**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Miloslava Mazáková

*Sebepojetí zadlužených lidí*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Adéla Adámková

**2015**

Prohlášení:

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

V:……………………. Podpis:………………………………………..

 Miloslava Mazáková

Poděkování:

Na tomto místě chci poděkovat mé vedoucí práce paní Mgr. Adéle Adámkové za odborné vedení, vstřícný přístup, ochotu, příjemnou spolupráci, udělování rad a za projevenou trpělivost.

Také chci poděkovat paní Bc. Daně Vrzalíkové, Dis. za projevenou pomoc, zprostředkování kontaktu na respondenty a za poskytnutí místa pro uskutečnění rozhovorů v prostorech Nízkoprahového denního centra SCHOD v Uničově a za poskytnuté rady a vstřícný přístup.

Děkuji zároveň všem respondentům za projevenou ochotu podělit se o svůj nelehký příběh a za důvěru vloženou ve mně.

Děkuji

Miloslava Mazáková

##### Obsah

[ÚVOD: 7](#_Toc422998968)

[2 DLUHOVÁ PROBLEMATIKA 9](#_Toc422998969)

[2.1 Dluh 9](#_Toc422998970)

[2.2 Zadlužený klient a příčiny jeho zadlužení 9](#_Toc422998971)

[2.3 Proces zadlužení 12](#_Toc422998972)

[3 DOPADY ZADLUŽENOSTI 15](#_Toc422998973)

[3.1 Psychický dopad zadluženosti 15](#_Toc422998974)

[3.1.1 Sociální opora 16](#_Toc422998975)

[3.1.2 Zátěžové situace 17](#_Toc422998976)

[3.1.3 Stres 17](#_Toc422998977)

[3.1.4 Frustrace 18](#_Toc422998978)

[3.1.5 Deprivace 19](#_Toc422998979)

[3.1.6 Vliv na duševní a fyzické zdraví 20](#_Toc422998980)

[3.2 Sociální a ekonomické dopady 22](#_Toc422998981)

[3.2.1 Ekonomické dopady a důsledky zadlužení pro rodinu a její členy 22](#_Toc422998982)

[3.2.2 Exekuce 23](#_Toc422998983)

[3.2.3 Sociální izolace a sociální vyloučení 24](#_Toc422998984)

[4 SEBEPOJETÍ 25](#_Toc422998985)

[4.1 Vymezení pojmu sebepojetí 25](#_Toc422998986)

[4.2 Pohled na sebepojetí 26](#_Toc422998987)

[4.3 Složky sebepojetí 27](#_Toc422998988)

[4.3.1 Kognitivní aspekt 27](#_Toc422998989)

[4.3.2 Emoční aspekt 30](#_Toc422998990)

[4.3.3 Konativní aspekt 30](#_Toc422998991)

[5 Metodologická část 32](#_Toc422998992)

[5.1 Výzkumné cíle a výzkumné otázky 32](#_Toc422998993)

[5.2 Výzkumná strategie 33](#_Toc422998994)

[5.3 Popis použitých metod 33](#_Toc422998995)

[5.4 Popis výzkumného souboru 35](#_Toc422998996)

[5.5 Tvorba dat 36](#_Toc422998997)

[5.6 Způsob zpracování dat 39](#_Toc422998998)

[5.7 Analýza kvalitativních dat 40](#_Toc422998999)

[5.8 Limity výzkumu 40](#_Toc422999000)

[6 INTERPRETAČNÍ ČÁST 42](#_Toc422999001)

[6.1 Popis dluhové situace 42](#_Toc422999002)

[6.1.1 Příčina zadlužení 42](#_Toc422999003)

[6.1.2 Průběh 43](#_Toc422999004)

[6.1.3 Jejich řešení zadluženosti 44](#_Toc422999005)

[6.1.4 Kde se teď nacházejí? Jak se to daří? 45](#_Toc422999006)

[6.2 Sociální dopad zadluženosti 47](#_Toc422999007)

[6.2.1 Sociální podpora rodiny a nejbližších 47](#_Toc422999008)

[6.2.2 Sociální podpora okolí a společnosti 48](#_Toc422999009)

[6.2.3 Životní úroveň 49](#_Toc422999010)

[6.2.4 Možnost obrátit se na někoho dalšího 50](#_Toc422999011)

[6.3 Psychologický dopad zadluženosti 52](#_Toc422999012)

[6.3.1 Co s respondenty dělala jejich zadluženost po stránce psychického prožívání? 52](#_Toc422999013)

[6.3.2 Co cítili a prožívali v situaci zadlužení? 53](#_Toc422999014)

[6.3.3 Vliv dluhů na zdravotní stav 54](#_Toc422999015)

[6.4 Sebepojetí 56](#_Toc422999016)

[6.4.1 Vnímání své vlastní situace 56](#_Toc422999017)

[6.4.2 Změny v životě respondentů 58](#_Toc422999018)

[6.4.3 Vnímání sebe sama /sebepojetí 59](#_Toc422999019)

[7 Diskuze 62](#_Toc422999020)

[ZÁVĚR 64](#_Toc422999021)

[ZDROJE: 67](#_Toc422999022)

[Příloha č. 1: Schéma polostrukturovaného rozhovoru 70](#_Toc422999023)

# ÚVOD:

Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila sebepojetí zadlužených lidí. S tématem zadluženosti lidí jsem se seznámila poprvé na studijním soustředění VOŠs CARITAS v prvním ročníku v rámci jedné z odborných přednášek. Toto téma bylo následně i kritériem pro výběr mých následujících praxí v dalším studiu. K výběru tématu pro bakalářskou práci mě mimo výše zmíněné dovedla i jeho aktuálnost, malý počet ucelené odborné literatury a také nové razantní promítnutí do sociální práce. Řešení zadluženosti bylo dříve převážně doménou práva a justice. Dnes se ale sociální pracovníci stále častěji potýkají s problémem zadluženosti nebo předluženosti u svých klientů a jsou nuceni tento důležitý aspekt při práci s klientem zohlednit a řešit. Odborná literatura existuje v nedostatečné míře a není ucelená. Řeší vždy jen část z celistvého způsobu práce se zadluženým klientem. Aktuálnost tématu dále deklarují různé články v odborných publikacích, časopisech, novinách a statistikách. Sociální pracovníci se tudíž nemají čeho pořádně chytit a proto k tomuto tématu přistupují velice opatrně či přímo se strachem.

Zadlužený člověk se potýká mimo jiné i s psychickým a sociálním dopadem, který může vést až ke změně v sebepojetí člověka. Tento aspekt je velice důležitý při práci s klientem. Na základě mé osobní zkušenosti, která vychází z praxe, vím, že převážná část práce se zadluženým klientem se točí primárně kolem dluhové stránky a práce s emoční a psychickou stránkou klienta je přidružená. Ne každá sociální služba má k dispozici služby psychologa, a proto tuto péči o klienta by do určité míry měli přebírat sociální pracovníci. Ne přímo ve smyslu terapie, ale v tom smyslu, že si pracovník dokáže uvědomovat citové a emoční prožívání dané situace klientem, jeho psychické nastavení a schopnost zvládat danou situaci a s tím nadále pracovat. Tato práce v sobě tudíž obsahuje informační charakter pro sociální pracovníky.

**Cílem práce je zjistit, jakým způsobem vnímají zadlužení lidé sami sebe.**

Toho chci dosáhnout pomocí polostrukturovaných rozhovorů se šesti respondenty na téma jejich prožívání dluhové situace a na změny v jejich sebepojetí po tom, co se zadlužili a nebyli schopni dostát svým závazkům.

Práce je rozdělena na tři části: teoretickou, metodologickou a interpretační. Teoretická část se skládá ze čtyř kapitol. v první kapitole se věnuji základnímu popisu dluhové problematiky. Cílem mé bakalářské práce není vypracování kompletního uceleného popisu práce se zadluženým klientem, proto informace zde obsažené jsou pouze informační a stručné. Zaměřuji se na vysvětlení pojmu dluh, na popisu zadluženého člověka včetně možných ohrožených skupin a dále na příčiny zadluženosti. v podkapitole „Proces zadlužení“ vysvětlím rozdíl mezi předlužeností a zadlužeností.

Ve druhé kapitole se zabývám dopady zadluženosti na jedince. Budu zde mluvit o psychických, ekonomických a sociálních dopadech zadluženosti.

Třetí kapitola nesoucí název sebepojetí vymezuje tento termín z pohledu psychologie. Zde představím tři aspekty tvořící sebepojetí: kognitivní, konativní a emoční (Blatný, Plháková, 2003, s. 105 – 124). Jelikož cílem práce se zjištění, jakým způsobem vnímají zadlužení lidé sami sebe, nebudu zde vymezovat teoretické ukotvení sociální práce se zadluženým klientem.

V druhé – metodologické – části mé práce se věnuji samotnému výzkumu vedenému kvalitativní metodou. Věnuji se zde popisu jednotlivých aspektů výzkumu. Jedná se o popis výzkumného cíle a výzkumných otázek, výzkumná strategie, použitých metod, výzkumného souboru, dále tvorby dat, způsobu zpracování dat, analýzy kvalitativních dat a limitů výzkumu. Při výběru respondentů hrála hlavní roli má praxe v druhém ročníku v Nízkoprahovém denním centru SCHOD v Uničově, kde jsem se seznámila s klienty projektu „Dluhy nejsou samozřejmost“, který vede paní Bc. Dana Vrzalíková, Dis. Respondenti byli vybráni pomocí záměrného výběru přes instituci. Respondenty vybírala paní Vrzalíková Rozhovory byly vedeny formou polostrukturovaného rozhovoru se šesti klienty (čtyři ženy a dva muži).

V poslední interpretační části interpretuji data z provedených rozhovorů pomocí stanovených okruhů vycházejících z teoretické části.

##### TEORETICKÁ ČÁST

# DLUHOVÁ PROBLEMATIKA

V této kapitole se budu věnovat základnímu vymezení potřebných pojmů z dluhové problematiky, které se budou objevovat v celé mé práci. Nejprve vymezím pojem dluh, někdy také nazývaný jako závazek- Dále se budu věnovat popisu zadluženého klienta, kde zároveň vysvětlím i pojem věřitel. Nesmím zapomenout na definování cílových skupin, které jsou ohrožené rizikem předlužení se. S pojmem dlužník souvisí i příčiny a motivy, které vedou jedince k zadlužení. v poslední části této kapitoly se budu věnovat krátce procesu zadlužení. Zde vysvětlím rozdíl mezi zadlužeností, která je ve společnosti celkem normálním jevem a nebezpečnou předlužeností.

## Dluh

Dluh je v dnešním slova smyslu součástí naší společnosti. Vlček (1992, s. 45) definuje dluh jako *„závazek, podle něhož je jedna strana druhé osobě povinna něco plnit“.* Sám pojem v dnešní době v sobě nese mnoho významů dle svého obsahu a subjektů, které jsou v něm zainteresovány. Může se jednat o dluh jednotlivce vůči další osobě, dluh jednotlivce vůči nějaké instituci, dluh státu a jiné. Nový občanský zákoník (§1723) říká, že závazek může vzniknout přímo ze smlouvy, nebo z protiprávního činu nebo z jiné právní skutečnosti, kterou právní řád definuje. Vlček oproti tomu tvrdí, že dluh (tedy závazek k peněžnímu plnění) je oboustrannou domluvou věřitele i dlužníka. Věřitel i dlužník se společně předem domluví na společně daných podmínkách, za kterých bude dlužník povinen svůj závazek vrátit (Vlček, 1992, s. 45).

## Zadlužený klient a příčiny jeho zadlužení

Má bakalářská práce je zaměřena na zkoumání sebepojetí zadlužených lidí. Nejprve ale musím popsat, kdo to je zadlužený klient. Zadluženým člověkem se jedinec v dnešní době může stát velice rychle**.** Dlužník je subjektem *„s povinností uhradit závazek věřiteli bez rozlišení, zda se jedná o závazek před nebo po splatnosti“* (Člověk v tísni, 2007, s. 68). Věřitelem je osoba, která má právo na plnění závazků, které má vůči němu jeho dlužník, jedná se převážně o závazky finančního charakteru (Vybíhal, 2011, 389).

Mezi jeden z nejčastějších důvodů vzniku zadluženosti odborníci řadí nízkou finanční gramotnost jedince. Jedinec se neorientuje v právních termínech objevujících se v uzavíraných smlouvách; nedokáže si správně spočítat, kolik nakonec přeplatí na úrocích; nedokáží si představit skutečný význam doby splácení a jiné (Janda, 2013, s. 126).

Dále mezi příčiny řadí Janda (2013, s. 126 – 131) i tzv. půjčku na půjčku, sociální status a v neposlední řadě i mezní situace v životě dlužníka. Sociální status souvisí se snahou udržet svoji prestiž a životní úroveň na určité požadované pozici ve svém okolí nebo ve společnosti. U některých jedinců je potřeba zvyšovat svůj sociální status podmíněna jejich starostí o svoji vlastní pověst, snahou udržet svoji dosavadní pozici a touhou něco dokázat. Zvyšování svého sociálního statusu se může dít skrz pořízení nadstandartního bydlení, dále skrz značkové oblečení, moderní technologie a elektroniku (např. dotykové mobilní telefony, televize), luxusní dovolené a podobně (Janda, 2013, s. 126).

Půjčka na půjčku znamená, že si dlužník ve snaze dostát svému závazku a splatit svůj dluh, sjedná další půjčku, kterou zaplatí tu předchozí. Jedná se potom o začarovaný bludný kruh, protože často platí, že jím sjednaná půjčka má pro něj horší podmínky, než ta předchozí. Dlužník si tímto konáním vlastně jen kupuje další čas, ale neřeší pravou podstatu svého problému, to je dostání svým závazkům (Janda, 2013, s. 130).

Mezní situace v životě dlužníka patří mezi ty nejtěžší příčiny zadlužení, protože často spočívají ve vnějších okolnostech, které jedinec nemůže ovlivnit. Během našeho života můžeme, ale nemusíme narazit na okolnosti, se kterými jsme nepočítali. Záleží na mnoha faktorech, zdali je člověk tyto situace schopen ustát či ne. Mezi typické mezní situace řadíme krize pramenící ze ztráty partnera, zaměstnání, z odchodu do důchodu, nemoc, úraz a jiné (Janda, 2013, s. 131 - 136).

Besedová (2014, s. 8), jako další autorka, řadí k příčinám zadlužování jedinců ještě snížení dosavadního příjmu; situaci, kdy nás zadluží blízká osoba; ručitelství další osobě; mimořádné výdaje určené na provoz domácnosti; neplacení nájmu a souvisejících energií za bydlení; neplacení místních poplatků (stočné, odpady a jiné); úvěry na bydlení; spotřebitelské úvěry; neplacení poplatků daných zákonem; uložené sankce za přestupky a jiné.

Sdružení SPES pomáhající zadluženým klientům ve své publikaci „Formy pomoci předluženým klientům“ výše uvedené příčiny předlužování řadí do pěti skupin (SPES, 2007, s. 4 — 6):

* **Problémy vyplývající ze smluvních vztahů s věřiteli:** Tyto problémy vznikají ve spojitosti s nízkým finančním vzděláním, kdy si klient nedostatečně přečte smlouvu, která může obsahovat riziková ustanovení. Je to dáno tím, že finanční společnosti často nezveřejňují veřejně své smlouvy a zákazníkovi nedají dostatek prostoru a času k potřebnému a podrobnému pročtení a prozkoumání smlouvy. Tyto smlouvy mohou obsahovat ustanovení například o rozhodčí doložce (SPES, 2007, s. 4).
* **Půjčování s cílem zmocnit se majetku dlužníka:** Dle SPESU jsou v některých smlouvách zakomponovány takové podmínky, že je těžké je splnit, nebo se dají velice snadno porušit. Toto může vést k fatálním následkům v podobě předluženosti, exekucí a jiných následků (Tamtéž, 2007, s. 5).
* **Chybějící finanční vzdělání:** Zde patří neznalost jedinců a rodin v sestavování měsíčního rozpočtu, plánu hospodaření, neschopnost odhadnout své platební možnosti u uzavírání smluv a jiné (Tamtéž, 2007, s. 5).
* **Individuální důvody:** SPES mezi individuální důvodu řadí: *„ztrátu zaměstnání; rozchod s druhem/družkou; rozvod s manželem/manželkou; nemoc nebo smrt blízkého příbuzného; narození dítěte; nehoda; ručení, spoluúčast na půjčce a další“* (Tamtéž, 2007, s. 6).
* **Celospolečenské důvody:** Jedná se převážně o selhání různých institucí, pracovního trhu a bytového trhu. SPES zde řadí jako příčinu zadlužování rodin i nedostatečný přístup ke vzdělání, možnosti poradenství, právo a jiné (Tamtéž, 2007, s. 6).

O definování ohrožených cílových skupin zadlužeností se pokoušelo více autorů. Vybíhal jich definoval rovnou deset, přičemž jsou více specifikované než u jiných autorů a z toho důvodu i více komplexní. Patří sem:

* *„dlouhodobě nezaměstnaní*
* *příslušníci etnických menšin*
* *osoby se zdravotním postižením*
* *osoby předlužené*
* *migranti*
* *osoby s nízkou kvalifikací*
* *osoby s různými druhy závislostí*
* *osoby, pro které se stal život „na sociálních dávkách“ běžným životním stylem*
* *osoby, které žijí ve znevýhodněných oblastech s vysokou nezaměstnaností*
* *děti, které žijí v ohrožených rodinách“* (Vybíhal, 2011, s. 52)

## Proces zadlužení

K celému procesu zadlužení jedince (klienta, který přijde k sociálnímu pracovníkovi) dochází po dlouhé době, která je ale u každého jedince individuální. Někdo se s dluhy téměř nebude potýkat ve svém životě, někdo zase ano. v dnešní společnosti existuje nepřeberné množství možností, jak získat aktuálně potřebné finance. Nejjednodušším způsobem je využití zdrojů svých a své vlastní rodiny či nejbližšího okolí. Mnoho lidí ale tyto možnosti nemá a proto se obrací na finanční instituce, tedy tři různé finanční subjekty, které vymezil Člověk v tísni (2013, 49): na bankovní společnosti, na nebankovní společnosti a na tzv. rychlé půjčky. Většina lidí svoji situaci pomocí nich zvládnou. Může ale nastat i opačná situace.

V případě, že se v životě jedince objeví různé tíživé životní a finanční situace, může dojít k velice problémovým situacím. Podle Paulíka (2010, s. 133) záleží na různých faktorech, zdali se jedince s nastalou situací vypořádá. Někdo situaci zvládne, někdo ale už ne. Mezi faktory patří: sociální opora blízkých; finanční opora v rodině a mezi blízkými lidmi; zkušenosti; psychické prožívání; schopnost adaptace na změnu a jiné.

Zadluženost je ve společnosti normálním jevem. Zadluženost je stavem, kdy má subjekt jednoho nebo více věřitelů, u kterých má povinnost svoji dlužnou částku splatit. Důležité je si ale uvědomit rozdíl mezi zadlužeností a předlužeností (Insolvenční zákon, § 3). Například mladý člověk si ve snaze pořídit si vlastní bydlení sjedná hypotéku je zadlužený, splácí pravidelně a vše zvládá. Jedná se tedy o zadluženost. Smrček zadluženost dělí na dva typy. Prvním typem je tzv. bezproblémová zadluženost, kdy dlužníci splácí pravidelně, bez větších prodlev a problémů plní své závazky. „Problémovější“ zadluženost znamená, že dlužník z nějakých důvodů již není schopen dostát svým závazkům (Smrček, 2010, s. 401). Předlužeností je označován stav zadluženosti již dlouhodobějšího charakteru s neschopností splácet.

*„Předlužení je nesplnění platebních povinností dlužníka a spěje k jeho ekonomické a psychosociální destabilizaci. Je to dlouhodobě trvající proces, který prochází určitým vývojem a spěje k soukromému bankrotu. O předlužení hovoříme jen tehdy, kdy po odečtení pevných životních nákladů nestačí již zbylá část měsíčního příjmu na placení splátek, nýbrž přináší s sebou i masivní sociální a psychické důsledky“ (SPES, 2007, s. 4).*

Předluženost je negativním stavem, kterému se dlužník snaží vyhnout. Jednou z nejčastějších skupin ohrožených rizikem vzniku předluženosti jsou sociálně znevýhodněné osoby nebo přímo celé skupiny. Insolvenční zákon říká, že předluženost označuje stav, kdy dlužník má sice více věřitelů, ale zásadním problémem je skutečnost, že souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku (Insolvenční zákon, § 3). Díky předluženosti se jedinec dostává do tzv. dluhové spirály, kdy se není schopen svými vlastními silami dostat ven z předluženosti. K tomuto se přidružují další problémy jako například sociálně patologické jevy, které ale budu popisovat v další kapitole (Vybíhal, 2011, s. 55-56).

Plamínek (1994, 18-21) a Armstrong (1999) vymezují dva typy řešení konfliktů a problémů, které můžeme stáhnout i na chování zadluženého člověka a jeho přístup k řešení jeho předluženosti či zadluženosti. Záleží velice na různých individuálních faktorech jedince, který ze dvou možných přístupů zvolí. Prvním přístupem je přístup pasivní, kdy dlužník neřeší situaci a doufá v to, že se situace nějakým způsobem vyřeší sama bez jeho zásahu (Plamínek, 1994, 18-21). Druhým přístupem je aktivní přístup. Dlužník vystupuje v řešení vlastní situace aktivně a zodpovědně, přičemž řeší situaci pomocí vlastních zdrojů, nebo zdrojů svého okolí případně i pomocí různých institucí. Důležitými nástroji jsou vyjednávání, dohoda a uzavírání kompromisů (Armstrong, 1999).

Tématu práce se zadluženým klientem bylo věnováno celé číslo časopisu Sociální práce/Sociálna práce, které vyšlo v roce 2009. Referuje o možnostech pomoci zadluženým občanům skrze finanční a dluhové poradenství. Při aktivním přístupu k řešení nastalé situace mají dlužníci možnost využít poradenství. v článku „Občanské poradny chtějí poskytnout komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství“ autor článku Hynek Kalvoda referuje o dluhovém poradenství, které ale neposkytují všechny občanské poradny. Dle jeho slov *„rozvoji dluhového poradenství ve všech poradnách brání nedostatečná finanční a personální kapacita“* (Kalvoda, 2009, s. 6).

# DOPADY ZADLUŽENOSTI

V této kapitole budu popisovat dopady zadluženosti na dlužníka., ke kterým patří sociální, ekonomické a psychické dopady.

## Psychický dopad zadluženosti

Na řešení zadluženosti má velký vliv psychické prožívání situace jedincem. Zadluženost můžeme považovat za velkou zátěžovou situaci, kdy jsou dlužníci vystaveni velké psychické zátěži. Mezi tyto zátěže můžeme řadit: stres, frustraci, deprivaci a krizi (Čáp, Čechová, 1992, 60).

V rámci odborného periodika Psychologie Dnes vyšel článek s dluhovou tématikou „Dlužíš, dlužím, dlužíme“, který pojednává o propojení psychického prožívání a dluhové situace. *„Konfrontace s povinností splácet závazky lidem záhy působí psychický diskomfort, a proto se ji snaží vytěsnit či popřít. Snaha o zbavení se dluhů může zahrnovat jak impulzivní jednání na jedné straně, tak depresivní stavy na straně druhé. v náhlém hnutí mysli se dlužník rozhodne, že zkusí peníze vyhrát a může začít sázet. Depresivní stavy naopak oslabují schopnost peníze vydělat prací a brzdí jedince v pokusech podnikat některé aktivity vedoucí ke snížení dlužných částek. Průvodními symptomy depresivních stavů jsou: „úzkosti, ztráta radosti a potěšení, ztráta zájmů, podrážděnost, neschopnost soustředit se, pocity viny a ztráty smyslu života.“* (Koucká, 2007, č. 2)

V této kapitole tedy nejprve popíšu roli sociální opory v životě zadluženého jedince. Dále se budu zabývat zátěžovými situacemi, jejichž náročnost je vnímána jedincem individuálně podle submisivního pohledu dlužníka na jeho situaci. Dále se budu věnovat roli stresu, frustrace a deprivace jako důležitých faktorů psychické zátěže, kterou pociťuje dlužník. v návaznosti na frustrující situace popíšu možné reakce a co pingové strategie zadluženého jedince. v poslední části se zaměřím na vliv zadluženosti na fyzické a psychické zdraví jedince, které vymezím převážně z pohledu účinků stresu, proto krátce vymezím, k jakým změnám může dojít. Zmíním také riziko vzniku sociálně patologických jevů, které mohou mít souvislost i s depresivními stavy vedoucími až k suicidálnímu jednání zadluženého člověka.

### Sociální opora

Sociální opora hraje v životě zadluženého člověka velice důležitou roli. Křivohlavý (2001, s. 94) definoval sociální oporu jako pomoc poskytovaná druhými lidmi člověku v nouzi nebo v nějaké zátěžové situaci. Tato pomoc tomuto člověku pomáhá překonat jeho obtížnou situaci. Sociální opora je pro mnohé dlužníky často tou jedinou motivací v řešení jejich situace (Křivohlavý, 2001, s. 94). Slovo sociální opora pochází pravděpodobně z anglického slova „social suport“. Není jednoduché přesně definovat tento pojem, protože se ve svém překladu jeho význam mění. Sociální opora je někdy označována jako sociální podpora. v jednom významu znamená podepření, pomoc druhému nebo udržení něčeho v chodu či při životě, v jiném zase dodávání sil a doprovázení (Křivohlavý, 1999, s. 106- 107).

*„Podstata pozitivního působení sociální opory spočívá jednak v přesvědčení o blízkosti a dostupnosti pomoci a porozumění od lidí v okolí, jednak o reálné existenci této pomoci*“ (Paulík, 2010, s. 23-24).

Sociální oporu může pociťovat dlužník v různých úrovních. Křivohlavý (2001, s. 95) a Kebza (2005, s. 153) definují tři různé úrovně od mikroúrovně, přes meziúroveň až k makroúrovni. Mikroúroveň probíhá mezi dlužníkem a jeho nejbližšími lidmi. Jedná se převážně o vztah partnerů či manželů a jiných osob, kdy jeden je pro toho druhého velkou oporou. Na základě zkušeností z praxe vím, že nejčastěji popisovanou sociální oporou klientů je jejich rodina. Mezzoúroveň sociální opory zahrnuje širší vymezení v podobě sociálních sítí mezi členy určitých skupin. Zde se může jednat například o širší rodinu, ale i o přátele, komunitu, kolegy z práce a podobně. O makroúrovni mluvíme ve spojitosti s celospolečenskou formou pomoci potřebným jedincům. v případě zadluženého jedince se může jednat o určitou garanci zachování životní úrovně pomocí sociálního zabezpečení a státní sociální podpory (Křivohlavý, 2001, s. 95; Kebza, 2005, s. 153).

Pierce, Sarason a Sarason (1991, podle Křivohlavý, 2001, s. 98) mluví o sociální opoře jako o nárazníku či přímo o tlumiči nárazů. Tento nárazník či tlumič nárazů působí na negativní prožívání dluhové situace tlumivým efektem. v některých případech ho určitým způsobem i zastaví a tím ochrání jedince před škodlivým působení jevů, které provázejí zátěžovou situaci. Jedná se například o stresové, frustrující, deprivující a krizové situace, které mohou mít vliv i na zdraví zadluženého člověka (Pierce, Sarason a Sarason, 1991, podle Křivohlavý, 2001, s. 98).

### Zátěžové situace

Náročnost zátěžových situací je do značné míry velice individuální pojem. Náročnost je každým jedincem definována jeho subjektivní stránkou jeho vztahu k okolí. Náročné je pro člověka pouze to, když pociťuje nedostatek svých vlastních sil, zkušeností či jiných vnitřních předpokladů pro fungování v dané situaci. v případě zadluženosti se může jednat o různé tíživé životní situace, které doprovázejí nebo přímo předcházeli vzniku předluženosti. Může se jednat o ztrátu partnera; o ztrátu zaměstnání a tudíž i finančního příjmu; stejně tak i náhlé ohrožení jedince (např. hrozícím sociálním vyloučeném z důvodu nízkých příjmů a neschopnosti dostát svým závazkům) i sociální izolace a jiné (Řezáč, 1998, s. 133).

Dlužník se ve své situaci není často schopen zorientovat, tudíž se mu jeho situace jeví jako velice náročná a bezvýchodná. Řezáč (1998, s. 134) popisuje čtyři typy náročných situací, v jejichž vymezení hraje velkou roli submisivní pohled jedince na danou situaci. Jedná se o situace pro dlužníka:

* nečitelné (dlužník nemá přesnou představu o své situaci, neví kolik a kde dluží, nedokáže se v dané situaci sám vyznat)
* neřešitelné (dlužník ví o své situace, pochopil ji, ale netuší, jakým způsobem ji řešit ani jak by měla vypadat představa řešení situace)
* nezvládnutelné (dlužník má vhled do své situace i představu o řešení problému, ale chybí mu vnitřní či vnější prostředky, kterými by situaci vyřešil)
* ohrožující (jakákoliv změna či řešení situace může pro dlužníka znamenat aktuálně či v budoucnosti ohrožení jeho samého, či jeho blízkých) (Řezáč, 1998, s. 134)

### Stres

„Stres vyjadřuje situaci člověka v napětí (tenzi) při řešení problému, když se do cesty řešení tohoto problému postaví nepřekonatelná překážka“ (Howard a Scot, 1994, podle Křivohlavý, 1994, s. 10). Pod pojmem stres máme tedy na mysli určitý stav napětí, který se objevuje jako reakce lidského organismu na různé podněty neboli stresory. O míře působení stresu a jeho délce rozhodují faktory jako zátěž působící na jedince a odolnost organismu se této zátěži bránit (Plamínek, 2013, s. 128). Křivohlavý (1994, s. 10) označuje stres také jako „vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožen, nebo takové ohrožení čeká a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná“.

V případě stresu vyvolaném zadlužeností či předlužeností odborníci mluví o negativním stresu, neboli o destruktivním stresu. Mezi typické znaky patří deprese, trvalé stavy obav a trápení, strach, negativní pohled na svět a na aktuální situaci a jiné. Prožívání stresu u jedince je samozřejmě ovlivněno provázejícími biologickými projevy, které se objevují v návaznosti na stres. Biologické projevy přispívají ke změně zdravotního stavu v případě, že působí dlouhodobě (Buchtová, 2004, s. 186). Tyto projevy popíšu podrobněji v části zaměřující se na vliv zadluženosti na fyzické a psychické zdraví jedince.

### Frustrace

Frustrací je nazýván stav**,** ve kterém člověk nemůže uspokojit nějaké své důležité potřeby a z toho důvodu pociťuje frustraci (Čáp, Čechová, 1992, s. 60). Řezáč připomíná, že pojem frustrace si můžeme vyložit dvojími významy: první je frustrace jako vnitřní prožitek člověka a druhý význam znamená frustrující situaci (Řezáč, 1998, s. 136). v případě zadluženého člověka se jedná o oba významy. Frustraci jako vnitřní prožitek bere autor jako výsostně subjektivní interpretaci určité situace jedincem. Některý zadlužený klient bude tedy přikládat zátěžové situaci jiný význam než ten druhý, podle toho se i bude lišit prožívání situace. Velikou podobnost frustrace autor spatřuje v stresu a jeho průvodních biologických a psychických znacích jako je například nespavost, strach, bolesti hlavy a jiné (Řezáč, 2007, s. 137).

O frustraci jako frustrující situací mluví Řezáč ve spojitosti se třemi faktory. Prvním faktorem je, že se jedná o motivovaného člověka, který se nachází v určité situaci. v případě zadluženého klienta můžeme mluvit o jeho dluhové situaci a neschopnosti dostát svým závazkům. Druhým faktorem je, že tento motivovaný člověka má nějaký cíl, kterého chce dosáhnout. U zadluženého klienta se bezesporu jedná o cíl v podobě splacení závazků a vymanění se z tíživé finanční situace. Třetí faktor spočívá v existenci překážky, která zabraňuje motivovanému člověku dosáhnout delší čas jeho cíle a tím naplnění jeho potřeby. U zadluženého člověka, který se ocitá ve frustrující situaci, se mohou objevit různé reakce na tuto situaci, které jsou určitými co pingovými strategiemi na zvládání zátěžové situace (Řezáč, 1998, s. 138 – 144):

* agrese
* projekce
* racionalizace
* sublimace
* somatizace
* potlačení
* kompenzace
* únik nebo ústup
* identifikace
* regrese
* transgrese
* stereotypizace
* vytváření reakcí
* rezignace
* manipulování
* substituční chování (Řezáč, 1998, s. 138 – 144).

### Deprivace

*„Psychická deprivace je psychický stav vzniklý následkem takových životních situací, kdy subjektu není dána příležitost k ukojení některé jeho základní (vitální) psychické potřeby v dostačující míře a po dosti dlouhou dobu“* (Langmeier, Matějček, 2011, s. 26).

Deprivaceuzadluženého člověka se může projevovat v nedostatečném uspokojování potřeb. Odborníci ale poukazují na skutečnost, že je důležité mít na paměti Maslowovu hierarchii potřeb. Maslow tvrdil, že *„stoupající tendenci potřeb od biologických ke složitějším motivům, které se stávají důležitými pouze tehdy, když jsou uspokojeny základní potřeby.“* (Maslow podle Atkinson, 2003, s. 471).

Toto nedostatečné uspokojování potřeb má podle Matouška (2003b, s. 48) několik podob: absolutní, realitní a psychickou podobu deprivace. Absolutní deprivace je jedním z nejzávažnějších dopadů zadluženosti na jedince, protože nejsou naplněny jeho základní existenční potřeby pro přežití. Může se jednat o nevyhovující bytové podmínky; ztrátu bydlení; nízký finanční příjem znemožňující zajištění dostatečné a vyvážené stravy; špatné hygienické podmínky a jiné. Realitní deprivace vzniká v souvislosti s interakcí zadluženého člověka v určité skupině, kdy porovnává sám sebe a svoji tíživou situaci s ostatními a na základě tohoto porovnání ji vyhodnocuje jako neuspokojivou. Psychická deprivace nastává v okamžiku, kdy u zadluženého jedince dochází k absenci možností navazovat interpersonální vztahy, fungování ve společnosti a v nemožnosti věnovat se smysluplné činnosti. Tato psychická deprivace může vést až k sociální izolaci.

### Vliv na duševní a fyzické zdraví

*„Schulden machen Angst und Angst macht krank und lähmt die eigene Kraft zur Selbsthilfe“* (Gestiger, Stark, 2012, s. 33).

V překladu z německého jazyka zní: „Dluhy tvoří strach a strach tvoří nemoc a ochromuje vlastní síly k svépomoci.“

Sutton (2010, s. 25) uvádí, že zadluženost a neschopnost splácet své závazky mají vliv na interpersonální vztahy, ale i celkově na náš životní styl, se kterým se pojí i psychické a fyzické zdraví. Jedním z dalších dopadů zátěžové dluhové situace na jedince může být projev zhoršeného zdravotního stavu v návaznosti na prožívaný stres, frustraci a deprivaci. Stres je mimo jiné u zadlužených jedinců vyvolaný strachem o budoucnost a o samotnou existenci dlužníka či jeho nejbližších. Tyto stavy znamenají velkou zátěž pro lidský organismus, který na něj nemusí umět adekvátně odpovědět (Nákonečný podle Sociologické pojmosloví, 1997, s. 44).

Příznaky a projevy stresového stavu Mayerová (1997, s. 58-59) rozděluje na poruchy fyziologické (bušení srdce, bolesti břicha, plynatost, průjem, migrény, bolesti hlavy, nadměrné pocení, nechutenství a jiné); emocionální (prudké a rychlé střídání nálad, starosti, snění, únava, porucha pozornosti, úzkost, podrážděnost a jiné) a na poruchy chování (naříkání, vyhýbání se zodpovědnému řešení situace, nespavost, problémy spojené s přijímáním potravy, konzumace alkoholických a jiných omamných látek, neschopnost podávat velké výkony v práci či rovnou pracovat a jiné).

V návaznosti na zvládání stresových, frustračních a jiných situací může být zadlužený člověk náchylnější k riziku vzniku sociálně patologických jevů. Pokorný, Telcová a Tomko (2003, s. 9) tyto sociálně patologické jevy popisují jako chování jedince, které můžeme charakterizovat „především nezdravým životním stylem, nedodržováním nebo porušováním sociálních norem, zákonů, předpisů a etických hodnot, chování a jednání, které vede k poškozování zdraví jedince, prostředí, ve kterém žije a pracuje, a ve svém důsledku pak k individuálním, skupinovým či celospolečenským poruchám a deformacím.“ (Pokorný; Telcová; Tomko, 2003, s. 9) u zadluženého člověka se jedná především o vznik závislostí jako například:

* drogové závislosti; nikotinismus; ethylismus (alkoholismus); užívání narkotických analgetik, psychostimulancií, halucinogenů a sedativ; (Pokorný; Telcová; Tomko, 2003, s. 74-104).
* nedrogové závislosti: netomanie (závislost na internetu); závislost na počítačových hrách; patologické hráčství (gamblerství); závislost na mobilních telefonech a závislost na televizi (Pokorný; Telcová; Tomko, 2003, s. 117 – 136).

Vlivem stresujících a jiných situací zadlužený člověk často zanedbává svůj životní styl, jeho fyzické i psychické zdraví se mění v návaznosti na projevy stresového stavu podle Mayerové až k častému nezájmu o vlastní osobu (Sutton, 2010, s. 25 a Mayerová, 1997, s. 58-59), který může dospět až k suicidálnímu chování. Vágnerová (2004, s. 490 — 496) říká, že *„různé sociální zátěže mohou fungovat jako faktory zvyšující riziko sebevraždy. Tak závažný důsledek mají tehdy, jestliže se jeví pro jedince subjektivně významné a jiným způsobem nezvládnutelné. Jedná se snížení pocitu vlastní hodnoty, ztráty životní perspektivy, nedostatek optimismu a víry v budoucnost. Dále selhání celoživotních plánů a představ, ztráty dosavadního smyslu života.“*

Podle dalších autorů Frankela a Kranzové (1998, s. 53) ale není dostatečně vysvětleno, proč někteří lidé za stejných podmínek sebevraždu spáchají a ti druzí ne. v případě zadlužených jedinců se jedná o jakousi formu úniku před problémy, které nejsou schopni svými silami vyřešit. U žen převažují počty pokusů, ale muži převažují ženy v počtech sebevražd, které jsou dokonané. Proč tak někdo koná či ne, záleží na mnoha faktorech a na individuálnosti každé dluhové situace a na individuálním nastavení zadluženého člověka (Frankel, Kranzová, 1998, s. 53).

## Sociální a ekonomické dopady

V této podkapitole se chci nejprve věnovat vymezení ekonomických dopadů v životě dlužníka a v jeho schopnosti zvládat tíživou finanční situaci. Popíši zde stručně proces ekonomického dopadu vedoucího až k možnosti nařízení exekuce nebo až k vzniku sociálního vyloučení zadluženého jedince či přímo celé domácnosti.

### Ekonomické dopady a důsledky zadlužení pro rodinu a její členy

Vránek (2011, s. 29) ve své diplomové práci popisuje posloupnost ekonomického a sociálního dopadu zadluženosti na jedince a domácnost. Prvním důsledkem ztěžující se finanční situace je nutnost omezit či snížit životní standard jedince nebo domácnosti. Zadlužení lidé se snaží ušetřit na věcech či událostech, bez kterých je možné se bez většího rizika obejít. Patří zde například zřeknutí se dovolených, kulturních akcí a výletů a podobně. Pokud snížení životního standardu neušetřilo či nepomohlo navýšit finanční rozpočet potřebný na splacení závazku, jsou dlužník či domácnost nuceni sáhnout po omezení výdajů na aktivity spojené s vlastní zábavou, mezi které patří například zrušení kroužků dětí, konec navštěvování různých zájmových kurzů a jiné. K tomuto omezování patří i omezení předtím běžného fungování ve společnosti, kdy si jedinec již nemůže dovolit zbytečně utrácet za zbytečné věci. Zadlužený člověk či domácnost plánují, kde mohou ušetřit. Jedná se především o nákupy, které jsou důrazně plánované dopředu a kdy se nakupuje jen nutně potřebné zboží, dále alternativní způsoby dopravování (například místo dopravy vlastním automobilem doprava městskou hromadnou dopravou, na kole či pěšky). Dlužník hledá možné zdroje i v souvislosti s prodejem majetku či přestěhování do bytu s levnějším nájmem a jiné (Vránek, 2011, s. 29).

Důležitá pro zadluženého člověka je v tomto okamžiku jeho rodina, která pro něj může být velice důležitou sociální oporou (viz výše). Přesto krizový stav zadluženosti rodiny může narušit její základní funkce, její organizaci, schopnost zvládat krizové situace, rovnováhu ve vztazích mezi členy rodiny a optimistický pohled a naději ve zvládání dluhové situace (Paulík podle McCubbin, 2010, 134).

### Exekuce

Dalším ekonomickým důsledkem zadluženosti je exekuce. Institut soudních exekucí existuje v České republice od roku 2001. Tehdy byl vládou přijat zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti. S tímto zákonem přichází i role soudního exekutora, který má rozsáhlé pravomoci pověřené státem k vykonávání exekutorské činnosti. Aby mohla být provedena exekuce, musí existovat exekuční titul. v tomto exekučním titulu je jasně stanoveno, kdo je povinný (dlužník) a kdo oprávněný (věřitel). Tímto titulem může být: rozhodnutí soudu nebo rozhodčí nález; exekutorský nebo notářský zápis, kterým se svoluje k jeho vykonatelnosti; rozhodnutí orgánu státní správy nebo územní samosprávy; rozhodnutí na základě výkazů nedoplatků na nemocenském a sociálním pojištění. Po podání návrhu oprávněného rozhoduje o nařízení exekuce do patnácti dní soud. (Syrovátková, Machalíček, Christová, 2008, s. 39 – 40).

Podle SPESu po doručení o nařízení exekuce vydává exekutor exekuční příkaz, na jehož základě má oprávnění provést exekuci podle některého ze způsobů uvedených v zákoně. Na základě tohoto exekučního příkazu má exekutor právo zabavovat povinnému jeho majetek, nejčastěji se tak děje prostřednictvím zabavování movitého majetku v domě povinného. Tento majetek exekutor označí a následně sepíše protokol. Označené věci jdou dále do dražby. Exekuce probíhá až do okamžiku, kdy je vše vymoženo nebo v okamžiku, kdy soud nařízenou exekuci pravomocně zruší, nebo povinný zemře, zanikne v případě právnické osoby nebo se dostane do institutu osobního bankrotu (SPES, 2007, s. 27).

### Sociální izolace a sociální vyloučení

Pojem sociální izolace souvisí s psychickými a ekonomickými dopady zadluženosti, kvůli kterým se životní úroveň jedince snižuje (viz výše). Pojem sociální izolace je synonymem pro sociální exkluzi, neboli sociální vyloučení. Kterým se v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí: *„vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé životní situace.“* (Zákon o sociálních službách, § 3 písmeno f)

Pojem sociální vyloučení velice úzce koresponduje s pojmem nepříznivá sociální situace. Jedná se o situaci, kdy nízké příjmy zadluženého jedince či celé domácnosti klesají pod společenský standard. Dochází k deprivaci, která může končit stavem chudoby.Matoušek (2008, s. 123) definuje obtížnou životní situaci jako *„souhrn nepříznivých podmínek a okolností, vztahujících se k určité osobě nebo skupině společně posuzovaných osob a vlivů, které se jich bezprostředně či zprostředkovaně dotýkají“.*

Sociální vyloučení podle Matouška (2008, s. 205) je *„komplexně podmíněnou nedostatečnou účastí jedince, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, respektive nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťující vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt“.*

# SEBEPOJETÍ

Naše sebepojetí je utvářeno po celý náš život. První důležité období je rané dětství, kdy nám naše rodina a nám nejbližší lidé v sociálních interakcích předávají poznatky o světě a o nás samotných (Canfield, Wells 1995, s. 11). Později se osoby zodpovědné za naše sebepojetí v životě liší podle etapy života, ve které se aktuálně nacházíme. v dospělém věku je naše vnímání sebe sama ovlivněno naší rodinou, přáteli a nejbližším okolím. Pro sociálního pracovníka je důležité uvědomit si, že sebepojetí jeho klienta je utvářeno jeho vlastním okolím. To jak se on vidí, je výsledkem dlouhého procesu, který se dá zčásti ovlivnit. K tomu je ale zapotřebí hodně času a trpělivosti.

V této kapitole vymezím samotný pojem sebepojetí, který souvisí s problematikou vědomí vlastního já, tedy Jáství. Uvedu několik definic sebepojetí, které jsou důležité pro komplexní popsání daného pojmu. Vymezím krátce historické pozadí vzniku zkoumání sebepojetí. Dále se budu věnovat aspektům a jednotlivým složkám, které tvoří sebepojetí. Přestože je sebepojetí tvořeno mnoha složkami, uvedu je téměř všechny z důvodu aktuálnosti a propojenosti tématu sebepojetí a tématu zadluženosti.

## Vymezení pojmu sebepojetí

*„Sebepojetí, tedy představa sebe sama, jak jedinec vidí sám sebe.“* (Hartl podle Čačka, 2002, s. 194)

*„Souhrn představ a hodnotících soudů, které o sobě člověk chová.“* (Blatný, 2010, s. 92)

*„Sebepojetí je základem jáství člověka, je souhrnem názorů na sebe, na své místo ve světě, a v tomto smyslu je souhrnem pocitů, jimiž prožíváme spokojenost nebo nespokojenost se sebou, větší nebo menší sebedůvěru, sebeúctu a vliv na druhé“* (Smékal, 2009, s. 368).

Jiný autor definuje ve svém psychologickém slovníku sebepojetí jako *„představu jedince o svém já“* (Průcha, Walterová, Mareš, 2009, s. 259) Tato představa se vyvíjí ve vztahu k okolnímu světu, kdy ji naše sociální okolí tedy sociální svět ovlivňují. to znamená, že naše okolí utváří naše sebepojetí pomocí zkušeností, které jsme získali fungováním v mezilidských vztazích (Tamtéž, 2009, s. 259).

„*Sebepojetí (self-concept) neboli obraz sebe, obraz „Já“ je přítomno v prožívání a má tam svou jednotící úlohu. Jeho základem je vjem a představa vlastní osoby, vlastního těla, vlastní osobnosti ve světě.“* (Balcar podle Šulová, 2004, s. 97)

Na základě těchto a ještě dalších definic Blatný, Osecká a Macek (1993, s. 445) provedli v rámci své studie komparaci dílčích definic sebepojetí a došli tím k definici:

*„Ačkoliv každý z autorů definuje sebepojetí z hlediska jiných teoretických a metodologických přístupů, lze obecně o sebepojetí říci, že je v současné kognitivně orientované psychologii považováno za mentální reprezentaci Já uloženou v paměti jako znalostní (resp. kognitivní) struktura, která se utváří v procesu interakce jedince se sociálním prostředím.“*

Každý z autorů tedy definuje sebepojetí jiným způsobem. Záleží na teoretických a metodologických přístupech, ze kterých při definování vycházeli. Obecně se nejjednodušeji sebepojetí dá popsat jako „vnímání a představu o sobě samém“. Definice mají dále společné to, že vychází z předpokladu, že sebepojetí jedince je utvářeno a prožíváno na základě interakcí s prostředím a na identifikaci vlastního života ve společnosti.

## Pohled na sebepojetí

Psychologie nahlíží na sebepojetí ze tří různých hledisek, které ale spolu souvisí. Jedná se o hledisko procesu formování sebepojetí, produktu procesu sebeuvědomění a hledisko funkce sebepojetí v psychickém regulování chování člověka. v rámci prvního hlediska procesu formování sebepojetí psychologové zkoumají obecné principy a faktory, které souvisí s utvářením sebepojetí, do kterých patří i definování vlastního Já. Jedná se tedy o definování vlastní identity. Z hlediska produktu sebeuvědomění se u sebepojetí zkoumá jeho skladba (psychické struktury), jakou funkci plní v rámci duševních činností člověka (myšleno v mentálních procesech) a jak je schopno seberegulace (Van der Werf, 1990, podle Blatný, Plháková, 2003, s. 92). Z pohledu třetího hlediska se odborníci domnívají, že sebepojetí je určitým teoretickým konstruktem, než reálnou součástí života člověka. Jedná se o tzv. implicitní sebepojetí. Toto sebepojetí se aktivuje pouze v okamžicích určitého ohrožení při řešení problémů, kdy si pouze tehdy uvědomuje svoji vlastní identitu a vnímání sebe sama (Shavelson, Hubner, Shanton, 1967, a Greenwald, Banájiová, 19965 podle Blatný, Plháková, 2003. s. 92 — 93).

První teoretické ukotvení pojmu sebepojetí vychází z psychologie Já, se kterým prvně přišel v roce 1890-1892 William James. Ten jako první začal rozlišovat tzv. dualitu Jáství. Já, čili Jáství znamená vnímání sebe sama. Jedná se o „Já jako subjekt duševní činnosti (aktivní pozorovatel, I-self)“ a o „Já jako objekt duševní činnosti (objekt poznání a hodnocení, Me-self)“. Právě druhá oblast Me-self se stala základem pro dnešní význam slova sebepojetí. James považoval sebepojetí (Me-self) za „*sumu všeho, co člověk může nazvat svým vlastním, včetně materiálního, sociálního a duchovního Já“* (Blatný, Plháková, 2003, s. 94 – 95). Na Williama Jamese navázal C. D. co oley a G. H. Mead s jejich sociálním konstruktivismem. Jedná se o význam sociálních interakcí v utváření Já (Self) (Tamtéž, 2003, s. 96).

V současné době se sebepojetí nepovažuje za globální a celistvou představu o sebe sama, nýbrž se zdůrazňuje „multifacetové (řada dílčích mentálních reprezentací Já), hierarchicky uspořádaná struktura a dynamika fungování v závislostech na Já-motivech a na situačním kontextu. Jedná se o tzv. Jáský systém (Self-systém), kdy dualtita Jáství je zachována, ale předpokládá se její vzájemná podmíněnost a ovlivnitelnost (Tamtéž, 2003, s. 97 — 98).

## Složky sebepojetí

Blatný (2001) popisuje tři aspekty, které tvoří sebepojetí. Jedná se o emoční (vztah k sobě samému na základě emociálních prožitků a vlastního vnímání podle vlastích představ); kognitivní (znalosti, sociální zkušenosti, rozumová vyspělost a jiné) a konativní (motivační a seberegulační funkce) složku.

### Kognitivní aspekt

Jedná se o obsah, typy reprezentací Já a strukturu sebepojetí. Sebepojetí každého člověka je individuální díky jeho odlišnému procesu socializace a procesu interakcí v interpersonálních vztazích. Zároveň se jedná o komplexní a jasné Já, z toho důvodu obsah sebepojetí každého jedince je výjimečný a neopakovatelný. Z pohledu vývoje člověka je obsah jeho sebepojetí charakterizován neustálým navyšováním informací a znalostí v návaznosti zvyšující se věk a vývojový stupeň, na kterém se zrovna nachází. U typů reprezentací Já jedince vychází odborníci z různých klasifikací. Nejznámější a nevíce propracované je dělení na periferní a centrální (jádrovou) reprezentaci Já, kdy centrální je u jedince více propracovaná (Blatný, Plháková, 2003, s. 105 – 112). Dalším důležitým typem reprezentací Já u zadluženého jedince jsou:

* **Možná Já**– u zadluženého člověka se může jednat o osobní představy toho, čím by chtěl být (Markusová, Nuriosová, 1986, podle tamtéž, 2003, s. 108).
* **Vysněný a závazný sebeobraz** – u zadluženého člověka může znamenat vysněný obraz Já skutečnost, že je nezadlužený, přestože má závaznou představu o sobě jako o člověku, který dosáhne pouze na institut oddlužení (Rosenberg, 1979, podle tamtéž, 2003, 109).
* **Požadované Já** – aktuální Já jedince je tvořeno předpoklady a atributy, které by podle sebe a svého okolí měl mít nebo je chce mít (Higgings, 1987, 1989, podle tamtéž. 2003. 108).
* **Nechtěné, nežádoucí Já** – u zadlužených lidí je nechtěné, nežádoucí já často tvořeno přesným opakem jejich ideálního Já, kdy se „negativně vnímají“ a proto se tomuto vnímání snaží vyhnout (Ogilvie, 1987, podle tamtéž, 2003, s. 108).
* **Moje špatné Já/ negativní Já** – v normálním životě jedince jsou brány jako periferní typ reprezentace Já, v případě, že u zadluženého člověka začnou převládat, může to nakonec vést až ke změně sebepojetí. Tyto změny ale mohou člověka i chránit před ještě větším stresem při náhlém negativním sebeobrazu, protože člověk je již s nimi ztotožněn (Markus, Wurf, 1987, podle tamtéž, 2003, s. 109).
* **Depresivní schéma Já** – jedná se o nepřetržité zkreslování veškerých zpracovaných informací o sobě samém tak, že výsledný sebeobraz je velice depresivní (Beck, 1967, podle tamtéž, 2003, s. 109).
* **Adekvátnost Já** – řeší, zdali je sociálně konstruované Já adekvátní v přesném odpovídání na pravé skutečnosti, které ale často jsou neadekvátně tvořené nepodloženými přesvědčeními (Tamtéž, 2003, s. 109).
* **Sebeklam** – sebeklam popisuje čestné a pozitivní zkreslení sebeobrazu o své situaci a vnímání sebe sama, v případě zadlužených lidí se může dotýkat situací, kdy si dlužník nechce přiznat závažnost situace a sám se vnímá jako bezproblémový člověk (Paulhus, 1989, podle tamtéž, 2003, s. 109).

Struktura sebepojetí se skládá ze čtyř koncepcí, které se nemusí vylučovat navzájem. Jedná se o proces zpracování přijímané informace a její znovupoužití při utváření sebepojetí:

* Já jako schéma podle Markusové (1977, 1980, podle Blatný, Plháková, 2003, 106), kdy chápe Já jako paměťovou strukturu, která je tvořena souborem naučených schémat.
* Já jako prototyp podle Kihlstroma a Cantora (1984, podle tamtéž, 2003, 107) vychází z předpokladu, že každý akt percepce je zároveň vytvářením pojmu. Jedná se o určitou kategorizaci, kdy pojem Já je uložen v jedinci jako určitý soubor schémat, ale je považován za stejný pojem jako ostatní pojmy, které si jedinec vytváří při interakci s prostředím. Zároveň tento pojem je určitým prototypem, který je využíván individuálním způsobem u každého jedince.
* Já jako hierarchická kategoriální struktura podle Rogerse (1981, podle tamtéž, 2003, 107) je sebevědomí pouze určitou kognitivní složkou (kategorií) v životě jedince, která je hierarchicky uspořádána. Je tvořena různými aspekty, mezi které patří rysy, hodnoty, postoje, specifické vzorce chování, zkušenosti z minulého chování a jiné.
* Já jako asociativní systém podle Bowen a Gilligenové (1979, podle tamtéž, 2003, s. 107) předpokládá, že uložené informace, které tvoří jedincovo sebepojetí, jsou uloženy v paměti ve formě propozic, které jsou vytvářeny generalizací znalostí o Já různé povahy a abstrakce.

### Emoční aspekt

Sebepojetí v sobě obsahuje představy o sobě samém, které jsou určitým způsobem uspořádané, ale dále i emoční vztah k sobě, který je tvořen emocionálním prožitkem na základě hodnocení (Blatný, Plháková, 2003, s. 114). Podle Heluse (2009) tvoří sebepojetí čtyři složky a to: sebepoznání, sebehodnocení, seberealizace a sebecit. Jiní autoři sem řadí i sebe sebevědomí, sebedůvěru, sebeúctu a jiné. Sebepoznání je představa jedince, kterou chová k sobě samému na základě svých zkušeností (Helus, 2009).

*„Sebehodnocení jako vědomé prožívání vlastní sociální pozice, většinou poplatné vztahům v nukleární rodině, někdy podmíněno organicky.“* (Hartl, Hartlová, 2004, s. 523).

*„Seberealizace je naplnění, rozvoj, plné využívání schopností a vloh člověka, jedna z vyšších sociálních potřeb v hierarchii A. Maslowa — potřeba sebereflexe – sebepojetí.“* (Hartl, Hartlová, 2004, s. 524)

### Konativní aspekt

Konativní pohled na utváření sebepojetí vychází z předpokladu seberegulace z hlediska motivace, která se v průběhu života u jedince stává hlavním měřítkem pro sebepojetí, které následně reguluje jedincovo chování. Odborníci zdůrazňují roli osobních standardů, které jsou tvořeny normami, postoji, hodnotami a cíli, které následně slouží jako hlavní měřítko sebehodnocení (Blatný, Plháková, 2003, s. 121).

O konativním aspektu Snyder (1974,1987, podle tamtéž, 2003, s. 121) mluví jako o sebemonitorování ve smyslu pozornosti věnované vlastnímu chování a jednání. Kontrolní model seberegulace podle Carvera a Schneidera (1981,1990, podle tamtéž, 2003, s. 121) vychází z předpokladu, že jedinec si sám zvolí metody, techniky či pomůcky (klidně i normy, cíle a jiné) k vlastní seberegulaci. Podobně jako u Carvera a Schneidera se i Higgings (1987, 1991, podle tamtéž, 2003, s. 122 – 123) zabýval seberegulací z pohledu vlastního nastavení jedince pomocí osobních vodítek. Posledním autorem pojednávajícím o konativním aspektu je Bandura (1986, 1999, podle tamtéž, 2003, s. 124 – 126). Ten u svého sociálně kognitivního pojetí seberegulace vycházel z předpokladu existence tří psychologických subfunkcí, mezi které patří procesy sebepozorování, sebehodnocení a reakce na vlastní chování.

# Metodologická část

V této části budu popisovat samotný postup a realizaci výzkumu, který jsem provedla během polostrukturovaných rozhovorů se šesti respondenty. Zaměřím se tady na vymezení cíle práce a cíle výzkumu; výzkumné otázky týkající se pěti okruhů, které jsem si při rozhovorech s respondenty stanovila; použité metody; popis výzkumného souboru; popis tvorby dat; způsob zpracování a analýzu kvalitativních dat. Zaměřím se také na limity mého výzkumu, které popíšu v samostatné kapitole.

## Výzkumné cíle a výzkumné otázky

Cílem mé práce je zjistit, jakým způsobem vnímají zadlužení lidé sami sebe.

Hlavním cílem výzkumu je porozumění sebepojetí zadluženého klienta. Práce by měla mít informační charakter pro sociální pracovníky pracující se zadluženým klientem. Tato práce jim má pomoci přiblížit možné psychické, ekonomické a sociální dopady zadluženosti a sebepojetí zadluženého člověka.

Dále jsem si stanovila čtyři tematické okruhy, kterým se budu v průběhu rozhovoru věnovat. U formulace okruhů jsem vycházela z teoretické části.

* Popis dluhové situace
* Sociální dopad zadluženosti
* Psychologický dopad zadluženosti
* Sebepojetí respondenta

Z těchto okruhů jsem vytvořila výzkumné otázky:

* *Jak se respondenti dostali do dluhové situace a jak řešili danou situaci? (Jak vypadá jejich situace dnes a jak se to daří?)*
* *Jaké sociální dopady měla na respondenty jejich zadluženost? (Jaká je sociální opora ze strany rodiny a nejbližších? Jaká je sociální podpora od jejich okolí a společnosti? Jaká je jejich životní úroveň teď? Měli možnost se obrátit na někoho dalšího?)*
* *Jaké psychologické dopady měla na respondenty jejich zadluženost? (Co to s respondenty dělá? Co cítí a prožívají? Mají jejich dluhy vliv na jejich zdraví?)*
* *Jak vnímají respondenti sebe sama či jak se změnilo jejich sebepojetí? (Jak vnímají svoji vlastní situaci? Jaké změny nastaly v životě respondentů?)*

## Výzkumná strategie

Vzhledem k cíli práce „Zjistit, jakým způsobem vnímají zadlužení lidé sami sebe“ jsem zvolila kvalitativní přístup. Dle Dismana je kvalitativní přístup *„nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“* (Disman, 2002, s. 285). Nenumerické znamená, že pracujeme se slovy. Kvalitativní přístup je postaven na induktivní logice, kdy výzkumník nejprve na začátku celého výzkumného procesu pozoruje a sbírá data. Tyto data nadále podrobuje zkoumání a snaží se v nich odhalit určité pravidelnosti, které pojí všechny sesbírané data. Dalším krokem je odhalení významu těchto vybraných dat, na základě kterých výzkumník formuluje předběžný závěr. Výstupem tedy nakonec mohou být nově formulované hypotézy nebo nové teorie (Disman, 2002, s. 287).

Kvalitativní výzkum se snaží jít více do hloubky. Získává mnoho dat od malého vzorku respondentů, čímž ale může dojít k nemožnosti generalizovat dané výsledky na celou populaci (Disman 2002: 286). Zároveň sám respondent rozhoduje o redukci dat, které výzkumník získá. Výzkumník sice vede respondenta požadovaným směrem, ale záleží na respondentovi, jak si danou otázku dle svých možností a zkušeností interpretuje a pak jak na ni odpoví. (Disman 2002: 290).

Dle Miovského je kvalitativní přístup postaven na principu jedinečnosti a neopakovatelnosti, které jsou pro zkoumání sebepojetí velice důležitými aspekty.

## Popis použitých metod

Pro tvorbu dat jsem použila metody kvalitativního výzkumu podle Miovského, konkrétně metodu pozorování a polostrukturovaný rozhovor.

Miovský rozděluje pozorování podle předmětu pozorování na introspektivní a extrospektivní metody. Extrospektivní dělí dále na zúčastněné a nepřímé pozorování, které se dají ještě rozdělit na skryté a otevřené pozorování (Miovský, 2006, s. 142). Pro potřeby mého výzkumu jsem zvolila reduktivní deskripci spadající pod extrospektivní pozorování. Reduktivní deskripce znamená pozorování, které má určitou strukturu a je zaměřeno na oblasti, které jsme si dopředu vytyčili. Teorie uvádí, že výzkumník si stanoví určitá schémata zaměřené na obecnější kategorie. Nevýhodou této metody je skutečnost, že se výzkumník drží předem stanovených oblastí, které pozoruje a tím eliminuje možnost provádět úpravy během pozorování. Výhodou je provedení pozorování stejných předem stanovených oblastí u všech pozorovaných subjektů (Miovský, 2006, s. 150). Denzin podle Miovský (2006) formuluje několik potřebných kategorií podmínek, které musíme zohlednit. Patří sem: čas prováděného pozorování; popis sociální situace; přirozenost či umělost situace; sociální vztahy; individuální faktory jako například postoje, jazyk a další (Miovský, 2006, s. 151). Maršálová a Mikšík (1990, podle Miovský, s. 232-235) uvádějí další kategorie: *„pohybové znaky chování; formální a obsahové znaky verbálního chování; úkony činnosti a akty chování; všeobecné znaky prostředí a situační děje.“*

Polostrukturovaný rozhovor je dle Miovského nejvíce rozšířenou metodou rozhovoru, protože je schopen vyřešit nevýhody plně strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru. Výzkumník si stanoví „jádro interview“, tedy schéma okruhu otázek, na které se bude respondentů ptát a které jsou pro něj závazné. Pořadí otázek se dle potřebnosti dané situace dají přehodit. Toto jádro interview zaručuje probrání důležitých témat, přestože se jednotlivé pokládané otázky a fáze rozhovoru mohou měnit dle potřebných nuancí vyplývajících za každého průběhu rozhovoru. Rozhovor v sobě kombinuje otázky na pevně strukturované podněty a volnou, přirozenou a nenucenou komunikaci tam, kde to rozhovor vyžaduje (Miovský, 2006, s. 159-161).

Při sestavování schéma okruhu otázek pro polostrukturovaný rozhovor jsem vycházela ze čtyři tematických okruhů (dále označeno jako TO) a z nich vytvořených výzkumných otázek (VO). Tyto výzkumné otázky jsem doplnila dalšími potřebnými doplňujícími otázkami (DO)(viz. Příloha č. 1: Schéma polostrukturovaného rozhovoru).

## Popis výzkumného souboru

V kvalitativním přístupu pro výběr výzkumného souboru používáme nepravděpodobnostní metodu výběru respondentů. Pro výběr mých respondentů jsem zvolila záměrný výběr přes instituce. V této metodě využívá výzkumník *„určitého typu služby nebo činnosti nějaké instituce, určené pro cílovou skupinu, která nás výzkumně zajímá.“ (Miovský, 2006, 138).* Výhoda této metody spočívá v eliminaci potřebného času a vložených nákladů výzkumníka, naopak nevýhoda je spatřována v nemožnosti obsáhnout celé spektrum osob, které spadají do námi zvolené cílové skupiny. v případě, že naším zamýšleným výzkumným souborem nejsou primárně pouze uživatelé dané služby, může být náš konečný výzkumný soubor zkreslený (Miovský, 2006, s. 138).

Výběr výzkumného vzorku respondentů a zařízení spočíval v již navázaném kontaktu s Nízkoprahovém denním centru SCHOD v Uničově, kde jsem na jaře roku 2014 vykonávala svoji dvoutýdenní praxi. Nízkoprahové denní centrum jako sociální služba spadá pod služby sociální prevence dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. v této sociální službě probíhá projekt „Dluhy nejsou samozřejmost“ který vede paní Bc. Dana Vrzalíková, Dis.[[1]](#footnote-1)

Během mé praxe jsem již věděla, že chci psát bakalářskou práci na téma zadluženosti a předběžně jsem se informovala o možnosti navázat kontakt s klienty projektu, kteří by se mnou ochotně udělali rozhovory pro výzkum. Paní Vrzalíková přislíbila spolupráci a rovnou předběžně vytipovala podle svých zkušeností s klienty možné respondenty. Další kontakt s Nízkoprahovým denním centrem SCHOD se odehrál v lednu 2015, kdy jsem do něj znovu vydala a společně s paní Vrzalíkovou vytipovaly prvních šest klientů, kteří by byli ochotní a schopní se mnou mluvit o své situaci. Vybírali se respondenti komunikativní a se kterými se v projektu pracuje již delší čas, samotný konečný výběr ale provedla paní Vrzalíková. Potencionální respondenty oslovila osobně nebo telefonicky, kdy jim vysvětlila základní podstatu mého výzkumu. Ne všichni z původně vytipovaných respondentů souhlasili (nevím proč nesouhlasili), proto paní Vrzalíková oslovila další klienty do doby, než některý z nich souhlasil. v případě souhlasu s nimi domluvila čas a místo setkání. to se odvíjelo od místa bydliště daného respondenta a jeho schopnosti a časové možnosti se mnou provést rozhovor (např. R6 měl zdravotní komplikace komplikující jeho příchod do SCHODu, proto jsem jela za ním domů…). Celkově jsem získala šest respondentů, z toho čtyři ženy a dva muži ve věkovém rozmezí 30 až 60 let (viz. Tabulka č. 1).

Tabulka č. 1: Respondenti

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Respondent**  | **Pohlaví**  | **Věk**  | **Rodinný stav** | **Přibližná výše dluhu** |
| **R1** | Žena | 55 | Žije s druhem | Cca 1. mil. Kč |
| **R2** | Žena | 56 | Ovdovělá | Cca 500.000 Kč |
| **R3** | Žena | Neuvedla  | Rozvedená | 150.000 Kč |
| **R4** | Žena | 60 | Žije s druhem | Cca 150.000 Kč |
| **R5** | Muž | 30 | Rozvedený | Neuvedl |
| **R6** | Muž | 58 | Rozvedený | Neuvedl |

## Tvorba dat

Dle Miovského (2006, s. 163-169) má interview několik fází. První přípravná a úvodní fáze v sobě obsahuje prvotní kroky k vytvoření interview. Slouží nám k vyhledání potencionálních účastníků výzkumu, navázání kontaktu s nimi a prvotnímu představení se. Konkrétně u záměrného výběru skrz instituci je tato fáze minimalizovaná, protože účastníka nejčastěji oslovuje sám sociální pracovník. Potencionální účastník je tedy již vybaven základní znalostí o nás a o našem výzkumu a díky tomu odpadá počáteční tenze spojená s představováním sebe a výzkumu. Druhá část rozhovoru nazvaná jako „vzestup a upevnění kontaktu“ spočívá v navození příjemné a uvolněné atmosféry, kdy se respondent i výzkumník zbaví počátečního strachu či nervozity v případě, že se neznají. Další fázi tzv. „jádro interview“ tvoří již rozhovor zaměřený na tematické okruhy a na samotnou podstatu rozhovoru a získávání potřebných dat. Výzkumník v této fázi volí různé strategie pro získání informací, které ale záleží na aktuálním posouzení dané situace a plynoucího rozhovoru (např. uvolnění emocí, reakce respondenta na kladené otázky…). Poslední fáze ukončení interview je velice důležitá z hlediska schopnosti výzkumníka vhodně ukončit rozhovor a rozloučit se s respondentem.

Žádný z potencionálních účastníků výzkumu nebyl osloven přímo mnou, ale paní Vrzalíkovou. Na základě jejich předběžného souhlasu jsem se s nimi setkala v dohodnutém čase a na dohodnutém místě. se třemi účastníky jsem se setkala v prostorech NDC, kde nám byl poskytnut prostor v samostatné místnosti a čas pro uskutečnění rozhovoru. se zbylými třemi účastníky jsem se setkala v jejich bydlišti. Rozhovory byly vedené v různou denní dobu dle možností účastníka. Před začátkem každého rozhovoru jsem se účastníkům znovu představila a vysvětlila účel našeho setkání a význam mé práce. Předložila jsem jim na papíře schéma okruhu otázek pro polostrukturovaný rozhovor. po přečtení všichni účastníci souhlasili s rozhovorem, s použitím diktafonu během rozhovoru a s uvedením informací o sobě v potřebném rozsahu pro výzkum. Chtěla jsem zaručit jejich anonymitu v průběhu rozhovoru smýšleným jménem, ale i přesto všichni souhlasili s uvedením svého skutečného příjmení. Nakonec jsem se ale i přesto rozhodla zachovat anonymitu skrze změnu příjmení na označení R1, R2… tedy respondent jedna, dva atd.

Rozhovory trvaly od 20 do 45 minut podle způsobu komunikace každého respondenta. Některým respondentům vyhovoval volný průběh rozhovoru, kdy měli před sebou mé tematické okruhy a sami se drželi této osnovy a mluvili. Zbylí respondenti vyžadovali direktivnější přístup, kdy jsem pokládala otázky, na které mi následně sami odpovídali. Během rozhovoru jsem již prováděla pozorování, ve kterém jsem se zaměřila na čas vedení rozhovoru, místo, prostředí, chování respondenta a verbální projevy (viz. Tabulka č. 2). Na konci každého rozhovoru jsem respondentům poděkovala a předala jim malý dárek v podobě čokolády. Dva ze šesti respondentů tento dárek odmítli z různých osobních důvodů. Všichni respondenti projevili zájem o přečtení výsledků mé práce poté, co ji dokončím.

Tabulka č. 2.: Charakteristické znaky vyplývající z pozorování

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Respondent**  | **Přibližný čas konání rozhovoru**  | **Místo konání rozhovoru** | **Prostředí**  | **Chování respondenta** | **Verbální a jiné projevy** |
| **R1** | 9:00 ráno | Prostory Nízkoprahového denního centra SCHOD | Kancelář, klidné a nerušené | Vstřícné, otevřené | Verbální projev byl veden zčásti hanáckým dialektem |
| **R2** | 10:00 ráno | Prostory Nízkoprahového denního centra SCHOD | Kancelář, klidné a nerušené | Vstřícné, otevřené, respondentka byla ráda, že si může o svém problému pohovořit s někým  | Často utíkala od tématu  |
| **R3** | Kolem 11. Hodiny dopoledne | Bydliště respondentky – ubytovna | Obývací pokoj/ kuchyně, děti byli přítomné, ale nerušily | Vstřícné, otevřené, během rozhovoru se starala o děti  | Mluvila jasně, k tématu, vstřícně a bez ostychu |
| **R4** | Odpoledne  | Bydliště respondentky – Dům podporovaného bydlení | Obývací pokoj, druh byl přítomen | Otevřené v případě, že nebyl nablízku druh, v opačném případě zakřiknuté chování  | Respondentka hovořila s delšími prodlevami a tiše |
| **R5** | 14:00 odpoledne | V prostorách Nízkoprahového denního centra SCHOD | Místnost pro klienty Nízkoprahového zařízení SCHOD | Otevřené až teatrální, časté rozmachování se gesty do prostoru | Hlučný verbální projev, často i vulgární výrazy |
| **R6** | Dopoledne | Bydliště respondenta –ubytovna | Obývací pokoj/ kuchyně, televize byla puštěná, rušila koncentraci | Zčásti odmítavé chování zapříčiněné špatně zvoleným časem mého příchodu a citlivostí probíraného tématu | Stručné věty, přímo k věci, často i použití sarkasmu |

## Způsob zpracování dat

Fáze, která propojuje získávání dat a následně analýzu těchto dat Miovský (2006 s. 195-196) nazývá jako „data management“. Ten v sobě obsahuje přípravu získaných dat pro další zpracování, který zahrnuje fixaci kvalitativních dat na matrici V případě mého výzkumu se jednalo o transkripci zvukové nahrávky rozhovoru do elektronického dokumentu, kde jsem slovo od slova zachytila celý rozhovor včetně částí nesouvisejících s tématem (např. respondenti odbočili myšlenkami jinam např. nákup, návštěva u přátel…).

Ve snaze zachytit i neverbální signály jsem používala zkratek. Pro mlčení jsem zvolila tři tečky, v případě dlouhého mlčení kvůli přemýšlení nebo projevu emocí jsem přímo do závorky napsala, co se stalo např. smích, zvýšení hlasu a další.Verbální projevy, které propojovaly řeč respondenta, jsem zachovala v jejich plném znění (nee, no, jako, jo…). Respondenty jsem si pojmenovala písmenem R a číslem od jedné do šesti podle pořadí provedeného rozhovoru např. R1, R2…

## Analýza kvalitativních dat

Miles a Haberman podle Miovský (2006, s. 221) popisuje jako první krok v analýze kvalitativních dat metodu vytváření trsů. Zde se seskupují a koncentrují výroky respondentů, u kterých se dá vypozorovat nějaký spojovací článek např. téma, určité jevy, místo a jiné.

Dalším krokem je otevřené kódování, kdy rozdělíme analyzovaný text na dílčí jednotky, kterým přidělíme nějaký kód. Z kódů, které si jsou významově podobné, tvoříme kategorie, které si pojmenujeme. Tyto kategorie se následně spojují do další „nadkategorie“ podle podobného tématu (Miovský, 2006, s. 228).

Po přepisu rozhovoru jsem si u každého rozhovoru jinou barvou zaznačila zajímavé a vypovídající odpovědi. Výroky každého respondenta byly zaznačené jinou barvou. Tyto výpovědi jsem následně skládala do trsů tak, že jsem si daný text rozstříhala a znovu nalepila na papír podle podobných témat. v dalším kroku jsem ke každému výroku přiřadila kód, který daný výrok charakterizoval jedním slovem, nebo souslovím. Tyto kódy jsem si psala vedle textu. Potom jsem si na volný papír vypsala všechny kódy. Ty, které se opakovaly, jsem přiřadila k sobě do jednotlivých kategorií a zaznamenala, ke komu přesně daný kód patří. Kódy v jednotlivých kategoriích jsem potom znovu rozstříhala a seskupila do „nadkategorií“. Vytvořila jsem si tedy jakési témata, která kopírovala tématické okruhy připravené pro polostrukturovaný rozhovor. Následně jsem jednotlivé témata a kategorie popsala ve výsledkové části.

## Limity výzkumu

Limitem mého výzkumu bylo to, že jsem si sama osobně nemohla vybrat respondenty. Jelikož se v případě mého výzkumu jednalo o záměrný výběr skrze instituci, potencionální účastníky vybírala paní Vrzalíková podle toho, kdo byl ochotný se mnou komunikovat.

Dalším limitem pro můj výzkum byla individuálnost každého respondenta a i jeho zadlužení a prožívání dané situace.

Rozhovory s respondenty neprobíhaly u všech za stejných podmínek. Čas a místo rozhovoru se lišilo. S třemi respondenty jsem se setkala v prostorách Nízkoprahového denního centra SCHOD v době od 9. do 15. hodin. U zbylých tří jsem prováděla rozhovor v jejich domácím prostředí také v různou denní dobu. Záleželo vždy na časových možnostech daného respondenta a také na jeho mobilitě (např. matka s dětmi, zhoršený zdravotní stav).

Nepodařilo se mi u všech respondentů zajistit klidné nerušené prostředí pro uskutečnění rozhovoru. Druh R4 byl s námi část rozhovoru v místnosti, než odešel. Na některé mnou položené otázky směřované na klientku mi zodpověděl dřív její druh. Respondentka potom již necítila potřebu mi na danou otázku podrobně odpovídat.

U R6 jsem evidentně přišla v nevhodnou dobu, přestože jsem se k němu domů dostavila v určený čas. V televizi právě běžel oblíbený seriál respondenta. R6 nechtěl vypnout televizi, pouze ji ztlumil, ale i přesto jeho pozornost odbíhala od našeho tématu k televizi. Téma sebepojetí pro něj nebylo primárním problémem, neustále se jeho odpovědi stáčely na problém nezaměstnanosti. Až na konci rozhovoru jsem si uvědomila, že jsem měla rozhovor stopnout a domluvit se s respondentem na jiném čase či přímo nalézt jiného potencionálního účastníka.

# INTERPRETAČNÍ ČÁST

V této třetí části mé práce se budu věnovat analýze a interpretaci mých získaných dat. Zaměřím se na každý okruh a jeho dílčí otázky. Na konci každé kapitoly porovnám teorii se získanými poznatky z výzkumu.

## Popis dluhové situace

V této kapitole popíšu dluhovou situaci respondentů z pohledu příčiny a vlastního zadlužení respondentů. Zaměřím se i na jejich snahu a vykonané kroky směřující k vlastnímu řešení situace s pomocí jejich vlastních sil a zdrojů. Na konci této kapitoly popíšu situaci, v jaké se momentálně nacházejí a zdali podnikli nějaké kroky. Případně jak se jim daří řešit jejich situaci.

### Příčina zadlužení

Příčina zadlužení respondentů byla u každého rozdílná díky jejich specifické životní situaci. Přesto tyto důvody byly velice podobné. Vypozorovala jsem tři různé důvody. První byl ten, že respondenti se do dluhů dostali vinou někoho z rodiny, který neplatil. Nejčastěji manžela. Zajímavé je to, že ze šesti respondentů tři z celkového počtu čtyř žen uváděly jako prvotní odpověď na otázku příčiny své situace dluhy svých manželů. R3:*„On mi říkal, že chodí do práce, ale skutečně nechodil. Říkal, že peníze vydělává, ale neměl žádný.“* Až po chvíli vyplynulo i to, že dluhy mají kvůli dospělým dětem, kterým chtěly pomoci. R1: *„Ale to začalo tym, že syn začal podnikat…. No a potřeboval peníze, a tak sem si pro něho napřed pučila peníze a pak se to stupňovalo a furt sem si pučovala, protože já sem u něho dělala, že.“* u mužů o tomto nepadla ani zmínka.

Druhý důvod zadlužení bylo vlastní zavinění respondenta. R4: *„To začalo teda jako hloupostí“* a R5: *„Vlastní blbostí…vlastní blbostí a tak trošku liknavostí…liknavost spojená s blbostí.“* Na toto vlastní zavinění ale následovaly i další vnější faktory např. podvody… R3 uvedla, že situaci řešila půjčkami na půjčku, přestože věděla, že tím situaci nevyřeší.

Třetí důvod nazvu jako zadlužení zapříčiněné vnějšími faktory, jako je například ztráta zaměstnání, nečekaná životní událost nebo i podvod. R4 uvedla, že si šla půjčit 10.000 Kč od ProfitCreditu a následně odcházela s dluhem 130.000 Kč*. R4: „Když jsem se tam pak šla zeptat, tak ta paní vybalila to, že nám teda dali třináct tisíc, protože ona dostává deset procent provizi z té částky vypůjčené. Já jsem řekla, tak co blbneš, ty sis tady teď půjčila 130.000 Kč, jak to chceš zaplatit? Ona tam totiž napsala ve skutečnosti stotřicet. Ne třináct.“ R4 to ale podepsala, čímž se dostávám zase k vlastnímu zavinění.*

### Průběh

Průběh u každého respondenta byl rovněž odlišný. U někoho rychlý, u druhého zase plíživý a pomalý. Velice záleželo na tom, jak moc si svoji situaci respondent uvědomoval. U R2 a R3, které se do dluhů dostaly vinnou manžela, byl začáteční průběh velice rychlý. R2 věděla, že manžel dluhy má a neplatí je, ale teprve po náhlém skonu manžela u notářky zjistila, že dluhy dosahují částky kolem půl milionu korun. R3 si zase dlouhou dobu nechtěla připustit situaci, do které se se svojí rodinou vinou manžela dostala*. R3: „Já jsem to vlastně platila všecko sama z mateřské, protože jsem se v době, kdy jsme se s manželem poznali, dostala do jiného stavu no a vlastně tím pádem, že on neměl peníze, se začaly brát půjčky. Ale ty půjčky jsem si mohla vzít jedině já, protože jsem byla výdělečně činná.“* Půjčky se nabalovaly, rodina se musela každým rokem stěhovat kvůli neplacení nájmu. R3 otevřelo oči až fyzické napadení manželem, po kterém od něj s dětmi odešla. Bohužel už zadlužená.

Plíživý příchod dluhů zažila R1, která pomáhala synovy v jeho podnikání. Pracovala u něj v restauraci a v okamžiku, kdy začaly finanční problémy kvůli malému obratu restaurace, snažila se pomoci půjčkami, které si brala na sebe. R1: „*Furt sem si pučovala, protože já sem u něho dělala, že.“ ze*začátku se situace dala nějak udržet, po pár nesplacených splátkách si už R1 připustila krutou realitu.

Podobný průběh zažila i R4. Podepsala důvěřivě jedné sousedce nějaký papír. Následně po ní sousedka vyžadovala devět tisíc jako dluh. Do toho respondentce na bytě naskočil dluh na elektrice 8.000 Kč. Aby ho mohla splatit, hledala možnosti půjčky na internetu. Po zavolání na uvedené telefonní číslo jí od mobilního operátora přišel účet za telefon na 18.000 Kč. Další dluhy naskakovaly podobným stylem až se R4 dostala do začarovaného kruhu.

U obou respondentů mužů hrálo velkou roli propuštění ze zaměstnání. U R5 se objevil i problém s hracími automaty, díky kterým domů dvakrát nedonesl výplatu. R5: *„Prostě s jednou výplatou jsem se opil, s druhou výplatou jsem zjistil, že doma chybí peníze. Tak jsem se znovu opil a hodil jsem dva tisíce do automatu s tím, že se mi ty peníze vrátí zpátky. Všichni víme, že to prostě není pravda a všechno se to sesypalo.“* Následně podnik propouštěl a on neměl finanční rezervu. R6 zase naproti tomu nějaké peníze měl, ale nestačily*. R6: „Já jsem dělal u ČSAD v Olomoucu šestnáct let, no a pak jsem dělal u soukromníků, kerý neplatili. Vždy jen na zálohu. Já jsem z toho nezaplatil ani nájem.“*

### Jejich řešení zadluženosti

Způsob řešení dluhové situace záležel na několika faktorech. Měl-li respondent sociální oporu, společně se snažili najít východisko a navzájem si i finančně pomáhali. v případě že na to byl sám, záleželo na tom, zdali ví, jakým způsobem má postupovat a na koho se obrátit. Většinou se ale snažili *„splatit půjčku půjčkou, jak se říká no nebo dluh dluhem“(R3).*Sdalší možností přišla R2, u které se část dluhu převedla na její maminku.

Pět ze šesti respondentů svoji situaci nějakým způsobem řešilo. Buď posílali aspoň nějaké částky, nebo se snažili komunikovat s věřiteli. Kdežto R6 po jednom neúspěchu zanevřel na řešení celé situace. *„Udělal jsem hloupost, ale v momentě, když jsem ji přiznal a hlásil jsem na patřičných úřadech, nikdo z nich nebyl ochoten mi z nich pomoct. Nikdo. Já nevím. Třeba „na Francku, vem si papíry, toto vypiš, toto odevzdej tam a tam…“. Ani hovno!“* Dnes jako velkou příčinu svých problémů spatřuje byrokracii našeho státu a říká: „Já na to seru. Řeknu to naprosto česky: „seru na to“. Celej život sere stát na mě, seru já na něj. Tečka. Tak to je prostě. A to neříkám jen proto, že máte zaplý diktafon. Kašlu na to.“ (R5)

Všichni respondenti uvádějí, že důležitým zlomovým bodem pro ně bylo seznámení se s paní Danou Vrzalíkovou, která pracuje v NDC SCHOD v Uničově, kde právě vede projekt „Dluhy nejsou samozřejmost“. Společným úsilím pracují na vyřešení jejich situace v rámci možností.

### Kde se teď nacházejí? Jak se to daří?

Všichni respondenti se v době mých rozhovorů s nimi nacházeli pořád v dluhové situaci. Po společném úsilí s paní Vrzalíkovou se jejich situace ale lepší. U posledního respondenta ale iniciativa k řešení své situace není, proto se i jeho situace nelepší. Na druhou stranu je ve veliké výhodě oproti ostatním. Ví, že dluhy se nikam neschovají, ale nejsou pro něj prvořadé. Má vytvořenou určitou hierarchii dluhů, nebo spíše hodnotu každého dluhu. Dluhy na alimentech jsou pro něj na prvních stupních jeho žebříčku dluhů, ty ostatní jsou druhořadé. R5 říká: „*Kdybych měl nějaký peníze, já bych se na ty dluhy asi stejně tak jako tak vysral. v momentě, kdybych měl v peněžence pár korun, tak bych radši vzal dceru někde na kolotoče, než abych platil nějaký dluhy.“* Další výhodou oproti ostatním dlužníkům má v chápání a přistupování k celé situaci. Pro zbylé respondenty znamenají dluhy určité omezení jejich života, ztrátu, strach co bude dál… R5 to neřeší. Jeho co pingová strategie je odlišná díky významu, jaký přikládá dané situaci*. „Já jsem se těma dluhama v životě nezaobíral, věříte mi? Ne, ne. Pro mě každá upomínka byl jen akorát papír do kamen a to vám řeknu na rovinu. Prostě jsem s tím zatopil. Já jsem za celý svůj život totiž neměl žádný majetek.“ (R5)*

Zbylí respondenti splácí své dluhy po malých částkách. Jedné respondentce bylo umožněno, aby šla do insolvence. U těch ostatních ale podmínky pro rychlé splacení nejsou. Respondenti uvádějí, že na to nemají dostatečné finance. Jsou nezaměstnaní, bydlí na azylovém domě, mají zdravotní stav vylučující jejich možné zaměstnání… R3 je právě na mateřské dovolené. Uvědomuje si, že dalších několik let nemůže do zaměstnání (čímž by si navýšila příjem) a že její životní situace se jen tak rychle nezmění. Navíc její příjem jí chodí nepravidelně a po částech. Není tedy schopná dodržet případný splátkový kalendář a tím se pro ni momentálně uzavírá bludný kruh. R3: „*Mě to totiž chodí každý týden jinak. v jednom týdnu mi chodí příspěvek na živobytí, další týden mi přijde příspěvek na bydlení a já musím ty peníze tak nějak shrkávat dohromady aby mě to vyšlo, abych si zaplatila ten nájem, abych nakoupila děckám a z toho co zbyde, tak teprve můžu dávat dál.“*

Problém respondentům dělá často i přehlednost jejich situace. R2 dokonce říká, že se neorientuje v tom, co má už splacené. *„Já nemám ani ponětí, kam se všude ty peníze posilaly. Je to všecko poznamenany, ale prostě oni mě to strhávali, spláceli a furt není jako konec, že.“ (R2)*

Mezi hlavní popisované příčiny vzniku zadluženosti zmiňovali respondenti zavinění druhou osobou, dále vlastní „blbost“ a vnější faktory nenadálých událostí. Tyto poslední faktory Janda označuje jako mezní situace v životě dlužníka. Převážně se jednalo o ztrátu zaměstnání, podvody a jiné. Dluhy zapříčiněné druhou osobou se většinou týkaly dluhů manželů.

Samotný průběh zadluženosti byl u respondentů individuální. v případě zadlužení druhou osobou respondentky uváděli, že sice o situaci do jisté míry věděly, ale až po odchodu partnera se jejich finanční situace obrátila velice rychle nepříznivým směrem. U zbylých respondentů se situace začala měnit postupně v delším časovém horizontu. Záleželo na různých faktorech, které podle Paulíka hrají velkou roli ve zvládání situace dlužníkem. Mezi tyto faktory respondenti uváděli existenci či neexistenci podpory od svých blízkých, finanční možnosti a zdroje své i svých blízkých a v neposlední řadě malé zkušenosti (Paulík, 2010, s. 133).

Literatura uvádí, že existují dva způsoby řešení problémových situací. Pasivní způsob řešení dluhové situace zvolil jen jeden respondent, který sice dluhy řeší, ale nejsou pro něj žádnou prioritou. Zbylých pět jich svoji situaci řeší aktivně. Sami vyhledali pomoc a podle svých možností se snaží dostát svým závazkům a dostat se tak ze svízelné situace. Respondenti mají zkušenosti jak s finančními institucemi (jako bankovní a nebankovní instituce a rychlé půjčky), tak spíše převážně s dluhy vznikajícími kvůli neplacení nájemného a s chodem domácnosti.

Všichni respondenti se nachází pořád v dluhové situaci, kterou se ale snaží řešit. Rozdílná je pouze motivace v řešení. Dalším problémem, kvůli kterým nelze situaci rychle vyřešit, je u všech respondentů nezaměstnanost, díky ní není možné situaci vyřešit například osobním bankrotem. Všichni z nich splácí po malých částkách v pravidelných měsíčních intervalech nebo v nárazových splátkách, podle aktuálně disponibilních příjmů.

## Sociální dopad zadluženosti

Tato kapitola pojednává o sociálním dopadu zadluženosti klientů a jejich zvládání problémové situace s pomocí jejich prostředí. Nejprve se zaměřím na popsání sociální opory, kterou jim mohla poskytnout jejich rodina a nejbližší lidé, mezi které řadím hlavně druha… v další části popíšu sociální oporu vycházející z jejich okolí a společnosti. Se sociálním dopadem souvisí také změny v životní úrovni, která se u všech klientů propadala směrem dolů. V poslední části popíšu, jaké možnosti respondenti během svého vlastního řešení situace měli. Tím mám na mysli, zdali měli možnost se na někoho obrátit.

### Sociální podpora rodiny a nejbližších

Pojem opora měl pro každého respondenta jiný význam. Opory se střídaly v návaznosti na aktuální situaci respondentů. Podporu ze strany rodiny uváděly hlavně ženy. Všechny respondentky pociťovaly určitou psychickou, finanční a materiální podporu ze strany člena jejich rodiny nebo partnera. Pouze v jednom případě se jednalo o oporu celé rodiny a přítele respondentky. První respondentce, která se do dluhů dostala převážně kvůli podnikání syna, byl největší oporou přítel, na druhém místě pak děti. Přesto se velice bála na začátku o svých dluzích někomu svěřit. Obávala se reakce svých blízkých. Rodina ji ale nakonec podpořila. Synovi, kvůli kterému se dostala do dluhů, nebyla schopna dlouhý čas odpustit. Přesto se již v dnešní době se spolu stýkají. R1: „A tak začali sme se bavit, že. A teď se taky trochu zmátožil, tak řikal, že jak dostanu ten platebni přikaz kolik mám platit, tak že mě to bude už jako přispivat. No tak že aspoň jako tak.“

Opačná situace je u R2. Rodinu má, ale oporou pro ni není. Říká, že je na to sama a musí si to i sama vyřešit. Její děti jí také nepomohou. R2: *„Já mám akorát ty děcka, sami mají 6 děcek na dnešni dobu, takže to je katastrofa.“* Sama se jim snaží ze svého nízkého příjmu pomoci. Při řešení své situace převedla část dluhů na svoji maminku, díky čemuž na ni zbytek její rodiny útočí. R2: *„Mama ta je v duchodě, ta vůbec, ta by ještě chtěla, abych ji pomohla já. Ještě brácha na mě utočí, co si myslíš, mama je z toho uplně v šoku, ona si to zabirá, eště se ji něco stane a kdesi co si…“*

Ostatní respondenti uvádějí, že sice rodinu mají, ale kontakty neudržují. Někdy je za tím strach z reakce rodiny nebo strach z toho, že pro rodinu už nemusí být tak atraktivní kvůli své situaci. R6: „*Jo tehdy, když jsem měl práci, tak to jsme se stýkali. Jak nemám práci, tak nemám nic. Jak bych to řekl. Oni mají svůj život, já po nich nic nechci a ani jim nic nedám, protože nemám. co bych jim tak mohl dát?“* Jindy zase z důvodů vzniklých konfliktů kvůli dětem. Dcera R4 se ocitla v těžké životní situaci, kvůli které si chtěla vzít hotovostní půjčku v Tescu. Z důvodů jejích nízkých příjmů se respondentka nechala přemluvit k tomu, aby si půjčku vzala na sebe. Dcera po pár měsících ale přestala své matce peníze splácet.

### Sociální podpora okolí a společnosti

Naprostá většina respondentů se shodla v tom, že ze svého okolí skoro žádnou podporu necítili. Mezi nejbližší okolí podle respondentů patří jejich sousedi, majitelé domů… Sousedy to nezajímalo nebo o tom nevěděli, protože sami respondenti se nikomu nesvěřovali. Dokonce sousedi některým respondentům jejich situaci ztěžovali. Podle slov R1 při stěhování z bytu *„někdo z našeho „domu“ udal syna, že stojí na trávě. Přijeli policajti na udání a museli jsme zaplatit pokutu.“* Další respondentka zase uvádí přímo otevřený negativní postoj manželky majitele domu, ve kterém bydlela s rodinou. R3: *„To mě tenkrát jeho manželka řekla, že by bylo nejlepší zaplatit dluh a vypadnout z baráku.“*

Mnoho z nich pocítilo neochotu jejich okolí a společnosti při snaze řešit svoji situaci. Na úřadech jim nebyl téměř nikdo ochoten vysvětlit, co mají dělat. Věřitele, exekutory, vymahače a právníky jejich nemožnost splácet také nezajímala. Informace se k nim dostávaly spíše zprostředkovaně přes jejich známé než od odborníků. Přesto respondenti jmenovali pár lidí ze svého okolí, kteří je nějakým způsobem podrželi. Většinou se jednalo o kamarádky, nebo kamarády. i pár sociálních pracovnic bylo zmíněno.

Všichni respondenti se ale shodovali v jedné osobě, která se pro ně stala nejdůležitější oporou v jejich situaci. Paní Dana Vrzalíková, která pracuje v NDC SCHOD (součást střediska Charita Uničov spadající pod Charitu Šternberk), jim pomáhá zvládnout jejich dluhové problémy a jejich tíživou sociální situaci. Jako důležitou formu pomoci vnímají respondenti materiální pomoc skrze jídlo, které občas dostali. R4: *„Dávala mi tady často potraviny, protože někdy už ani na jídlo nebylo…“* Na otázku, jak jim paní Vrzalíková pomáhá, jsem dostala odpověď: R5: *„Přesně. Trefně. Ona ví, kam udeřit hřebíček na hlavičku.“* Respondenti ji považují za velice důležitou osobu v řešení celé jejich situace. Mnoho z nich ji vnímá jako „vrbu“, jiní jako nejdůležitější oporu, jiní jako člověka, který jim dokáže otevřít oči a přesvědčit je k obávaným krokům např. R1: *„Potom jak sme začali už jednat spolem, tak se mi tak jako ulevilo, už sem věděla, už se to hybe, akorát potom, jak sme se domluvili, že ten byt se fakt jako musí prodat. Mě to bylo líto, prostě že… Říkam, tak jako jeden jediný majetek, co jako mám, a musim ho prodat, no ale tak jako už sem se s tym smiřila.“* Nebo jim pomáhá uvědomit si realitu, která pro ně není příjemná: R3:*„Ona mi právě říkala, že když budu mít to čtvrtý miminko, tak budu další tři roky doma a nebudu mít z čeho platit, protože těch peněz zas není tolik.“*

### Životní úroveň

Životní úroveň všech respondentů je dle jejich slov nízká. Bydlí buď na azylovém domě, ve squatu, v podporovaném bydlení, na ubytovnách nebo v podnájmech. Kromě první respondentky všichni uváděli, že jejich bydlení je buďto malé nebo hygienicky nevyhovující; je tam zima; mají špatné vztahy se sousedy; dělí se o pokoj s dalšími lidmi; platí vysoký nájem nebo mají strach z majitele, který jim může kdykoliv vypovědět smlouvu.

Příjem je ve všech případech velice nízký, protože všichni respondenti jsou nezaměstnaní, jsou v invalidním důchodu nebo mají nemoc z povolání. Najít si zaměstnání a zvýšit si svůj příjem je pro mnohé z nich největším cílem, kterého ale dlouhodobě nemohou dosáhnout. po zaplacení všech nezbytných výdajů často dle jejich slov někdy už ani na jídlo nebylo. z toho důvodu se jejich strava stává jednotvárná a časem pro některé už i „nepotřebná“. R6: *„Nepotřebuju teďkom jest. Na co? Nic nedělám, tak nežeru. Dám si krajíček chleba, k tomu paštiku a to si dám i na večeřu.“*

Jako důležitý aspekt své nízké životní úrovně respondenti kromě jednoho popisují ztrátu svého majetku. Prodej bytu; zbourání domu a vyhození osobních věcí; ztráta vybavení pro děti včetně oblečení a hraček a mnohé další je pro ně neustále bolestivé téma. Jen v jednom případě respondent prohlásil, že si je již schopen našetřit a koupit si nějaký elektrospotřebič z bazaru, ze kterého má skutečně velkou radost.

### Možnost obrátit se na někoho dalšího

Kromě možnosti obrátit se na paní Vrzalíkovou, respondenti zkoušeli i další cesty. Nejčastěji ale nenarazili na žádné informace, jak mohou postupovat dál či na koho se bezplatně obrátit s žádostí o pomoc. Zmiňovali se o insolvenční správkyni v Uničově, o různých poradnách a poradcích. Částky, které ale požadovali za své služby, byly pro respondenty enormní. R1 „*Když si všechno seženete, nachystéte si potom 5000. Já řikám, už je to teda nižši jak 8000, ale prostě tech 5000 nemám…“* v případě, že respondenti využili těchto nebo i podobných služeb, následně to během rozhovoru popisovali jako špatnou zkušenost. Vynaložené peníze jim v jejich situaci nepomohly a lidé, s kterými jednali, se ukázali jako podvodníci. R2 *„Pak už jsem toho litovala, protože pak vyšlo najevo, že ony tam mezi sebó, tam co ta jedna jim pomáhala, eště vzala peníze. No takovy nejaky podvody, ale 12.000 zas vyhozenéch zbytečně, jenomže co člověk nadělá, že?“*

Sociální opory se u respondentů střídají. Někteří uvádějí, že žádnou oporu nemají a na řešení situace jsou sami. Druzí pociťují sociální oporu ve své rodině, tedy v partnerovi, v mamince nebo ve svých dětech. Podle Křivohlavého a Kebzi se jedná o mikroúroveň sociální opory, která je charakterizována podporou ze strany milující osoby či osob.

Sociální opora v mezzoúrovni pro respondenty znamenala převážně podporu v osobě paní Vrzalíkové, která hraje dle slov respondentů hlavní roli v řešení jejich situace. Sociální oporu z okolí a ze společnosti respondenti převážně nepociťovali. Neuvědomovali si, že mezi společenskou oporu patří i systém sociálního zabezpečení, z něhož čerpají finanční příjem v době jejich problémové situace.

Životní úroveň respondentů je nízká. Bytová situace všech respondentů je individuální, přesto je podle vnímání každého z nich nevyhovující. Dalším faktorem ovlivňující životní úroveň je nezaměstnanost a nemožnost najít zaměstnání. S tím souvisí nízké příjmy, kvůli kterým se musí respondenti velice uskromňovat ve svých potřebách. Jedná se převážně o stravovací návyky. Dle Matouška (2008, s. 123 – 205) a jeho vymezení nepříznivé sociální situace a sociálního vyloučení můžeme říct, že všichni se nachází v nepříznivé sociální situaci, ale sociálním vyloučením nejsou všichni ohroženi.

## Psychologický dopad zadluženosti

Psychický dopad zadluženosti s sebou nese velké změny v psychickém prožívání dané situace. Nejprve popíšu, co s klienty jejich zadluženost dělala. Dále se zaměřím na to, co cítili a co prožívali. Důležité je neopomenout i vliv dluhů na zdraví.

### Co s respondenty dělala jejich zadluženost po stránce psychického prožívání?

Důsledky a psychologické dopady zadluženosti byly u každého respondenta vnímané rozdílně a individuálně. Pocity, prožitky a samotné chování respondentů se při rozhovorech velice prolínalo. Jejich chování reagující na jejich situaci odpovídá různým co pingovým strategiím zvolenými podle jejich osobních zkušeností a schopností.

Nejvíce se v popisovaných situacích objevovala snaha zatajit své problémy na začátku celého procesu. Kvůli strachu nebo studu se respondenti báli říct svým blízkým o své situaci, nebo i těm, kteří jim pomáhali jejich situaci vyřešit. Další způsob řešení situace bylo vyhýbání se věřitelům nebo majitelům domů… R3 *„Ze začátku člověk řekne, bohužel nemám na to, ale když volá půl roku každej měsíc a pořád se vymlouvat stejně, tak potom už ani ty telefony neberete a prostě necháte to zvonit a řeknete si „on přestane“. K tomu majitelovi jsem taky třeba chodila, vymlouvali jsme se, vyhýbala jsem se mu, často jsem řekla, že mi přišlo málo peněz, nemám na to…“* R3 popisovala, že se cítila velice nesvá a nervózní. Toto podobné chování popisovali i další respondenti kromě pátého respondenta, který své dluhové situaci nepřikládal téměř žádný význam. Jeho reakce a chování se týkalo spíše jeho motivace, kterou popisuje jako hlavní problém jeho neřešení své aktuální situace. Když neví co dál, tak dle jeho slov pije nebo se nají a pak má po starostech.

Jako důležitou reakci vnímám prohlášení R5, který se kvůli své bezvýchodné situaci pokusil o sebevraždu. Byl již tak na dně, že mu to bylo jedno. Během rozhovoru projevil lítost nad tím, že jej někdo zavčas našel v parku, protože jinak „*by to už měl z krku…*“ (R6). Překvapivou odolnost prokázala R3. Má čtyři malé děti a s tím souvisí i její způsob zvládání situace. Nikdy nebrečela, nezhroutila se a nesnažila se řešit situaci sázením nebo hraním na automatech kvůli možným následkům a kvůli svým dětem. Sama toto chování vnímá jako velký risk a říká, že tím spíše ztratí, než něco získá.

### Co cítili a prožívali v situaci zadlužení?

Pocity a prožitky popisované respondenty odpovídají popisům pocitů, prožitků a chování lidí nacházející se v životní krizi. Toto prožívání se podle odpovědí respondentů dá rozdělit na dvě fáze: fáze vlastního snažení se situaci zvládnout a fáze spolupráce s paní Vrzalíkovou. v první fázi byly nejčastěji zmiňované pocity beznaděje, strachu, nervozity. Respondenti pociťovali výčitky svědomí, že se do dluhů vůbec dostali a že svoji situaci neřešili hned od začátku. Deprese, strach a katastrofické scénáře doprovázely každý jejich krok např. po zjištění celkové výše dluhů; při rozhodnutí prodat byt; při dlouhotrvající nezaměstnanosti; při představě budoucnosti dětí zadlužené respondentky a podobně

Ztracenost, nenávist k sobě samé, stud a lítost popisovala R1 ve spojitosti s dlouhotrvající neschopností odpustit synovi to, že se do dluhů dostala kvůli jeho podnikání. Na otázku jak se respondenti cítili, jsem dostávala odpovědi typu: mizerně, bezradně, pitomě, nebavilo mě to, nervózně, vztekle, pod tlakem a jiné. Důležitým aspektem pro R3 byl strach o její děti ve spojitosti s příchodem exekutora či s vystěhováním z bydlení. v největší krizi se překvapivě nacházeli respondenti muži. Ženy měly v sobě pořád odhodlání (i přes malé chvíle rezignace) bojovat dál i navzdory neopoře ve svém nejbližším okolí. Oba muži respondenti neměli téměř žádnou sociální oporu (tedy kromě paní Vrzalíkové). Oba nepociťují motivaci a smysl života. Svůj aktuální život popisují jako jednu velkou rezignaci a neustálý tlak ze strany společnosti nebo Úřadu práce. Během rozhovoru z nich byl cítit hněv a frustrace. Poslední respondent trpí navíc pocity méněcennosti a nepotřebnosti, co ž je ale hlavně zapříčiněno jeho nemožností najít si zaměstnání z důvodu vyššího věku a aktuálním špatným zdravotním stavem. Říká, že se s tím vším už smířil a ani se už nesnaží. R6: *„Prostě pro mě život skončil. Ten aktivní život. Že bych se snažil najít si práci? to už se nesnažím. Všude slyším, kolik je Vám let? Protože stejně, mám padesátosm let.“*

Ve druhé fázi po seznámení s paní Vrzalíkovou a následnou spoluprací respondenti popisují změny k lepšímu. Všichni se shodují v tom, že se jejich stav a psychické prožívání změnilo k lepšímu. Každý ale popisuje tuto změnu jinak a v jiné velikosti. To záleželo na individuálních možnostech každého zvlášť a v tom, jak se jejich dluhová situace dá řešit. Ženy popisují velkou úlevu v tom, že se mohli se svými problémy svěřit a následně se na někoho spolehnout. Ženy to v sobě více dusily a snažili se s tím psychicky vypořádat samotné. po svěření se to z nich dle jejích slov „spadlo“. Muži tuto změnu popisovali jako méně výraznou, která navíc byla spíše zastíněna negativními zkušenostmi. Například i přes možnost svěřit se, vnímali jako hlavní problém nemožnost zvýšit si příjmy a ze situace se rychleji dostat. U žen bylo hodně důležitá možnost se někomu svěřit, sdílet své obavy a možnost opřít se o někoho.

### Vliv dluhů na zdravotní stav

Důsledky zadluženosti na sobě respondenti pociťovali rozdílně a individuálně. Společně popisovaným faktorem však byl stres jako spouštěč dalších problémů. U někoho se to projevovalo jako neklid a nespavost, u druhého jako deprese, jejímž vlivem třeba R1 za celý rok zhubla 20 kg ze své původní váhy. Z důvodů úzkostných stavů a deprese jí doktor předepsal nejslabší prášky na uklidnění, které ale dnes již nepotřebuje.

U dalších respondentů měly vliv na zdraví dřívější faktory. Mezi ně patří těžký úraz hlavy, díky kterému je respondentka psychicky labilní, má problém s orientací, dle jejích slov je důvěřivá a hned každému naletí. Úraz v podobě zlomeného krčku ve spojitosti s dlouhodobou nezaměstnaností zase pro R6 znamená ztrátu smyslu života a motivaci do budoucna. Zajímavé je, že i snaha zbavit se dluhů může být doprovázena úmyslným ohrožením svého zdraví. R2 má nemoc z povolání, díky které nemůže dělat s vibracemi. Přesto je jejím jediným cílem najít si práci, díky které bude schopná svoji situaci zvládnout i za cenu toho, že by dělala práci spojenou s vibracemi. Říká, že by to přežila a že jej jí to už vlastně jedno, hlavně že ta práce bude.

Psychické prožívání situace je u respondentů individuální díky faktorům, které jim pomáhají překlenout jejich situaci. Důležitým faktorem jsou jejich vlastní zkušenosti a sociální opora u některých, kterou respondenti měli, ale v důsledku stresu a psychické zátěže v ní někdy přestali doufat. Společně popisovaným prožitkem byl stres, psychické napětí, strach a nervozita. U některých se vliv zadluženosti promítl i do změn ve zdravotním stavu.

Všichni respondenti se shodli na tom, že v době jejich samostatného řešení jejich situace pociťovali velkou psychickou zátěž. Jeden respondent se svoji situaci pokusil vyřešit sebevraždou. Zbylí volili různé co pingové strategie, které zahrnovali vyhýbání se věřitelům, nezvedání telefonů, lhaní a zatajování skutečné podoby tíživé finanční situace a jiné. Po seznámení s paní Vrzalíkovou se psychický stav většiny respondentů uklidnil.

## Sebepojetí

V kapitole sebepojetí se zaměřím na interpretaci samotného jádra mého výzkumu. v první části popíšu vnímání své vlastní situace respondenty. v další části budu interpretovat, jaké změny nastaly v jejich životě po zadlužení oproti předchozímu období. v poslední a nejdůležitější části mé interpretační části se zaměřím samotné vnímání sebe sama čili na sebepojetí zadlužených respondentů.

### Vnímání své vlastní situace

Vnímání své vlastní situace každého zadluženého klienta je důležitým bodem pro práci sociálního pracovníka. Bez zjištění této skutečnosti nemůže plně poskytnout potřebnou intervenci ušitou přesně na míru každému klientovi. Pokud je sociální pracovník pozorný, je schopen z odpovědi klienta vyčíst i další aspekty sebepojetí klienta v dané situaci. Ač jsem se na to primárně neptala, z reakcí respondentů na toto téma vyplynula například aktuální zakázka pro sociálního pracovníka, která zahrnovala popis dané situace; problémy, které respondent má; obavy; sebevnímání; psychické a zdravotní problémy; definice žádaného stavu do budoucna; cíle a jiné. Mnohé z toho respondent neřekl přímo, ale s použitím neverbální komunikace. Jedná se zejména o hlasitost zvukového projevu, uvolnění či potlačení emocí, hněv, postoj těla a o gestikulaci.

Vnímání vlastní situace bylo stejně jako u předchozích bodů individuální podle celého životního příběhu respondenta. Záleželo na celkovém nastavení a schopnosti zvládat krizové a psychicky náročné životní situace a na sociální opoře, kterou respondent měl. V tomto vnímání se velice projektovaly vnitřní hodnoty každého respondenta. Svoji situaci tedy posuzoval každý podle toho, co pro něj bylo celý předchozí život důležité a podle toho, jak přistupoval celý život sám k sobě. Pro ty, pro které je práce a smysluplná činnost celoživotním krédem, je nalezení zaměstnání a pocit vlastní užitečnosti hlavním popisem žádané změny*.R2: „Mě ta práce strašně chybí. Já kdybych chodila do té práce, tak su šťasná. Člověk bez práce nevyžije, to je základ a jak není práce, tak není nic.“* R3 jako matka s malými dětmi zase popisuje situaci s ohledem na neustálý strach z příchodu exekutora, vystěhování z bytu a z toho, že svým dětem nemůže nabídnout víc. R3: *„Je to těžký, zvláště když vidíte, že máte ještě k tomu děcka. Nakonec to dopadne tak, že ty moje dluhy na nich ještě zůstanou.“* Mladý nezaměstnaný muž bez životní motivace (R5) vnímá situaci jako cizí zavinění, jako vinu na straně státní byrokracie, která zapříčinila jeho situaci bez ohledu na to, jestli respondent objektivně pohlíží na otázku vlastní spoluzodpovědnosti. R5: *„Celej život sere stát na mě, seru já na něj. Tečka. Tak to je prostě. Proč bych já, když na to mám nárok, neměl brát nějaký dávky, když celej život jsem měl snahu? Stát okrádal mě. tak proč já bych teďka neokrádal stát? Proč ne, jako co?“*

Zajímavá byla skutečnost pohledu na viníka celé situace. Téměř ve všech případech R1 až R4 dávaly počáteční vinu za vzniklou situaci další osobě. Z mého pohledu je to logické v případě zadlužení vinou manžela a rodiny. To, jak se respondentky nadále vypořádaly s touto skutečností, je již věc individuálního psychického nastavení každé z nich. Pro některé byla skutečnost, že mají i ne vlastní vinou dluhy, velice traumatizující. Dlouhou dobu nebyly schopné odpustit svému partnerovi (i teď), synovi, dceři (R1, R2, R3, R4). Další se přes to přenesly lépe a spíše než samotné dluhy je trápí důsledky jejich zadluženosti jako například život v azylovém domě či v nevyhovující bydlení (R2, R3). Výjimku mezi všemi dotázanými ženami tvoří R4, která se do dluhů dostala opakovaně díky podvodu cizího člověka, a přesto to bere výhradně jako svoji vinu. Díky své důvěřivosti prý každému naletí a vše podepíše. Toto chování je podle ní a jejího druha zapříčiněno vážným úrazem hlavy, po kterém si respondentka do života odnesla následky. Podle jejích slov ji to ale neomlouvá.

U popisu vnímání vlastní situace z pohledu respondenta bylo patrné emocionální naladění. Hněv na sebe, na druhé i na společnost střídala lítost a následně radost z toho, že se po malých krůčcích něco daří splácet. Během popisu situace se v rozhovorech objevovaly verbálně hrubší výrazy adresované jak k sobě samému, tak směrem na společnost. Zajímavý pohled na svoji situaci měl R5. Celý život prý neměl žádný majetek a je nesolventní. S dluhy se potýká již od období nezletilého věku. Přišel o rodinu a o práci, začal mít problémy s alkoholem a hracími automaty. Dluhy se začaly ze všech stran vršit. Přesto pro něj nejsou důležité. R5: *„Já jsem se těma dluhama v životě nezaobíral, věříte mi? Ne, ne. Pro mě každá upomínka byl jen akorát papír do kamen a to vám řeknu na rovinu. Prostě jsem s tím zatopil.“* Na otázku „kdyby byl solventní a měl možnost začít s čistým štítem a bez dluhů, co by pro to udělal“, R5 odpověděl: *„Já bych se na ty dluhy asi stejně tak jako tak vysral. v momentě, kdybych měl v peněžence pár korun, tak bych radši vzal dceru někde na kolotoče, než abych platil nějaký dluhy.“* Dále připojuje, že nemá žádnou motivaci najít si zaměstnání, když velkou část výplaty mu následně strhne exekutor. Raději bude bez práce, v klidu a bude mít ty stejné peníze, které by mu po srážce zbyly z výplaty.

Většina respondentů hledí již do budoucnosti s určitým optimismem. Překlenuli se přes pro ně nejtěžší období a stanovují si cíle, které chtějí dosáhnout. Nejčastěji se týkají nalezení a udržení práce, našetření peněz (z rozhovorů vyplynulo, že chtějí pokračovat v určitém systému šetření peněz, na který jsou už teď zvyklí, jen ne v tak razantní formě), přestěhování se do lepšího bytu, nakoupit si elektrospotřebiče a mít z něčeho radost jen proto, že si to mohou dovolit.

### Změny v životě respondentů

Z rozhovorů vyplynulo, že respondenti dělí svoji situaci a změny vážící se k nim do tří fází. První fáze popisuje celý jejich předchozí život, než se dostali do dluhové situace. V tomto čase respondenti normálně žili a řešili běžné každodenní problémy, chodili do zaměstnání a měli relativně klidný život. Dokonce si i půjčovali na různé věci a stíhali to splácet. R6 uvedl, že si půjčil na auto, na nábytek a na další potřebné věci. Podotýká ale, že v té době měl čím ručit a z čeho to splácet. Podobnou zkušenost má i R3, která než poznala svého budoucího manžela, si pomocí půjček vybavila celý byt. po seznámení s manželem přišly po určité době i dluhy, jelikož manžel neplatil a nenosil domů do rodiny výplaty.

Druhou fázi respondenti identifikovali jako období od začátku zadluženosti, přes vlastní snahu s dluhy něco dělat, až po setkání s paní Vrzalíkovou. Změny byly převážně psychického rázu. Přicházel strach, který doprovázely následující negativní změny jako hněv, beznaděj, deprese, hádky s nejbližšími, ztráta motivace a podobně. Další popisované změny se týkaly zdravotního stavu, kdy respondenti potřebovali tišit své úzkostné stavy s pomocí doktorů. Změnilo se i chování respondentů. Vznikaly různé co pingové strategie, jak se vyrovnat se těžkou situací např. vyhýbání se, nezvedání telefonů a jiné.

Poslední fáze je popisovaná většinou respondentů jako na jednu stranu „osvobozující“, na druhou stále negativní. Osvobozující v tom, že respondenti již věděli, že se jejich situace řeší a směřuje k lepšímu. R1: *„Už jsem přemyšlela zas uplně jináč“* a *„už se mužu na někeho spolihat…“* R4 zase říká, že hlavní změna u ní nastala v tom, že se o všem nejprve s někým poradí, než aby se nechala přesvědčit k dalším půjčkám. Snaží se zabránit vzniku situací, které by jí mohli znovu přitížit. Negativní strana této fáze spočívá v nové nabité osobní zkušenosti a ve změně hodnot a motivace. Respondenti si uvědomují, o co všechno díky dluhům přišli a jak se chovali Tyto všechny prožitky a poznatky se snaží sami v sobě zpracovat, vyrovnat se s nimi a uzpůsobit podle nich svůj další život.

### Vnímání sebe sama /sebepojetí

Změny ve vlastním vnímání sebe sama odrážejí nabité předchozí zkušenosti. Sebepojetí respondentů reflektuje jejich vlastní chování a to, co se kolem nich dělo. Důležitou roli ve vlastním vnímání hrály osobní hodnoty a životní zkušenosti. Největší změna v sebepojetí respondentů nastávala v okamžiku tzv. „druhé fáze“ (viz. Změny v životě respondentů). v této době byli respondenti na dně, nevěděli si v situaci rady a byli ztracení.

Ženy respondentky (R1 až R4) se vnímaly jako osoby, které se do situace nedostaly vlastní vinou, ale přesto za tu situaci vlastně můžou. Vinu vidí na více stranách, ale sebe obviňují jako tu „blbou“, která toto dopustila a nechala situaci zajít až tak daleko. Připadaly si méněcenné, nenormální a na jiné úrovni než zbytek společnosti. R4 se popisuje jako ztracená. Na otázku jak sama sebe v této době vnímala, odpověděla: *„Protivně… Že sem protivná odporná… Né ale fakt, já sem se úplně nenáviděla za to. Kolikrát sem si řikala, že kdybych umřela, tak by bylo dobře. Člověk je fakt takové úplně bezradné. Uplně, fakt sem se sama sobě protivila.“ (R4)* Další sebe popisuje jako důvěřivou; pitomou; jako tu, co vždycky naletí a nechá sebou manipulovat. Měla na sebe hrozný vztek, že to nechala zajít tak daleko a že si půjčky vůbec brala. Vnímá se jako méně schopnou díky tomu, že nevěděla, jak postupovat dál. Vztek na vlastní osobu byl u ní patrný i během rozhovoru. R4 říká: *„Kdybych se mohla zmačkat a zahodit, tak bych to udělala. Vztek a bezmoc.“*

Změna v sebepojetí u všech byla patrná v pocitech méněcennosti a nižší společenské hodnoty, díky kterým se báli projevit své vlastní zájmy a obhájit svá práva. Raději to drží v sobě a nehádají se. Nevěří si, bojí se ozvat. Vidí se jako outsideři, kteří nemají společnosti či svým blízkým co nabídnout. Proto často i rodinu odmítají, nebo ji nechtějí informovat o své situaci. Tyto pocity odrážejí vlastní nastavené hodnoty respondentů. Záleží ale na věku, ve kterém se dostali do dluhové situace a na aktuálních hodnotách, které se u části respondentů mění během krizové situace několikrát. Čtyři z pěti respondentů byli lidé staršího věku 50+. Většina se ale shodla, že zaměstnání znamená velice důležitý prvek v jejich životě, jakousi seberealizaci. Bez ní se cítí nepotřební, nevyužitelní, staří, apatičtí, vyhořelí a bez smyslu života. v krajním případě se vnímají jako osoby bez motivace, které jen tak nějak živoří a přežívají. R6: *„To je těžký, bez peněz je člověk prostě mrtvej… já už jsem se s tím smířil. Tady mám střechu nad hlavou, teďkom nemůžu nic dělat. Ani se už nesnažím. Prostě pro mě život skončil. Ten aktivní život. Že bych se snažil najít si práci? to už se nesnažím? Všude slyším, kolik je Vám let? Protože stejně, mám padesátosm. Je to prostě zbytečný. Nemám nic. Nemám žádné zájmy. Je mi to putna, prostě žiju.“*

Otázka sebepojetí se u respondentů velice prolíná s otázkami psychického prožívání situace a snahou zabezpečit základní životní potřeby skrze navýšení finančních příjmů. U mnohých z nich se otázka vlastního sebepojetí odvíjela od skutečnosti, že jsou nezaměstnaní. Skutečnost, že respondenti jsou nezaměstnaní, v mnohých případech ovlivňovalo jejich sebevědomí a sebepojetí více než skutečnost, že jsou zadlužení. Sebepojetí zadlužených lidí se kryje či spíše ho překrývají změny v sebepojetí u dlouhodobě nedobrovolně nezaměstnaných lidí. Práce se sebepojetím zadlužených lidí je tedy stejná jako práce se sebepojetím nezaměstnaných lidí. Pokud bude sociální pracovník při práci s klientem zohledňovat tento aspekt a bude umět s ním pracovat, bude již dopředu vědět, jak s klientem pracovat a jaké teoretické znalosti použít.

Hierarchická kategoriální struktura podle Rogerse (1981, podle tamtéž, 2003, 107) říká, že sebevědomí je tvořeno kognitivní hierarchicky uspořádanou složkou, ve které hrají velkou roli postoje, hodnoty a minulé zkušenosti. v případě zadlužených respondentů, kteří se hodnotili převážně z pohledu nezaměstnaného člověka, se jedná o charakterizování vlastního sebepojetí podle svých nastavených hodnot a zkušeností ze svého předchozího života. Přikládají větší význam své nezaměstnanosti než dluhové situaci. Propojenost sebehodnocení jakožto části emočního aspektu sebepojetí se sociálním konstruktivismem je patrný v části rozhovorů s respondenty, když se popisovali z pohledu své rodiny a svého okolí. Jedná se převážnou část respondentů, kteří mají problémy s naplňováním svých rolí, podle nichž hodnotí svůj aktuální život jako selhání.

Z hlediska kognitivního aspektu sebepojetí respondenti popisují své reprezentace Já převážně jako nechtěné, nežádoucí já (Ogilvie, 1987, podle Blatný, Plháková, 2003, s. 108), jako negativní Já (Markus, Wurf, 1987, podle tamtéž, 2003, s. 109), nebo i u některých respondentů jako možná Já a požadovaná Já (Markusová, Nuriosová, 1986, Higgings, 1987, 1989, podle tamtéž, 2003, s. 108). Jedná se o respondentku, které byl povolen osobní bankrot. Respondentka se chová podle své představy konečného cíle, že se jí podaří splatit, a podle očekávání vztahující se k ní v okamžiku, kdy se řešení jejího dluhového problému mění k lepšímu. Respondentka se popisuje jako šťastná.

Do dluhů se člověk dostane podle nich velice rychle. Navíc většina lidí, kteří mají hypotéku, úvěr a další půjčky, se necítí být zadlužení v takovém rozsahu jako respondenti, se kterými jsem dělala rozhovory.

Sebepojetí zadlužených lidí se kryje či spíše ho překrývají změny v sebepojetí u dlouhodobě nedobrovolně nezaměstnaných lidí. Práce se sebepojetím zadlužených lidí je tedy stejná jako práce se sebepojetím nezaměstnaných lidí. Pokud bude sociální pracovník při práci s klientem zohledňovat tento aspekt a bude umět s ním pracovat, bude již dopředu vědět, jak s klientem pracovat a jaké teoretické znalosti použít.

# Diskuze

Ve své bakalářské práci jsem v návaznosti na hlavní cíl zvolila i dílčí výzkumné otázky.

* *Jak se respondenti dostali do dluhové situace a jak řešili danou situaci? (Jak vypadá jejich situace dnes a jak se to daří?*

Příčiny zadlužení respondentů se lišily v individuálních faktorech respondentů. Někteří se do dluhové situace dostali vlastní vinou (vlastní hloupostí nebo neřešením situace), jiní vinou partnera, syna nebo dcery případně i úplně cizí osoby; a další kvůli nastalé tíživé životní situace. Většina respondentů se nastalou situaci snažila aktivně řešit, jen jeden zvolil pasivní přístup a splacení jeho dluhů pro něj není primárním cílem v životě. Problémových faktorem je u všech nezaměstnanost, která jim nedovoluje rychlejší a efektivnější řešení jejich tíživé finanční situace

* *Jaké sociální dopady měla na respondenty jejich zadluženost? (Jaká je sociální opora ze strany rodiny a nejbližších? Jaká je sociální podpora od jejich okolí a společnosti? Jaká je jejich životní úroveň teď? Měli možnost se obrátit na někoho dalšího?)*

Pojem sociální opora se u jednotlivých respondentů liší. Někdo pociťuje oporu ve své rodině, nebo ve svém partnerovi, někdo vůbec. Všichni respondenti se ale shodli, že skutečně velikou oporou pro ně je paní Vrzalíková, která je pro ně rádcem a jakýmsi kompasem v řešení jejich situace.

* *Jaké psychologické dopady měla na respondenty jejich zadluženost? (Co to s respondenty dělá? co cítí a prožívají? Mají jejich dluhy vliv na jejich zdraví?)*

Psychologický dopad respondenti popisují převážně v pociťování psychické zátěže, kdy primárním pojmem pro ně byl stres, strach, nervozita a velké obavy z budoucnosti. U některých se psychické prožívání projevilo i na zdravotním stavu. U většiny respondentů jsme měla dojem, že jejich psychické vnímání dluhové situace odráží spíše jejich prožívání stavu dlouhodobé nezaměstnanosti, kterou vidí jako hlavní důvod nemožnosti vyřešit situaci.

* *Jak vnímají respondenti sebe sama či jak se změnilo jejich sebepojetí? (Jak vnímají svoji vlastní situaci? Jaké změny nastaly v životě respondentů?)*

Otázka na sebepojetí byla pro mnohé respondenty těžká. v případě, že nemají zajištěny základní životní potřeby je jejich sebepojetí pro ně spíše abstraktním pojmem, nad kterým primárně neuvažují. Pro situaci, ve které se momentálně nalézají, by stačila pouhá otázka „Jak se cítíte?“ Zajímavým zjištěním byla skutečnost, že se většina respondentů vnímala převážně z pohledu nezaměstnaného člověk než z pohledu zadluženého člověka. Převážná část z nich vnímá svoji situace z pohledu své rodiny a svých nejbližších, kdy mají pocit, že zklamali sebe, své děti, rodiče, partnery a jiné. Pociťují příznaky hněvu, strachu, bezmoci, obav z budoucnosti, neochoty loučit s úrovní minulého životního standardu a jiné. v okamžiku zadlužení bez výrazné vidiny na úspěch se vnímají se jako mrtví, zbyteční, nepotřební a bez perspektiv. v případě zlepšení jejich dluhové situace se psychické i fyzické prožívání zlepšovalo, dle jejich slov se uklidnili a začali se na sebe dívat jako na člověka, který přestál tíživou sociální situaci, která jim i něco dala. Dle jejich slov si více váží sami sebe a toho, co mají. Jedna respondentka se už popsala jako šťastná.

Byla jsem překvapena zájmem respondentů můj výzkum. Očekávala jsem spíše neochotu podělit se o své osobní prožitky a o tak intimní téma, jako je vlastní sebepojetí člověka. Samotné téma sebepojetí zadlužených lidí je téměř nezmapované. Práce, které se blíží tématu, popisují převážně psychické a fyzické prožívání na základě psychických, ekonomických a sociálních dopadů zadluženosti.

Tématu sebepojetí zadlužených lidí se chci věnovat i nadále. v průběhu vypracování práce vyplynula na povrch potřebnost bližší specifikace výzkumného vzorku, kdy by bylo potřebné provést výzkum s vícero respondenty, kteří by splňovali nastavená kritéria tak, aby pokryla pokud možno co největší procento možných dluhových situací.

Dalším doporučením pro zkoumání sebepojetí v příštím výzkumu je zaměření se více na samotné sebehodnocení pomocí podrobnějšího scénáře polostrukturovaného rozhovoru. Užitečná by byla i zkušenost konzultace scénáře přímo s psychologem.

# ZÁVĚR

*„Kdybych se mohla zmačkat a zahodit, tak bych to udělala. Vztek a bezmoc, tak jsem se cítila.“* — autentická výpověď respondentky z provedeného výzkumu.

*„Protivně… Že sem protivná, odporná… Né ale fakt, já sem se úplně nenáviděla za to. Kolikrát sem si řikala, že kdybych umřela, tak by bylo dobře. Člověk je fakt takové úplně bezradné. Uplně, fakt sem se sama sobě protivila.“* — autentická výpověď respondentky z provedeného výzkumu

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jakým způsobem vnímají zadlužení lidé sami sebe. Cílem výzkumu je porozumění sebepojetí zadluženého klienta.

V první teoretické části práce jsem se zaměřila na vymezení dluhové problematiky, popsání sociálních, ekonomických a psychických dopadů zadluženosti a na samotné teoretické ukotvení pojmu sebepojetí. Teoretická část je velice obsáhlá.

V metodologické části jsem popsala, jakým způsobem jsem získávala data od výzkumného souboru a jakým způsobem jsem je následně analyzovala. Pro vypracování práce jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu, který se ukázal bát dobře zvoleným pro zkoumání tématu sebepojetí. Respondenty jsem získala záměrným výběrem přes instituci na základě mé praxe ve druhém ročníku v Nízkoprahovém denním centru SCHOD v Uničově, které pracuje s lidmi v nouzi a s lidmi bez domova. v rámci projektu „Dluhy nejsou samozřejmost“ vedoucí projektu paní Vrzalíková vybrala šest respondentů, čtyři ženy a dva muže ve věku od třiceti do šedesáti let. Rozhovory probíhaly v prostředí NDC nebo přímo v bydlišti respondentů. Vždy záleželo na osobních a mobilních možnostech respondentů. Získaná data nahraná diktafonem jsem dále přepisovala a analyzovala pomocí trsů, kódování a přiřazování kategorií.

Ve výzkumné části jsem shrnula získané poznatky z proběhlého výzkumu a vložila zde vypovídající úryvky z rozhovorů s respondenty. V rámci diskuze jsem zodpověděla položené výzkumné otázky.

Sebepojetí zadlužených lidí je velice zajímavým tématem. Bohužel pro samotné respondenty bylo relativně těžké a abstraktní. Většina z nich se nachází v situaci, kdy nemají naplněné i některé základní životní potřeby jako je například jídlo, vyhovující bytová situace a další. Pro jejich aktuální prožívání by i stačila jen otázka „Jak se cítíte“. Prožívání zadluženosti je spojeno převážně s psychickou zátěží a s osobními faktory, mezi které patří existence či neexistence sociální opory, osobní zkušenosti a schopnost organismu zvládat psychickou zátěž a další individuální faktory.

Tato práce předkládá pohled zadlužených lidí na jejich vlastní sebepojetí. Zajímavým překvapením pro mne bylo zjištění, že sebepojetí zadlužených lidí se kryje či spíše ho překrývají změny v sebepojetí u dlouhodobě nedobrovolně nezaměstnaných lidí. Práce se sebepojetím zadlužených lidí je tedy stejná jako práce se sebepojetím nezaměstnaných lidí. Pokud bude sociální pracovník při práci s klientem zohledňovat tento aspekt a bude umět s ním pracovat, bude již dopředu vědět, jak s klientem pracovat a jaké teoretické znalosti použít.

Pochopení sebepojetí zadluženého klienta pro sociálního pracovníka je potřebné pro komplexní nastavení pomoci a způsobu řešení dluhové situace. Přesto ale není tou nejdůležitější stránkou nabízené pomoci. Spíše než zjištění, jak se zadlužený klient vnímá sám v návaznosti na prožité zkušenosti utvářené probíhajícími interakcemi v sociálních vztazích, je vhodnější zjistit, jak se daný klient cítí a podle toho nastavit následující intervenci, která ale nesmí opomenout skutečné řešení finanční situace. Proto je má bakalářská práce vhodná pro využití v sociální práci.

Zkoumání sebepojetí u zadlužených klientů je na místě v případě, že mají již celou dluhovou situaci zdárně vyřešenou a již za sebou. v tomto okamžiku se dá ex post přemýšlet o sebepojetí, ale v okamžiku snahy o přežití a vyřešení situace je tato otázka bezpředmětná.

Cíl práce byl naplněn s ohledem na výzkumný vzorek, kdy převážná část respondentů řešila ještě primárně uspokojení základních lidských potřeb. Respondenti se vnímali převážně jako nezaměstnaní lidé bez životních perspektiv. Toto vnímání je vytvářeno na základě interpersonálních interakcí mezi zadluženým člověkem, tedy mezi dlužníkem a jeho rodinou a blízkými. Respondenti si o sobě často ve chvílích zadlužení bez vyhlídek na řešení jejich situace myslí, že selhali ve svých rolích ve vztahu k dětem, partnerům, rodičům a jiným významným lidem. v případě, že se jejich situace lepší a směřuje k nápravě, vidí se jako osoby, které přestály těžkou životní situaci, která v mnohých případech i posílila.

V budoucnu bych se chtěla nadále věnovat tématu sebepojetí zadlužených lidí s ohledem na výběr respondentů, kteří zdárně přestáli svoji tíživou dluhovou situaci, mají zabezpečeny základní životní potřeby a jsou schopny reflektovat zpětně změny ve svém sebepojetí ve vztahu k dluhům.

# ZDROJE:

**Odborné publikace:**

1. ARMSTRONG M. 1999. *Personální management*. Praha: Grada.
2. ATKINSON, R. 2003. *Psychologie.* 2. přepracované vydání. Praha: Portál
3. BALABÁN, Z., 2011. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*, Praha: co FET.
4. BESEDOVÁ M. 2014. *Vytváření sítí dluhového poradenství – Manuál dobrých praxí.* Praha: Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování (Agentura)
5. BLATNÝ, M. 2010. *Psychologie osobnosti: Hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada Publishing, a. s.,
6. BLATNÝ, M., PLHÁKOVÁ, A. 2003. *Temperament, inteligence, sebepojetí: nové pohledy na tradiční témata psychologického výzkumu.* Tišnov: SCAN
7. BUCHTOVÁ, B. 2004. *Psychologie pro ekonomy*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomickosprávní fakulta.
8. CANFIELD, J., WELLS, H. C. 1995 *Hry pro zlepšení motivace a sebepojetí žáků*. Praha: Portál.
9. ČAČKA, O. 2002 *Psychologie vrstev duševního dění osobnosti a jejich autodiagnostika*. Brno: Doplněk.
10. ČÁP, J., ČECHOVÁ, V. ROZSYPALOVÁ, M. 1992. *Psychologie*. Praha: SPN.
11. DISMAN, M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
12. FRANKEL, B., KRANZOVÁ R. 1998. o *sebevraždách*. Praha: Nakladatelství LN.
13. GASTIGER, S., STARK, M. 2012. *Schuldnerberatung – eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit.* Freiburg im Breisgau: Lambertus
14. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2004. *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
15. KEBZA, V. 2005. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia
16. KŘIVOHLAVÝ, J. 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum.
17. KŘIVOHLAVÝ, J. 1999. *Moderátor zvládání zátěže typu sociální opory. Československá psychologie.* Praha: Portál.
18. KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál
19. LANGMEIER, J, MATĚJČEK, Z. 2011 *Psychická deprivace v dětství*. 4. vyd., Praha: Karolinum.
20. MATOUŠEK O. 2008. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál
21. MATOUŠEK, O. 2003a. *Bezpečný podnik-Pracovní stres a zdraví*, Praha: VÚBP.
22. MATOUŠEK, O. 2003b *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
23. MAYEROVÁ, M. 1997. *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada.
24. MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing
25. PAULÍK, K. 2010. *Psychologie lidské odolnosti.* Praha: Grada Publishing. a. s.
26. PLAMÍNEK J. 1994. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo.
27. PLAMÍNEK, J. 2013. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada,
28. POKORNÝ, V.; TELCOVÁ, J.; TOMKO, A. 2003. *Prevence sociálně patologických jevů.* Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky.
29. PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. 2013. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál.
30. ŘEZÁČ, J. 1998. *Sociální psychologie*. Brno: Paido
31. SMÉKAL, V. 2009. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadlení (vědomí a jednání).* Brno: Barrister & Principal.
32. SOCIOLOGICKÉ POJMOSLOVÍ, 1997. *Sociální deviace, sociologie nemoci a medicíny.* Praha: Sociologické nakladatelství.
33. SUTTON, G. 2010. *Jak se zbavit dluhů.* Praha: Pragma
34. SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. 2008 *Dluhová problematika*. *Informační brožura*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s
35. ŠULOVÁ, L. 2004. *Raný psychický vývoj dítěte*. Praha: Karolinum.
36. VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál
37. VLČEK J. 1992. *Výkladový lexikon pojmů tržní ekonomiky*. Praha: Victoria Publishing.
38. VRÁNEK, Radek. Problematika zadluženosti v sociálním kontextu v regionu jižního Plzeňska. 2011. magisterská diplomová práce (Mgr.). MASARYKOVA UNIVERZITA v BRNĚ. Fakulta sociálních studií
39. VYBÍHAL V. a kol. 2011 *Slabikář finanční gramotnosti*. Praha: co FET.

**Odborné periodika:**

1. KOUCKÁ. P. 2009. Dlužíš, dlužím, dlužíme. *Psychologie Dnes*. 09 (2)
2. KALVODA, H. 2009. Občanské poradny chtějí poskytnout komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství. *Sociální práce/Sociálna práca*. 09 (2): 6

**Brožury:**

1. OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SPES o. s. 2007. *Formy pomoci předluženým občanům. Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nestátních neziskových organizací a charit.* Centrum politických analýz

**Legislativa:**

1. Zákon č. 108/2006 Sb. [o sociálních službách]
2. Zákon č. 120/2001 Sb. [o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád)]
3. Zákon č. 89/2012 Sb.
4. Zákon č.182/2006 Sb. [o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)]

# Příloha č. 1: Schéma polostrukturovaného rozhovoru

**I. TO:** Popis dluhové situace

**VO1:** Jak jste se dostal/a do dluhové situace a jak jste řešil/a danou situaci?

DO1:Jaká je příčina Vašeho/í zadlužení?

DO2: Jak probíhalo Vaše zadlužení se?

DO3: Jak jste řešil/a danou situaci?

DO4: v jaké situace se teď nacházíte a jak se Vám daří řešení Vašeho/í zadluženosti?

**II. TO:** Sociální dopad zadluženosti

**VO2:** Jaký sociální dopad na Vás měla zadluženost?

DO1: Jakou máte sociální oporu ve své rodiny a u nejbližších?

DO2: Cítil/a jste sociální podpora od jejich okolí a společnosti?

DO3: Jaká je Vaše životní úroveň?

DO4: Měl/a jste možnost obrátit se na někoho dalšího?

**III. TO:** Psychický dopad zadluženosti

**VO3:** Jaký psychický dopad na Vás měla zadluženost?

DO1: co s Vámi Vaše zadluženost dělala?

DO2: co jste cítil/a a prožíval/a?

DO3: Mají Vaše dluhy vliv na Vaše zdraví?

**IV. TO:** Sebepojetí respondenta

**VO4:** Jak vnímáte sebe sama či jak se změnilo Vaše sebepojetí?

DO1: Jak vnímáte svoji vlastní situaci?

DO2: Jaké změny nastaly ve Vašem životě?

DO3: Jak vnímáte sebe sama či jak se změnilo Vaše sebepojetí?

1. Projekt „Dluhy nejsou samozřejmost“ probíhá od 1. 1: 2013 do 30. 6. 2015. Je zaměřený na dluhové poradenství a na zvyšování finanční gramotnosti. [↑](#footnote-ref-1)