

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2016

Miloslava Mazáková, DiS.

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Miloslava Mazáková, DiS.

*Proces zadlužování a prožívání této situace očima zadlužených
lidí z NDC SCHOD v Uničově.*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavlína Valouchová, Ph.D.

2016

Prohlášení:

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

V:.....

Podpis:.....

Miloslava Mazáková, DiS.

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí práce Mgr. Pavlíně Valouchové, Ph.D. za vedení mé práce. Také chci poděkovat Bc. Daně Vrzalíkové, DiS. za pomoc při zprostředkování kontaktu na respondenty a za poskytnuté rady a vstřícný přístup. Děkuji zároveň všem respondentům za projevenou ochotu podělit se o svůj nelehký příběh.

OBSAH

ÚVOD:.....	7
TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 Problémové zadlužení.....	10
1.1 Fenomén zadluženosti v současnosti.....	10
1.2 Příčiny zadluženosti.....	12
1.3 Charakteristika dlužníků.....	15
1.4 Problémové zadlužení jako socioekonomický problém.....	16
1.5 Důsledky zadluženosti.....	19
2 Prožívání problémové zadluženosti.....	25
2.1 Postoj lidí k půjčkám a k hodnotě peněz.....	25
2.2 Lidské prožívání a chování.....	27
2.3 Vliv problémového zadlužení na člověka.....	28
3 Výzkumy.....	34
PRAKTICKÁ ČÁST.....	36
4 Cíl výzkumu.....	36
5 Výzkumné okruhy.....	36
6 Metodologie výzkumu.....	37
7 Popis výzkumného souboru.....	38
8 Limity výzkumu.....	41
9 Analýza získaných dat.....	42
9.1 Jak se respondenti dostali do dluhové situace a jak řešili danou situaci (proces problémového zadlužení)?.....	42
9.2 Jaké socioekonomické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?....	49
9.3 Jak prožívali respondenti své zadlužení a jaké psychologické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?.....	54
10 Výsledky výzkumu a diskuze.....	62

ZÁVĚR.....	65
SEZNAM ZDROJŮ	68
PŘÍLOHY	72

ÚVOD:

Kdybych se mohla zmačkat a zahodit, tak bych to udělala. Vztek a bezmoc, tak jsem se cítila.“ (paní Davidová)

„Protivně... Že sem protivná, odporná... Né ale fakt, já sem se úplně nenáviděla za ty dluhy. Kolikrát sem si říkala, že kdybych umřela, tak by bylo dobře. Člověk je fakt takové úplně bezradné. Uplně, fakt sem se sama sobě protivila.“ (paní Adamová)

Jako téma své bakalářské práce jsem zvolila proces problémového zadlužování a prožívání této situace očima zadlužených lidí z Nízkoprahového denního zařízení SCHOD v Uničově. Cílem práce je na základě kvalitativního výzkumu lépe porozumět procesu problémového zadlužování a prožívání dluhové situace z pohledu klientů Nízkoprahového denního zařízení SCHOD v Uničově.

S tématem zadluženosti jsem se seznámila poprvé v rámci odborných přednášek na CARITAS – Vyšší odborné škole sociální Olomouc. Toto téma bylo kritériem pro výběr mých následujících praxí v dalším studiu. K výběru tématu mě dovedla jeho aktuálnost, malý počet ucelené odborné literatury a také nové 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 svých klientů a jsou nuceni tento důležitý aspekt při práci s klientem zohledňovat a řešit.

Pro správné teoretické ukotvení bakalářské práce je potřebné nejprve vydefinovat pojem zadluženost. Zadlužeností je míněn stav, kdy má subjekt (fyzická nebo právnická osoba) jednoho nebo více věřitelů, kterým má povinnost dlužnou částku splatit. (Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, § 1721) Odborníci dále zadluženost rozdělují dle schopnosti dostát svým závazkům. Smrček (2010, s. 401) dělí zadluženost na tzv. bezproblémovou a problémovou. Bezproblémoví dlužníci splácí pravidelně, bez prodlev a bez větších problémů plní své závazky. Problémová zadluženost definuje stav tíživé finanční situace, kdy dlužníkovi chybí potřebné finanční prostředky pro pravidelné bezproblémové splácení dluhu. Příčinou této tíživé finanční situace může být například ztráta zaměstnání a stabilního finančního příjmu, ztráta partnera, zdravotní úraz a jiné. Problémová zadluženost poukazuje na neschopnost dlužníka dostát svým závazkům

(Smrčka, 2010, s. 401), ale ještě nesplňuje klasifikaci pojmu předluženost. Předluženost označuje stav, kdy dlužník již není schopen dostát svým závazkům, souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku, má více věřitelů a jeho lhůty splatnosti jsou minimálně třicet dní po termínu. (SPES, 2007, s. 4) V bakalářské práci pracuji s problémovými dlužníky, kteří jsou v tíživé finanční situaci, nejsou schopni zároveň bezproblémově a pravidelně splácet všechny své závazky, ale přesto po malých částkách umořují své dluhy.

Práce s psychickým prožíváním problémové zadluženosti je důležitou součástí práce se zadluženým klientem. Na základě osobní zkušenosti vím, že převážná část práce se zadluženým klientem se orientuje primárně na vyřešení finanční situace a práce s emoční a psychickou stránkou klienta bývá přidružená. Ne každá sociální služba může využít služeb psychologa, proto tuto péči o klienta do určité míry přebírají sociální pracovníci. Ne přímo ve smyslu terapie, ale v tom, že si pracovník dokáže uvědomovat citové a emoční prožívání dané situace klientem, jeho psychické nastavení a schopnost zvládat danou situaci. Tato práce má mít informační charakter pro sociální pracovníky.

Práce je vedená kvalitativní metodou pomocí polostrukturovaných rozhovorů se šesti respondenty na téma procesu jejich problémového zadlužení a prožívání této situace. Respondenti byli vybráni pomocí záměrného výběru přes instituci. Při výběru instituce hrála hlavní roli má praxe v Nízkoprahovém denním centru SCHOD v Uničově, kde jsem se seznámila s klienty projektu „Dluhy nejsou samozřejmost“, který vede Bc. Dana Vrzalíková, Dis. Respondenty vybírala vedoucí projektu. Rozhovory byly vedené formou polostrukturovaného rozhovoru se šesti klienty (čtyři ženy a dva muži).

Práce je rozdělena na teoretickou a na praktickou část. Teoretická část se skládá ze tří kapitol. První kapitola je věnována popisu dluhové problematiky a aspektů problémového zadlužení, mezi které patří fenomén zadluženosti, příčiny zadluženosti, charakteristika dlužníků, problémové zadlužení jako socioekonomický problém a důsledky zadluženosti. Ve druhé kapitole je uvedeno prožívání zadluženosti. Vymezuje se zde postoj lidí k půjčkám a k hodnotě peněz; pojem lidské prožívání a chování a psychologický vliv zadlužení na dlužníka. Třetí kapitola teoretické části je věnována provedeným výzkumům v oblasti zadluženosti.

Praktická část se věnuje použité metodologii a výsledkům výzkumu. V rámci podkapitol jsou definovány výzkumný cíl, výzkumné okruhy, metodologie výzkumu, popis výzkumného souboru a limity výzkumu. V analýze získaných dat jsou interpretována data z provedených rozhovorů, které jsou následně předložena ve výsledcích výzkumu, v diskuzi a v závěru.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Problémové zadlužení

V souvislosti s tématem práce je pozornost v této kapitole zaměřena na problematiku zadlužování fyzických osob. Problematika zadlužování je velmi aktuálním tématem. Někdy bývá dokonce nazývána jako fenomén dnešní doby. Tento fenomén zadluženosti je popsán v podkapitolách na základě krátkého exkurzu do historie a do statistických údajů. Dále jsou uvedeny příčiny zadluženosti a charakteristika zadlužených osob. Problémové zadlužení je obecně jevem s nejrůznějšími nepříznivými důsledky, které ovlivňují mnohé oblasti života zadluženého člověka a členů jeho rodiny. Mezi nejčastěji ovlivněné oblasti patří sociální, ekonomické, právní a psychologické oblasti. V této kapitole je v rámci podkapitol věnována pozornost socioekonomické oblasti a důsledkům problémového zadlužení v socioekonomické a právní rovině. Psychologický vliv dluhů na dlužníka bude popisován v následující kapitole zaměřené na prožívání dluhové situace.

1.1 Fenomén zadluženosti v současnosti

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.“ Podle něj se jedná o jakýkoliv závazek k peněžnímu plnění. Dlužník¹ a věřitel² se předem domluví na společných podmínkách, na základě kterých je dlužník povinen dlužnou částku vrátit. (Vlček, 1992, s. 45) Právní vymezení pojmu závazek lze dohledat v Novém občanském zákoníku, tj. v zákoně č. 89/2012 Sb., (§1721). „Věřitel má ze závazku vůči dlužníkovi právo na určité plnění jako na pohledávku a dlužník má povinnost toto právo splněním dluhu uspokojit.“ Sám pojem v dnešní době nese mnoho

¹ **Dlužník** – jakýkoliv subjekt, který má závazky peněžitého plnění a má povinnost zaplatit nebo uhradit svůj závazek věřiteli. Pojem dlužník se může označit i subjekt, který nemá problém dostát svým závazkům a daný dluh splatit. (Vybíhal, 2011, s. 389) Hrdinková a Mati (2013, s. 47) označují pojmem dlužník toho „kdo si půjčil peníze na určitou dobu a zavazuje se, že je do určité doby vrátí i s úroky.“

² **Věřitel** – osoba, která má právo na plnění závazků, které má vůči němu jeho dlužník. Jedná se převážně o závazky finančního charakteru. (Vybíhal, 2011, s. 389)

významů dle svého obsahu a subjektů, které jsou v něm zainteresovány. Může se jednat o dluh jednotlivce vůči další osobě, dluh jednotlivce vůči instituci, dluh státu a jiné. Nový občanský zákoník (Zákon č. 89/2012, §1723) podotýká, že závazek může vzniknout přímo ze smlouvy, z protiprávního činu nebo z jiné právní skutečnosti definované právním řádem.

Zadlužení rodin v dnešním slova smyslu bylo ještě zhruba před sto lety v podstatě neznámou záležitostí. Dnešní rodiny přijímají úvěr jako naprosto běžnou součást života. Tento masově rozšířený fenomén je znám ve vyspělých demokratických zemích od konce 2. světové války a v zemích bývalého komunistického bloku až od konce 90. let. Do této doby půjčování peněz soukromníkům existovalo v menší míře a nejednalo se o nabídku bankovních produktů. Již ve 20. a 30. letech minulého století některé sociálně smýšlející firmy umožňovaly dělníkům v malém množství získávat malé půjčky za výhodných podmínek. České domácnosti velmi dlouho zastávaly názor, že na prvním místě v tradičních hodnotách je spořivost a bezdlužnost. Pro většinu společnosti byl aspekt zadlužování nepřijatelný a vzít si základní potraviny na pozdější splátku bylo považováno za vrchol půjčky. Největší změna smýšlení obyvatelstva v České republice ve vztahu k zadlužování přišla po sametové revoluci. (Smrčka, 2010, s. 366 – 369)

V roce 1990 vykazovaly české domácnosti celkové úvěry ve výši 31,75 mld. korun, z čehož většinu úvěrů tvořily novomanželské půjčky organizované státem. Jednalo se v podstatě o striktně účelový spotřebitelský úvěr vyplácený pouze na základě potvrzení o pořízení určité věci, jejíž výběr podléhal vymezení z pohledu užitečnosti a proto nebylo možné pořídit cokoli. Hotovostní úvěry téměř neexistovaly. Chuť domácností se zadlužovat byla poměrně nízká, přestože reálná mzda pravidelně rostla. Příčinou byla vysoká inflace a vysoké úrokové míry. (Smrčka, 2007, s. 89 – 91)

Největší změny byly zaznamenány zhruba od roku 2000, kdy se postkomunistické země staly silně hospodářsky aktivními. České domácnosti vstoupily do tržního systému nepřipravené a téměř bez zkušeností. Zadlužování rodin a jednotlivců v letech 2000 – 2008 začalo exponenciálně narůstat téměř bez omezení (Smrčka, 2010, s. 369). Zadlužení domácností v České republice na konci roku 2005 činilo přes 300 miliard Kč. Nevymahatelných je z toho asi 20% všech úvěrů. Tím se zvyšuje riziko exekuce, která

zasahuje stále častěji i osoby, které s dluhy nemají nic společného. (Riegel, 2007, s. 168)

Alena Géblová z České národní banky (ČNB³ – Inspirovalo nás i zahraničí, kde je dluh normou, [online], 2012) podotýká k nárůstu zadluženosti: „Zadluženost českých domácností je z historického pohledu novým fenoménem. Před deseti lety dosahovaly úvěry českým domácnostím výše kolem 150 miliard korun, poté začaly rychle stoupat. Objem úvěrů na bydlení, které tvoří více než dvě třetiny dluhů domácností, se za dekádu zdesetinásobil. Ve hře bylo více faktorů – snadnější dostupnost úvěrů po konsolidaci bankovního sektoru, změny daně z přidané hodnoty a jejich nejistá budoucnost, tendence českých domácností k vlastnickému bydlení, příklad ze zahraničí, kde dluh byl, je a bude normou. Za poslední desetiletí vzrostly dluhy českých domácností téměř o bilion korun na současnou hodnotu 1,1 bilionu korun.“

Ze statistik ČNB vyplývá, že k 31. 12. 2015 dlužily domácnosti na spotřebě 260.942,5 mil. Kč, na bydlení 977.772,9 mil. Kč a na ostatních dlužích 150.542 mil. Kč. Celkové zadlužení českých domácností ke konci roku 2015 činilo 1.389.257,4 mil. Kč. (ČNB – Databáze časových řad ARED, [online], 2015) Domácnosti a jednotlivci se podle Hrdinkové a Matiho (2013, s. 49) obrací na finanční subjekty, které rozdělují na bankovní a nebankovní společnosti a na tzv. „rychlé půjčky“.

1.2 Příčiny zadluženosti

Zadluženost má, stejně jako kterýkoliv jiný jev, svoji kauzální rovinu. K zadluženosti může potenciálně vést celá řada faktorů (příčin) z mnoha oblastí života jedince. Těmito oblastmi jsou osobní oblast jedince, sociální oblast, mikroekonomická a makroekonomická oblast. Příčiny zadlužování nachází odborníci jak na straně samotného jedince, tak na straně společnosti.

Novosad a Novosádová (2009, s. 75) předpokládají, že obecné příčiny zadlužování spočívají převážně v lidském faktoru než v systému. Člověk nesprávně zhodnotí svou reálnou situaci a své současné i budoucí finanční možnosti. Životní náklady přerostou možností pokrytí běžnými zdroji. Tato situace je následně řešena půjčkou, kterou není možné splatit za současné neadekvátní finanční situace. Autoři

³ ČNB – Česká národní banka

se domnívají, že nesprávné zhodnocení reálné situace a finančních možností souvisí s omezenou schopností rozlišit:

- „náklady nezbytné (zabezpečení potravy a ubytování, chod domácnosti, péče o vlastní osobu (hygiena, zdravotní opatření aj.), oblečení, „povinné“ platby typu zdravotního a sociálního pojištění, splátek, úhrad za služby spojené s bydlením ap.
- náklady ostatní, nadstandardní, které zahrnují pořízení nákladných nepotřebných věcí (spotřební elektronika, automobil, luxusní vybavení bytu, rekreační objekt aj.), nebo služeb, na nichž nezávisí existence člověka (dovolená, sportovní a volnočasové aktivity ap.).“ (Novosad, Novosádová, 2009, s. 75)

Janda (2013, s. 126) považuje za jeden z nejčastějších důvodů vzniku problémové zadluženosti nízkou finanční gramotnost jedince. Jedinec se neorientuje v právních smlouvách; nedokáže správně spočítat konečný přeplatek na úrocích a jiné. Další potencionální příčiny spatřuje Janda (2013, s. 126 – 131) v oblasti udržení sociálního statusu, v neočekávaných obtížných životních situacích a v tzv. půjčkách na půjčku. Sociální status souvisí se snahou udržení prestiže a životní úrovně na určité požadované pozici ve společnosti. U některých jedinců je potřeba zvyšovat svůj sociální status podmíněna starostí o vlastní pověst, snahou udržet dosavadní pozici ve společnosti a touhou něco dokázat. Sociální status se navyšuje například pořízením nadstandardního bydlení, značkového oblečení, výrobků moderních technologií a elektroniky (např. dotykové mobilní telefony, televize), luxusní dovolené a jiného. (Janda, 2013, s. 126) Mezní situace (obtížné životní situace) v životě dlužníka spočívají ve vnějších okolnostech, které jedinec nemůže ovlivnit. 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.“ Zvládnutí těchto situací podle Jandy (2013, s. 130 – 136) záleží na mnoha individuálních osobnostních i společenských faktorech. Mezi typické mezní situace se řadí krize vzniklé ze ztráty partnera nebo ztráta zaměstnání, dále odchod do důchodu, nemoc, úraz a jiné. Půjčka na půjčku znamená, že si dlužník ve snaze dostat svému závazku sjedná další půjčku, kterou zaplatí tu předchozí. Autor podotýká, že se jedná o začarovaný bludný kruh, protože často nově sjednaná půjčka

obsahuje pro dlužníka horší podmínky, než ta předchozí. Dlužník si tímto konáním jen kupuje další čas, ale neřeší pravou podstatu svého problému.

Besedová (2014, s. 8) 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 (2007, s. 4 – 6) pomáhající zadluženým klientům výše uvedené příčiny zadlužování shrnuje do pěti skupin:

- 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 (např. rozhodčí doložka). Finanční společnosti často nezveřejňují veřejně své smlouvy a zákazníkovi nedají dostatek prostoru a času potřebných k podrobnému pročení a prozkoumání smlouvy. (SPES, 2007, s. 4)
- Půjčování s cílem zmocnit se majetku dlužníka: Dle SPES jsou v některých smlouvách zakomponovány těžce splnitelné nebo snadno porušitelné podmínky. To může vést k fatálním následkům v podobě předluženosti, exekucí a jiných následků. (SPES, 2007, s. 5)
- Chybějící finanční vzdělání: Zde patří neznalost jedinců a rodin při sestavování měsíčního rozpočtu, plánu hospodaření, dále neschopnost odhadnout své platební možnosti při uzavírání smluv a jiné. (SPES, 2007, s. 5)
- Individuální důvody: Zde řadí: „ztrátu zaměstnání; rozchod; rozvod; nemoc nebo smrt blízkého příbuzného; narození dítěte; nehodu; ručení, spoluúčast na půjčce a další.“ (SPES, 2007, s. 6)
- Celospolečenské důvody: Jedná se převážně o selhání různých institucí, pracovního trhu a bytového trhu. SPES zde řadí jako příčinu zadlužování rodin nedostatečný přístup ke vzdělání, možnosti poradenství, právo a jiné. (SPES, 2007, s. 6)

Smrčka (2010, s. 118) řadí mezi nejčastější příčiny rostoucí zadluženosti snadnější dostupnost peněžních prostředků od finančních subjektů; silnou marketingovou politiku těchto společností; stabilnější a relativně nízké úrokové míry; růst životní úrovně; změnu životního stylu a preferencí (touha po vlastním bydlení, rostoucí spotřeba); finanční a ekonomickou negramotnost obyvatelstva; lživou reklamu a názorové změny obyvatelstva na zadluženost.

1.3 Charakteristika dlužníků

Nelze přesně specifikovat charakteristiku lidí ohrožených problémovým zadlužením, lze pouze poukázat na jisté typy lidí či na určité způsoby chování, na základě kterých je možné tyto jedince charakterizovat jako potencionální budoucí dlužníky. Podle Oujezské (2009, s. 8) se dlužníky nejčastěji stávají „patologičtí hráči; lidé závislí na alkoholu a drogách; lidé s poruchou osobnosti, lidé s duševním onemocněním (maniodepresivní psychóza); lidé žijící konzumním způsobem života; lidé sociálně, ekonomicky a vzdělanostně slabší; lidé nedomyšlející důsledky svých činů; lidé rozhodující se impulsivně a zkratkovitě; lidé, kteří chtějí za každou cenu uspokojit potřeby blízkých lidí; lidé, kteří žili v minulém režimu, o které se stát vždy postaral; nesamostatní a nezodpovědní lidé.“

Podle Vybíhala (2011, s. 52) mezi skupiny ohrožené zadlužeností patří „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 a děti, které žijí v ohrožených rodinách.“

Rusnáková (2009, s. 28 – 29) charakterizuje ohrožené skupiny několika společnými faktory. Řadí zde nízké vzdělání, slabou sociální oporu, propojenost zadlužení a dalších problémů (špatná bytová situace, psychické poruchy, fyzický handicap atd.) a tzv. „pštrosí efekt“. Tím popisuje chování lidí, kteří řešení svého problému odkládají až do doby, kdy jim dluhy přerostou přes hlavu a oni již nejsou schopni vlastními silami tuto situaci efektivně vyřešit.

Na základě vymezení ohrožených skupin zadlužeností podle jednotlivých autorů lze vysledovat určité souvislosti. Všemi autory bylo zmíněno pouze nízké vzdělání.

Další souvislosti byly zmiňovány vždy pouze dvěma autory. Patří sem lidé s psychickým a zdravotním omezením; sociálně a ekonomicky slabí a nezodpovědní jedinci, kteří svoji situaci neřeší, nebo ji odkládají. Zajímavé je to, že pouze v jednom případě byli zmíněni lidé dlouhodobě nezaměstnaní (nebo s nízkými příjmy) a lidé žijící konzumním stylem života. V předchozí kapitole byly totiž mezi příčinami zadluženosti tyto aspekty zmiňovány.

1.4 Problémové zadlužení jako socioekonomický problém

Zadluženost je problémem socioekonomického globálního rozměru. Zasahuje jak do běžného života jedinců, tak i do jejich sociálního fungování ve společnosti. V konečném důsledku může vést problémová zadluženost až k sociálnímu vyloučení jedince ze společnosti. (Nováková, Sobotka, 2011, s. 28 – 29) Neuvážené zadlužování sociálně slabých může být příčinou vzniku druhotných problémů, jako jsou ztráta bydlení, odebrání nezletilých dětí z rodiny a vstup na nelegální trh práce (důvodem je exekuční postižení příjmu z pracovní činnosti). (Truhlářová, Vanický, 2008, s. 24 – 25) Jedná se „o ekonomický problém, kdy osoby v produktivním věku jsou pracovně demotivovány k legální práci a pobírají sociální dávky.“ (Nováková, Sobotka, 2011, s. 55)

Cílem dnešní většinové společnosti je zaměření se na získávání peněz a majetku pro naplnění určitých aspektů života ve společnosti. Tímto způsobem vzniká představa, že veškeré štěstí a životní uspokojení souvisí s vlastnictvím určitého finančního obnosu. Hodnotové vědomí společnosti se koncentruje na peníze, které jsou pouhým prostředkem pro uchování socioekonomického statusu. (Simmel, 2006, s. 18) „Socioekonomický status definuje postavení člověka v rámci společenské hierarchie, pro jehož udržení jedinec využívá své i cizí materiální, behaviorální a psychosociální zdroje.“ (Nováková, Sobotka, 2011, s. 28 – 29) Tento status dle odborníků hraje v otázkách zadlužování společně s náročnými životními situacemi důležitou roli. Paulík (2010, s. 133) souhlasí s Novákovou a Sobotkou, že schopnost jedince zvládnout nastalou situaci záleží na různých faktorech, mezi které patří zkušenosti; psychické prožívání; schopnost adaptace na změnu, sociální a finanční opora a jiné.

Od konce 90. let se v České republice výrazně zvýšila životní úroveň občanů. Zvýšená poptávka a spotřeba vyvolává z ekonomického hlediska prosperitu, dochází

ke zvýšení příjmů státu a tedy i navýšení jeho výdajů směrem k občanům. Rostla životní úroveň a objevila se sociální nerovnost mezi obyvatelstvem. Velmi rychle se ve společnosti vyvinulo spotřebitelské chování, dokazování příslušnosti k určité sociální skupině nebo snaha ukázat spotřebu vyšší, než odpovídá společenskému postavení. Mnoho jedinců proto podpořilo svůj finanční potenciál zadlužením. K odpovědnému zvládnutí této situace bylo ale potřeba výkonnosti a určitých zkušeností, které mnoho jedinců nemělo a bohužel i dnes stále ještě nemá. (Smrčka, 2010, s. 399 – 400)

Dle Smrčky (2010, s. 401 – 406) hlavní problém zvládnutí zadluženosti spočívá ve špatném iracionálním přemýšlení a reálném posouzení potřebnosti prvního úvěru. Ten bývá reálně potřebný, ale často zbytečný, protože pouze málokdy překračuje schopnosti jedince splácet. V případě nízké finanční a právní gramotnosti jedince je racionální posouzení potřeby úvěru velmi složité. Je silně ovlivněno reklamou různých finančních subjektů, které bagatelizují ve svém vlastním obchodním zájmu rizika vyplývající z přijatého úvěru. Žadatelé o první úvěr navíc nejsou téměř nikdy odmítnuti. Banka odmítne poskytnout úvěr v případě velmi nízkého příjmu žadatele. Po splacení prvního úvěru je člověk více ochoten přijmout další úvěr. Obecně platí, že první splacené úvěry vedou ke snížení pozornosti a ostražitosti. Další úvěry již mnohdy pouze kryjí samotnou dluhovou službu.

Smrčka (2010, s. 401 – 406) dále uvádí, že druhá půjčka je odůvodněna velmi „seriózní a morální“ potřebou. V tomto případě jde o financování jisté prestiže, postavení ve společnosti a potřeby nedat najevo své vlastní finanční problémy. Příkladem může být například půjčka na vybavení dětí na lyžařský tábor nebo půjčka na zahraniční dovolenou. K tomu dochází ještě před příchodem prvních ekonomických problémů ohrožujících bezproblémové splácení závazků. Dluhový koloběh se rozjíždí a jedinec si pomalu zvyká na život s dluhem. S prvními ekonomickými problémy nastávají potíže ve splácení závazků. Zároveň roste ostražitost banky. V případě dlouhodobých finančních potíží a neschopnosti splácet dlužník nemá nadále šanci získat další potřebné finanční prostředky u finančního bankovního subjektu. Problémově zadlužený člověk se pak obrací na nebankovní společnosti poskytující úvěry. Situace se stává prakticky neúnosnou a obezřetnost k přijímání nových úvěrů postupně ztrácí

smysl. V této situaci člověku prakticky nezbývá nic jiného, než za jakýchkoliv nevýhodných podmínek replikovat půjčky. (Smrčka, 2010, s. 406)

Hrdinková a Mati (2013, s. 56) popisují celý proces problémového zadlužení v osmi fázích. Prvotní dluh vzniká podepsáním smlouvy (půjčka, úvěr...). Ve druhé fázi dochází k prodlení plateb. Dlužník přestane řádně platit nebo se zpozdí s posíláním plateb. V další třetí fázi věřitel reaguje na prodlení plateb dlužníka upomínkami. Výzva je poslední možnou upomínkou od věřitele, kterou dává poslední možnost dlužníkovi řešit svoji tíživou finanční situaci (splatit jeho pohledávku, začít kontaktovat věřitele...). V páté fázi věřitel ztrácí trpělivost, odstupuje od sjednané smlouvy a požaduje po dlužníkovi splacení celé dlužné částky naráz. Dalším krokem je předání pohledávky inkasní společnosti, která bude celou situaci řešit za něj. V sedmé fázi se dlužník dostává do soudního nebo rozhodčího řízení. V poslední fázi se dluh pravomocně vymáhá pomocí exekuce.

Jiný popis procesu zadlužení nabízí Vránek (2011, s. 29). Ten uvádí, že na začátku každého zadlužení existuje určitá individuální krize a její důsledky. Autor udává příklad člověka, který bezproblémově splácí sjednaný úvěr. Tento člověk utrpí velkou ztrátu např. v podobě úmrtí životního partnera. Prvotní reakcí člověka je žal a psychické vyrovnávání se s osobní ztrátou. V případě dlouhodobého špatného psychického stavu se objevují další problémy např. v podobě ztráty zaměstnání a finančních příjmů, ohrožení stabilního bydlení, změny sociálního statusu a jiné. Prvním dopadem na život dlužníka je omezení finančních příjmů a snížení životního standardu. Dlužník šetří na věcech či událostech ve svém životě, bez kterých je schopen se obejít (dovolená, kulturní a společenské akce). Když toto chování nepřinese výrazné ušetření finančních prostředků, dlužník omezí výdaje na aktivity související s vlastními zálibami a s běžným fungováním ve společnosti. Plánuje důrazněji nákupy, kupuje věci nezbytně nutné; dopravuje se alternativně (např. městská hromadná doprava, kolo, chůze...); přestěhuje se do bytu s nižším nájmem; prodá část majetku. Pokud se situace nezlepší, obrací se na zdroje svých blízkých či na nabídku finančních produktů. V případě nezvládnutí situace se dlužník dostává do vážných dluhových problémů.

1.5 Důsledky zadluženosti

Zadlužování je z obecného hlediska jevem s nejrůznějšími nepříznivými důsledky různé úrovně, které ovlivňují všechny oblasti života samotného dlužníka, ale také ostatních členů rodiny. Problémová zadluženost nejčastěji ovlivňuje ekonomickou, sociální, právní a psychologickou oblast života. V této podkapitole popisují negativní dopady zadluženosti v socioekonomické a právní rovině. Psychologické dopady zadluženosti jsou popsány jako součást psychologického prožívání v následující kapitole.

1.5.1 Oblast socioekonomická

Důsledky problémového zadlužení se projevují převážně v socioekonomické oblasti života. Zadlužování působí nepříznivě na dlužníka a jeho blízké okolí. Krizový stav zadluženosti může v rodině narušit její základní funkce, její organizaci, schopnost zvládat krizové situace a optimistický pohled a naději na zvládnutí dluhové situace. Dochází k narušení vztahů v rodině a vztahů s nejbližším okolím. Snižuje se životní úroveň dlužníka a jeho rodiny (domácnosti), což může mít za následek ztrátu sociální opory⁴, úplnou ztrátu sociálních kontaktů s okolím a stav materiální chudoby. (Vrbková, 2009, s. 97) Mezi další důsledky problémové zadluženosti patří ztráta bydlení (neplacení nájemného a přidružených služeb spojených s užíváním bytu), častější preferování nelegální práce z důvodu hrozby exekučních srážek příjmů z pracovní činnosti, naprostá závislost na systému sociálních dávek, ohrožení rizikovým životním stylem a kriminalitou, vznik sociálně patologických jevů a v neposlední řadě i možné odebrání dětí z péče rodičů. V extrémních případech se může dlužník ocitnout na prahu sociálního vyloučení a izolace. (Balabán, 2009, s. 64)

⁴ **Sociální opora** – pomoc poskytovaná druhými lidmi člověku v nouzi nebo v zátěžové situaci. Tato pomoc člověku pomáhá překonat jeho obtížnou situaci. (Křivohlavý, 2001, s. 94) Sociální opora je pro mnohé dlužníky často jedinou motivací k řešení situace. Sociální oporu může pocítovat dlužník ve třech úrovních: **mikroúroveň** (nejbližší rodina, manželé, partneři); **mezoúroveň** (členové různých skupin – širší rodina, přátelé, komunita, pracovní kolektiv); **makroúroveň** (celospolečenská forma pomoci – například garance zachování životní úrovně pomocí systému sociálního zabezpečení a státní sociální podpory). (Křivohlavý, 2001, s. 95)

Disponibilní příjmy zadluženého jedince či domácnosti jsou velmi omezené (jak v úspoře, tak ve spotřebě). Důvodem je skutečnost, že převážná většina měsíčních příjmů domácnosti je vynakládána na splácení nejrůznějších finančních závazků. Tento stav omezených finančních příjmů a vysoké zadluženosti může vést k tzv. ekonomickému zhroucení dlužníka, vzniku předluženosti a stavu chudoby. Chudobu lze podle Krebsa (2007, s. 131) definovat jako „stav, kdy lidé nejsou schopni uspokojovat své základní životní potřeby v míře, kterou společnost v dané době uznává jako minimální či nezbytně nutnou. Je to stav, kdy lidé nejsou schopni získat vlastními silami prostředky k tomu, aby zajistili vlastní existenci. Chudoba je vymezována jako hmotná nouze (deprivace), i když je mnohdy spojena s jinými deprivacemi (např. sociální, bytová aj).“ Krebs dále rozděluje chudobu dle různých hledisek:

- Objektivní a subjektivní chudoba: Objektivní chudoba je určována státem. Poukazuje na význam uspokojování základních životních potřeb a určuje příslušnost konkrétní pomoci. Subjektivní chudobou se rozumí vlastní hodnocení stavu, jenž nemusí být totožné s chudobou objektivní.
- Absolutní a relativní chudoba: Absolutní chudoba je stavem, kdy v důsledku nedostatečného množství finančních prostředků není možno uspokojovat základní životní potřeby v míře ohrožující člověka na životě. Relativní chudoba představuje stav, kdy konkrétní jedinec (větší počet osob) uspokojuje své základní životní potřeby pod průměrnou životní úroveň společnosti.
- Primární a sekundární chudoba: Primární chudoba je spojena s absolutním nedostatkem prostředků sloužících k obživě. K sekundární chudobě dochází náhodně např. neopatrností.

V krajních případech se může problémově zadlužený člověk ocitnout na prahu sociálního vyloučení a izolace. Jedná se o jeden z významných sociálně-patologických jevů, který může být jak příčinou nezdravého problémového zadlužování domácností, tak jejím důsledkem. Sociální izolace souvisí s psychickými a ekonomickými dopady zadluženosti, kvůli kterým se životní úroveň jedince snižuje. 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 č. 118/2006 Sb., o sociálních službách, § 3 písmeno f)

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.“ Pro zadluženého jedince znamená sociální vyloučení život v chudobě bez přiměřeného bydlení, účasti na trhu práce a ve společnosti, bez dostatečného finančního i nemateriálního zázemí, dále život v izolaci nebo ve skupině podobných lidí pohybujících se na okraji společnosti. Sociální vyloučení vzniká v krajních případech a úzce koresponduje s pojmem nepříznivá sociální situace, která charakterizuje situaci, kdy nízké příjmy zadluženého jedince či celé domácnosti klesají pod společenský standard. Dochází k deprivaci, která může končit stavem chudoby.

Stav chudoby, sociálního vyloučení a riziko vzniku sociálně-patologických jevů (kriminalita, gamblerství, alkoholismus, užívání drog apod.) má souvislost se vznikem bezdomovectví zadlužených lidí. Mnoho dlužníků přichází o své bydlení, nebo jim tato ztráta hrozí. Průdková a Novotný (2008, s. 11 – 12) definují bezdomovectví jako „společenský jev, kterému předcházejí jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení. Je to sociální situace vyvolaná interindividuálně odlišnými faktory. [...]. Zasahuje všechny oblasti života postiženého jedince. Je to způsob života charakterizovaný především absencí přijatelného bydlení.“

Pojem bezdomovectví není v české legislativě dosud systematicky definován. Podle zákona č. 118/2008 Sb., o sociálních službách se jedná o osoby bez přístřeší. Dalšími pojmy jsou osoby sociálně slabé, nepřízpůsobivé nebo osoby sociálně vyloučené s absencí bydlení. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 13) Vágnerová, Csémy a Marek (2013, s. 9) ještě označují bezdomovectví za syndrom komplexního sociálního selhání. Setkáváme se také s pojmem „extrémní forma sociálního vyloučení.“ (MPSV- Koncepce, 2013, s. 7)

Mnozí zadlužení jedinci splňují klasifikaci stavu bezdomovectví, přestože mají střechu nad hlavou a nežijí na ulici. Průdková a Novotný (2008, s. 11 – 12) rozdělují bezdomovectví do tří skupin:

- Zjevní bezdomovci: Jedná se o osoby, u kterých je viditelně patrné jejich bezdomovectví (špinavý oděv, zápach a jiné). Společnost tyto jedince vnímá

negativně. Většinou žijí v parcích, ve squatech, na ulicích nebo na vlakových nádražích.

- Skrytí bezdomovci: Skryté bezdomovectví lze velmi těžko rozpoznat. Ve většině případů tito lidé dbají o svůj vzhled a ošacení. Sami sebe neřadí mezi typické lidi bez domova. Bydlí převážně ve squatech, ve kterých se dlouho nezdržují. V zimním období vyhledávají pomoc v azylových domech.
- Potenciální bezdomovci: Jedná se o jedince, kterým bezdomovectví bezprostředně hrozí. Jejich bytová situace je velmi nejistá a neustále hrozí riziko okamžité ztráty bydlení. Pevně se jedná o jedince, kteří bydlí v domech určených k demolici nebo v podnájmech za problematických okolností (špatné smlouvy, neplacení nájemného a jiné).

1.5.2 Oblast právní

Oblast právních dopadů je charakterizována vymáháním dluhu mimosoudní nebo soudní cestou a právním vyřešením dluhové situace pomocí exekuce nebo insolvence (institutu osobního bankrotu). Ve spotřebitelské smlouvě se spotřebitel zavazuje plnit finanční závazky vůči svému věřiteli. V případě nesplnění této zákonné povinnosti vyplývající ze smlouvy dlužníkem narůstají úroky z prodlení a dochází ke smluvním pokutám navyšujícím jistinu dluhu. Při dlouhodobém neplnění a častému nezdaru při snaze o mimosoudní vyřešení dochází k podání soudní žaloby věžitelem. Peněžní výdaje plynoucí ze soudního řízení je povinen zaplatit dlužník. Dalším krokem je soudní rozhodnutí o zahájení exekučního řízení nebo podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení ze strany dlužníka. (Ondřej, 2012, s. 162)

Soudní rozhodnutí o zahájení exekučního řízení je řešením dluhové situace právní cestou na základě žádosti oprávněného (věžitele). 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. Ten upravuje podmínky provedení exekuce a vydání exekučního titulu, který jasně stanovuje roli povinného (dlužník) a oprávněného (věžitele). Tímto titulem může být: rozhodnutí soudu nebo rozhodčí nález; exekutorský nebo notářský zápis; rozhodnutí orgánu státní správy nebo územní samosprávy; rozhodnutí na základě výkazů nedoplatků na nemocenském a sociálním

pojištění. Příslušný soud rozhoduje o nařízení exekuce do 15 dní od podání návrhu. (Syrůvková, Machalíček, Christová, 2008, s. 39 – 40)

Podle SPES (2007 s. 27) vydává exekutor po doručení vyznění o nařízení exekuce tzv. exekuční příkaz, na jehož základě má oprávnění provést exekuci podle způsobů uvedených zákonem. Exekutor má právo zabavovat majetek dlužníka (nejčastěji prostřednictvím movitého majetku v domě povinného). Označený majetek jde dále do dražby. Exekuce probíhá do okamžiku, kdy je vše vymoženo, soud pravomocně zruší nařízenou exekuci, povinný zemře (zanikne v případě právnické osoby) nebo je mu povolena insolvence.

Osobní bankrot (oddlužení/insolvence) je dalším řešením nezvládnutelné dluhové situace. Pokud se dlužník ocitne v platební neschopnosti a nedokáže plnit své závazky, nachází se v úpadku (platební neschopnosti) nebo mu úpadek hrozí. Hrozící úpadek definuje předpoklad, že dlužník nebude schopen řádně a včas splnit převážnou část svých závazků. Dlužník se ocitá v platební neschopnosti ve chvíli, kdy má více (nejméně dva) věřitelů a peněžité závazky minimálně 30 dnů po splatnosti, které není schopen plnit. Existují tři hlavní způsoby řešení úpadku nebo hrozícího úpadku. Zde patří konkurs, reorganizace a oddlužení. Cílem oddlužení je osvobození dlužníka od dluhů ve formě pětiletého splátkového kalendáře nebo zpeněžením majetku. K zahájení insolvenčního řízení může dojít na návrh dlužníka. (Maršíková, 2009, s. 17)

Institut oddlužení upravuje zákon č.182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) a je v praxi využíván od ledna 2008. Návrh na povolení oddlužení podává dlužník spolu s tzv. insolvenčním návrhem a povinnými přílohami. Zde je doložen veškerý seznam majetku včetně všech pohledávek, závazků a věřitelů. Tento návrh obsahuje také údaje o příjmech v posledních třech letech a údaje o očekávaných příjmech v následujících letech spolu s návrhem způsobu oddlužení. (Hubálek, Křístek, Zambol, 2011, s. 52)

V této kapitole jsem se věnovala tématu problémové zadluženosti. Zadlužování fyzických osob je v České republice velmi aktuální a často diskutovanou problematikou, kterou nelze podceňovat z důvodu jejího rozsahu a závažnosti důsledků. Dluh je v dnešním slova smyslu součástí naší společnosti. Zadlužení fyzických osob

a rodin bylo ještě zhruba před sto lety neznámou a zcela nepřijatelnou záležitostí. Naopak dnešní rodiny přijímají úvěr jako naprosto běžnou součást života. Tento masově rozšířený fenomén a životní styl moderní společnosti je znám ve vyspělých demokratických zemích od konce 2. světové války, v zemích bývalého komunistického bloku až od konce 90. let. Největší změny v České republice byly zaznamenány zhruba od roku 2000, kdy zadluženost začala exponenciálně narůstat. Celkové zadlužení českých domácností ke konci roku 2015 činilo 1.389.257,4 mil. Kč.

Určité procento zdravé zadluženosti ve společnosti je normálním jevem. Tak jak je uvedeno v textu dříve, bezproblémové splacení prvního úvěru vede často k sjednání dalších úvěrů. Dluhový koloběh se začíná rozjíždět a člověk si zvyká na život s dluhem. S prvními ekonomickými problémy nastávají potíže ve splácení závazků. V případě dlouhodobých finančních potíží a neschopnosti splácet se člověk dostane do problémové zadluženosti. Příčiny zadluženosti odborníci spatřují v celé řadě faktorů souvisejících s mnoha oblastmi života jedince (osobní, sociální, mikroekonomická a makroekonomická oblast). K hlavním příčinám zadlužování patří selhání lidského faktoru; individuální důvody; neplacení nájmu a dalších poplatků a ostatní důvody. Mezi nejčastěji ohrožené skupiny patří dlouhodobě nezaměstnaní; příslušníci etnických menšin; osoby sociálně, ekonomicky a vzdělanostně slabší; lidé žijící konzumním způsobem života, osoby se zdravotním postižením; osoby s psychickými problémy; osoby s různými druhy závislostí; migranti; osoby ohrožené sociálním vyloučením a další.

Problémová zadluženost je problémem socioekonomického globálního rozměru. Zasahuje do běžného života jedinců a ovlivňuje téměř všechny aspekty jejich života. Nepříznivé dopady problémové zadluženosti fyzických osob se nejvíce se projevují v socioekonomické, psychologické a právní rovině lidského života. V socioekonomické rovině je nepříznivým dopadem nedostatek disponibilních finančních prostředků. Tento stav omezených finančních příjmů a vysoké zadluženosti může vést k tzv. ekonomickému zhroucení dlužníka, vzniku předluženosti, chudoby, k narušení mezilidských vztahů a ke ztrátě sociálních kontaktů, k sociálnímu vyloučení a izolaci a k výskytu sociálně-patologických jevů. Mezi právní důsledky problémové zadluženosti se řadí mimosoudní a soudní vymáhání pohledávek (exekuční řízení) a insolvenční řízení (osobní bankrot).

2 Prožívání problémové zadluženosti

Splácení závazků může být pro mnohé jedince psychicky velmi náročné, především pokud se v průběhu splácení dostanou do finančních problémů. Neschopnost splácet své závazky s sebou nese řadu rizik projevujících se v psychosociální oblasti jedince. Psychické prožívání a zvládání zadluženosti je individuálním procesem, na kterém se podílí mnoho faktorů, kterým budu věnovat pozornost v rámci podkapitol. Důležitým aspektem v prožívání zadluženosti je postoj lidí k půjčkám a vnímání hodnoty peněz. Další podkapitoly jsou zaměřeny na vymezení pojmu prožívání a vlivu problémového zadlužení na člověka.

2.1 Postoj lidí k půjčkám a k hodnotě peněz

Většina lidí se velkou část svého života orientuje na získávání financí. Tyto finance se stávají často nevědomky konečným cílem, ke kterému lidé směřují své veškeré úsilí. Snaha získat finanční či materiální zdroje je stará jako lidstvo samo, znamenala totiž otázku přežití. S postupem času vzniká představa, že veškeré štěstí a životní uspokojení je spojené s vlastněním peněz. Tím se odhaluje pravá povaha peněz. Peníze jsou pouhým prostředkem k dosažení štěstí a spokojenosti. Lidé, kteří jsou již dostatečně finančně zajištěni, nemají k financím a k majetku stejný postoj jako zbytek populace. Mnoho lidí se po dosažení určité sumy peněz stáhne do ústraní, protože jejich konečný cíl snažení byl naplněn. Po dosažení tohoto cíle se ale mnohokrát dostavuje zklamání a smrtelná nuda, často zapříčiněná ztrátou smyslu života nebo pevnou náplní dne. V opačném případě tíživého nedostatku financí se život jedince zaměřuje převážně na naplnění tohoto deficitu. Finance se tedy stávají prostředkem neúčinným a neuspokojivým. (Simmel, 2006, s. 18)

Bayer a Bayerová (1996, podle Nováková, Sobotka, 2011, s. 24) uvádí, že prostřednictvím peněz dochází k rozšíření sociálních vazeb a k uspokojení vlastních zálib. Peníze jsou nejvýznamnějším předpokladem společenského života, protože zvyšují atraktivitu jejich majitele. Smrčka (2010, s. 399) podotýká, že penězi si lidé dokazují svoji životní úroveň, sociální příslušnost a snahu ukázat, že „mají na víc“ (ukazují spotřebu vyšší, než která odpovídá společenskému průměru nebo průměru

v jejich společenské třídě). Potřeba umělého navýšení životní úrovně se tedy podpoří pomocí zadlužení.

Důvody zadlužování lze z psychologického hlediska hledat také ve faktorech ovlivňujících míru spoření. Mezi tyto faktory se řadí příjem, bohatství, sociální zabezpečení, důchodový systém, věk, úroková míra a finance. Zatím však nebyla objevena souvislost mezi mírou spoření a jednotlivými rysy osobností. Jediné, co lze uvést v souvislosti ve vztahu k financím jsou genderové rozdíly mezi ženami a muži. Přístup mužů k penězům je přístupem „lovců“ a přístup žen přístupem „sběračů“. (Nováková, Sobotka, 2011, s. 25)

Velký význam ve vytváření postoje k půjčkám a úvěrům má primární rodina. Ta pomocí transgeneračního přenosu předává vhodné i iracionální a nezodpovědné vzorce ekonomického chování. Zadluženost a dluhy jsou tradičně vnímány společností negativně, zatímco úvěr je obecně vnímán jako neutrální díky svému „podnikatelskému a hospodářskému“ charakteru. Pro žadatele o úvěr má úvěr v daném okamžiku subjektivní atraktivitu. Úvěr, jako předmět jeho potřeby, je mu ve většině případů okamžitě k dispozici. Tato výhoda převažuje nad všemi ostatními možnými riziky vyplývajícími z nesplnění smluvních podmínek. (Nováková, Sobotka, 2011, s. 25)

Odborníci tvrdí, že finální postoj jedince k půjčkám a k zadlužování velmi závisí na jeho osobnostním nastavení a povaze. Tento individuální postoj je nejvíce patrný v protikladných typech dlužníků. Jedna skupina dlužníků je v podstatě neschopná žít s dluhem, odmítá ho a volí raději cestu spoření. V případě přijetí úvěru nespí, jsou nervózní až do okamžiku uhrazení závazku. V případě špatného prožívání jsou schopni přikročit i k sebevraždě. Druhá skupina dlužníků je úplným protikladem. Dluh v jakékoliv výši je pro ně zanedbatelný a nedůležitý. Dluhy jim vůbec nevadí a dokonce s nimi umí pohodlně žít. Existují případy, kdy milionové dluhy ovlivnily psychiku dlužníka jen v minimálním rozsahu. Obecným faktem (i přes velkou individualitu v postojích k úvěrům) je, že v dnešní době se zadlužují jedinci a rodiny, které to nemají nutně zapotřebí. (Smrčka, 2010, s. 365) Dalším faktem je, že dnešní generace přistupuje k penězům svobodomyšlněji a ztrácí tradiční zábrany patrné v minulosti. (Smrčka, 2010, s. 400)

2.2 Lidské prožívání a chování

Lidské prožívání je komplexním procesem utvářeným mnoha faktory. Pro lepší pochopení tématu práce je zde uvedeno, jakým způsobem nahlíží na pojem prožívání odborníci z oblasti psychologie. Nakonečný definuje slovo „prožít“ (1998, s. 31) jako pojem vyjadřující „souhrn procesů, jejichž příklady jsou cítění, vnímání a představy.“ Pojem prožívání je možné dle Jamese (podle Nakonečný, 1998, s. 32) nahradit synonymem vědomí. „Vědomí, resp. prožívání tvoří kontinuální plynutí, proud, z něhož verbalizace jednotlivých zážitků nebo jejich akcentace citem nebo pozorností činí relativně diskrétní děje.“ Pro lepší pochopení pojmu prožívání navrhuje Nakonečný (2003, s. 36 – 37) následující schéma:

S-> (O) -> R

S – vnější podněty ve formě situace nebo stimulace.

O – osobnost, vnitřní psychofyzické predispozice, které tvoří vnitřní determinanty psychických reakcí (ty se tvoří interakcí genetické výbavy a individuálních zkušeností).

R – psychická reakce skládající se ze dvou složek: prožívání a chování. Chování je velmi úzce propojeno s prožíváním (je jeho nástrojem). Reakce je provázená více či méně nápadnými bezděčnými nebo úmyslnými fyziologickými změnami.

S pojmem prožívání souvisí také termín dynamika lidského sociálního chování. Psychologie označuje pojem dynamika (pohyb) termínem motivace, který představuje pohnutku k jednání. Tento pojem označuje dění psychické dynamiky na úrovni subjektivního prožívání (emoce) a na úrovni chování v souvislosti aktivace, regulace, jednání a chování. „Lidské myšlení, cítění, chtění a jednání je výsledkem dynamiky, vzájemného působení jedince a jeho sociálního prostředí a také výsledkem působení society prostřednictvím osobnosti na základě jejich predispozic.“ (Musil, 2005, s. 37)

Musil (2005, s. 48) uvádí, že k poruchám dynamiky sociálního chování a motivace dochází v situacích vyvolaných nedostatkem, střetem nebo nadbytkem vnějších nebo vnitřních podnětů fyzikálního, biologického a sociálního prostředí. Autor tyto situace způsobující poruchy sociálního chování a prožívání označuje jako stres, frustraci, deprivaci a konflikt. Dlouhodobé vystavení jedince těmto situacím působí negativní změny vedoucí k nemocím, ať již v oblasti fyzické, psychické nebo

somatické. Odolnost jedince ovlivňuje řada ukazatelů. Zde patří vrozené vlastnosti jedince, osobnostní predispozice, životní zkušenosti, stav spokojenosti a životního štěstí, autoregulace (sebeřízení) a očekávání.

2.3 Vliv problémového zadlužení na člověka

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

„Dluhy vytváří strach a strach vytváří nemoc a ta ochromuje vlastní síly k svépomoci.“ (překlad – Miloslava Mazáková)

Určité procento zadluženosti ve společnosti je normálním jevem. (SPES, 2007, s. 4) Problém nastává v okamžiku destabilizace původního fungujícího systému jedince (např. ztráta zaměstnání, nemoc, úmrtí partnera, narození dítěte a jiné). Objevují se první problémy se splácením závazku, které se časem prohlubují do problémové zadluženosti. Tato neschopnost splácet své závazky s sebou nese řadu rizik, které se mohou projevit v psychosociální oblasti jedince. Zadluženost je považovaná za náročnou životní situaci vystavující dlužníka velké psychické zátěži. Náročnost této situace je každým jedincem definována a prožívána individuálně dle jeho subjektivních postojů a zkušeností. Dlužník se ve své situaci není často schopen zorientovat a vnímá ji jako náročnou a bezvýhodnou. 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, výši dluhu, nezná věřitele, nedokáže se v dané situaci sám vyznat)
- neřešitelné (dlužník ví o své situace, pochopil ji, ale netuší, jakým způsobem ji řešit)
- 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 ohrožení jeho samého, či jeho blízkých).

Propojení psychického prožívání a dluhové situace uvádí Koucká. (2007, s. 12 – 14) „Konfrontace s povinností splácet závazky lidem záhy působí psychický diskomfort, a proto se jí 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 myslí 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 život.“

Sutton (2010, s. 25) uvádí, že mezi psychický dopad zadluženosti může patřit prožívání stresu, frustrace nebo deprivace. Zadluženost společně s prožívaným stresem, frustrací a deprivací podle autora dále způsobuje změny v interpersonálních vztazích, v psychickém a fyzickém zdraví a v celkovém životním stylu dlužníka. Nejčastěji uváděným prožívaným stavem při problémové zadluženosti je stres. „Stres vyjadřuje situaci člověka v napětí (tenzi) při řešení problému, kdy se do cesty řešení tohoto problému postaví nepřekonatelná překážka.“ (Howard, Scot, 1994, podle Křivohlavý, 1994, s. 10) Pojmem stres se označuje určitý stav napětí, který je reakcí lidského organismu na různé podněty neboli stresory. O míře působení stresu rozhoduje zátěž působící na jedince a odolnost organismu se této zátěži bránit. (Plamínek, 2013, s. 128) Křivohlavý (1994, s. 10) definuje stres 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.“

Stres vyvolaný zadlužeností může mít dvě podoby. Mezi typické znaky negativního stresu (destruktivního stresu či distresu) patří deprese, trvalé stavy obav a trápení, strach, negativní pohled na svět, negativní prožívání aktuální situace a jiné. Pozitivní stres (eustres) má na dlužníka pozitivní dopad v oblasti motivace. V případě dlouhodobého vystavení psychickým stresorům dochází ke zvyšování zátěžové tolerance a odolnosti jedince. (Musil, 2005, s. 51) Dlouhodobé prožívání pozitivního i negativního stresu jedincem ovlivňuje jeho biologické projevy, které přispívají ke změně zdravotního stavu. V krajním případě dochází k vyčerpání a zhroucení organismu a jeho následnému onemocnění. (Buchtová, 2004, s. 186) Člověk, který žije v permanentním stresu, trpí depresemi, pocity úzkosti a nespavostí. 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 (nařikání, 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).

Frustrace je stavem, kdy vědomé dlouhotrvající intenzivní ohrožení způsobené neuspokojením základních potřeb vytváří u jedince nepřiměřenou reakci. (Musil, 2005, s. 50) Frustrující situace dle Řezáče (1998, s. 136) je spojena se třemi podmínkami. Prvním podmínkou je motivace jedince nacházejícího se v problémové situaci (např. dlužník je motivován k vyřešení dluhové situace, ale není schopen dostát svým závazkům). Druhou podmínkou je existence cíle, kterého chce jedinec dosáhnout (splacení závazků a život bez dluhů). Třetí podmínka spočívá v existenci překážky, která zabraňuje motivovanému člověku dosáhnout dlouhodobě jeho cíle a tím naplnění jeho potřeby. Frustrace se může projevovat stresem, nespavostí, strachem, bolestmi hlavy apod. (Řezáč, 2007, s. 137) Mimo to dochází k stupňování prožívání frustrace. Musil (2005, s. 50) vymezil čtyři stupně navzájem prolínajících se reakcí na frustraci: agrese (hněv, zlost, nenávisť); únik (neklid, strach); regrese (úpadek na nižší vývojový stupeň reagování a chování) a deprese (provázená rezignací, apatií, pocity beznaděje a bezvýhodnosti).

Deprivace zadluženého člověka se projevuje v nedostatečném uspokojení základních potřeb. Odborníci poukazují na skutečnost, že je důležité mít na paměti Maslowovu hierarchii potřeb. Maslow (podle Atkinson, 2003, s. 471) tvrdí, že „stoupající tendence potřeb od biologických ke složitějším motivům se stávají důležitými pouze tehdy, když jsou uspokojeny základní potřeby.“ Deprivaci dále lze dle Mareše (2002, s. 42) kategorizovat následovně: materiální deprivace (nedostatek stravy, ošacení, bydlení, vybavení domácnosti); fyziologická deprivace; psychická deprivace; sociální deprivace (ztráta sociálních kontaktů ve společnosti a v zaměstnání, sociální izolace, absence uspokojování zálib, vzdělávání...). Matoušek (2003, s. 48) rozděluje nedostatečné uspokojování potřeb následovně:

- Absolutní deprivace – Nejzávažnější dopad zadluženosti na jedince, protože nejsou naplněny základní existenční potřeby nutné pro přežití (např. nevyhovující bytové podmínky; absence bydlení; nedostatečná a vyvážená strava; špatné hygienické podmínky).
- Realitní deprivace – Souvisí s interakcemi zadluženého člověka ve skupině, kdy porovnává sebe a svoji tíživou situaci s ostatními členy skupiny a na základě tohoto porovnání ji vyhodnocuje jako neuspokojivou.
- Psychická deprivace – Je typická absencí možností navazovat interpersonální vztahy, fungování ve společnosti a nemožností věnovat se smysluplné činnosti. Tato psychická deprivace může vést až k sociální izolaci.

Výše popisované možné psychické dopady mohou u zadlužených lidí vyvolávat různé obranné reakce a mechanismy. Ty jsou často neefektivní a nesměřují k vyřešení dluhové situace. Nejčastějšími reakcemi je útok (agrese) nebo únik (útěk). Užívání těchto obranných reakcí vede v některých případech k patologickým důsledkům a k maladaptivnímu chování, což představuje defenzivní, asociální, disociální a antisociální chování. (Musil, 2005, s. 54)

Na základě náročných životních změn provázejících dluhovou situaci může být dlužník náchylný k riziku vzniku sociálně patologických jevů. Pokorný, Telcová a Tomko (2003, s. 9) tyto sociálně patologické jevy popisují jako chování jedince charakterizované „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.“ 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 permanentního stresu zadlužený člověk často zanedbává zdravý 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; Mayerová, 1997, s. 58 – 59), který může dospět k suicidálnímu chování. Vágnerová (2004, s. 490 – 496) uvádí, že „různé sociální zátěže mohou fungovat jako faktory zvyšující riziko sebevraždy. Tak závažný důsledek mají tehdy, jestliže se jeví jedinci 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 a ztráty dosavadního smyslu života.“

Podle dalších autorů Frankela a Kranzové (1998, s. 53) není dostatečně vysvětleno, proč se někteří lidé dopouští suicidálního chování. V případě zadlužených jedinců se může jednat o určitou formu úniku před problémy, které nejsou schopni vlastními silami vyřešit. U žen převažují počty pokusů, ale muži převažují ženy v počtech dokonaných sebevražd. „V důsledku existenčních problémů si v České republice vezme ročně život kolem 50 lidí. Sebevraždy jsou při masivním zadlužení časté. Dochází k nim v okamžiku, kdy člověk ztratí naději na zlepšení situace.“ (Jílek, 2009, s. 471)

V této kapitole jsem se věnovala tématu prožívání problémové zadluženosti a možným důsledkům. Velká část dnešní populace se ve svém životě vědomě či nevědomě orientuje na získání financí a materiálních zdrojů, které znamenají potřebné zabezpečení a přežití. Peníze jsou pouhým prostředkem k dosažení štěstí, klidu, životního uspokojení, zvýšení atraktivity a společenského statusu. Peníze jsou také prostředkem pro překlenutí tíživých problémů. Podpoření vlastního finančního potenciálu pomocí zadlužení je jednou z možností řešení této situace. Psychologické zdůvodnění zadlužování spočívá ve faktorech ovlivňujících míru spoření, ve vlivu primární rodiny při formování vzorců ekonomického chování a v individuálních důvodech.

Problémová zadluženost může být pro mnohé jedince psychicky velmi náročná. Neschopnost splácet své závazky s sebou přináší řadu rizik, které se mohou projevit v psychosociální oblasti jedince. Psychické prožívání a zvládání zadluženosti je individuálním procesem formovaným mnoha faktory. Samotné prožívání (lze nahradit synonymem vědomí) je souhrnem kontinuálních individuálních procesů, mezi které patří cítění, vnímání a představy. Vnější podněty ve formě situace (stimulace) jsou v interakci s osobností a s vnitřními psychofyzickými predispozicemi zadluženého jedince. Vnitřní psychofyzické predispozice (determinanty psychických reakcí) jsou vytvářené interakcí genetické výbavy a individuálních zkušeností. Psychická reakce na stimul (dluhová situace) se následně skládá ze dvou složek: prožívání a chování, které jsou provázány více či méně nápadnými bezděčnými nebo úmyslnými fyziologickými změnami.

Povinnost splácet závazky působí mnohým dlužníkům psychický diskomfort a ovlivňuje zásadně jejich život a chování. Psychické prožívání je navíc ovlivněno různými tíživými životními situacemi. U zadlužených lidí se objevují stavy impulzivního chování. Stresové, depresivní nebo frustrující stavy oslabující schopnost dlužníka podnikat aktivity vedoucí ke snížení dlužných částek. Dlužníci dále pociťují nebo mohou pociťovat stavy úzkosti, podrážděnosti, neschopnosti soustředit se, strach, pocity viny, ztrátu radosti, optimismu a smyslu života. Následkem tíživé finanční situace se může dlužník dostat do stavu materiální chudoby, kdy nemá uspokojeny základní životní potřeby (strava, hygiena, bydlení, zdravotní péče ...). Vlivem permanentního stresu zadlužený člověk často zanedbává svůj životní styl a své zdraví. Častý nezáměr o vlastní osobu může vést k rozvoji patologických jevů a v krajním případě i k suicidálnímu chování.

3 Výzkumy

Téma problémové zadluženosti se již stalo součástí sociální práce. Tématu práce se zadluženým klientem bylo v roce 2009 věnováno celé číslo časopisu Sociální práce/Sociálna práca. Číslo se snaží podat zprávu o stavu dluhové problematiky pohledem sociální práce. Vydání referuje o podobě odborného dluhového poradenství a konkrétních poradnách, dále o prevenci zadlužování, exekuci, problému se splácením a o možnostech řešení apod. I přes velkou aktuálnost se tématu sociální práce se zadluženými klienty časopis dále téměř nevěnuje (kromě recenze na knihu Gastigera a Starka „Gesellschaftliche Teilhabe trotz Schulden“). (Krušinská, 2013, s. 106 – 107)

Výzkumy zaměřené na prožívání zadlužení jsou v českém prostředí málo realizované. Převážná část výzkumů zadluženosti se týká finanční stránky zadluženosti (růst a výše zadluženosti, příjmy domácností) formou statistik. (STATISTIKA&MY – Sociální statistiky, [online], 2015). Ze statistik ČNB (Databáze časových řad ARED, [online], 2015) vyplývá, že k 31. 12. 2015 dlužily domácnosti na spotřebě 260.942,5 mil. Kč, na bydlení 977.772,9 mil. Kč a na ostatních dlužích 150.542 mil. Kč. Celkové zadlužení českých domácností ke konci roku 2015 činilo 1.389.257,4 mil. Kč.

Výzkumy zaměřené na míru spoření, příčiny zadlužování a další aspekty finanční situace domácností provádí agentura KRUK. (Tiskové zprávy, [online], 2016) Ta zjistila, že „téměř polovina Čechů řeší obavy o svou finanční situaci. Nejčastější obavy ze zhoršení finanční situace tvoří vyšší výdaje než příjmy domácností a možná ztráta zasmětnání. Dvě třetiny Čechů jsou přesvědčeny, že splácení půjček vyžaduje pečlivé plánování a pravidelnost. Podle dvou z pěti Čechů vede zhoršená finanční situace k snadnému zpanikaření a unáhleným rozhodnutím. Pouze přibližně osmina českých obyvatel považuje půjčku za nejjednodušší způsob, jak vyřešit zadluženost nebo nepříznivou finanční situaci. Více než devět z deseti Čechů považuje za otázku cti splatit své osobní dluhy. V případě prodloužení se splátkou půjčky v bance se více než dvě třetiny českých občanů aktivně domlouvá na prodloužení termínu splatnosti nebo rozdělení splátek. Pouze 3 ze 100 lidí se snaží vyhybat kontaktu s bankou.“

Výzkumy v oblasti psychologické stránky zadluženosti převážně analyzují vliv zadluženosti na zdraví dlužníka, na vztahy, na souvislost vzniku sociálně patologického nebo přímo suicidálního chování apod. Vlivem zadluženosti na zdraví se na základě

vědecké studie Státní univerzity v Ohio zabývá Sutton. (2010, s. 25 – 26) Studie zjistila, že dlužníci žijí v mnohem větším stresu, trpí častějšími poruchami motoriky a mají více zdravotních problémů, které nejsou dostatečně léčeny z důvodu neochoty dlužníka pobýt delší dobu v pracovní neschopnosti. Stres a deprese způsobené tíživou finanční situací mohou mít vliv na nadměrné požívání alkoholu, případně i na vznik závislosti na lécích předepisovaných na zlepšení psychiky dlužníka. Studie potvrdila, že výše dluhu má vliv na osobní vztahy a na rozvodovost. Finanční problémy jsou údajně hlavní příčinou rozvodů. Analýza vlivu zadluženosti na rozvoj suicidálního chování byla v roce 2007 realizována ve Velké Británii. (Cambridge Journals – Personal debt and suicidal ideation, [online], 2010) Publikované výsledky dokládají spojitost mezi dluhy a myšlenkami na sebevraždu. Výzkumníci zjistili, že u zadlužených lidí je dvakrát větší pravděpodobnost pokusu o sebevraždu než u těch, kteří dluhy nemají.

Výzkumy zadluženosti jsou realizovány také formou závěrečných a diplomových prací. Lenka Vávrová v diplomové práci „Sociální a psychologické aspekty“ zjistila následující. (2012, s. 88 – 90) Příčinou zadluženosti respondentů byla dlouhodobá nezaměstnanost, nedůslednost při uzavírání smluv o úvěru a nerozvážnost při výběru nakupovaných věcí. Respondenti byli přesvědčení, že danou situaci vlastními silami zvládnou a samotný problém zadluženosti řešili až při reálném nebezpečí exekuce. Po opakovaných neúspěších v řešení dluhové situace docházelo u respondentů k rezignaci a ke značným dopadům na psychiku a osobnost člověka. „U respondentů byla přítomná trvalá obava z budoucnosti, strach ze zajištění existence pro sebe a svoji rodinu. Prožívali pocity bezmoci, beznaděje, nervozity, napětí, stresu, pocity méněcennosti, špatné nálady, pesimismu a depresivních stavů. V důsledku toho polovina respondentů uvažovala o sebevraždě. Přitom pouze jeden respondent vyhledal psychologickou pomoc. Další dva se obrátili na odborného lékaře a užívali antidepressiva.“ (Vávrová, 2012, s. 88 – 90) Většina respondentů pociťuje stud a příslušnost k jiné společenské vrstvě. Vliv dluhů na fyzické zdraví se projevoval bolestí různých částí těla, psychosomatickými potížemi a poruchami spánku. Vztah dlužníků vůči okolí a ostatním osobám byl ovlivněn negativním vnímáním vlastní osoby. Respondenti pociťují pocit ztráty jistoty, sebedůvěry, marnosti vlastního počínání, vědomí vlastní neschopnosti a vztek vůči sobě. (Vávrová, 2012, s. 88 – 90)

PRAKTICKÁ ČÁST

V této části bude popsán samotný postup a realizace výzkumu, který byl proveden prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se šesti respondenty. Nejprve se pozornost zaměří na vymezení cíle výzkumu, výzkumné okruhy, metodologie výzkumu, dále na popis výzkumného vzorku, limity výzkumu, analýzu získaných dat a na výsledky výzkumu a diskuzi.

4 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu je lépe porozumět procesu problémového zadlužování a prožívání dluhové situace z pohledu klientů Nízkoprahového denního zařízení SCHOD v Uničově. Řešení finanční stránky problémové zadluženosti je v České republice nejvíce uskutečňováno prostřednictvím finančních a právnických poraden, sociálních služeb (pomocí odborného sociálního poradenství) a dalších subjektů. Zadluženost má však daleko širší rozsah a dopad na jednotlivce než jen po stránce ekonomické a právní.

Z pohledu sociálního a psychologického je zadluženost doprovázena mnoha otázkami. Jak se samotní dlužníci dívají na proces vlastního problémového zadlužení? Jak ovlivní zadluženost jejich život? Jaké dopady bude mít? Jak budou řešit problémovou situaci a kde získají potřebné finance na splacení závazků? Na koho se obrátí? Využijí služby finančních poraden nebo sociálních služeb? Jak budou dlužníci prožívat tuto situaci? Ovlivní zadlužení nějakým způsobem jejich identitu a sociální status ve společnosti? Jak se k nim chovat? Jak jim pomoci? Otázek týkajících se problémově zadlužených lidí je velmi mnoho. Zaměřit se na všechny oblasti je nad možnosti této práce, proto se zaměřím jen na tři dílčí oblasti – na proces problémového zadlužení, socioekonomické dopady a na prožívání zadluženosti.

5 Výzkumné okruhy

Výzkumné okruhy byly formulovány do tří oblastí:

- Jak se respondenti dostali do dluhové situace a jak řešili danou situaci (proces problémového zadlužení)?

- Jaké socioekonomické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?
- Jak prožívali respondenti své zadlužení a jaké psychologické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?

6 Metodologie výzkumu

Cílem této práce je lépe porozumět procesu zadlužování a prožívání dluhové situace z pohledu klientů Nízkoprahového denního zařízení SCHOD v Uničově. Vzhledem k tomu, že se práce zabývá prožíváním zadluženosti a dalšími aspekty, byla pro výzkumné šetření zvolena kvalitativní metoda, v níž je kladen důraz na subjektivní zkušenost a vnímání určitých skutečností ze strany respondentů.

Disman (2002, s. 285 – 287) charakterizuje kvalitativní přístup jako „nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“. Pro kvalitativní metodu je typická absence standardizovaných metod získávání dat při zkoumání výzkumného problému (Hendl, 2005, s. 52). Kvalitativní přístup není postaven na zevšeobecnění nebo vyvozování závěrů, ale na získání integrovaného pohledu lidí v daném prostředí a v dané situaci na problémovou situaci. Hlavním cílem je objasnění způsobu nahlížení určité skutečnosti malým souborem zkoumaných osob a vytvoření komplexního hloubkového obrazu o každodenním životě a interakci zkoumaných jedinců (Hendl, 2005, s. 52 – 53).

Jako techniku sběru dat jsem pro tento výzkum zvolila polostrukturovaný rozhovor. Tento typ rozhovoru je dle Miovského (2006, s. 159 – 161) nejvíce rozšířenou metodou rozhovoru, protože je schopen vyřešit nevýhody plně strukturovaného i 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. Při vytváření polostrukturovaného rozhovoru jsem vycházela ze stanovených výzkumných okruhů (viz. příloha č. 1).

Žádný z respondentů nebyl osloven přímo mnou, ale vedoucí projektu. Před začátkem každého rozhovoru jsem respondentům vysvětlila účel našeho setkání a význam mé práce a předložila jim na papíře schéma okruhu otázek pro náš rozhovor. Po přečtení všichni účastníci s rozhovorem souhlasili, stejně jako s použitím diktafonu během rozhovoru a s uvedením informací o sobě v potřebném rozsahu pro výzkum.

U prvotního přepisu rozhovorů jsem využila techniku doslovné transkripce dle Hendla (2005, s. 208 – 210). Následně jsem vytvářela shrnující protokol, kde jsem text redukovala pomocí vypuštění nesouvisejích výpovědí (během rozhovoru si respondentka vzpomněla, že musí jít nakoupit...).

Následně byly přepsané rozhovory podrobeny otevřenému kódování, kdy byl analyzovaný text rozdělen na dílčí jednotky a každé z nich byl přidělen nějaký kód. Z kódů, které si jsou významově podobné, tvoříme kategorie, které si pojmenujeme. Tyto kategorie byly následně spojeny do další „nadkategorie“ podle podobného tématu. (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 211 – 212)

Tyto výpovědi jsem následně skládala do trsů, ke každému výroku přiřadila kód, který daný výrok charakterizoval jedním slovem, nebo souslovím. Následně jsem s těmito kategoriemi pracovala tématickou analýzou, kdy jsem sledovala výskyt kategorií v jednotlivých případech. Kódy v jednotlivých kategoriích jsem poté seskupila do „nadkategorií“ podle tématu, oblasti nebo souvislosti. Seznam kódů a kategorií je uveden v příloze č. 2.

7 Popis výzkumného souboru

V kvalitativním přístupu pro výběr výzkumného souboru používáme nepravděpodobnostní metodu výběru respondentů. Pro výběr respondentů byl zvolen záměrný výběr přes instituci, kdy je využito „určitého typu služby nebo činnosti nějaké instituce, určené pro cílovou skupinu, která nás výzkumně zajímá.“ (Miovský, 2006, s. 138). Výhodou této metody je eliminace potřebného času a vložených nákladů výzkumníka, naopak nevýhodou může být nemožnost obsáhnout celé spektrum osob, které spadají do zvolené cílové skupiny. V případě, že zamýšleným výzkumným souborem nejsou primárně pouze uživatelé dané služby, může být konečný výzkumný soubor zkreslený (Miovský, 2006, s. 138).

Výběr výzkumného souboru respondentů a zařízení spočíval v již navázaném kontaktu s Nízkoprahovým denním centrem SCHOD v Uničově, kde jsem na jaře roku 2014 vykonávala odbornou praxi. Nízkoprahové denní centrum je sociální službou dle zákona č. 118/2006 Sb., o sociálních službách⁵. Nízkoprahové denní centrum⁶ jako sociální služba se zařazuje pod služby sociální prevence dle zákona č. 118/2006 Sb., o soc. službách, § 32. „Zaměřuje se na klienty nevyhledávající oficiální cesty pomoci. Prostředí nabízené služby se co nejvíce podobá prostředí klienta. Pro realizaci služby je potřebné minimum informací. Jsou odstraňovány sociální, psychologické i technické bariéry využití služby.“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 129)

Nízkoprahové denní centrum SCHOD v Uničově je provozováno Charitou Šternberk – střediskem Uničov. Zde byl od 1. 1. 2013 do 30. 6. 2015 realizován projekt „Dluhy nejsou samozřejmost“ zaměřený na dluhové poradenství a na zvyšování finanční gramotnosti⁷. Účastníky projektu byly osoby ohrožené zadlužeností, osoby ohrožené závislostmi a osoby po výkonu trestu. (Evropský sociální fond v ČR – Dluhy nejsou samozřejmost – pomoc s dluhy a zvyšování finanční gramotnosti u osob ohrožených sociálním vyloučením, [online], 2013)

⁵ **Sociální službou** rozumíme „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ (Zákon č. 118/2006 Sb., o soc. službách, § 3) Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální služby slouží jako záchranná síť chránící člověka před sociálním propadem. (Matoušek, 2007, s. 178)

⁶ **Nízkoprahové denní centrum** – ve zkratce „NDC“, poskytuje služby ambulantního nebo terénního typu pro osoby bez přístřeší. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně (nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu); poskytnutí stravy (nebo pomoc při zajištění stravy); pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 118/2006 Sb., o soc. službách, § 61)

⁷ Cílem projektu „Dluhy nejsou samozřejmost“ bylo:

- „zvýšení finanční gramotnosti a prevence předluženosti u osob sociálně vyloučených a osob ohrožených sociálním vyloučením
- zvýšení dostupnosti služeb zaměřených na finanční gramotnost a prevenci předluženosti
- zpřístupnění nabídky lidem běžně na tuto služby nedosahující a se specifickými potřebami
- odbornou podporou a individuálním přístupem pomoci k návratu do běžné společnosti
- podpora komunikace mezi odbornou veřejností.“ (Evropský sociální fond v ČR – Dluhy nejsou samozřejmost - pomoc s dluhy a zvyšování finanční gramotnosti u osob ohrožených sociálním vyloučením, [online], 2013)

Již v průběhu mé praxe na pracovišti jsem měla v úmyslu psát bakalářskou práci v oblasti zadluženosti. Předběžně jsem se informovala o možnosti navázat kontakt s klienty projektu pro účely výzkumu v mé bakalářské práci a předběžně mi byla přislíbena spolupráce. V lednu 2015 bylo vytipováno celkem 6 klientů ochotných mluvit o své situaci. Vybírali se respondenti komunikativní a se kterými se v projektu pracuje již delší čas, konečný výběr ale byl proveden vedoucí projektu. Potencionální respondenty oslovila osobně nebo telefonicky, kdy jim vysvětlila základní podstatu mého výzkumu. Celkově bylo realizováno 6 rozhovorů, přičemž z toho se na rozhovoru podílely 4 ženy a 2 muži ve věkovém rozmezí 30 až 60 let.

V rámci zachování anonymity jsem nazvala jednotlivé respondenty příjmením podle abecedy. Pro jasnější přehled o respondentech zde uvádím jejich stručné profily:

Paní Adamová – Žena, 55 let, žije s druhem v bytě a má čtyři dospělé děti. Vyučená kuchařka, dnes bývá pouze sezónně zaměstnaná. Dluhy má kvůli podnikání svého syna, kterému se finančně nedařilo. Paní Adamová si pro něj na sebe brala půjčky. Celková výše dluhu byla přibližně 1 milion Kč. Momentálně jí byla soudně povolená insolvence. Respondentka byla během rozhovoru vstřícná a přátelská.

Paní Bedřichová – Žena romské národnosti, 56 let, ovdovělá, má přítele a žije v azylovém domě. Dluhy má ze společného jmění manželů, o kterých věděla, ale přesnou částku se dozvěděla až po smrti manžela. Celková výše dluhu se pohybuje přibližně kolem 500.000 Kč (cca 180 exekucí). Měla nemoc z povolání, kvůli které ji propustili. Mezitím jí několikrát nemoc z povolání zrušili z důvodu neoprávněnosti nároku i přes její zdravotní problémy. Dnes nemůže sehnat žádné vhodné zaměstnání kvůli svým zdravotním problémům. Respondentka byla během rozhovoru vstřícná a přátelská. Byla ráda, že si může o svém problému s někým pohovořit.

Paní Cyrilová – Žena, svůj věk neuvědla, je rozvedená, žije se třemi malými dětmi a maminkou v nevyhovujícím malém bytě. Je na rodičovské dovolené. Finanční situace rodiny je špatná. Maximální výše dluhů je přibližně 150.000 Kč. Respondentka byla během rozhovoru vstřícná, mluvila jasně a bez ostychu rovnou k tématu. Během rozhovoru se zároveň starala o děti.

Paní Davidová – Žena, 60 let, žije s druhem v bytě v domě podporovaného bydlení. Má za sebou těžký úraz hlavy, jehož následky přetrvávají dodnes. Stala

se často obětí finančních podvodů. Celková výše dluhů je přibližně 150.000 Kč. Během rozhovoru byl v místnosti její druh, který často odpovídal za ni. V jeho přítomnosti odpovídala respondentka tiše a zakřiknutě, po jeho odchodu byla milá a otevřená.

Pan Engel – Muž, 30 let, žije sám a má dceru, ke které má silný vztah. Žije ve squatu a dle svých slov má problémy s alkoholem a opiáty. Celkovou výši dluhů přesně neuvedl (dle něj se jedná o statisíce). Jeho chování bylo otevřené, často až teatrální, (časté rozmachování se gesty do prostoru). V průběhu rozhovoru se často rozčiloval, byl negativní, hlučný nebo užíval vulgární výrazy.

Pan Fiala – Muž, 58 let, žije sám v malém nevyhovujícím bytě, je rozvedený a s rodinou se nestýká. Celkovou výši dluhů neuvedl. Dluhy vznikly kvůli zaměstnavatelům, kteří platili málo nebo vůbec. V důsledku tíživé situace se pokusil o sebevraždu a svoji situaci prožívá silně i dnes (momentálně je po zdravotním úraze). Dle svých slov rezignoval na hledání zaměstnání z důvodu svého vysokého věku. Jeho chování během rozhovoru bylo zčásti odmítavé (pravděpodobně zapříčiněné špatně zvoleným časem mého příchodu a citlivostí probíraného tématu). Odpovídal stručně přímo k věci. Během řeči často používal sarkasmus.

8 Limity výzkumu

Jako limit provedeného výzkumu vnímám to, že jsem si sama osobně nemohla vybrat respondenty. Jelikož se jednalo o záměrný výběr skrze instituci, potenciální účastníky vybírala vedoucí projektu podle toho, kdo byl ochotný se mnou komunikovat.

Dalším limitem pro mě osobně byla individuálnost každého respondenta a i jeho zadlužení a prožívání dané situace. Do výzkumu jsem šla s určitou zažitou osobní i celospolečenskou představou, že většina zadlužených lidí prožívá záporně svou zadluženost a chce ji řešit. Pan Engel byl úplnou výjimkou. Během rozhovoru s panem Englem jsem se musela tedy nejprve vypořádat s vlastními předsudky a teprve pak jsem mohla objektivně analyzovat získaná data.

Rozhovory s respondenty neprobíhaly u všech za stejných podmínek. Čas a místo rozhovoru se lišilo. S třemi respondenty byly rozhovory realizovány v prostorách Nízkoprahového denního centra SCHOD. U zbylých tří byl rozhovor proveden v jejich domácím prostředí.

U všech respondentů se mi nepodařilo zajistit klidné nerušené prostředí pro uskutečnění rozhovoru. Partner paní Davidové byl s námi část rozhovoru v místnosti, po chvíli odešel. Některé mnou položené otázky směřované na respondentku mi zodpověděl její partner. Respondentka potom již necítila potřebu mi na danou otázku podrobně odpovídat.

U pana Fialy jsem evidentně přišla v nevhodnou dobu, přestože jsem se k němu domů dostavila v domluvený čas. V televizi byl právě vysílán oblíbený seriál respondenta. Pan Fiala 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 zastavit a domluvit se s respondentem na jiném čase či přímo nalézt jiného potenciálního účastníka.

9 Analýza získaných dat

Interpretace výsledků je kvůli většímu množství informací rozdělena do tří velkých kapitol zaměřených podle oblastí výzkumných okruhů. První kapitola se zaměřuje na popis dluhové situace a na proces problémového zadlužení. V druhé kapitole budou interpretovány socioekonomické dopady. Třetí kapitola se zaměřuje na prožívání problémového zadlužení.

9.1 Jak se respondenti dostali do dluhové situace a jak řešili danou situaci (proces problémového zadlužení)?

V této podkapitole bude zodpovězen výzkumný okruh, jak se respondenti dostali do dluhové situace a jak řešili danou situaci (proces problémového zadlužení). Zaměřím se zde na příčiny jejich zadlužení, průběh zadlužení, jejich vlastní řešení situace a na aktuální situaci.

9.1.1 Příčina zadlužení

Příčina zadlužení respondentů byla u každého rozdílná díky jejich specifické životní situaci. Přesto tyto důvody byly velice podobné. Ze získaných dat vyplynulo, že příčiny zadluženosti se dají rozdělit do tří skupin.

První skupina příčin zahrnuje dluhy vzniklé zaviněním blízké osoby, která nesplácela své závazky. Zajímavá je skutečnost, že většina respondentek uváděla za prvotní příčinu své situace dluhy svých manželů. „*To kvůli manželovi.*“ (paní Adamová) „*On mi říkal, že chodí do práce, ale skutečně nechodil. Říkal, že peníze vydělává, ale neměl žádný. Tím pádem, že neměl peníze, se začaly brát půjčky. Ale ty půjčky jsem si mohla vzít jedině já, protože jsem byla výdělečně činná.*“ (Paní Cyrilová) Paní Bedřichová má dluhy vzniklé v rámci společného jmění manželů, které musela po smrti manžela splatit sama. „*Ty moje problémy začaly po smrti manžela... Sem věděla, že to prostě neplatil, ale člověk nemohl počítat s tím, že umře že... On říkal jo, já to všechno dám do pořádku a všechno možný, to sem mu ještě z vlastních peněz pomáhala.*“ (paní Bedřichová) Až po chvíli vyplynulo, že respondentky mají dluhy i kvůli dospělým dětem, kterým chtěly pomoci. „*Ale pak to začalo tím, 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.*“ (Paní Adamová)

Druhým důvodem zadlužení bylo vlastní zavinění respondenta „*To začalo teda jako hloupostí.*“ (paní Davidová) „*Vlastní blbostí... vlastní blbostí a tak trochu liknavostí... liknavost spojená s blbostí.*“ (pan Engel) Vlastní zavinění uvádějí respondenti v souvislosti s působením dalších faktorů např. s podvody, alkoholem, hracími automaty apod. „*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... měl jsem smlouvu na dobu určitou a podnik propouštěl... Ale to už dávno před tím jsem byl zadlužený. Popelnice, pes, hřbitov, veškerý tydlety poplatky... Nevěděl jsem, co dělám.*“ (Pan Engel)

Třetí skupinou příčin bylo zadlužení zapříčiněné vnějšími faktory, jako je například ztráta zaměstnání, nečekaná životní událost (smrt manžela, zdravotní úraz) nebo i podvod. „*Podvod jedné paní z ProfitCreditu... Já jsem tam šla a ptala jsem se, jestli by mi mohli půjčit deset tisíc... Ona pak vybalila to, že nám teda dali třináct tisíc, protože ona dostává deset procent provizi z té částky vypůjčené... Ona tam ale napsala stotřicet. Já jsem řekla, tak co blběš, ty sis tady půjčila 130.000 Kč, jak to chceš*“

zaplatit? No já jsem to podepsala. Protože jsem potřebovala zaplatit tu elektriku, že jo?” (paní Davidová)

Mezi hlavní popisované příčiny vzniku zadluženosti respondenti uváděli vnější faktory nenadálých událostí (mezní situace), dále vlastní „blbost“ a zavinění blízkou osobou (manžel, syn). Besedová (2014, s. 8) uvádí, že k příčinám zadlužování jedinců patří situace, kdy nás zadluží blízká osoba. Ze získaných dat je možné toto tvrzení autorky více rozvinout. Lze tvrdit, že se jedná převážně o ženy, jelikož muži zadlužení vinou jiné osoby vůbec nezmiňovali.

Zjistila jsem, že se v žádném případě u respondentů nejednalo o zadlužení z důvodu udržení sociálního statusu či financování nadstandartních životních nákladů. Respondenti jsou zadlužení u finančních institucí (bankovní a nebankovní instituce, rychlé půjčky), u operátorů, u města apod. Jejich dluhy vznikají převážně v souvislosti s neplacením nájemného a s chodem domácnosti.

9.1.2 Průběh zadlužení

Průběh zadlužení u každého respondenta byl odlišný. U někoho rychlý, u druhého zase plíživý a pomalý. Velmi záleželo na celkovém uvědomění si situace. Někteří respondenti byli dříve schopni své sjednané úvěry splácet bez problémů. Paní Cyrilová si pomocí půjček vybavila byt domácími spotřebiči (podotýká ale, že tehdy ještě nežila s manželem). Pan Fiala měl půjčku na auto, na nábytek... *„Ale to jsem měl práci, měl jsem čím ručit. A měl jsem z čeho splácet.“* (pan Fiala) Další respondenti žili dlouhý čas s dluhem, než se jejich situace zhoršila. Paní Adamová půjčkou pomáhala svému synovi v podnikání. Paní Bedřichová dluhy svého manžela částečně neřešila a nechávala jejich splácení na něm.

Zlom v situaci nastal u každého respondenta jindy. Paní Bedřichová věděla, že manžel dluhy má a neplatí je, ale teprve po náhlém skonu manžela zjistila u notářky, že dluhy dosahují částky kolem půl milionu korun. Tehdy začala situaci řešit. Paní Cyrilová si dlouhou dobu nechtěla připustit situaci, do které se se svojí rodinou vinou manžela dostala. *„Já jsem to vlastně platila všechno sama z mateřské, protože jsem se v době, kdy jsme se s manželem poznali, dostala do jiného stavu. Tím pádem,*

že on neměl peníze, se začaly brát půjčky. Ale ty půjčky jsem si mohla vzít jedině já, protože jsem byla výdělečně činná.“ (paní Cyrilová) Respondentka se dostala do dluhové pasti, rodina se musela každým rokem stěhovat kvůli neplacení nájmu a prosby o finanční pomoc směřované k rodičům manžela nebyly vyslyšeny. Paní Cyrilové otevřelo oči až fyzické napadení manželem, po kterém od něj s dětmi odešla. Bohužel už zadlužená.

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

Podobný průběh zažila i paní Davidová. Podepsala důvěřivě své 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 jej 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. Ve snaze rychle vyřešit situaci si sjednala půjčku za podvodných podmínek. Další dluhy naskakovaly podobným stylem, až se paní Davidová dostala do dluhové pasti. Z uvedených dat lze vyvodit, že v případě paní Davidové spočíval průběh zadlužení ve špatném iracionálním přemýšlení a nereálném posouzení potřebnosti prvního úvěru. Dluh 8.000 Kč by šel jistě zvládnout jiným způsobem, než uzavřením úvěru ve výši 130.000 Kč (přestože se jednalo o podvod, respondentka dokumenty dobrovolně podepsala).

U respondentů mužů hrála velkou roli ztráta zaměstnání. Pan Engel má problémy se zadlužeností již od nezletilého věku. Přelom do problémové zadluženosti dle jeho slov přišel v okamžiku, kdy kvůli problému s automaty a alkoholem nedonesl domů víckrát výplatu (nevytvářel si tak přechodnou finanční rezervu). Podnik, ve kterém byl zaměstnán, následně propouštěl. Pan Engel již situaci neustál. Pan Fiala zase naproti tomu nějaké finance měl, ty ale nestačily. *„Já jsem dělal u ČSAD v Olomouci šestnáct let, no a pak jsem dělal u soukromníků, kerý neplatili. Vždy jen na zálohu. Já jsem z toho nezaplatil ani nájem.“* (pan Fiala)

Samotný průběh zadluženosti byl u respondentů individuální. Smrček (2010, s. 401) uvádí u prvotního stavu zadlužení (u tzv. bezproblémové zadlužení), že dlužníci splácí pravidelně, bez prodlev a bez větších problémů plní své závazky. Někteří respondenti byli již dříve zadlužení, ale zvládali své závazky splácet bez problémů. Pomocí půjček si vybavili byt domácími spotřebiči a nábytkem, nebo měli sjednaný leasing na auto. Situace jednotlivých respondentů se následně začala měnit v různém časovém horizontu. U většiny respondentů se dluhový koloběh pomalu rozjížděl. Nízké finanční příjmy nebo ztráta zaměstnání znamenaly příchod prvních potíží ve splácení závazků a respondenti se tak dostali do problémové zadluženosti. Průběh problémového zadlužení další respondentky byl velmi rychlý. V případě zadlužení druhou osobou respondentka uvedla, že sice o situaci do jisté míry věděla, ale až po smrti manžela se její finanční situace obrátila velmi rychle nepříznivým směrem.

Jiní se zadlužili až kvůli snaze zvládnout problémovou finanční situaci. Novosad a Novosádová (2009, s. 75) podotýkají, že příčiny zadlužování spočívají převážně v lidském faktoru, kdy se nesprávně zhodnotí reálná situace, finanční možnosti a nezbytné nebo nadstandardní náklady. U některých respondentů tomu tak skutečně bylo. Nicméně autor se již nezmiňuje o situacích, kdy několik respondentek v daný okamžik správně zhodnotilo špatnou finanční situaci, bylo si vědomo rizik z ní vyplývajících a přesto se dobrovolně zadlužilo. Respondentky se snažily pomocí půjčky uhradit nezbytné náklady, bez kterých by mohlo dojít k radikálnímu zhoršení situace. Následný průběh zadlužení byl podobný, protože respondentky se snažily situaci za každou cenu udržet. Situace se sice skutečně zhoršila až do problémové zadluženosti, přesto prvotní zadlužení bylo racionální volbou.

9.1.3 Způsoby řešení zadluženosti a současná situace

Způsob řešení dluhové situace záležel na několika faktorech. V případě existence sociální opory se dlužník společně se svými blízkými snažil hledat řešení situace. Respondent byl svými blízkými v některých případech podporován i finančně. V případě neexistence sociální opory záleželo na tom, zda respondent ví, jakým způsobem má postupovat a na koho se obrátit. Většinou se respondenti snažili „*splatit půjčku půjčkou, jak se říká no nebo dluh dluhem.*“ (paní Cyrilová) S další možností přišla paní Bedřichová, u které se část dluhu převedla na její maminku.

Většina respondentů svoji situaci nějakým způsobem řešila. Buď spláceli své závazky po malých částkách, nebo se snažili komunikovat s věřiteli. Kdežto pan Engel po jednom neúspěchu zanevřel na řešení celé situace. *„Udělal jsem hloupost, ale v momentě, když jsem ji přiznal a hlásil na příslušných úřadech, nikdo z nich nebyl ochoten mi z nich pomoci. Nikdo. Já nevím. Třeba na, vem si papíry, toto vypiš, toto odevzdej tam a tam... Ani hovno!“* (pan Engel) Dnes jako hlavní příčinu svých problémů spatřuje v 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.“* (pan Engel)

Všichni respondenti uvádějí, že důležitým zlomovým bodem v jejich problémové zadluženosti pro ně bylo seznámení se s vedoucí projektu. Společným úsilím pracují na vyřešení dluhové situace. Kromě možnosti obrátit se na vedoucí projektu, 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 správce v Uničově, o různých poradnách a poradcích. Částky, které tito poradci požadovali za své služby, byly pro respondenty enormní. *„Když si všechno seženete, nachystáte si potom 5000. Já říkám, už je to teda nižší jak 8000, ale prostě těch 5000 nemám...“* (paní Adamová) V případě využití těchto nebo podobných služeb respondenti následně během rozhovoru reflektovali tento způsob řešení jako špatný a kontraproduktivní. Vynaložené peníze jim v jejich situaci nepomohly a lidé, se kterými jednali, byli podvodníci. *„Pak už jsem toho litovala, protože pak vyšlo najevo, že ony tam mezi sebou, tam co ta jedna jim pomáhala, ještě vzala peníze. No takovy nějaký podvody, ale 12.000 zas vyhozených zbytečně, jenomže co člověk nadělá, že?“* (paní Bedřichová)

Všichni respondenti se v okamžiku realizace výzkumu nacházeli pořád v dluhové situaci a byly proti nim vedeny exekuční řízení. Díky společnému úsilí s vedoucí projektu se jejich situace lepší. U pana Engla ale iniciativa k řešení situace není, proto ani nedochází k výraznému zlepšení. Na druhou stranu je ve velké výhodě oproti ostatním respondentům. Ví, že se dluhy nikam neschovají, ale nejsou pro něj prvořadé. Má vytvořenou určitou hierarchii dluhů, nebo spíše hodnotu každého dluhu. Dluhy na alimentech jsou pro něj na prvním stupni jeho žebříčku dluhů, ty ostatní jsou druhořadé. *„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.*“ (pan Engel) Další výhodou je jeho pohled a přístup k celé situaci. Pro zbylé respondenty znamenají dluhy omezení jejich života, ztrátu a strach z budoucnosti. Pan Engel to neřeší. Jeho copingová strategie je odlišná díky významu, jaký přiřkládá dané situaci a který má naučený ze své rodiny. *„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.*“ (pan Engel).

Zbylí respondenti splácí své dluhy po malých částkách. Paní Adamové byla uznána její platební neschopnost a byl jí umožněn vstup do insolvence. Dlužník se ocitá v platební neschopnosti ve chvíli, kdy má více věřitelů a peněžité závazky minimálně 30 dnů po splatnosti, které není schopen plnit. (Insolvenční zákon, § 3) Paní Adamová může tedy jako jediná ze všech respondentů splňovat dle zákona podmínky stavu předluženosti.

U ostatních respondentů podmínky pro rychlé splacení nejsou. Respondenti uvádějí, že k tomu nemají dostatečné finance. Jsou nezaměstnaní, bydlí v azylovém domě, jejich zdravotní stav vylučuje možné zaměstnání... Paní Cyrilová je momentálně na mateřské dovolené. Uvědomuje si, že několik dalších let nemůže do zaměstnání (čímž by si navýšila příjem) a že se její životní situace rychle nezmění. Navíc finanční příjem dostává nepravidelně. Není tedy schopná dodržet případný splátkový kalendář. *„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.*“ (paní Cyrilová)

Problém respondentům dělá často i přehlednost jejich situace. Paní Bedřichová říká, že se neorientuje v tom, co má už splacené. *„Já nemám ani ponětí, kam se všude ty peníze posílaly. Je to všechno poznamenany, ale prostě oni mě to strhávali, spláceli a furt není jako konec, že?“* (paní Bedřichová) V případě respondentky se jedná o nečitelnou situaci, kdy nemá přesnou představu o své situaci, neví kolik, kde dluží a nedokáže se v dané situaci sama vyznat.

Z výše uvedeného vyplývá, že u respondentů 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. Ostatní řeší svoji situaci aktivně. Sami vyhledali pomoc a podle možností se snaží dostát svým závazkům. Rozdílná je u respondentů motivace k řešení situace. Dalšími problémy, kvůli kterým nelze situaci momentálně rychle vyřešit, jsou velmi nízké finanční příjmy a nezaměstnanost. Díky zaměstnání a stabilnímu příjmu by bylo možné vyřešit situaci navýšením splátek ve splátkovém kalendáři, nebo osobním bankrotem. Všichni respondenti splácí po malých částkách v pravidelných měsíčních intervalech nebo v nárazových splátkách, podle aktuálně disponibilních příjmů.

9.2 Jaké socioekonomické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?

Tato podkapitola pojednává o socioekonomickém dopadu problémové zadluženosti (právní dopady byly již zmíněny v předchozí podkapitole). Zodpovím zde výzkumný okruh, jaké socioekonomické dopady měla na respondenty jejich zadluženost. Nejprve se zaměřím na vymezení vlivu dluhů na okolí dlužníka a na sociální oporu, kterou respondenti pocítovali. Se socioekonomickým dopadem souvisí také změny v životní úrovni, která se u všech klientů propadala směrem dolů.

9.2.1 Vliv dluhů na okolí dlužníka a vliv sociální opory

Pojem sociální podpora měl pro každého respondenta jiný význam. Opory se střídaly v návaznosti na aktuální situaci respondentů. Podporu ze strany rodiny uváděly hlavně ženy. Všechny respondentky pocítovaly určitou psychickou, finanční a materiální podporu ze strany člena jejich rodiny nebo partnera. Pouze v jednom případě se jednalo o podporu celé rodiny a přítele respondentky. Respondentka se přesto velmi bála se svými dluhy někomu svěřit a rovněž se obávala reakce svých blízkých. Rodina ji ale nakonec podpořila. Synovi, kvůli kterému se dostala do dluhů, nebyla schopna dlouhý čas odpustit. Přesto se již spolu v dnešní době stýkají. *„A tak začali sme se bavit, že. A ted' se taky trochu zmátožil, tak říkal, že jak dostanu ten platebni príkaz kolik mám platit, tak že mě to bude už jako přispívat. No tak že aspoň jako tak.“* (paní Adamová)

Opačná situace je u paní Bedřichové. Rodinu má, ale oporou pro ni není. Říká, že je na vyřešení situace sama. Její děti jí také nepomohou. „*Já mám akorát ty děcka, sami mají 6 děcek na dnešní dobu, takže to je katastrofa.*“ (paní Bedřichová) 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. „*Mama ta je v duchodě, ta vůbec, ta by ještě chtěla, abych jí pomohla já. Ještě brácha na mě utočí, co si myslíš, mama je z toho uplně v šoku, ona si to zabírá, eště se ji něco stane a kdesi co si...*“ (paní Bedřichová)

Ostatní respondenti uvádějí, že sice rodinu mají, ale kontakty neudržují. Někdy je za tím strach z reakce rodiny nebo z toho, že pro rodinu už nemusí být dostatečně atraktivní. „*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 nic nemám. Co bych jim tak mohl dát?*“ (pan Fiala) Jindy je zase důvodem vzniklý konflikt mezi respondentem a jeho dětmi. Dcera paní Davidové se ocitla v těžké životní situaci, kvůli které si chtěla vzít hotovostní půjčku v Tesco. Z důvodů dceřiných nízkých příjmů se respondentka nechala přemluvit k půjčce. Dcera po pár měsících ale přestala splácet své matce peníze.

Naprostá většina respondentů se shodla v tom, že ve svém okolí téměř žádnou podporu necítili (kromě pár přátel). Mezi nejbližší okolí podle respondentů patří jejich sousedi, majitelé domů... Sousedy jejich situace nezajímala nebo o ní nevěděli, protože sami respondenti se nikomu nesvěřovali. Dokonce sousedi některým respondentům jejich situaci ztěžovali. „*Při stěhování z bytu někdo z našeho „domu“ udal syna, že stojí na trávě. Přijeli policajti na udání a museli jsme zaplatit pokutu.*“ (paní Adamová) Další respondentka zase uvádí přímo otevřený negativní postoj manželky majitele domu, ve kterém bydlela s rodinou. „*To mě tenkrát jeho manželka řekla, že by bylo nejlepší zaplatit dluh a vypadnout z baráku.*“ (paní Cyrilová)

Sociální podporu ze strany společnosti nikdo z respondentů nerefletoval. Dle jejich slov spíše docházelo k úplné neexistenci této podpory. Mnoho z nich pocítilo neochotu jejich okolí a společnosti při snaze řešit svoji situaci. Na úřadech jim nebyl zpravidla nikdo ochoten vysvětlit, co mají dělat. Pomoc byla respondentům poskytnuta pouze od pár sociálních pracovníků. Věřitele, exekutory, vymahače a právníky jejich

nemožnost splácet nezajímala. Informace se k nim dostávaly spíše zprostředkovaně přes jejich známé než od odborníků.

Respondenti se shodovali v jedné osobě, která se pro ně stala nejdůležitější oporou v jejich situaci. Vedoucí projektu jim pomáhá zvládnout tíživou dluhovou a sociální situaci. Jako důležitou formu pomoci vnímají respondenti materiální pomoc skrze potraviny, které občas dostávali. „*Dávala mi tady často potraviny, protože někdy už ani na jídlo nebylo...*“ (paní Davidová) Respondenti považují vedoucí projektu za velice důležitou osobu v řešení celé jejich situace. Mnoho z nich ji vnímá jako „vrbu“, jiní jako nejdůležitější oporu, další jako člověka, který jim dokáže otevřít oči a přesvědčit je k obávaným krokům. „*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... Říkám, tak jako jeden jediný majetek, co jako mám, a musím ho prodat, no ale tak jako už sem se s tym smiřila.*“ (paní Adamová) Vedoucí projektu jim pomáhá mimo jiné uvědomit si nepříjemnou realitu. „*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.*“ (paní Cyrilová)

Při analýze získaných dat jsem zjistila, že vliv dluhů na nejbližší okolí respondentů se projevoval zejména v okamžiku snižování životní úrovně dlužníků a prohlubování stavu problémové zadluženosti. Docházelo k narušení vztahů v rodině, což mělo vliv na existenci sociální opory. Někdy dokonce došlo k úplné ztrátě sociálních kontaktů s rodinou.

Křivohlavý (2001, s. 95) uvádí, že sociální oporu může pocítovat dlužník ve třech úrovních: mikroúroveň (nejbližší rodina, manželé, partneři apod.); mezoúroveň (členové určitých skupin) a makroúroveň (celospolečenská forma pomoci). Sociální opory se u respondentů střídají. Někteří uvádějí, že žádnou oporu nemají a na řešení situace jsou sami. Druzí pocítují sociální oporu ve své rodině, tedy v partnerovi, v mamince nebo ve svých dětech. Podle Křivohlavého (2001, s. 95) se jedná o mikroúroveň sociální opory, která je charakterizována podporou ze strany milujících osob. Sociální opora v mezoúrovni pro respondenty znamenala převážně vedoucí

projektu, která hraje dle slov respondentů hlavní roli v řešení jejich situace. Sociální podporu v makroúrovni nikdo nereflektoval, spíše docházelo k úplné neexistenci této podpory. Respondenti si neuvědomovali, že mezi společenskou oporu patří i systém sociálního zabezpečení, z něhož čerpají finanční příjem v době jejich problémové situace.

9.2.2 Životní úroveň

Dopady problémové zadluženosti lze nejvíce spatřit v životní úrovni respondentů. Disponibilní příjmy respondentů jsou velice omezené. Důvodem je skutečnost, že převážná většina měsíčních příjmů domácnosti je vynakládána na splácení nejrůznějších finančních závazků (všichni respondenti mají zkušenosti s exekucemi). Příjem všech respondentů je velice nízký, protože jsou převážně nezaměstnaní, v invalidním důchodu nebo mají nemoc z povolání. Najít si zaměstnání a navýšit tak finanční příjem je pro mnohé z nich největším cílem. Po zaplacení všech nezbytných výdajů často dle slov respondentů už ani na jídlo nebylo. Z toho důvodu se jejich strava stává jednotvárná a časem pro některé už i „nepotřebná“. *„Nepotřebuju teď kom jest. Na co? Nic nedělám, tak nežeru. Dám si krajíček chleba, k tomu paštiku a to si dám i na večeru.“* (pan Fiala)

Bytová otázka respondentů je velmi individuální. Respondenti bydlí buď v azylovém domě, ve squatu, v podporovaném bydlení, v ubytovnách nebo v podnájmech. Kromě první respondentky všichni uváděli, že jejich bydlení je 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.

Jako důležitý aspekt své nízké životní úrovně respondenti 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 na nějaký elektrospotřebič z bazaru, ze kterého má skutečně velkou radost.

Životní úroveň respondentů je nízká a hraničí s chudobou. Bytová situace všech respondentů je rovněž velmi je individuální, přesto je podle vnímání každého z nich

nevyhovující. Průdková a Novotný (2008, s. 11 – 12) uvádí, že mnozí zadlužení jedinci splňují klasifikaci stavu bezdomovectví, přestože mají střechu nad hlavou a nežijí na ulici. Autoři rozdělují bezdomovectví na zjevné, skryté a potencionální. Paní Cyrilovou lze dle tohoto vymezení zařadit mezi potencionální bezdomovce, kterým bezdomovectví bezprostředně hrozí. Její bytová situace je velmi nejistá a neustále hrozí riziko vypovězení smlouvy a vystěhování z bytu. Z rozhovorů také vyplynulo, že pan Engel může splňovat vymezení skrytého bezdomovce, protože bydlí ve squatu, ale jeho zjev vylučuje zařazení mezi zjevné bezdomovce.

Disponibilní příjmy respondentů jsou velmi omezené (jak v úspoře, tak ve spotřebě). Důležitým faktorem ovlivňující životní úroveň je dlouhodobá nezaměstnanost a nemožnost najít stabilní zaměstnání. S tím souvisí nízké příjmy, kvůli kterým se musí respondenti velmi uskromňovat ve svých potřebách. Jedná se převážně o stravovací návyky.

Respondenti popisovali svoji životní úroveň jako velmi neuspokojivou a hraničící s chudobou. Krebs (2007, s. 131) definoval chudobu jako „stav, kdy lidé nejsou schopni uspokojovat své základní životní potřeby v míře, kterou společnost v dané době uznává jako minimální či nezbytně nutnou.“ Autor ji dále rozděluje na objektivní/subjektivní chudobu, absolutní/relativní chudobu a na primární/sekundární chudobu. Protože cílem výzkumu nebylo zjištění, v jaké podobě se u respondentů projevuje chudoba, přesto bylo možné ze získaných dat vysledovat, že většina respondentů prožívá svoji situaci jako subjektivní chudobu. Jediná paní Adamová dle svých slov nepovažuje svou situaci za stav chudoby. Důvodem je skutečnost, že jí byla povolena insolvence a její dluhová situace se konečně řeší. Ze získaných dat bylo dále možné vysledovat, že se většina respondentů nachází ve stavu relativní chudoby. Relativní chudoba představuje stav, kdy konkrétní jedinec uspokojuje své základní životní potřeby pod průměrnou životní úrovní společnosti. V žádném případě se nejednalo o absolutní či primární formu chudoby, kdy kvůli nedostatečnému množství nebo absolutnímu nedostatku finančních prostředků není možno uspokojovat základní životní potřeby v míře ohrožující člověka na životě. Z uvedených dat také nebylo možné vysledovat, zda se respondenti nachází ve stavu sociálního vyloučení a izolace. Lze pouze konstatovat, že jim tento stav v případě zhoršení jejich ekonomické situace hrozí.

9.3 Jak prožívali respondenti své zadlužení a jaké psychologické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?

Problémová zadluženost s sebou přináší velké dopady v psychickém prožívání. V této podkapitole je pozornost zaměřena na výzkumný okruh, jak prožívali respondenti své zadlužení a jaké psychologické dopady měla na respondenty jejich zadluženost. Nejprve popíší prožívání zadlužení z hlediska vnímání své vlastní situace a potom psychické prožívání zadluženosti z hlediska vnímání sebe sama.

9.3.1 Prožívání zadlužení z hlediska vnímání vlastní situace

Vnímání vlastní situace respondenty bylo velmi individuální. Záleželo na celkovém nastavení a schopnosti zvládat krizové a psychicky náročné životní situace a na sociální opoře, kterou respondent měl. V tomto vnímání se velmi projektovaly vnitřní hodnoty každého respondenta. Svoji situaci každý respondent posuzoval podle svých životních hodnot. Pro ty, pro které je práce a smysluplná činnost celoživotním krédem, je nalezení zaměstnání a pocit vlastní užitečnosti hlavním cílem. *„Mě ta práce strašně chybí. Já kdybych chodila do té práce, tak su šťastná. Člověk bez práce nevyžije, to je základ a jak není práce, tak není nic.“* (paní Bedřichová) Paní Cyrilová z pozice matky zase popisuje situaci s ohledem na neustálý strach z příchodu exekutora, vystěhování z bytu a toho, že svým dětem nemůže nabídnout víc. *„Je to těžký, zvláště když vidíte, že máte ještě k tomu děcka. Nakonec to dopadne tak, že ty moje dluhy na nich ještě zůstanou.“* (paní Cyrilová) Respondentčin způsob zvládání situace souvisí také s její obavou o budoucnost dětí. Nikdy nebrečela, nezhroutila se a nesnažila se řešit situaci sázením nebo hraním na automatech kvůli svým dětem. Sama toto chování vnímá jako velký risk a říká, že tím spíše ztratí, než něco získá.

Zajímavá byla skutečnost pohledu na viníka celé situace. Téměř ve všech případech respondentky dávaly počáteční vinu za vzniklou situaci další osobě. Vypořádání se s touto skutečností záleželo na individuálním psychickém nastavení každé z nich. Pro některé byla skutečnost, že mají dluhy cizím zaviněním, velmi traumatizující. Dlouhou dobu nebyly schopné odpustit svému partnerovi, synovi nebo dceři. Ostatní spíše než samotné dluhy trápí důsledky jejich zadluženosti jako například život v azylovém domě či nevyhovující bydlení.

Výjimku mezi všemi dotázanými ženami tvoří paní Davidová, která se do dluhů dostala opakovaně díky podvodu cizího člověka. Přesto vše bere výhradně jako svoji vinu. Díky své důvěřivosti prý každému naletí a vše podepíše. Toto chování je podle ní zapříčiněno v minulosti vážným úrazem hlavy spojeným s doživotními následky. Podle jejích slov ji to ale neomlouvá. Naopak mladý nezaměstnaný muž bez životní motivace (pan Engel) vnímá situaci jako cizí zavinění, jako vinu na straně státní byrokracie, která zapříčinila jeho situaci bez ohledu na vlastní spoluzodpovědnost.

Z rozhovorů vyplynulo, že respondenti dělí svoji situaci a změny vážící se k nim do tří fází. První fáze popisuje celý jejich předchozí život do okamžiku vzniku dluhové situace. V tomto čase respondenti normálně žili, řešili běžné každodenní problémy, chodili do zaměstnání a prožívali relativně klidný život. Dokonce si půjčovali a zvládali vše splácet. Pan Fiala 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 splácet. Podobnou zkušenost má paní Cyrilová, která než poznala svého budoucího manžela, si pomocí půjček vybavila celý byt. Po seznámení s manželem přišly po určité době dluhy, jelikož manžel neplatil své závazky a nenosil domů výplaty.

Druhou fází respondenti identifikovali jako období od začátku zadluženosti, přes vlastní řešení situace, až po setkání s vedoucí projektu. Popisované změny měly převážně psychický ráz. Strach doprovázel pocit hněvu, beznaděj, deprese, hádky s nejbližšími, ztráta motivace apod. Další popisované změny se týkaly zdravotního stavu, kdy respondenti potřebovali tišit své úzkostné stavy pomocí léků. Změnilo se i chování respondentů. Vznikaly různé copingové strategie vyrovnávání se s těžkou situací např. vyhýbání, lhaní, nezvedání telefonů a jiné.

U někoho se projevoval stres, neklid a nespavost, u jiných deprese. Paní Adamová 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 svých slov je důvěřivá a hned každému naletí. Úraz v podobě zlomeného krčku spolu s dlouhodobou nezaměstnaností znamená pro pana Fialu ztrátu smyslu života a motivaci do budoucnosti. Zajímavé je, že i snaha zbavit se dluhů může být doprovázena úmyslným ohrožením vlastního zdraví. Paní Bedřichová má nemoc z povolání, díky

kteřé nemůžē pracovat s vibracemi. Přesto je jejím jediným cílem najít si práci, díky kteřé bude schopná svoji dluhovou situaci zvládnout i za cenu zhoršení zdravotního stavu.

Poslední třetí fáze je popisovaná většinou respondentů jako „osvobozující“ a zároveň stále negativní. Osvobozující v tom smyslu, že respondenti již věděli, že se jejich situace řeší a směřuje k lepšímu. „*Už jsem přemýšlela zas úplně jináč a už se mužů na někeho spolihat...*“ (paní Adamová) Paní Davidová říká, že hlavní změna u ní nastala v tom, že se o všem nejprve s někým poradí. Negativní strana této fáze spočívá v nově nabitě osobní zkušenosti a ve změně hodnot a motivace. Respondenti si uvědomují, o co všechno díky dluhům přišli a jak se chovali. Tyto prožitky a poznatky se snaží sami v sobě zpracovat, vyrovnat se s nimi a uzpůsobit podle nich svůj další život.

U popisu prožívání vlastní situace respondenty bylo patrné emocionální naladění. Hněv na sebe, na druhé i na společnost střídala lítost a následně radost z malých úspěchů ve splácení. Během rozhovorů se objevovaly verbálně hrubší výrazy adresované jak k sobě samému, tak směrem ke společnosti. Zajímavý pohled na svoji situaci měl pan Engel. Celý život nevlastnil 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. Dostal se do problémové zadluženosti. Přesto pro něj dluhy nejsou důležité. „*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... 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.*““ (pan Engel) Dále podotýká, že nemá žádnou motivaci najít si zaměstnání, když mu velkou část výplaty následně strhne exekutor. Raději bude bez práce, v klidu a bude mít ty stejné peníze, které by mu po srážce z příjmu zbyly.

Vnímání vlastní situace respondenty bylo velmi individuální. Záleželo na celkovém nastavení a schopnosti zvládat krizové a psychicky náročné životní situace a na sociální opoře, kterou respondent měl. V tomto vnímání se velmi projektovaly

vnitřní hodnoty každého respondenta. Pro ty, pro které je práce a smysluplná činnost celoživotním krédem, je nalezení zaměstnání a pocit vlastní užitečnosti aktuálním hlavním životním cílem. Další respondentka popisuje situaci s ohledem na své malé děti, které vychovává sama.

Individuální prožívání zadluženosti bylo nejvíce patrné v protikladných typech respondentů. Podle Smrčky (2010, s. 365) je jedna skupina lidí v podstatě neschopná žít s dluhem a pro druhou skupinu je dluh v jakékoliv výši zanedbatelný a nedůležitý. Některým lidem dluhy vůbec nevadí a umějí s nimi pohodlně žít. Mezi tuto druhou skupinu lidí patří i jeden z respondentů, který se s dluhy potýká již od období nezletilého věku. Celý život nevlastnil žádný majetek, je nesolventní a dluhy pro něj nejsou důležité. Umí s nimi pohodlně žít. Ví, že se dluhy nikam neschovají, ale nejsou pro něj prvořadé. O čem se použitá literatura nikde nezmiňuje a co bylo novým faktem, je postoj k významu a hierarchii jednotlivých dluhů. Tento respondent má vytvořenou určitou hierarchii dluhů, nebo spíše hodnotu každého dluhu. Dluhy na alimentech jsou pro něj na prvním stupni jeho žebříčku dluhů, ty ostatní jsou druhořadé. U ostatních respondentů se zmiňovaná hierarchie dluhů neobjevovala.

Další skutečnost, o které se teorie nezmiňovala, bylo prožívání problémového zadlužení v rámci několika různých fází. Z provedených rozhovorů vyplynulo, že respondenti dělí svoji situaci a její prožívání do tří fází. První fáze popisuje celý jejich předchozí život, řešení běžných každodenních problémů, zaměstnání a dokonce i tzv. bezproblémovou zadluženost, kdy respondenti své závazky spláceli. Druhá fáze byla respondenty identifikovaná jako období od začátku zadluženosti, přes vlastní řešení situace, až po setkání s vedoucí projektu. Popisované změny měly převážně psychický ráz a odrážely se ve zdravotním stavu nebo v chování respondentů. Musil (2005, s. 54) uvádí, že prožívaný stres, frustrace nebo deprivace vyvolávají u jedince obranné mechanismy (často neefektivní k vyřešení dluhové situace). Respondenti reagovali nejčastěji pomocí úniku, docházelo tedy k vyhýbání se věřitelům, dále ke lhaní, nezvedání telefonů apod. Poslední třetí fáze začíná setkáním s vedoucí projektu, tedy s osobou, která je schopná respondentům účinně pomoci v řešení dluhové situace. Fáze je prožívána většinou respondentů jako „osvobozující“ a přesto stále negativní.

Většina respondentů hledí do budoucnosti s určitým optimismem. Překlenuli se přes nejtěžší období a stanovují si cíle, které chtějí dosáhnout. Nejčastěji se týkají

nalezení stabilního zaměstnání, našetření peněz (z rozhovorů vyplynulo, že chtějí pokračovat v určitém systému šetření peněz, na který jsou momentálně zvyklí), přestěhování se do lepšího bytu, koupě elektrospotřebiče apod. Častým přáním respondentů je mít z něčeho radost jen proto, že si to mohou dovolit koupit.

9.3.2 Psychické prožívání zadluženosti (z hlediska vnímání sebe sama)

Prožívání popisované respondenty odpovídá popisům pocitů, prožitků a chování lidí nacházejících se v životní krizi. Toto prožívání se podle odpovědí respondentů dá rozdělit do dvou fází: fáze vlastního řešení situace (problémová zadluženost) a fáze spolupráce s vedoucí projektu. V první fázi byly nejčastěji zmiňovány pocity beznaděje, strachu a nervozity. Respondenti pocívali 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. při zjištění celkové výše dluhů; rozhodnutí prodat byt; při dlouhotrvající nezaměstnanosti; při představě budoucnosti dětí zadlužené respondentky apod.

Respondenti uváděli, že se cítili mizerně, bezradně, pitomě, znuděně, nervózně, vztekale a pod tlakem. Paní Adamová popisovala ztracenost, nenávisť k sobě samé, stud, lítost a dlouhotrvající neschopnost odpustit synovi, že se do dluhové situace dostala kvůli jeho podnikání. V největší psychické krizi se překvapivě nacházeli respondenti muži. Ženy pocívaly pořád odhodlání bojovat dál (i přes malé chvíle rezignace). Muži respondenti neměli téměř žádnou sociální oporu (kromě vedoucí projektu) a nepocítují motivaci a smysl života. Svůj 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, což je zapříčiněno jeho nemožností nalézt zaměstnání z důvodu vyššího věku a aktuálním špatným zdravotním stavem. *„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 padesát osm let.“* (pan Fiala)

Ve druhé fázi respondenti popisují pozitivní změny. Všichni se shodují, že se jejich stav a psychické prožívání změnilo k lepšímu. Každý popisuje tuto změnu jinak a v jiné velikosti. Záleží na individuálních možnostech každého respondenta v řešení jeho dluhové situace. Ženy popisují velkou úlevu, že se mohly se svými

problémy svěřit a následně se na někoho spolehnout. Ženy své problémy v sobě více dusily a snažily se se vším psychicky vypořádat samotné. Po svěření se z nich zátěž dle jejich slov „spadla“. Muži tuto změnu popisovali jako méně výraznou a spíše zastíněnou negativními zkušenostmi. Pomoc v situaci vnímali především v rychlém vyřešení dluhové situace a v navýšení finančních příjmů. Pro ženy byla důležitá možnost se někomu svěřit, sdílet své obavy a možnost opřít se o někoho.

Změny ve vnímání sebe sama odrážejí osobní hodnoty a životní zkušenosti. Největší změny v prožívání u respondentů nastávaly v okamžiku problémového zadlužení. V této době byli respondenti na dně, nevěděli si v situaci rady a byli ztraceni. Ženy se vnímaly jako osoby, které se do situace nedostaly vlastní vinou, ale přesto za tu situaci nesou zodpovědnost. Vinu vidí na více stranách, ale sebe obviňují jako tu „blbou“, která vše dopustila a nechala situaci zajít až tak daleko. Případaly si méněcenné, nenormální a na jiné společenské úrovni. Paní Davidová 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 říkala, že kdybych umřela, tak by bylo dobře. Člověk je fakt takové úplně bezradné. Uplně, fakt sem se sama sobě protivila.*“ (paní Davidová) Respondentka se popisuje jako důvěřivá; pitomá; jako ta, co vždycky naletí a nechá s sebou manipulovat. Má na sebe hrozný vztek, že nechala situaci zajít tak daleko a že si půjčky vůbec brala. Vnímá se jako méně schopná díky pocíťované bezradnosti. Vztek na vlastní osobu byl u ní patrný i během rozhovoru. „*Kdybych se mohla zmačkat a zahodit, tak bych to udělala. Vztek a bezmoc.*“ (paní Davidová)

Kvůli strachu nebo studu se respondenti snažili zatajit své problémy a báli se o své situaci říct svým blízkým, nebo i těm, kteří jim pomáhali v řešení jejich situace. Další způsob řešení situace bylo vyhýbání se věřitelům nebo majitelům domů... „*Ze začátku člověk řekne, bohužel nemám na to, ale když volá půl roku každé měsíce a pořád se vymlouvá stejně, tak potom už ani ty telefony neberete a prostě to necháte 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...“ (paní Cyrilová) Respondentka popisovala, že se cítila velmi nesvá a nervózní. Toto podobné chování popisovali i další respondenti kromě pana Engla,

který své dluhové situaci nepřikládal téměř žádný význam. Jeho chování se týkalo spíše malé motivace, kterou popisuje jako hlavní problém neřešení své aktuální situace.

Prožívání bylo patrné také v pocitech méněcennosti a nižší společenské hodnoty, díky kterým se respondenti báli projevit vlastní zájmy a obhájit svá práva. Raději vše drží v sobě a nehádají se. Nevěří si, bojí se ozvat. Vidí se jako outsideři, kteří nemají společnosti či svým blízkým co nabídnout. Často odmítají kontakt s vlastní rodinou nebo ji neinformují o své situaci.

Prožívání odráží vlastní nastavené hodnoty respondentů. Záleží na věku, ve kterém se dostali do dluhové situace a na aktuálních hodnotách. Čtyři z šesti respondentů byli lidé staršího věku (50+). Většina se shodla, že zaměstnání znamená velice důležitou součást jejich života a jejich formu seberealizace. Bez ní se cítí nepotřební, nevyužitelní, staří, apatičtí, vyhořelí a beze smyslu života. V krajním případě se vnímají jako osoby bez motivace, které jen živoří a přežívají. *„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.“* (pan Fiala) Jako velmi důležité je vnímáno jeho prohlášení, že se kvůli své bezvýchodné situaci pokusil o sebevraždu. Byl již tak na dně, že mu vše bylo jedno. Během rozhovoru projevil lítost nad tím, že jej někdo našel zavčas v parku, protože jinak *„by to už měl z krku...“* (pan Fiala)

Důležitým faktorem při prožívání problémové zadluženosti byly vlastní zkušenosti respondentů a pocíťovaná sociální opora. Mezi další společně popisované prožitky patřil stres, psychické napětí, strach a nervozita. Respondenti uváděli, že se cítili mizerně, bezradně, ztraceně, pitomě, znuděně, nervózně, vztekle a pod tlakem. Respondenti často popisovali nenávisť k sobě samému, stud a pocity lítosti. Prožívání bylo patrné také v pocitech méněcennosti a nižší společenské hodnoty.

Prožívání problémového zadlužení velmi souviselo s otázkou nízkých finančních příjmů a s dlouhodobou nezaměstnaností. V průběhu analýzy získaných dat jsem zjistila nový fakt, o kterém se použitá literatura nikde nezmiňovala. Jednalo se o skutečnost,

že dlouhodobá nezaměstnanost v mnohých případech ovlivňovala prožívání respondentů a jejich vlastní sebehodnocení mnohem více než fakt, že jsou zadlužení. Respondenti se popisovali převážně jako dlouhodobě nedobrovolně nezaměstnaní lidé.

U některých respondentů se vliv zadluženosti promítl i do změn ve zdravotním stavu. Sutton (2010, s. 25) uvádí, že vlivem permanentního stresu zadlužený člověk často zanedbává svůj životní styl, mění se jeho zdravotní stav, dochází k častému nezájmu o vlastní osobu, který může dospět až k suicidálnímu chování. Pan Fiala se jako jediný ze všech respondentů pokusil vyřešit svoji situaci pomocí sebevraždy. Svoji dluhovou situaci vnímal jako nezvladatelnou a jiným způsobem neřešitelnou. Vliv na toto suicidální chování měl prožívaný hněv, deprese a ztráta smyslu života a pocitu vlastní hodnoty. I v průběhu rozhovorů byl u něj patrný prožívaný hněv. Respondent trpí pocity méněcennosti a nepotřebnosti zapříčiněné jeho nemožností nalézt zaměstnání z důvodu vyššího věku a aktuálním špatným zdravotním stavem.

Všichni respondenti dále uváděli, že během jejich samostatného řešení situace pociťovali velkou psychickou zátěž. Po seznámení s vedoucí projektu se psychický stav většiny respondentů výrazně zlepšil.

10 Výsledky výzkumu a diskuze

V průběhu výzkumu jsem byla velmi překvapena sdílností, otevřeností respondentů a velkým množstvím informací, které mi poskytli. Očekávala jsem spíše neochotu podělit se o své dluhové problémy a o své osobní prožitky.

V oblasti popisu dluhové situace jsem zjistila, že proces problémového zadlužení a jeho příčiny byly u každého respondenta individuální. Mezi hlavní popisované příčiny vzniku zadluženosti respondentů patří zavinění blízkou osobou (manžel, syn, dcera), dále vlastní „blbost“ (důvěřivost, neřešení situace, hloupost, hrací automaty) a vnější faktory nenadálých událostí (ztráta zaměstnání, smrt manžela, podvody). Proces zadluženosti zahrnující dobu mezi prvním sjednání půjčky až po problémové zadlužení byl u většiny respondentů pomalý a pozvolný, u zbylých dvou respondentek naopak rychlý (smrt manžela, podepsání podvodné smlouvy o úvěru). Dlužné částky v tomto případě enormně převažovaly schopnosti respondentek splácet. U pozvolného zadlužení jsem upozorovala skutečnost, že si respondenti po sjednání prvních úvěrů nebo neschopnosti splácet poplatky dané zákonem (a jiné) z důvodu nízkých finančních příjmů pomalu zvykli na život s dluhem. S příchodem ekonomických problémů nastaly první potíže ve splácení závazků a respondenti se dostali do problémové zadluženosti. Většina respondentů se nastalou situací snažila aktivně řešit, jen jeden zvolil pasivní přístup a splacení dluhů pro něj není primárním cílem v životě. Problémových faktorem je u všech respondentů nezaměstnanost, která jim nedovoluje rychlejší a efektivnější řešení tíživé finanční situace.

V oblasti socioekonomického dopadu problémové zadluženosti respondenti popisovali narušení vztahů v rodině a vztahů s lidmi v nejbližším okolí. Schopnost zvládat dluhovou situaci respondenty byla částečně ovlivněna mírou sociální podpory (opory), která se jim dostávala. Pojem sociální opora se u jednotlivých respondentů lišil. Někdo pocíval oporu ve své rodině, nebo v partnerovi, někdo vůbec. Všichni respondenti se shodují, že skutečně velikou oporou je pro ně vedoucí projektu „Dluhy nejsou samozřejmost“ v NDC SCHOD v Uničově, která je pro ně rádcem a symbolickým kompasem v řešení jejich situace. Dalším dopadem problémové zadluženosti bylo razantní snížení životní úrovně dlužníků. Disponibilní příjmy respondentů jsou velmi omezené z důvodu nezaměstnanosti a splacení dlužných částek.

Většina respondentů se nachází ve stavu relativní chudoby. Bytová situace respondentů je rovněž velmi individuální. Většina respondentů bydlí buď v azylovém domě, ve squatu, v podporovaném bydlení, na ubytovnách nebo v podnájmech. Většina respondentů uváděla, že jejich bydlení je 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. Ze získaných dat dále nebylo možné vysledovat, zda se respondenti nachází ve stavu sociálního vyloučení nebo izolace, přesto lze konstatovat, že jim tento stav v případě zhoršení jejich ekonomické situace hrozí.

V oblasti psychologického prožívání problémové zadluženosti jsem získala velké množství dat. Překvapivým zjištěním byla skutečnost, že respondenti prožívají zadluženost ze dvou pohledů. Prvním pohledem je prožívání na základě vnímání své vlastní situace, druhým je prožívání ve vztahu k sobě samému. U vnímání vlastní situace záleželo na celkovém nastavení a schopnosti zvládat krizové a psychicky náročné životní situace, na sociální opoře a na nastavených vnitřních hodnotách respondentů. U většiny respondentů byl postoj k vlastní zadluženosti je individuální dle osobnostního nastavení, povahy a hodnot každého člověka. U většiny respondentů jsem měla dojem, že jejich vnímání dluhové situace odráží spíše prožívání stavu dlouhodobé nezaměstnanosti, kterou vidí jako hlavní důvod nemožnosti úspěšného vyřešení situace. Literatura o tomto faktu nikde nepojednávala. Všichni respondenti popisovali prožívání situace ve třech fázích. První fáze zahrnuje celý předchozí život, první sjednané úvěry a bezproblémové splácení. Druhou fází respondenti identifikovali jako období od příchodu prvních finančních problémů a začátku zadluženosti, přes vlastní řešení situace až po setkání s vedoucí projektu. Zde byly nejvíce patrné změny v psychickém prožívání. Třetí fáze probíhá od seznámení se s vedoucí projektu až do dnešní doby. Fáze je vnímána jako „osvobozující“ a přesto stále negativní. Osvobozující v tom smyslu, že respondenti již vědí, že se jejich situace řeší a směřuje k lepšímu. Negativní spočívá v nově nabitě osobní zkušenosti a ve změně hodnot a motivace. Respondenti si uvědomují dopady své zadluženosti a své chování. Tyto všechny prožitky a poznatky se snaží sami v sobě zpracovat, vyrovnat se s nimi a uzpůsobit podle nich svůj další život.

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. Psychické prožívání ve vztahu k sobě samému bylo poznamenáno vlastními hodnotami a prožitou psychickou zátěží. Pro mě vcelku překvapivým zjištěním bylo úplně odlišné prožívání zadluženosti jedním respondentem, který dluhům nepřikládá žádnou důležitost. Literatura o tomto faktu pojednává. Bylo by zajímavé se tímto prožíváním respondenta v budoucnu zabývat hloubkově například v rámci případové studie. Zajímavým zjištěním byla také skutečnost, že se většina respondentů vnímala převážně z pohledu nezaměstnaného člověka než z pohledu zadluženého člověka. Převážná část z nich má pocit, že zklamala sebe, své děti, rodiče, partnery a jiné. Pociťují příznaky hněvu, strachu, bezmoci, obav z budoucnosti, neochoty loučit se s úrovní minulého životního standardu a jiné. V okamžiku zadlužení bez výrazné vidiny na úspěch se vnímají jako protivní, odporní, mrtví, zbyteční, nepotřební a bez životních perspektiv. Jeden respondent se snažil bezvýchodnou situaci vyřešit sebevraždou. V případě zlepšení dluhové situace se psychické i fyzické prožívání respondentů zlepšovalo. Uklidnili se a začali na sebe pohlížet jako na člověka, který přestál tíživou sociální situaci, která je obohatila. Dle svých slov si více váží sami sebe a toho, co mají.

V průběhu vypracování práce vyplynula na povrch potřeba bližší specifikace výzkumného vzorku, kdy by bylo potřebné provést výzkum s více respondenty a tím pokrýt co největší procento možných dluhových situací. Užitečné by bylo také zkonzultovat daný problém přímo s psychologem a následně celý výzkum vést pomocí narativního rozhovoru.

ZÁVĚR

V současné době je problémová zadluženost velmi významným aspektem moderní doby. Žítí na dluh je fenoménem, který v minulosti nemá obdoby. Problémová zadluženost výrazně zasahuje do všech oblastí života dlužníka, který se často vlivem tíživé finanční situace a dalších dopadů stává klientem sociálních služeb. Výčet problémů souvisejících se zadlužeností je značný. V případě neřešení závazků může celková dlužná částka narůst do astronomických rozměrů. V tomto případě se k nesnadné finanční situaci přidružuje závažné narušení psychosociální stability dlužníka.

Tato práce předkládá pohled vybraných problémově zadlužených klientů projektu „Dluhy nejsou samozřejmost“ realizovaným v Nížkoprahovém denním centru SCHOD v Uničově na proces vlastní zadluženosti a na vlastní prožívání. Proces problémového zadlužení byl u každého respondenta rozdílný, někdy pozvolný nebo naopak velmi rychlý. Mezi hlavní popisované příčiny vzniku zadluženosti respondentů patří zavinění blízkou osobou, dále vlastní „blbost“ a vnější faktory nenadálých událostí. S příchodem ekonomických problémů nastaly první potíže ve splácení závazků a respondenti se dostali do problémové zadluženosti. Došlo k výraznému ovlivnění mezilidských vztahů, sociálního statusu jedince a jeho domácnosti a ke snížení životní úrovně. V mnoha případech se respondenti ocitli v relativní chudobě. Většina respondentů se nastalou situací snažila aktivně řešit, jen jeden zvolil pasivní přístup a splacení dluhů pro něj není primárním cílem v životě. Problémovým faktorem u všech respondentů je nezaměstnanost, která jim nedovoluje rychlejší a efektivnější řešení jejich tíživé finanční situace.

Platební neschopnost měla vliv na psychické prožívání respondentů a negativně ovlivňovala vnímání sebe sama. Dopad dluhů byl respondenty popisován převážně v pocíťování psychické zátěže, kdy primárním pojmem byl stres, strach, nervozita a velké obavy z budoucnosti. U některých se psychické prožívání projevilo změnou zdravotního stavu. V jednom závažném případě se respondent pokusil bezvýchodnou situaci vyřešit pomocí sebevraždy. Psychické prožívání ve vztahu k sobě samému bylo poznamenáno vlastními hodnotami a prožitou psychickou zátěží. Zajímavým zjištěním byla také skutečnost, že se většina respondentů vnímala převážně z pohledu

nezaměstnaného člověka než z pohledu zadluženého člověka. Překvapivým zjištěním bylo úplně odlišné prožívání zadluženosti jedním respondentem, který dluhům nepřikládá téměř žádnou důležitost. V okamžiku zadlužení bez výrazné vidiny na úspěch se respondenti vnímali jako protivní, odporní, mrtví, zbyteční, nepotřební a bez životních perspektiv. V případě zlepšení jejich dluhové situace se psychické i fyzické prožívání zlepšovalo.

V teoretické části jsem se zaměřila na vymezení souvisejících pojmů a oblastí, které shledávám klíčovými. V praktické části jsem popsala metody výzkumu a stanovila výzkumná témata. Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní metodu, kterou jsem považovala za nejvhodnější vzhledem ke zvolenému tématu zkoumání. Technikou sběru dat byl zvolený polostrukturovaný rozhovor. Respondenty jsem získala pomocí metody záměrného výběru přes instituci. Bylo uskutečněno šest rozhovorů s klienty NDC SCHOD (čtyři ženy a dva muži ve věku od třiceti do šedesáti let).

Pohled zadlužených jedinců na vlastní proces zadlužování a prožívání je pro sociální práci důležitým zdrojem informací. Práce s psychickým prožíváním zadluženosti může být klíčová při procesu inovace a rozvoje sociálních služeb zaměřených na zadlužené jedince, identifikace problémových oblastí nebo při plánování nových projektů v sociálních službách pracujících se zadluženými klienty. Pokud se při plánování těchto služeb přihlíží i k psychické stránce zadluženosti, potom mohou sociální služby lépe odpovídat na potřeby klientů. V sociální práci se zadluženým klientem je důležité si uvědomovat jeho psychické prožívání, protože zdárné vyřešení dluhové situace může být časově dlouhodobým (klidně i dlouholetým) a velmi náročným procesem. Pohled dlužníků na proces vlastního zadlužení a prožívání může přinést významné poznatky a postřehy, kterých si sociální pracovník nebo i majoritní společnost (zejména věřitelé) nemusí být vědomi. Prožívání dlužníka může pomoci pracovníkovi lépe reflektovat jeho postoje k řešení situace a důvody jeho chování, které může zohlednit při další práci s klientem.

Pro sociálního pracovníka, který pracuje se zadluženými klienty, může být tato bakalářská práce přínosná z hlediska informací o pohledu dlužníků na proces jejich vlastního problémového zadlužení a prožívání této situace. Výsledky této práce mohou pracovníkům sloužit jako informační zdroj přinášející nové a zajímavé poznatky. Práci

je zároveň možné využít jako podklad pro další zkoumání psychických dopadů problémové zadluženosti na dlužníky.

V budoucnu bych se chtěla nadále věnovat tématu problémové zadluženosti, která je velmi aktuálním tématem v sociální práci. Zajímavým přínosem pro lepší nastavení pomoci zadluženým klientům by mohlo být provedení výzkumu totožného tématu, ale s rozdílným výzkumným vzorkem, kterým by byli jedinci, kteří zdárně přestáli svoji tíživou dluhovou situaci, mají zabezpečeny základní životní potřeby a jsou schopni zpětně reflektovat svou dluhovou situaci.

SEZNAM ZDROJŮ

Odborné publikace:

- 1) Atkinson, R. (2003). *Psychologie*. 2. přepracované vydání. Praha: Portál.
- 2) Balabán, Z. (2009). *Slabikár finanční gramotnosti*. Praha: COFET.
- 3) Besedová, M. (2014). *Vytváření sítě dluhového poradenství – Manuál dobrých praxí*. Praha: Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování (Agentura).
- 4) Buchtová, B. (2004). *Psychologie pro ekonomy*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta.
- 5) Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- 6) Frankel, B., Kranzová R. (1998). *O sebevraždách*. Praha: Nakladatelství LN.
- 7) Gastiger, S., Stark, M. (2012). *Schuldnerberatung – Eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- 8) Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- 9) Hubálek, M., Křístek, A., Zamboj, L. (2011). *Manuál insolvence pro sociální pracovníky*. Praha: Poradna pro občanství/občanská a lidská práva.
- 10) Janda, J. (2013). *Jak žít šťastně na dluh*. Praha: Grada.
- 11) Jílek, J. (2009). *Finanční trhy a investování*. Praha: Grada Publishing.
- 12) Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum.
- 13) Křivohlavý, J. (2009). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- 14) Marek, J., Strnad, A., Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál.
- 15) Mareš, P. (2002). *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: SLON.
- 16) Maršíková, J. (2009). *Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele – Příručka zejména pro neprávnický*. Praha: Linde.
- 17) Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- 18) Matoušek, O. a kol. (2007). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- 19) Matoušek, O. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- 20) Mayerová, M. (1997). *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada.
- 21) Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.

- 22) MPSV. (2013). *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV.
- 23) Musil, J. (2005). *Sociální psychologie*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- 24) Nakonečný, M. (1998). *Základy psychologie*. Praha: Academia.
- 25) Nováková, V., Sobotka, V. (2011). *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. Praha: COFET.
- 26) Ondřej, J. (2012). *Zadlužení – fenomén současnosti*. 1. vyd. Praha: Soukromá vysoká škola ekonomických studií.
- 27) Paulík, K. (2010). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing. a. s.
- 28) Plamínek, J. (2013). *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada.
- 29) Pokorný, V.; Telcová, J.; Tomko, A. (2003). *Prevence sociálně patologických jevů*. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky.
- 30) Průdková, T., Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton.
- 31) Riegel, K. (2007). *Ekonomická psychologie*. Praha: Grada.
- 32) Řezáč, J. (1998). *Sociální psychologie*. Brno: Paido.
- 33) Simmel, G. (2006). *Peníze v moderní kultuře a jiné eseje*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- 34) Smrčka, L. (2007). *Osobní a rodinné finance*. Praha: Professional Publishing.
- 35) Smrčka, L. (2010). *Rodinné finance. Ekonomická krize a krach optimismu*. Praha: C. H. Beck.
- 36) Sutton, G. (2010). *Jak se zbavit dluhů*. Praha: Pragma.
- 37) Švaříček, R., Šedřová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- 38) Vágnerová, M. (2004). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál.
- 39) Vágnerová, M., Csémy, L., Marek, J. (2013). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum.
- 40) Vanický, J., Truhlářová, Z. (2008). *Sociálně vyloučení a sociální ekonomika: sborník materiálů z konference s mezinárodní účastí projektu HEFAISTOS a Podpora klientům Domu na půli cesty k uplatnění na trhu práce: Praha 11.-12. října 2007*. Praha: Orfeus.
- 41) Vlček, J. (1992). *Výkladový lexikon pojmů tržní ekonomiky*. Praha: Victoria Publishing.

42) Vrbková, L. (2009). *Už nikdy dlužníkem: pro všechny, kteří si půjčili, půjčují a hodlají si půjčit peníze*. Praha: COFET.

43) Vybíhal, V. a kol. (2011). *Slabikář finanční gramotnosti*. Praha: COFET.

Odborná periodika:

44) Koucká, P. (2007). Dlužíš, dlužím, dlužíme. *Psychologie Dnes*, č. 2, s. 12-17.

45) Krušinská, K. (2013). Sigmund Gastiger, Marius Stark (Hg.): *Gesellschaftliche Teilhabe trotz Schulden? – Perspektiven interdisziplinären Wissenstransfers*. Wiesbaden: Springer VS, 2012. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 105 – 106.

46) Novosad, L., Novosádová, M. (2009). Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potenciální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 75.

47) Oujezská, E. (2009). Presentace Mgr. Evy Oujezské, seminář Zadlužování v Jihomoravském kraji, Brno, 26. 5. 2009 v SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 8.

48) Rusnáková, R. (2009). Jako sa nedarí pani Balhovej splácať dlžoby a prečo je Výhodnejší pracovať „na čierne“. *Sociální práce/Sociální práce*. č. 2, s. 28-29.

Brožury a metodiky:

49) 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.

50) Syrovátková, Š., Machalíček, J., Christová, J. (2008). *Dluhová problematika*. Informační brožura. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s.

51) Hrdinková, T.; Mati, P. (2013). *Metodika dluhového poradenství*. Bílina: Člověk v tísni.

Legislativa:

52) *Zákon občanský zákoník*. Zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2014.

53) *Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád)*. Zákon č. 120/2001 Sb. v účinném znění ke dni 1. 5. 2001.

- 54) *Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2007.
- 55) *Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)*. Zákon č. 182/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2008.

Kvalifikační práce:

- 56) Vávrová, L. (2012). *Sociální a psychologické aspekty insolvence* (diplomová magisterská práce). Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- 57) Vránek, R. (2011). *Problematika zadluženosti v sociálním kontextu v regionu jižního Plzeňska* (magisterská diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.

Elektronické zdroje:

- 58) Česká národní banka (2016). Databáze časových řad ARAD – Celkové zadlužení domácností [online]. Dostupné 2. 2. 2016
z http://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.VYSTUP?p_period=1&p_sort=2&p_des=50&p_sestuid=1538&p_uka=1%2C2%2C3&p_strid=AAD&p_od=200512&p_do=201512&p_lang=CS&p_format=0&p_decsep=%2C
- 59) ČNB (2012). Inspirovalo nás i zahraničí, kde je dluh normou [on-line]. Dostupné 2. 2. 2016 z http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2012/cl_12_120608_zamrazilova_statistika_a_my.html
- 60) Evropský sociální fond v ČR (2013). Dluhy nejsou samozřejmost – pomoc s dluhy a zvyšování finanční gramotnosti u osob ohrožených sociálním vyloučením [online]. Dostupné 31. 1. 2016 z <http://www.esfcr.cz/projekty/dluhy-nejsou-samozrejmost-pomoc-s-dluhy-a-zvysovani-financni>
- 61) Kruk (2015). Tiskové zprávy [online]. Dostupné 1. 3. 2016
z <http://cz.kruk.eu/tiskov-sluby/zprvy-z-tisku/>
- 62) Meltzner, H. a kol. (2011). Personal debt and suicidal ideation in *Psychological Medicine* [online]. Dostupné 10. 2. 2016
z http://www.journals.cambridge.org/abstract_S0033291710001261
- 63) STATISTIKA&MY (2015). Sociální statistiky [online]. Dostupné 1. 3. 2016
z <http://www.statistikaamy.cz/category/analyzy/socialni-statistiky-analyzy/>

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Schéma polostrukturovaného rozhovoru

- I. Jak se respondenti dostali do dluhové situace a jak řešili danou situaci?**
 - Příčina zadlužení
 - Průběh zadlužení
 - Vlastní řešení situace
 - Aktuální podoba dluhové situace
- II. Jaké socioekonomické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?**
 - Dopady zadluženosti
 - Sociální opora (rodina, nejbližší, okolí, společnost...)
 - Životní úroveň a ekonomický dopad zadluženosti
- III. Jak prožívali respondenti své zadlužení a jaké psychologické dopady měla na respondenty jejich zadluženost?**
 - Cítění a prožívání
 - Vliv dluhů na zdravotní stav
 - Vnímání své vlastní situace a sebe sama

Příloha č. 2: Analýza rozhovorů (otevřené kódování a kategorie)

Zde uvádím systém analýzy rozhovorů. Při provádění otevřeného kódování jsem našla velké množství kódů, které jsou uvedeny v kategorii č. 1. Následně jsem pomocí tématické analýzy z první série kódů vytvářela „nadkategorie“ uvedené v kategorii č. 2. V kategorii č. 3 jsem postupovala stejným způsobem. Všechny kategorie kódů jsou rozděleny do tří oblastí – popis dluhové situace, socioekonomický dopad problémové zadluženosti a prožívání problémové zadluženosti.

Kategorie č. 1.: Příčina zadluženosti, průběh z., řešení z., aktuální situace zvládání dluhů, hledání pomoci, projekt „Dluhy nejsou samozřejmost“, splácení dluhů, vliv dluhů na dlužníka, vliv dluhů na nejbližší okolí dlužníka, sociální podpora v rodině a od nejbližších členů, sociální podpora okolí, neochota společnosti pomoci dlužníkovi, nezaměstnanost, chudoba, životní úroveň, bytová situace, bezdomovectví, exekuce,

insolvence, pohled na vlastní dluhovou situaci, pohled hlužníka sám na sebe, vliv zadlužení na zdraví, stres a deprese, zvládání situace, prožívání...

Kategorie č. 2.: Příčina zadluženosti, průběh z., řešení z., aktuální situace, sociální dopady (vliv dluhů na okolí a sociální podpora), ekonomické dopady (životní úroveň), prožívání vlastní situace, psychické prožívání zadluženosti.

Kategorie č. 3.: Popis dluhové situace (příčina, průběh, řešení, aktuální situace), socioekonomické dopady, prožívání problémové zadluženosti.