



Pražská vysoká škola psychosociálních studií, s.r.o.
Hekrova 805, Praha 4 - Háje, tel/fax: 267 913 634
www.pvsps.cz, e-mail: info@pvsps.cz

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Status dlužníka jako determinanta vzorců chování jedince

Bc. Lenka Žáčková

Navazující magisterské studium, obor: Sociální práce
se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii,
kombinovaná forma studia

Vedoucí práce: PhDr. Martin Kuška, Ph.D.

Praha 2013

Prohlášení

Prohlašuji,
že jsem předloženou diplomovou práci vypracovala zcela samostatně a veškerou
použitou literaturu a další podkladové materiály, které jsem použila, uvádím
v Seznamu literatury

V Praze dne:

Podpis:

.....

.....

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala především vedoucímu mé diplomové práce, kterým byl PhDr. Martin Kuška, Ph.D., za odborné vedení práce, podporu a trpělivost při jejím vytváření, ale také za jeho vstřícnost, která se projevila kromě každé konzultace i v průběhu studia. Poděkovat musím také těm, kteří mi zapůjčili odbornou literaturu a jiné odborné texty. Rozhodně nemohu opomenout jednotlivé respondenty, kteří mi umožnili nahlédnout do jejich osobního (mnohdy nelehkého) života.

Anotace CZ:

Práce je zaměřená na tvorbu podkladů potřebných pro plánování udržitelného rozvoje služeb. Podklady mají skladbu měřitelných dat, jejichž vypovídající hodnota povede i k vytvoření historicky prvního obrazu o poskytování sociálních a záchytných služeb pro jedince, kteří se potýkají s dluhy, a které vedou k deformaci vzorců jejich chování. Každého jedince jeho dluhy nějakým způsobem determinují. Ne vždy jde o determinaci, která vede k významným deformacím ovlivňující zásadně jeho život a životní styl. Na druhé straně je však patrné, že řada jedinců se svými dluhy neumí pracovat, které je natolik determinují, že postupem času naprosto změni svůj životní styl, kdy přijímají nevhodné vzorce chování a u těchto jedinců často dojde k přijetí sociálně patologických vzorců chování. Tento způsob chování může vést k izolaci, ale také k rizikovému způsobu života a šířícím se sociálně patologickým jevům ve společnosti. Práce mapuje období jedinců s dluhy a u respondentů také období před tím než jejich dluhy vznikly, neboť ne vždy jsou skutečnými původci dluhů.

Klíčová slova CZ: Cílové skupiny, udržitelnost, aktivity, opatření, sociální služby, plánování, determinace, dluhy, dlužník, deformace, chování

Anotace EN:

The work is focused on the production of documents necessary for planning sustainable development services. Supporting documents to track quantifiable data, the informative value will lead to the creation of the historically first image on the provision of social and retention services for individuals who are struggling with debt, and that lead to a deformation of the formulas of their behavior. Each of the individual, his debts in some way determine. Not always a determination leads to major distortions that affect his life and lifestyle. On the other hand, it is evident that a lot of individuals with their debts can not work, that is enough to determine that over time absolutely changes their lifestyle, they receive inappropriate behavior patterns, and by these individuals often occurs adoption of socially pathological behaviour patterns. This type of behavior can lead to isolation, to risk life and the growing socio-pathological phenomena in the society. The work maps the period of individuals with

debts, and by respondents also the period before their debts arose, as they are not always the actual originators of debt.

Klíčová slova EN: Winning groups, sustainability, activities, precaution, social services, planning, determine, debt, debtor, deformation, behaviour

OBSAH

1. Úvod.....	8
1.1.Struktura diplomové práce	10
1.2.Stav poznatků o řešené problematice	13
1.2.1. Příklad ze světové literatury: Vliv dluhů na život spisovatele Charlese Dickense	14
1.2.2. Průměrný český spotřebitel finančních produktů výzkumným pohledem	15
1.2.3. Zadluženost má paměť	17
1.2.4. Nezdravé investice mohou být cestou do dluhové pasti	19
1.2.5. ČSÚ: České domácnosti: Co o nich víme?.....	20
1.2.6. Exekutorská komora ČR: Zpráva o nárůstu počtu klientů bezplatných právních poraden	22
1.3.Příjmová chudoba	22
1.4.Politické vyloučení	23
1.5.Výzkum vzorců chování v bankovníctví	24
1.6.Zvládání strachu nakupováním pojištění, bezpečnostních služeb a odborného poradenství	26
1.7.Vzorce chování vedoucí k zadluženosti	29
2. TEORETICKÁ ČÁST	32
2.1. Sonda – forma předvýzkumu.....	32
2.2.Obecné definování dotčených cílových skupin a jednotlivců	33
2.2.1. Skupina bezdomovců	33
2.2.2. Skupina seniorů	37
2.2.3. Skupina zaměstnaných dlužníků	41
2.2.4. Skupina nezaměstnaných dlužníků	43
2.3.Vlastní zkušenosti s danou formou výzkumu	45
3. APLIKAČNÍ ČÁST	46
3.1.Metodologie	46
3.2.Kvalitativní výzkum dle cílových skupin	47
3.2.1. Cílová skupina – bezdomovci	48
3.2.2. Dílčí souhrn: O bezdomovcích	52
3.2.3. Cílová skupina – senioři	52
3.2.4. Dílčí souhrn: O seniorech	55

3.2.5. Cílová skupina – zaměstnaní dlužníci	56
3.2.6. Dílčí souhrn: O zaměstnaných dlužnících	60
3.2.7. Cílová skupina – nezaměstnaní dlužníci	60
3.2.8. Dílčí souhrn: O nezaměstnaných dlužnících	63
3.3. Determinanty psychických jevů	64
3.4. Specifické determinanty u skupin jedinců zatížených dluhy	65
3.4. Postoje, chápání vlastních dluhů, adaptace na ně a jejich interpretace ...	68
4. ZÁVĚR	70
4.1. Hodnocení vzorců chování u skupin jedinců zatížených dluhy	70
4.2. Obecný souhrn poznatků	72
4.3. Diskuse k dosaženým poznatkům	73
4.4. Diskuse	74
4.5. Závěry pro praxi	75
Soupis bibliografických citací	77

1. ÚVOD

Ve své diplomové práci se zabývám otázkou vlivu dluhů na život člověka. Na samotný dluh nahlížím jako na determinantu, která může mít vliv na vzorce chování. V rámci celé své práce v obecném slova smyslu sleduji nehomogenní skupinu, kdy za jejího člena považuji kohokoli, kdo si půjčil peníze či způsobil škodu, kterou musí nahradit, avšak skupina, o níž převážně v diplomové práci pojednávám a zabývám se jí podrobněji, jsou ti dlužníci, u nichž jsem zaznamenala patologické aspekty chování či ohrožení sociálním vyloučením, nejsou-li již sociálně vyloučeni.

V samotném výzkumu pracuji s velice malým vzorkem osob, které jsem rozčlenila do specifických skupin, které označuji jako cílové skupiny. Provedla jsem celkem 16 hloubkových rozhovorů, kdy každou předem stanovenou cílovou skupinu reprezentují 4 respondenti.

Před zahájením své práce jsem provedla sondu, která mi pomohla v rozhodnutí, jakým směrem se ubírat, nač se soustředit a čemu věnovat největší pozornost. Díky této sondě jsem se rozhodla pracovat s bezdomovci, seniory v důchodovém věku, zaměstnanými dlužníky a nezaměstnanými dlužníky. Rozmanitost vzorku mi sice nedala komplexní pohled na to, jak přesně jsou jedinci svými dluhy determinováni, ani jsem to nepředpokládala, ale poskytla mi obraz o tom, co dluhy do života přináší, za jakých podmínek prorůstají do každodenního života v různých sociálních skupinách.

Rozmanitost vzorku jsem zvolila s jistým koncepčním úmyslem, abych případně mohla pracovat také s tím, co je pro jednotlivé skupiny norma, což se částečně podařilo a díky tomu výzkum podal také jasnější obraz o části společnosti, která je zatížena dluhy a nezadržitelně se propadá sociálním sítím přes chudobu až k sociálnímu vyloučení.

Cílem mé práce je ověřit platnost hypotézy: **Status dlužníka je determinantou vzorců chování jednotlivce.** Zabývám se tedy statusem dlužníka a zkoumám dluh jako činitele, který má vliv na další míru aktivit jedince, což se projevuje ve vzorcích jeho chování, které s velkou pravděpodobností předurčují jeho postavení ve společnosti.

Jsem si plně vědoma toho, že hypotéza nepovede k možnosti zobecnění výsledků na celou populaci. Přesto si myslím, že jde v řadě ohledů o nové cenné poznatky, které se mohou stát dobrým základem pro další práci se specifickými cílovými skupinami v pomáhajících profesích, především v dluhovém a sociálním poradenství.

Domnívám se, a je to jen rychlý soud, ba přímo spekulace, že společenské změny v posledních dvaceti letech daly rozvoj finančním trhům, jejichž rozvoj, ale neumožnil čas běžné populaci, pravděpodobně účelově, aby měla možnost se zorientovat ve stále měnícím se prostředí a přizpůsobit se. Jeví se mi, že se do jisté míry prosazuje zákon džungle, kde občas nepřežijí ani ti silnější, neboť na druhé straně žijí ti, kteří vládnou finančním trhům, umí manipulovat veřejným míněním, a pokud ne, ví s kým spolupracovat, aby mysl veřejnosti upnuli ke svým produktům bez ohledu na to, co to s konkrétními jedinci udělá. Pracují vědomě se strachem těch na druhé straně, a to je jejich pravděpodobnou výhodou, proto také spatřuji určitou naléhavost svého výzkumu na dané téma.

Před sondou na téma „Dluhy v mém životě“, jsem očekávala, že materiální deprivace bude mít vážný, negativní vliv na vztahy, očekávala jsem také zvýšené riziko nemocí a psychických poruch vedoucích k nezdravému způsobu života, uvažovala jsem i o tom, že i nemoc či porucha osobnosti mohou být počátkem vedoucím k nezdravému zadlužování. Na základě sondy jsem vyhodnotila, že nezdravý způsob života dlužníka má i významný vliv na jeho širší okolí, jako je rodina a blízcí přátelé až ve fázi, kdy dluhy narůstají nekontrolovatelně. Respondenti - dlužníci, kterým nekontrolovatelně dluhy nenarůstaly, a tyto řádně spláceli a bylo s nimi srozuměno jejich okolí, je ve shodě označovali, jako dluhy „pod kontrolou“ a dle jejich slov je více semkly s jejich blízkými, i když někdy jen formálně. Pro hlubší poznání života jedinců s dluhy jsem tedy zvolila formu polostrukturovaného hloubkového rozhovoru s několika otevřenými otázkami, abych získala, co nejvíce relevantních informací.

Ve své praxi se setkávám s „nezorientovanými“ jedinci při své práci v poradně, která poskytuje odborné sociální poradenství. Setkávám se s klienty, kteří spadli do dluhové pasti a jen ve své podstatě přihlížím změně jejich statusu a neblahým změnám v chování, které často vedou k nenávratným škodám, nejen na majetku, ale především na zdraví a vztazích. Často si kladu otázku, zda se tomu dalo zabránit? Jako poradci nevládneme dovednostmi, které sebou nese rozvíjející se trh, neboť řešíme až jeho negativní dopady, které vždy vznikají v důsledku nezdravého rozhodnutí či nepředpokladatelného zvratu v životě jedince a jeho blízkých.

Stále více si uvědomuji na základě získaných informací a pozorování, že některé vzorce chování bývají převzaté od rodiny, skupin či jedinců se stejným zatížením dluhy a ve své podstatě toto soužití umožňuje adaptaci na život s dluhy.

1.1. Struktura diplomové práce

Diplomovou práci jsem rozdělila do několika na sebe navazujících logických celků, ve kterých blíže popisuji, za jakých podmínek samotný výzkum probíhá. Po úvodu a stručném popisu závěrů provedené sondy, následuje popis metod zkoumání. V další části popisuji vybrané typy vzorců chování, které se nejčastěji vyskytují v běžné nezadlužené populaci na jedné straně, a na straně druhé, co nejvěrněji zachycuji pohled do života chování skupin jedinců, kteří jsou zatíženi dluhy. U zadlužených vyhodnocuji, které vzorce chování lze považovat za převzaté a také to, zda umožňují jedincům snazší adaptaci, byť by na situaci, která se dá vyhodnotit jako patologická.

V další části podávám přehled o tom, jak dluhy prorůstají do každodenního konání a plánování jedince se zachycením dynamiky změn zažitých vzorců chování, které vedou či mohou vést ke změně sociálního statusu. Prorůstání rozlišuji ve dvou polohách, tedy na status získaný (vlastním přičiněním) a na status připsaný (bez vlastního přičinění). Pokouším se hledat předpoklady, za kterých lidé pravděpodobně při plánování a stanovování svého statusu vychází a jak je proměnný.

Okrajově pracuji s dílčími souvisejícími tématy, jako je přístup ke splácení, smíření se s dluhy, vyhlášení osobního bankrotu, páchání trestné činnosti či útěk od odpovědnosti. Sám výzkum přinesl dílčí poznatky o roli strachu. Dotkla jsem se také obecně bolestného tématu, což jsou tragické konce lidí, kteří nevěděli v určité době kudy kam a pokusili se například o sebevraždu. Podařilo se mi také mluvit s pozůstalými po dlužnících a jen díky jejich ochotě jsem získala informace o tom, jak se chovali samotní dlužníci před dokonanou sebevraždou, ale také ti dlužníci, u kterých je dodnes příčina jejich úmrtí nejasná.

Výčet pracovních kroků:

- Budu pracovat s jednotlivci, které budu zařazovat do předem stanovených cílových skupin, které budou přibližovat jejich uvažování a chování. Cílové skupiny: bezdomovci, senioři, zaměstnaní dlužníci, nezaměstnaní dlužníci).

- Obecné pravidlo, které bude platit pro všechny skupiny, avšak bude nevyhnutelné i s ohledem na jeho komplikovanou průkaznost, bude minimálně platit podmínka, aby se respondenti mezi sebou neznali.
- Budu eliminovat riziko, kterým je vytvoření klientelistické sítě¹, ve které si respondenti předávají avíza, aby se mohli výzkumu za odměnu zúčastnit. Tímto přístupem předejdu tomu, aby respondenti nepatřili k jediné vyhraněné skupině, která by mohla výzkum významně zkreslit z důvodu shodných názorů, ale třeba také z důvodu smyšlené odpovědi.
- Budu se zabývat obsahem sdělení a ve vybraných dotazech formou sdělení. Otevřenými otázkami navádím k podrobnějšímu vysvětlování respondentových postojů.

Pro přípravu dotazů použiji sedm kritérií pro výběr otázek dle Kerlingera (1972):

- 1) otázka musí mít vztah k výzkumnému problému;
 - *přímá otázka typu: Změnil se váš život pod vlivem dluhů?*
 - 2) typ a forma otázky musí odpovídat typu a charakteru informace;
 - *stavba otázky: musí vést k relevantní informaci o vlivu dluhů na život*
 - 3) otázka musí být jasná a nedvojsmyslná;
 - *stavba otázky: jedna otázka nezahrnuje více otázek ani dvojsmysl*
 - 4) otázka nemá být sugestivní
 - *otázka nebude podmanivá ani působivá tak, aby byla manipulativní*
 - 5) otázka nemá stavět na informacích, které respondent nezná;
 - *stavba otázky: dotaz nebude směřovat k tématům, která jsou respondentům cizí, neznámá, nepovědomá*
 - 6) otázka má být formulována tak, aby byla emocionálně přijatelná;
 - *obsah otázky: neměla by jítřit „staré rány“, které by vedly k emocionální rozkolísanosti*
 - 7) otázka nemá navádět k sociálně žádoucím odpovědím;
 - *cíl otázky: nepovede k žádoucím odpovědím tazatele*
- a) Polostrukturované hloubkové rozhovory budou vedeny s vybranými respondenty, kteří projdou výběrovým kolem, tedy splní základní

¹ Může jít také o již existující.

podmínky výzkumu a budou odpovídat profilu respondenta příslušné cílové skupiny.

- b) Budu se zajímat, jak se změnil jejich život, pokud se měnil, v jakém tempu, co se ukázalo jako největší problém, jaké názory se ve skupině vyskytují, co nejvíce formovalo jejich názory atd.
- c) Otázky z předem připravené osnovy hloubkového rozhovoru, které budou položeny všem respondentům bez ohledu na jejich cílovou skupinu:
 - Změnil se Váš život pod vlivem dluhů?
 - Potýkala se s dluhy i rodina, ve které jste vyrůstal/a?
 - Měl/a jste někdy strach ze svých věřitelů?
 - Je Vaše chování (způsob chování) efektivní?
- d) Dotazovat se budu tak dlouho, dokud si nebudu jistá postoji k dané problematice a vybranými aspekty, které skutečně více či méně ovlivnily život respondentů.
- e) Pozorování budu provádět sekundárně, přesto bude selektivní ve smyslu pozorování dle předem definovaného vymezení (co a jak pozorovat), kdy budu pozorovat mezilidské vztahy, popřípadě budu sledovat jejich reakce.
- f) Nebudu odvozovat, jak intenzivní musí vliv být a jak dlouho musí působit, aby jedince vedl k utvoření názoru, není to cílem výzkumu a je to neodvoditelné.
- g) Budu porovnávat vzorce chování nezadlužených jedinců a zadlužených, se kterými jsem pracovala v rámci výzkumu.
- h) Výstupem z výzkumu bude kvalitativní analytická zpráva, která může být podkladem pro vytvoření standardizované metody dotazování nebo také dotazníkového šetření či ankety.
- i) Nefinanční odměna bude vždy předána po ukončení rozhovoru. Pro tyto účely jsem si opatřila řadu drobných spotřebních předmětů, hygienické potřeby a pochutiny.

Jsem přesvědčená, že tato forma mi poskytne cenné informace o tom, jak lidé přemýšlí o svých dluhích, jak nahlíží na svůj status, co bylo primární příčinou dluhů.

1.2. Stav poznatků o řešené problematice

K tématu, které jsem si zvolila, bylo těžké dohledat relevantní zdroje a informace. Za první zdroj považuji odkaz anglického spisovatele, představitele kritického realismu Charlese Dickense. Pro následující vyhledávání zdrojů a textů jsem zvolila strategii vyhledávání na internetu nejrozličnějších zpráv, bilancí a jiných typů textů, které jsem nacházela na portálech neziskových organizací, které pomáhají dlužníkům a v on-line poradnách, které působí ve prospěch sociálně slabých rodin a jednotlivců a osob ohrožených chudobou.

Další informace jsem nacházela na webových stránkách bank a nebankovních ústavů, kde jsou informace z pohledu zákona aktuální a prezentované názory a fakta jsou ze současnosti a popisují současnou realitu sledové problematiky. Důvod je naprosto evidentní, neboť dynamika této specifické problematiky je neoddelitelně spjatá s legislativou, která se trvale turbulentně zmítá ve svých vlastních změnách, čímž se stává nepřehlednou.

V řadě publikací určené pro pomáhající profese jsou texty neúplné, vytržené z kontextu či již neplatné a bohužel nadále často distribuovány prostřednictvím organizací, které pracují s cílovými skupinami, kterých se dotýkají dluhy. Světlou výjimkou je například občanské sdružení REMEDIUM Praha² a nezisková organizace Člověk v tísni. Toto není jistě výčet úplný, ale jmenovala jsem pouze organizace, jejichž texty a distribuované dokumenty jsem přezkoumávala pro potřeby odborných sociálně právních poraden působících v síti služeb některých městských částí hlavního města Prahy, které se zaměřují na pomoc a podporu zdravotně postižených a seniorů. S těmito organizacemi úzce spolupracuji a jejich činnost dobře znám.

Ve stručnosti bych na tomto místě také ráda zmínila poslední důležitý zdroj, za který považuji zákon č. 89/2012 Sb., kterým dne 1. ledna 2014 nabude účinnosti novela občanského soudního řádu, která přinese řadu změn, jenž mohou vést k dluhům potencionálních dědiců, kteří nově ze zákona nemusí dědici získat dědictví v předpokládaném podílu. Například jde o změnu, kdy bude posílen institut závěti, případně dědické smlouvy uzavřené za života toho, kdo majetek odkazuje. Závětí bude

² Organizace realizuje své služby jako jedno z hlavních poslání organizace a dále v rámci internetové aplikace Dluhový labyrint, který vznikl v rámci projektu Vzdělávání studentů sociální práce v oblasti ochrany spotřebitele a zvyšování finanční gramotnosti obyvatel prostřednictvím. Informace uvedené v Dluhovém labyrintu vychází z platné legislativy a z konzultací s odbornými konzultanty občanské porady.

možné krátit oprávněné dědice na úroveň minimálního podílu garantovaného zákonem. Dědicové, kteří o této možnosti nebudou vědět, a bude se jich dotýkat, se mohou dostat do vážných potíží z mnoha důvodů, například užívají nemovitost či věc, která je pro jejich život nezbytná či důležitá a pokud nemají úspory a budou muset poměrnou část zkráceného podílu vyplatit oprávněnému dědici či vydat.

Novinkou bude také odkazování majetku s podmínkou, nesplnění podmínky (musí se jednat pouze o etické podmínky, například bude dědit až poté, co vystuduje vysokou školu) může dědice připravit o část dědictví. Největší potíže se dají předpokládat v oblasti pozdního zřeknutí se dědictví, protože dluhy se budou od ledna 2014 dědit, pokud nedojde k odložení účinnosti zákona.

Již v průběhu roku 2013 zaznamenal významné změny také exekuční řád, a novela občanského soudního řádu přinesla řadu dalších změn v oblasti exekucí a výkonů rozhodnutí, které se významně dotknou dlužníků, ale i jejich zákonitých partnerů, na které nemusí být noví dlužníci připraveni.

1.2.1. Příklad ze světové literatury: Vliv dluhů na život spisovatele Charlese Dickense

„Nedostatek a nemoc jsou příliš všední v mnohých postaveních životních, aby zasluhovaly více povšimnutí, než se zpravidla dostává nejobyčejnějším měnivým příhodám v životě lidském“, řekl kdysi Dickens³

Charles Dickens⁴ se narodil v roce 1812. Jeho dětství bylo poznamenáno chudobou a dluhy jeho otce, který byl dokonce pro dluhy uvězněn ve vězení pro dlužníky se ženou i dětmi, ale mladistvý Dickens byl od rodiny odloučen, musel se o sebe od svých dvanácti let starat sám. Těžce pracoval v továrně na leštidla. Dařilo se mu mnohem hůř, než jeho rodičům a sourozencům ve vězení. Ve svých patnácti letech se Charles Dickens stal advokátním písařem a poté soudním zapisovatelem. Rodinu z vězení vyvedlo a opět spojilo až nečekané dědictví, které pokrylo veškeré dluhy.

Potud se jedná o potvrzená data ze života Charlese Dickense, dále pokračuji již jen ve spekulativní rovině, kdy lze vyhodnotit, že tento způsob života měl na formující se osobnost mladého Dickense významný vliv. Ten začal vyhledávat děti bez domova

³ Životopis a dílo. Dostupné z: <http://www.charles-dickens.cz/zivotopis-charles-dickens/>

⁴ Citáty. Dostupné z: <http://www.databazeknih.cz/citaty/charles-dickens-106>

a rodiny, které prožívaly podobná traumata, jako kdysi on sám. Jeho romány se dají bez nadsázky považovat za první kazuistiky těch dětí, kterým byl připsán status dlužníka bez vlastního přičinění, neboť většina z nich byli dlužníky, ještě než se narodili.

Samotný Dickens byl natolik ovlivněn svým statusem dítěte dlužníků, že je možné předpokládat, že byl determinován postavením rodičů dlužníků. Dá se tedy usuzovat, že jeho pozdější činnost, kterou bychom dnes mohli vyhodnotit jako přijatou roli sociálního pracovníka, který se zabýval sekundární prevencí. Jeho práce byla dobrovolná a konaná na základě jeho vlastních zkušeností, tedy jeho chování bylo determinováno nedobrovolně přijatým statusem.

Jen pro doplnění uvádím, že od roku 1831 pracoval jako novinář, parlamentní zpravodaj a světem uznávaný romanopisec. Jeho život však nebyl poznamenán jen ctí a dobročinností, i když se mu nedá upřít pracovitost a trvalé pracovní nasazení. Zplodil devět dětí a snažil se být starostlivým otcem, nikoli manželem, ale to se již netýká sledované linky tématu mé diplomové práce.

1.2.2. Průměrný český spotřebitel finančních produktů výzkumným pohledem

Pro popis charakteristiky průměrného českého spotřebitele finančních produktů jsem jako zdroj využila výzkumné a tiskové zprávy společnosti Cetelem⁵, které byly vydané v období 2009 – 2013 a poznatků z vlastní praxe, kde se opírám o statistiku zakázek evidovaných v době působení poradny registrované ve smyslu zákona o sociálních službách⁶.

Základní charakteristika průměrného českého spotřebitele finančních produktů je v určitých pohledech velice podobná a v mnoha aspektech společná. Klienti nejsou dostatečně gramotní, a to bývá nejčastější počáteční chyba stále rostoucích dluhů jedince, který například neodhadl správně měsíční výši splátek či splácí více úvěrů najednou a nepožádal o konsolidaci svých závazků. Dušan Zenáhlík, ředitel Správy

⁵ Společnost Cetelem je společnost působící na českém finančním trhu a patří mezi nebankovní poskytovatele úvěrových produktů a služeb. Je dceřinou společností francouzské banky BNP Paribas Personal Finance. Tento zdroj dále nesleduje stav dlužníka a jeho chování v obecném slova smyslu, tedy nedá se vysledovat, zda je z tohoto úhlu pohledu determinován svým dluhem. Jedná se tedy spíše o doplňující informaci.

⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

vymáhání pohledávek společnosti Cetelem v tiskové zprávě společnosti Cetelem ze dne 2. 4. 2010 uvedl: „Měsíčně evidujeme okolo 100 dotazů a většině klientů dokážeme najít řešení jejich často složitě životní situace. Naší snahou je pomoci klientovi dříve, než se jeho situace stane problematická. Snažíme se rovněž řešit i případy klientů, kteří se obrátili na oddlužovací společnosti s mylnou představou toho, že je dokážou vyvést ze spirály dluhové pasti.⁷“

Společnost Cetelem připouští, že edukace není ve společnosti dostatečná a spotřebitelé musí být mnohem důslednější. Od nedostatečných znalostí se odvíjí další problém. V relevantních tiskových zprávách⁸ společnosti Cetelem se opakovaně uvádí, že Češi málo myslí na zadní vrátka v podobě úspor a také to, že řada lidí nepřizpůsobuje úroveň výdajů svým příjmům. Zapomínají často na to, že by měli mít rezervu ve výši zhruba tří měsíčních platů. Interní statistiky zpracovávané úvěrovou společností Cetelem opakovaně vypovídají o tom, že třetina domácností spoří (má rezervy), druhá třetina nemá úspory a třetí třetina ukládá zhruba jen deset procent a tito nejčastěji žádají o úvěry.

S rokem 2012 výše uvedená úvěrová společnost zaznamenala, že se žadatelé o úvěr, začali více zajímat o smluvní podmínky. V době hospodářské recese se snížil počet žádostí o úvěr u finančních společností, je pravděpodobné, že si noví žadatelé sjednávají úvěr u některého nebankovního ústavu.

Popis chování dlužníka, když má potíže se splácením, popisuje Cetelem jako typické chování klienta: dlužníci přestávají komunikovat v době, kdy je komunikace pro obě strany smluvního vztahu nejdůležitější, odmítá komunikovat a čelit problému, který nastal. Stává se tedy, že nevyjednávají a nehledají pomoc ve spolupráci s věřitelem. Ukazuje se, že efektivní komunikace s věřitelem může vést k dočasnému řešení, čímž vznikne prostor pro vyřešení konkrétního problému na straně dlužníka.

Determinantou potíží se splácením úvěru často bývá uzavření úvěrové smlouvy u nedůvěryhodné společnosti. Jen málo dlužníků si předem ověřuje reference týkající se plánovaného věřitele, především to, zda i věřitel je odpovědný po celou dobu smluvního vztahu, především zda garantuje stejné podmínky po celou dobu úvěru, hlavně výši úroků a dobu splácení.

V současné době se spotřebitel stále ještě potýká s důsledky krize a dokazuje svým chováním, že je velmi přizpůsobivý. Z výsledků průzkumu BAROMETR

⁷ CETELEM. Poradny čím dál častěji radí Čechům s finančními problémy

⁸ Myšleno pro tuto diplomovou práci.

CETELEM 2013⁹ vydaného formou tiskové zprávy ze dne 15. 5. 2013 plyne, že spotřebitel více zvažuje, za co bude utrácet, ale rovněž neváhá omezit výdaje, které považuje za nutné. Ve zprávě se přímo uvádí: „*Neustále pátrá po nejvýhodnějších koupích a před konečným rozhodnutím pečlivě porovnává ceny a nabídky. S nákupy vyčkává pokud možno na akční nabídky a slevy. Tyto možnosti Evropané využívají již na 100 %, avšak krize stále trvá. Evropané se jí snaží čelit tím, že vyhledávají alternativní způsoby spotřeby.*“ V závěru zprávy se také uvádí, že: „... *toto poměrně nové chování spotřebitelů bude v příštích letech nabývat na významu*¹⁰.“

Bohužel řada firem neznalosti klientů zneužívá. Oddlužovací společnosti nabízejí konsolidace úvěrů, odklady či snížení splátek, což usnadňuje cestu z bezvýhodné situace, ale některé klamavě a neodborně, zasahují do života dlužníků, což má citelný negativní dopad. Na trhu existují poradenská centra poskytující své služby bezplatně a jsou pomocnou rukou, například Remedium, 3P, o.s. Poradny hledají společně s dlužníky nejlepší možné řešení, ale vyhledávají i další pomoc, velice často psychickou oporu v rámci podpůrných skupin. Základem úspěšného vyřešení dluhů je to, že dlužník musí včas jednat, mít vůli své závazky plnit, musí mít příjem a uvědomovat si svoji odpovědnost za konkrétní situaci.

1.2.3. Zadluženost má paměť

Ve své práci *Determinanty kapitálové struktury: Empirické poznatky z Víšegrádských zemí*¹¹ Svoboda (2012) se přiklání k názoru, že zadluženost má paměť a závisí na zadluženosti z minulých let. Jedná se sice o práci, která se více dotýká kapitálové struktury a zadluženosti společností a organizací, ale dá se usuzovat, že bude platit i pro vše živé, co uchovává informace. Paměť je složený psychický proces zahrnující interakci společně s učením na základě zkušeností. Samuel (s.9, 2002) je ve shodě s řadou výzkumníků a ve své publikaci, kterou příznačně nazval *Paměť*, uvádí: „*Výzkumníci se shodují, že paměť je proces uchovávání informace v živých*

⁹ Barometr Cetelem 2013. Dostupné z: <http://www.cetelem.cz/novinky/poradny-cim-dal-capeji-radi-ecum-s-financnimi-problemy.html>

¹⁰ Barometr Cetelem 2013. Dostupné z: <http://www.cetelem.cz/novinky/poradny-cim-dal-capeji-radi-ecum-s-financnimi-problemy.html>

¹¹ V roce 1958 se danou problematikou zabývali Miller a Modigliani ve své studii *Determinanty kapitálové struktury českých podniků*. V roce 1963 rozšířili svoji práci o využití efektu daňového štítu, což je princip, který úroky z půjčky započítává do nákladů a snižuje cenu cizího kapitálu. Tento stav se dotýká dlužníků druhotně, pokud dojde například k fúzi neprosperujícího ne/bankovního ústavu, není díky daňovému štítu navýšena cena služeb pro dlužníky, ale přesto zvýšení ceny služeb nevylučuje.

organismech. “ Sám ještě dodává: „Paměť i toho nejjednoduššího tvora není věcí náhody, ale je to velmi dobře organizovaný a komplikovaný systém, determinovaný hlavně geny a zkušenostmi“

Dá se tedy obecně vyvodit, že vštěpování prvních informací v dětství v patologickém prostředí, jakým je pro tento případ zadlužená rodina, s největší pravděpodobností skutečně vytváří paměť dluhu v dětské paměti, respektive uchovává tuto vzpomínku na dluh. Vágnerová (s.73, 2010) nahlíží na uchovávání minulých zkušeností jako na paměťový proces. V tomto smyslu je paměť jakýmsi základem vyvinuté duševní činnosti vůbec. Vše, co prostřednictvím smyslů vstupuje do naší mysli, všechny podněty a situace, kterým jsme vystaveni a ve kterých se ocitáme, jsou srovnávány s jejich pamětními stopami, což nám umožňuje rozpoznat význam těchto podnětů a situací. „*Vybavování lze chápat jako proces dekódování informací, uložených v paměťovém modulu.*

Metapaměť, tj. soubor veškerých znalostí a zkušeností s paměťovými funkcemi, je důležitým regulačním mechanismem¹².“ Plháková (s.472, 2007) uvádí: „*Nejtrvalejšími obsahy autobiografické paměti jsou vzpomínky na osobní zážitky, které měly výrazný emocionální doprovod¹³.“*

Paměť dluhů může být i konstruktem předsudků, ale vyslovím-li tuto teorii, mám na mysli ten stav, který býval uváděn v životopisech a kádrových materiálech, například - pochází z chudé rodiny¹⁴. V druhé rovině mám na mysli stav prolomení neveřejných informací o příslušném statusu jedince či rodiny, kdy bývá uváděno například: „*Rodina žije ve špatných sociálních podmínkách*“, také například, „*rodina na obživu používá prostředky z trestné činnosti*“. Prolomení tohoto druhu konkrétních informací může vytvořit konstrukci o tom, že dluhy jsou v rodině zakotveny po generace a může to tak skutečně být, a pak můžeme vyjádřit (odborně i laicky), že dluhy mají paměť. Připouštím, že tento můj závěr je velice zjednodušený a viděný především z úhlu pohledu poradce a pro účely této diplomové práce, přesto se domnívám, že jde o téma, které by si zasloužilo samostatný kvantitativní i kvalitativní výzkum.

¹² VÁGNEROVÁ, M. Základy psychologie

¹³ PLHÁKOVÁ, A. Učebnice obecné psychologie

¹⁴ Neporovnatelné je, pokud bylo uváděno – pochází z dělnické rodiny, což platí pro případ životopisů i kádrových materiálů.

Dnes již v životopisech neuvádí žádný původ¹⁵, ale stále existují druhy písemností, které se tímto statusem (stavem) musí či mohou zabývat. Mohou a někdy musí popisovat bez porušení zákona sociální postavení jedince i rodiny, ze které jedinec pochází, ba dokonce by se příslušníci dané profese vystavili porušení zákona, pokud by jej řádně a pravdivě nepopisovaly.

Mezi tyto písemnosti patří: znalecké posudky, obhajoby advokátů podezřelých a trestně stíhaných, ale také záznamy sociálního šetření v domácnosti rodiny¹⁶, což mohou být kazuistiky, jiné zprávy z návštěvy v domácnosti, také zjišťování poměrů při žádosti o jakékoli sociální dávky vyplácené státem, avšak s výjimkou nárokových dávek, kterými je například starobní důchod, invalidní důchod, sirotčí důchod.

Oslovení zástupci neziskových organizací orgánů veřejné správy, nepřímo vyjadřují či potvrzují, že zadluženost má paměť a provází některé rodiny po několika generacích po sobě, proto se domnívají, že zadluženost opravdu determinuje chování dlužníků, kde se nevyklučuje přenos¹⁷ chování nastupující (vychované) generace.

1.2.4. Nezdravé investice mohou být cestou do dluhové pasti

Publikace „Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu“, Smrčka (2010), jsem považovala za zdroj, se kterým jsem chtěla více pracovat, avšak po jejím povrchním prostudování jsem sice ocenila historický, sociální i psychologický exkurz, který se opíral o demografická fakta a také sociologii, ale ne zcela odpovídá typu žádoucích informací, které jsou podstatné pro výzkum, který realizuji, přesto mi některé části knihy přeci jen ovlivnily při psaní této práce, především konstatování¹⁸, že úspěšní nejsme jen na základě toho, že racionalizujeme svá rozhodnutí, která se dotýkají i našich blízkých, ale úspěchu můžeme dosáhnout především proto, že se rozhodujeme společně s těmi, kterých se rozhodnutí dotýká. Autor považuje za klíčové rozhodnutí jít cestou společné strategie, dlouhodobého usilování a dodržování společně stanovených pravidel.

Pokud bych hledala v jeho knize determinantu vzorců chování jednotlivce, bez ohledu na to, zda dotčený jedinec je či není dlužník, souhlasila bych s názorem, že je jím důsledek moderních ekonomických vztahů, který velice často stojí v současném

¹⁵ V současné době by bylo toto považováno za diskriminující aspekt (porušení příslušného zákona).

¹⁶ Zákon o rodině č. 94/1963, Sociálně-právní ochrana dítěte (zkráceně OSPOD)

¹⁷ Spíše je neformálně přiznáván

¹⁸ Nejedná se o citaci, ale o stručný souhrn části textu knihy tak, jak jsem text a kontext vnímala já.

období za rozpadem rodiny. Ne zcela souhlasím s tím, že sama doba nese svá rizika, mezi která patří nerovnovážné podpory, spíše politických strategií, které se dotýkají především typů „bydlení pro každého“, které je vydatně podporováno v rámci místních politik a často se objevuje ve volebních slibech politických stran, přesto tuto skutečnost nevyklučuji, ale v této práci se deformací trhu nezabývám.

V knize autor vcelku podrobně rozebírá oblast sázek a her, které považuje za investice, které z jeho pohledu mohou vést k prosperitě, ale z mého pohledu jsou to často právě sázky a hry ve svých důsledcích, které vedou k ještě většímu zadlužení, kriminalitě a rozpadu vztahů, pokud jsou tyto „investice“ nenávratné, ba naopak zvyšují deficit osobního rozpočtu a vedou k prohlubování zadlužení jedinců.

Nosné téma knihy lze spatřovat v otázce dluhů a zadlužování a lze přijmout podání autora, že pohled na moderní společnost a zadlužování rodin je příznak neodpovědného, mnohdy zhýralého životního stylu.

1.2.5. ČSÚ: České domácnosti: Co o nich víme?

O tom, jak domácnosti České republiky za poslední více než dvě dekády hospodařily s penězi, vydal Český statistický úřad rozsáhlou studii¹⁹. Ve zveřejněném komentáři Českého statistického úřadu ze dne 1. 7. 2013 se uvádí: „Disponují však informacemi, které umožnily usuzovat na vývoj prosperity sektoru domácností jako celku. Ta v posledních dvou desetiletích kolísala v cyklech. Krizový rok 2009, v němž výkonnost ekonomiky výrazně klesla (HDP se proti roku 2008 snížil reálně o 4,5 %), však sektor domácností nepoškodil, co se týkalo úhrnu jeho celkových příjmů²⁰.“

Krizový stav domácností byl prokazatelný teprve až v letech 2011 a 2012. Domácnosti byly zasaženy způsobem, který se dosud neobjevil. Lidé omezovali spotřebu, i při oslabení růstu příjmů u nich zesílila tendence spořit, snažili se mít své finanční prostředky v hotovosti mimo bankovní ústavy, výrazně kleslo tempo jejich zadlužování, avšak se již nedal zastavit nárůst z let předchozích. V roce 2012 byl zaznamenán významný nárůst počtu domácností a malých podniků, které nebyly schopny plnit své závazky až do té míry, že byly s platbami (měsíčními splátkami)

¹⁹ČSÚ. Analýza - České domácnosti: Co o nich víme?

²⁰ Komentář vydaný formou tiskové zprávy k Analýza - České domácnosti: Co o nich víme?

v prodlení i několik měsíců, pokud nepřestaly své závazky naprosto plnit z důvodu platební neschopnosti.

Výsledky průběžného šetření odráží situaci domácností, na které měla více či méně dopad světová finanční krize. V České republice projevila až s určitým zpožděním. Negativní vývoj se významně promítl především na trhu práce a měl tedy logicky nejvýznamnější dopad na ty domácnosti, kde byl minimálně jeden člen samostatně výdělečně činný.

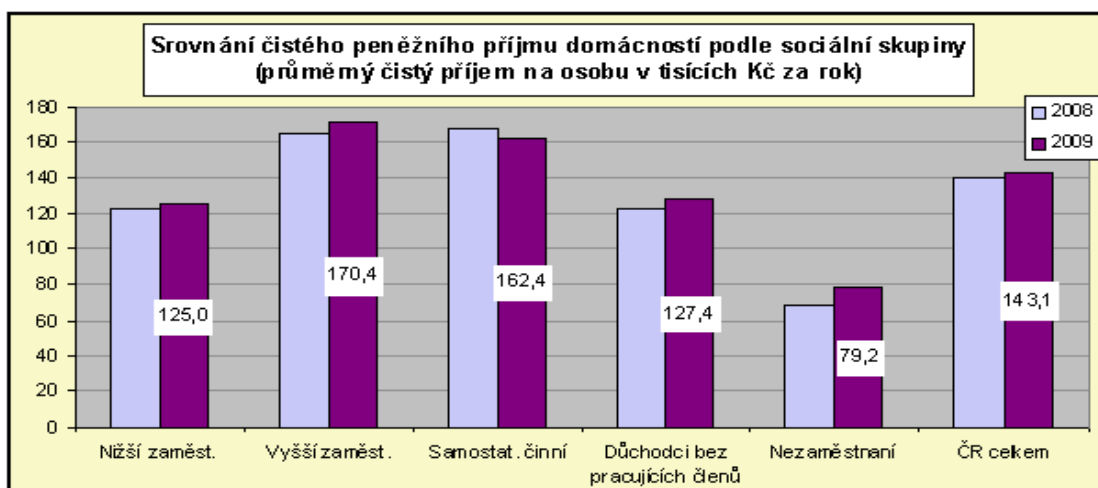
Průměrný čistý roční příjem na jednu osobu, který byl vypočtený z celkového příjmu domácnosti, činil pro rok 2009 143,1 tisíc Kč, což byl oproti roku 2008 nárůst asi o 3,4 tisíc Kč. Je nutné však podotknout, že tento růst byl způsoben zvýšením sociálních příjmů a ostatních příjmů²¹, protože podíly z příjmů ze zaměstnání či podnikání zaznamenaly oproti roku 2008 mírné snížení. Průměrný čistý roční příjem na osobu byl nejvyšší v domácnostech zaměstnanců, kteří měli vyšší vzdělání, příjem oproti roku 2008 u nich vzrostl o 3,4 % Kč. Pokles zaznamenaly osoby samostatně výdělečně činné, a to o 3,2 % Kč. Bylo zjištěno, že nejnižší příjmy měly domácnosti nezaměstnaných, i když se jim příjmy oproti roku 2008 zvýšily o 16,4 procenta, což způsobil vysoký podíl nově nezaměstnaných, kteří o práci přišli až v průběhu roku 2009 a díky tomu pobírali podporu a i měli po určitou dobu příjmy ze zaměstnání či z podnikání.

Zadlužení domácností analytička ČSÚ Drahomíra Dubská komentuje za období posledních třech let jako klesající a postupně se snižující, i když v předchozích letech byla dynamika zadluženosti velmi silná. Půjčky od nebankovních institucí však stále zůstávají v hlubokých meziročních poklesech, ale půjčky od bankovních ústavů v prvním čtvrtletí 2011 zaznamenaly vzestup o 6,5 procenta ve srovnání s roky 2005 až 2007 či 13 procent v letech 2008 až 2010. Zadluženost domácností v roce 2009 byla v České republice jen na 55 procentech oproti 96 procentům v celkovém součtu zadlužeností všech zemí Evropské unie (EU-27)²².

²¹ Za ostatní příjmy můžeme považovat příjmy z pronájmu, z prodeje a z pojištění. Data jsou průběžnými výstupy, které zpracoval ČSÚ.

²² Uvedeno například v tiskové zprávě: Analýza - České domácnosti: Co o nich víme? (viz výše)

Obrázek 1: Srovnání příjmů domácností dle sociální skupiny



Pozn.: sociální skupina domácnosti je určena podle postavení osoby v čele domácnosti, za kterou se považuje ta osoba, která má vyšší příjem

1.2.6. Exekutorská komora ČR: Zpráva o nárůstu počtu klientů bezplatných právních porad

Jedna z nejčerstvějších informací, které dodatečně zařazují, pochází z července 2013, kterou Exekutorská komora potvrzuje v tiskové zprávě ze dne 8. 7. 2013, že bezplatné právní poradny Exekutorské komory ČR evidují za první pololetí roku 2013 nárůst klientů. Tato poradenská centra fungují již pátým rokem a od ledna do června (2013) odbavila bezmála 2.500 klientů. Své služby nabízí jednou týdně v Praze, Brně a Plzni. Bezplatný právní servis zajišťují soudní exekutoři, exekutorští kandidáti nebo koncipienti.

Viceprezident Exekutorské komory Mgr. David Koncz v tiskové zprávě také uvádí následující: „Je tristní, že se ani odborná veřejnost ne vždy dostatečně neorientuje v tématu exekucí a že pro své klienty, od kterých si nechává platit, shání informace u nás. Blokuje tak místo lidem, kteří naši pomoc opravdu potřebují²³“.

1.3. Příjmová chudoba

Definice zdraví WHO²⁴ chudobu definuje jako stav jedince nebo skupiny vyplývající z nedostatku zdrojů, ohrožující zdraví a pocit „slušného života“. Evropská

²³ EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY. Poradny hlásí rekordní návštěvnost, řada lidí jich ale zneužívá.

²⁴ (World Health Organization, WHO, též SZO) je agentura Organizace spojených národů. Převzala plnění povinností a úkolů Mezinárodního úřadu veřejného zdravotnictví (OIHP)

unie²⁵ ve shodě definuje chudobu následovně: „*Chudí jsou lidé, domácnosti, skupiny osob, kteří disponují tak malým objemem materiálních, kulturních a sociálních prostředků, že jsou vyloučeni ze způsobu života, který je v členské zemi, v níž žijí, považován za přijatelné minimum*“. Tato definice byla stanovena v roce 2000 na Miléniovém summitu OSN konaného v New Yorku.

Jinou kategorií, respektive podkategorií chudoby je příjmová chudoba, kterou je ohrožena osoba, pokud její ekvivalizovaný příjem²⁶ nedosahuje stanovené hranice chudoby určené pro daný kalendářní rok. Míra ohrožení příjmovou chudobou v populaci je vždy stanovena nižší hranicí vyjádřenou v penězích, než příjmy určující hranice chudoby. Podle dostupných informací ČSÚ v České republice v roce 2009 bylo ohroženo celkem 936,4 tisíc osob, což je 9 procent všech osob. Bylo to více o 50 tisíc osob než v roce 2008. V témže roce ve skupině nezaměstnaných se počet osob ohrožených chudobou snížil přibližně o 6,5 procenta.

Tento paradox způsobil nárůst počtu osob, které se staly nezaměstnanými až v průběhu roku, a jak je již výše uvedeno, měly po určitou dobu pracovní příjem a následně pobírali podporu. Díky tomuto faktu a také díky vyplacenému odstupnému (netýkalo se všech) nebyl jejich celkový roční příjem natolik nízký, aby se propadly pod pomyslnou čáru hranice chudoby. Hranice chudoby nemá ostré vymezení platné pro celou Českou republiku, ta je určována regionálně a již po dobu několika let se za hranici chudoby považuje příjem v rozmezí sedmi až deseti tisíc korun hrubého na hlavu 2-3 členné rodiny. Nejvíce jsou zasaženy matky samoživitelky, senioři a mladiství.

Chudoba nese také své důsledky, kterými především jsou: horší zdravotní stav a vyšší úmrtnost, nižší vzdělání, vyšší nezaměstnanost, násilná kriminalita, drogy, vyšší podíl lidí ve vězení se vyskytuje častěji (koreluje) v nižších příjmových skupinách.

1.4. Politické vyloučení

Ještě před závěrem tohoto oddílu bych se také ráda zmínila o novodobém politickém vyloučení, které má své kořeny v padesátých letech minulého století, kdy doznávaly důsledky znárodnování a již se začaly objevovat nové příznaky patologické

²⁵ Eviduje Eurostat - statistickým úřad Evropské unie

²⁶ Ekvivalizovaný příjem na spotřební jednotku se vypočítá tak, že vydělíme celkový **příjem** domácnosti její velikostí. V domácnosti se přiřazuje všem jejím členům stejný příjem.

společnosti, důsledky kolektivizace. Je to období zrodu nového typu dlužníků, o kterých se dá uvažovat jako o nezúčastněných jedincích či sociálních skupinách v důsledku jejich diskriminace na demokratických procesech a kanálech politické moci, které je místně znevýhodňovaly. V některých případech se jednalo o nespravedlivé a striktní vyloučení z občanských, politických a lidských práv.

Tomeš (s.11, 2004) se ve své práci „Chudoba v soudobém globalizujícím se světě“ hodnotí chudobu, která je ve své podstatě ovlivněna politickým vyloučením a zbavením kompetencí. *„Chudoba v evropských postkomunistických zemích zatím roste jako důsledek transformačního procesu, jehož výrazným doprovodným jevem je nezaměstnanost a ztráty reálné hodnoty sociálních dávek. Náklady na chudé lidi proto pochopitelně rostou. Jsou však jedinci, kteří v médiích tvrdí, že tím je vinen sociální stát a požadují jejich výrazné snížení v rámci reformy veřejných financí. V této souvislosti často slyšíme, že je konec sociálního státu. Sociální náklady jsou přepychem, který si stát již nemůže dovolit. Sociální systémy jsou tak drahé, protože jsou zneužívány. Proto změňme je a učiňme lidi odpovědnými za vlastní osud, atd²⁷.“*

Nastupující generace z takto politicky a společensky diskriminovaných rodin neměla adekvátní přístup ke vzdělání, tudíž jejich šance na odpovídající uplatnění byla nižší, neboť inteligence byla v té době považována za hrozbu socialistického hnutí, nikoli společnosti, což se dá považovat za paradox doby. Z těchto důvodů „potrestaní dobou a politickou zlovůlí“ neměli svobodný přístup ke vzdělání a museli přijímat podřadnou a méně placenou práci, a to byl jeden z důvodů ohrožení chudobou a nízkými příjmy z titulu nízkého vzdělání, což také vedlo k aklimatizaci na život s dluhy generace, dnešních pětáctýřicátníků a padesátníků. Dalším faktorem chudoby je (v obecné rovině) mechanismus sociální exkluze, tedy diskriminace na různých úrovních.

1.5. Výzkum vzorců chování v bankovníctví

Banky, respektive bankovníctví posuzuje své žadatele o úvěr z hlediska bonity, ale také z hlediska jejich chování. Podporuje trvale výzkum vzorců chování dlužníků a každý rok věnují na tento výzkum nemalé prostředky, který je moderním směrem bankovnícké psychologie. Všechny zahraniční banky mají ze zákona za povinnost

²⁷ TOMEŠ, I. Chudoba v soudobém globalizujícím se světě

vždy postupovat obezřetně, provádět veškeré operace způsobem, jaký nepoškodí zájmy vkladatelů, především z hlediska návratnosti vkladů klientů (vkladatelů) a to tak, aby neohrozili bezpečnost a stabilitu banky, čímž eliminují rizikové obory samotného podnikání a finančních operací²⁸. Všechny banky proklamují individuální přístup při hodnocení rizika úvěrové delikvence, ale při tom primárně spoléhají na statistické skóringové modely. Příčinou krize hypotečních bank způsobilo podcenění a neznalost vzorců chování, společně s nedostačujícími požadavky na bonitu klientů, což bylo prvotní příčinou celosvětové finanční krize.

Banky se především zabývají možnou neschopností či neochotou klienta plnit své finanční závazky. Jsou ti dlužníci, kteří poskytnutý úvěr splácejí jen s obtížemi, někteří vůbec, a to proto, že nebyli odpovědně připravení (prověřeni) na splácení a ti, kteří nikdy neměli v úmyslu své závazky plnit a přičemž v tomto se jedná o více či méně promyšlený podvod. Bankovní psychologie se právě použitím skóringových modelů snaží eliminovat žadatele, kteří nebudou pravděpodobně schopní nebo ochotní úvěr splácet. Skóring dokáže odhalit delikventní dlužníky, kterým nemá být úvěr poskytnutý. Tato metoda však není zcela spolehlivá a proto banky vynakládají nemalé prostředky na to, aby dokázali s jistotou oddělovat zrna od plev, jak mi sdělil jeden z vysokých manažerů mezinárodní banky působící i naší republice zůstat v anonymitě, neboť některé informace, které mi sdělil, byly v rozporu s jeho manažerskou smlouvou. Tyto informace mi sdělil pro účely mé diplomové práce.

Také mi potvrdil, že poradci nesmí spoléhat jen na analýzu rizik a statistické metody a mají povinnost hledat a objevovat charakteristiky a vzorce chování typické pro určité skupiny klientů. Tyto informace jsou sbírány a podrobovány dalšímu zkoumání a přidělovány k jednotlivým skóringovým modelům s indentifikovaných rizikových skupin. Specialisté podrobně rozebírají vzorce chování s cílem předpovídat pravděpodobné budoucí vzorce chování klienta. Následujícím úkolem bankovního úředníka je vytvořit manuál - rozhodovací pravidla pro přijetí či zamítnutí žádosti o úvěr či pro stanovení rizikové přírážky a dalších podmínek úvěrové smlouvy.

Manažer banky mi sdělil, že individuální posuzování provádí poradci a nejsou dostatečně odborně proškolení, pokud by banka přistoupila na proklamovaný individuální přístup k žadatelům, jejich služby by se zdražili. Individuální přístup je dopřáván pouze solventním klientům, aby je získaly pro vklad právě do jejich banky.

²⁸ Tuto povinnost zakládá § 12 odst. 1 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách

Pro běžné klienty vytvořili automatizované algoritmy, které se opíraly i o nejčastěji se opakující vzorce chování. Zeptáte-li se na přepážce na rozhodovací pravidla, nedokáže na otázku odpovědět žádný z řadových pracovníků.

Aplikační skóring je dle sdělení manažera banky, podpora pro odhad rizika, které plyne z poskytnutého úvěru. Opírá se o sociodemografická a ekonomická data. Pro Českou republiku je vyvinutý Model Credit Bureau Scorie²⁹.

Behaviorální skóring patří mezi aplikované metody a vychází z údajů o „finančním chování“ žadatele o úvěr, který vyhodnocuje pohyby a typy pohybů na účtu klienta. Především vyhodnocuje včasné splácení v historii poskytnutých úvěrů.

1.6. Zvládání strachu nakupováním pojištění, bezpečnostních služeb a odborného poradenství

Jako další zdroj jsem použila volně přeložený výňatek z publikace dr. Kušky. Skutečnost, že rizika jsou produkována společností jako celkem, je více než zřejmá. Jedinec nemá příliš mnoho možností novým a stále naléhavějším rizikům čelit a eliminovat je. Vzniká začarovaný kruh: současná společnost produkuje rizika, ta jsou z velké části identifikovatelná experty a ti nabízejí stále nové a nové typy eliminace dílčích rizik formou privátních pojištění, expertního poradenství, bezpečnostních a právních služeb, na které buďto jedinec má nebo nemá finanční prostředky. Expertní názory jsou také často medializovány a obvykle mají potenciál vyvolat určité žádoucí spotřebitelské nebo i voličské chování.

V posledních dvou desetiletích jsme byli svědky etablování odlišné současné formy odbornosti. Je to odbornost, která charakterizuje společnost postrádající důvěru ve své budoucí směřování... Tato nová odbornost káže poselství, že se od nikoho neočekává, že bude zvládat životní nejistoty a že každý je oprávněn mít užitek z dovedností profesionálních rádců“ (s.139, Füredi, 2006;c.d. Kuška 2011, s.106)

Samotná vědecká zjištění není jednoduché snadno přijímat i proto, že spolu vědci navzájem často nesouhlasí. Některým rizikům lze čelit dodržováním principu

²⁹ Model Credit Bureau Score shrnuje úvěrové chování subjektu, o němž jsou vedeny údaje v úvěrovém registru, do jediného mimořádně prediktivního a spolehlivého čísla. Model je vyvinut v systému PERFORM jako typ skóre, které společnost CRIF vytvořila pro český trh jako nový účinný nástroj pro řízení rizika. Je založen na komplexních informacích o úvěrech uchovávaných ve speciálních bankovních databázích.

předběžné opatrnosti, nicméně předem zvažovat přínosy a nebezpečí vědeckotechnologických inovací ale i sociokulturních změn je obtížné také z dalšího důvodu, kterým je vytváření ekonomického zisku, pragmaticky motivujícím realizaci konkrétních rozhodnutí.

„Cynismus v odbornosti, zejména ve vědě, je často prezentován jako jeden z nejdůležitějších faktorů, který přispívá k rozvoji povědomí o rizicích. ... Jedna z ironií naší doby je, že zatímco je společnost je závislá na vědě a technologii víc než kdy dřív, je také více podezřívavá vůči jejím důsledkům“ (s.137, Füredi, 2006;c.d. Kuška 2011, s.106).

Füredi (s.1,2006; c.d. Kuška 2011, s.106) uvádí, že: *„Tradičně, společnosti spojují strach s jasně formulovanou hrozbou – strach ze smrti nebo strach z hladu. V takových formulacích je hrozba definována jako objekt toho kterého strachu. Problém byla smrt, nemoc, nebo hlad. Dnes často reprezentujeme akt strachu – „bání se“ jako samotnou hrozbu. Jasná ilustrace tohoto vývoje je strach ze zločinu jako problému ve své podstatě“*. S druhou částí citace je pravděpodobně nemožné souhlasit: strach ze zločinu je konkrétní strach z pojmenovaných příčin (zločiny). Důvod, proč se bojíme zločinu, je často, kromě senzacechtivosti medií, zacílený politický marketing tohoto strachu s následným nabídnutím řešením, spíše než statisticky pravděpodobné opravdové hrozbě, že se člověk stane obětí.

Füredi (2006; c.d. Kuška 2011, s.109-110) sestavil seznam třiceti šesti oblastí, ve kterých se dobře etablovalo poradenství. V téměř každé poradenské oblasti bylo možné jmenovat zdroje strachu (specifické stimuly strachu), které podnítily potřebu poradce v dané oblasti. Füredi prohlašuje, že poradenství vytlačuje přátelství. Můžeme dodat, že také nahrazuje přátelství v mnoha sférách života. Zatímco starší a více zkušená generace tradičně nabízela mladým užitečný repertoár rad a porad (typicky od prarodičů, rodičů, učitelů a kněží), v prudce se vyvíjející moderní společnosti se mohou praktické zkušenosti stát „starým kloboukem“ doslova přes noc. „Tato nová odbornost funguje na všech úrovních společnosti. Svět obchodu a průmyslu byl svědkem fenomenálního růstu na poli poradenství“ (Füredi, s. 140, 2006, c.d. Kuška 2011, s112). Ještě dodáme, že (Reich 2002; srv. Kuška 2011, s.113) identifikoval, že oblast bezpečnostních služeb je nejrychleji rostoucí profesní skupinou v USA.

Řadu poznatků jsem zaznamenala v části Souhrn³⁰, přičemž za inspirativní považuji tvrzení, že, že dokud odlišujeme strach od úzkosti s rozlišením na strach stimulovaný, je možné konstatovat, že žijeme ve světě vytvořených strachů pramenících z období po osvětlení v moderní západní společnosti, které primárně představuje vědecký a technologický pokrok a preference racionálně-positivistického myšlení.

V publikaci je popisován třístranný paradox:

- 1) **paradox:** Rizika, kterým čelíme, jsou převážně rizika produkována současnou západní společností. Zatímco jedinci v před moderní společnosti čelili převážně vnějším rizikům, dnes jsou jejich spoluvůrci.
- 2) **paradox:** Zpravidla jsou současná produkována rizika pro běžného člověka nerozpoznatelná, a tak je odkázán na schopnosti expertů rozpoznat dílčí rizika. Takové expertní názory jsou často ve vzájemném rozporu, případně a naprosto mylné.
- 3) **paradox:** Společensky největší strach zpravidla zrcadlí mediální artikulace konkrétního stimulu, který vyvolává strach navzdory tomu, že se média zabývají převážně statisticky nepravděpodobným nebezpečím.

Obvykle činí společnost ekonomická a s bezpečností spjatá rozhodnutí s cílem se vyhnout dopadům strachů pojmenovaných, na základě expertních analýz. Ti, kteří nemají z minulosti vytvořené žádné pracovní návyky, mívají i častěji dluhy a je na místě otázka, zda jsou determinováni svými dluhy či dluhy rodiny (komunity), ve které vyrostli. S touto skupinou osob mám již zkušenost, kdy jsem s nimi pracovala³¹ a mohu kvalifikovaně konstatovat, že do nezdravých strategií nezaměstnaných jsou socializovány děti žijící ve společné rodině (domácnosti), které přijímají roli nezaměstnaného jako běžnou součást života.

Vrátím-li se k popisu současných strachů dle Kušky (2011), nemůžeme zavrhnout jejich potenciál při vytváření významného ekonomického zisku. Samotná informace ukazující na potenciální nebezpečí je velmi cenná pro zacílení expertů nově identifikovaných strachů. Zvládání nově expertně pojmenovaných strachů se stalo se

³⁰ Souhrn, str.120-121

³¹ Od roku 2007 do roku 2010 jako se sledovanou cílovou skupinou a v současnosti (po roce 2010) pracuji s klienty, kteří navštíví poradnu, ve které pracuji a v rámci projektu PÉČE O BLÍZKÉ NEZNAMENÁ KONEC PRACOVNÍ KARIÉRY, podpořeného z Operačního Programu Praha Adaptabilita pod reg. číslem CZ.2.17/2.1. 00/35124 jevíce než 90% žen, které mají různé typy dluhů ve smyslu jejich účelu a ne/bankovního typu úvěru.

výnosným obchodem pro poskytovatele služeb, jako jsou pojišťovny, poskytovatele zdravotní péče, bezpečnostní služby, společnosti advokátů a odborných poradců.

Kuška (2011) dále popisuje, jak jsou rizika „uváděna na trh“ a vidí eliminaci rizika a zajištění bezpečnosti fundamentální hodnotu současné západní společnosti. Je důležité dodat, že to znamená eliminaci rizik a nebezpečí vyhnutí se rizikům a nebezpečím, která jsou expertně vybrána a/nebo vyjádřena médii. Široká paleta opravdu významných rizik a nebezpečí, která ohrožují život současného jedince, nejsou nahlížena s pravým znepokojením z několika důvodů:

- 1) Experti nejsou dobře obeznámeni s konkrétními riziky, což znamená, že zůstávají neidentifikovaná, zatímco intuice, na rozdíl od dlouhodobé zkušenosti lidstva, není považována za relevantní prostředek pro identifikaci rizik a nebezpečí.
- 2) Jsou všeobecně známa, ale nepředstavují atraktivní předmět pro média, například rakovina.
- 3) Přesahují národní rámec vědy a politiky, životní podmínky globální chudiny.
- 4) Není v zájmu vlivných ekonomických aktérů, aby jejich aktivity nebo produkty byly viděny jako nebezpečné, například dlouhodobá bitva s tabákovým označováním, i když efektivita vzbuzování strachu je sporná.
- 5) Představují rizika až z dlouhodobé perspektivy, která přesahuje funkční období konkrétního parlamentu, případně interval generační obměny, například skutečné řešení financování důchodového systému skutečné řešení proč jsou tyto problémy opakovaně odkládány způsobem ne nepodobným strachu se vyhýbajícímu chování (fear avoidance behaviour – srv. Kuška, 2011, s. 119).

1.7. Vzorce chování vedoucí k zadluženosti

Vzorce chování jsou jedinečné a každý vzorec je v detailu originál. Mají však také svojí obecnou rovinu, kdy jejich vymezení nepočítá s příliš ostrými hranami, což způsobuje, že chování každého se dá určitým způsobem předpokládat, ale přesto do poslední chvíle nikdy s jistotou nevíme a možná ani sám jedinec, co učiní. Ve vzorcích chování je ukryté určité tajemství lidské osobnosti, jsou pravděpodobně značkami při cestě vedoucí k úspěchu ve vztazích, po pracovní stránce či v jakékoli jiné oblasti, ale vždy jsou jedinci ovlivňováni kulturou, ve které žijí a kterou přijímají na vědomé i

nevědomé úrovni. Mají ve své moci veškeré dění života člověka. Vzorce chování tedy rozhodují i o naší případné zadluženosti, ale i o tom, jak svůj dluh chápeme.

David Matsumoto ve své knize *Culture and Psychology* (s. 368, 2000) definuje kulturu z pohledu působení na jedince následovně: „...*dynamický systém explicitních a implicitních pravidel, vytvořený skupinou za účelem jejího přežití, zahrnující postoje, hodnoty, názory a normy chování, sdílené skupinou, ale jednotlivci ve skupině zvnitřněné v rozdílné míře, komunikované z generace na generaci, relativně stabilní, ovšem s potenciálem ke změně v průběhu času*³²“

Vzorce chování můžeme chápat jako informace uložené v podvědomí, které nás vedou ke konkrétnímu chování v konkrétní situaci, ale i konkrétním pocity. Jednotlivé vzorce chování nás determinují v/ke konkrétním výsledku chování.

Je vědecky prokázáno, že všechny živé organismy a systémy se chovají dle svých předem stanovených a také získaných struktur, který poprvé nazval strukturním determinismem H. R. Maturana³³.

Vzhledem k tomu, že celá řada informací o veškerém dění v nás i okolo nás je do podvědomí ukládána již od dětství, mohou v nás přetrvávat dětské (spíše nevyzrálé) pohledy na cesty řešení konkrétních situací, která nejsou podloženy fakticky, ale pocitově a můžeme je tedy považovat za pravdy a zkušenosti života. Je logické, že pokud se již v životě neopakují, nemohou vyžrát do zdravých poloh, i když na druhé straně, ty které jsou trvale opakované se stejným vjemem, mohou být v této formě fixovány. Druhá varianta může platit, pokud jsou dětem tolerovány například prohřešky a nekázeň.

Informace jsou ve své podstatě otiskem dětství v nás, které si neseme do svého života, a proto se přikláním k tomu, že dluhy a zážitky mají paměť. Občasné pozastavení se, by mělo vést k vyhodnocování vlastních vzorců chování, protože i ty mohou být zastaralé a pokud nezrají v čase, nejsou aktualizované. Toto zamyšlení by se také mělo vztahovat k posouzení toho, za jakých podmínek vzorec vznikl, protože vznikl-li pod nějakým tlakem, ze strachu, je pravděpodobně uložen do podvědomí pod chybnou formulí, které věříme, i když je naprosto nevhodná a nevyhovující. Je tomu tak proto, že byla uložena do podvědomí na základě strachu, kterému jsme uvěřili nebo na základě nevhodné úvahy.

³² MATSUMOTO, D. *Culture and psychology*

³³ Je považován za zastávce strukturního determinismu. Navazuje na práci Gregory Batesona (1904–1980), který ve svých teoriích překonává Descartův dualismus a přijímá systémové myšlenky o člověku, že je pouze částí rozsáhlejšího systému.

Záleží pak na tom, jaký prostor pro vlastní zrání máme, ale je možné předpokládat, že doba zrání může přijít kdykoli, což neznamená, že je vždy ještě reálné, přeneseno do metafory se dá vyjádřit, že ovoce na stromě nedozraje za mrazu a vánice.

Neopomenutelným faktorem jsou však také naše geny, dojde-li k poruše genetické informace, což ani nemusí být postřehnuto, nemusí být výsledovatelné pozorováním a nasloucháním a nezjistí se, pokud nedojde k hloubkovému psychosomatickému vyšetření jedince. Pak nemusí platit, že hlavním zdrojem pro utváření vzorců chování je rodina a prostředí, přesněji lidé, se kterými jste se potkávali a měli na nás vliv v dětství. Dalším podceňovaným faktorem je prostředí, ekosystémy ve kterých žijeme, ale i stav životního prostředí.

Durkheim (1895) na sociální jevy nahlížel jako na stavy, které existují mimo individuální vědomí a vyvíjejí tlak na jednotlivé členy společnosti a tvrdil: „*Sociální fakty nelze vysvětlovat biologickými či psychologickými teoriemi, ale pouze teoriemi sociologickými*³⁴.“ Toto tvrzení je ověřeno časem a má opodstatnění jistě i v současnosti.

Dojde-li k nějakému významnému patologickému projevu okolo nás či přímo v nás, nemusí platit to, že nám vzorce chování zjednodušují život. V tento moment by mělo nastoupit naše vědomí, které by nás mělo dovést k nové cestě učení či opětovnému učení, kdy je nezbytné zapojit svoji vědomou pozornost, což nám ubere prostor, který již máme pro svůj život a odmítáme se ho vzdát, možná proto je tak těžké bojovat se zlovyky – stálo by nás to náš čas. To může být důvod, proč někdo „nedomyšlí“, že dluh dluhem nevyřeší, jde o automatický vzorec chování s pravidlem: nemám, tak si půjčím, což může být chápáno za naprosto celistvý a naučený vzorec chování. Je nutné si uvědomit také to, že náš mozek (v obecném slova smyslu) vždy věří, že používaný – předpokládaný vzorec je vždy pravda, a je opět možné konstatovat, že nejen dluhy mají paměť.

³⁴ DURKHEIM. E. Pravidla sociologické metody

2. TEORETICKÁ ČÁST

Informace a znalosti o prostředí a způsobu života chápu jako informace a znalosti, které se mohou v průběhu času měnit a rozvíjet. Je evidentní, že veškeré fungování člověka je systémově propojené, vždy spojené s nějakým účelem, který může být pro jedince přínosem, ale i ztrátou. Je tedy evidentní a pochopitelné, že aplikované informace jsou vymezeny i podmínkou platnosti. Pokud bych neakceptovala rozvoj společnosti jako celku a dynamicky měnící se trh, který nás všudypřítomně obklopuje, a-priori bych odmítala jakékoli nové vlivy na život jedince ve všech jeho důsledcích

2.1. Sonda – forma předvýzkumu

Před zahájením své práce jsem provedla sondu, která mi měla pomoci v rozhodnutí, jakým směrem bych se měla ubírat, nač se soustředit a čemu věnovat největší pozornost. Hendl (s. 49 – 55, 2005) tvrdí, že: „*Někteří metodologové chápou kvalitativní výzkum jako pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech postavené vědě*³⁵.“

Svůj kvalitativní výzkum řadím spíše mezi tradiční kvalitativní výzkumné strategie. Ve své práci vidím jako přínos cestu hledání a objevování jedinečností členů nehomogenních cílových skupin uchycených v systému, kteří jsou vždy systémově zařazení a s různou mírou vlivu zasahují do rozvoje obecných systémů týkajících se všech lidských činností.

Zvažovala jsem několik možností, jakým způsobem sestavím vzorek respondentů. Čerpala jsem dostupné informace, například z Českého statistického úřadu (dále také ČSÚ), kde jsem se nejvíce zajímala o zprávy o zadluženosti domácností v průběhu času a také o jednu ze základních informací, jak se pro potřeby statistiky z pohledu ČSÚ nejčastěji obyvatelé člení.

Závěry, ke kterým jsem došla po provedení sondy, byly mírně rozpačité. Můj předvýzkum do života společnosti ve své podstatě rozprášil mé představy o některých otázkách a způsobu výzkumu. Zjistila jsem, že i velice malý vzorek respondentů, kteří budou ochotně a pravdivě odpovídat, nelze jen tak snadno vytipovat, a proto se alespoň pokusím provést výzkum dle svého nejlepšího vědomí, znalosti a svědomí.

³⁵ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*

Více jsem si uvědomila, že vždy platí pravidlo, které zdůrazňuje M. Disman³⁶ (s.122, 1993): „*Zatímco opominutí pilotní studie nás v některých případech nemusí vytrést vážným zkresením, opominutí předvýzkumu je nesmírně riskantní: předvýzkum by měl být nezbytnou součástí každé výzkumné akce*³⁷“, ale i v řadě dalších kroků jsem se obecně držela inspirujících Dismanových pouček.

2.2. Obecné definování dotčených cílových skupin a jednotlivců

Pro účely této práce jsem přijala členění na ekonomicky aktivní a neaktivní jedince, kteří jsou zatíženi dluhy. Za ekonomicky aktivní považuji zaměstnance, samostatně výdělečně činné, pomáhající rodinné příslušníky, ženy na mateřské dovolené (28 nebo 37 týdnů), pokud před nástupem pracovaly, pracující studenty a učně a pracující důchodce. Blíže o ostatních cílových skupinách budu pojednávat v jednotlivých kapitolách.

Zadluženost je v určitých případech sociální situací, kterou zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, definuje jako nepříznivou sociální situaci, jako oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, dopadu životních návyků a způsobu života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícího prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů. Cílem je řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

2.2.1. Skupina bezdomovců

Bezdomovectví je bohužel na vzestupu. Novodobě se v rozměrech České republiky objevuje po roce 1989 a stalo se mnohavrstevným problémem doby. Za jednu z cílových skupin jsem si bezdomovce vybrala právě proto, že bezdomovectví v mnoha případech předchází extrémní chudoba, rozpad vztahů a sociální vyloučení ze společnosti. U této sociální skupiny se dá předpokládat, že dluhy v mnoha případech determinovali chování jedinců natolik, že je ve své podstatě přivedly na ulici.

Naprostou souhlasím s názorem Korunkové (s. 3, 2003), která na sociální situaci bezdomovectví nahlíží následovně: „*Bezdomovectví je problém, jemuž veřejnost nevěnuje přílišnou pozornost a jehož řádným výzkumem se nikdo nezabývá. Bez znalosti příčin, rozsahu a forem bezdomovectví je těžké zvolit vhodná preventivní*

³⁷ DISMAN. M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*

opatření. Je potřeba stanovit pravidla a formy prevence a pomoci lidem, kteří se často ocitnou na cestě, jež vede k nedůstojnému životu a jsou ohrožováni různými formami deprivace, závislostí, kriminality apod.“³⁸. I v tomto ohledu vidím velkou příležitost, že přispějí individuálními hloubkovými rozhovory s bezdomovci k novému poznání stavu věci, i když primárně pracuji se zadluženými bezdomovci.

Stručně a výstižně problém bezdomovectví definuje Varga³⁹ (s.100, 2005), který jej vymezuje jako „*Stav extrémní sociální izolace bez možnosti nebo dovednosti či ochoty jednotlivce tento stav změnit*“⁴⁰. Autor je přesvědčen, že absence jedné či více podmínek vyjmenovaných definicí, vyvolává obtížnější práci s klientem – bezdomovcem a klesá výrazně pravděpodobnost jeho reintegrace. Já si dovoluji doplnit, že rozhodujícím faktorem pro úspěšnost práce s klientem, který žije na ulici, je čas, tedy doba života bez střechy nad hlavou a uchování si zvyklostí a rituálů z období, kdy navykklé činnosti byly samozřejmou součástí života jedince, například hygienické návyky, dodržování společenských konvencí či četba a řada dalších činností při kterých pociťují radost.

V poradenství se jen málo často setkávám s tím, že zájem rodiny o příbuzného – bezdomovce, je rozhodující pro jeho reintegraci. Zaznamenávám, že pokud se nerozhodne klient sám svoji sociální situaci řešit, není výsledek reintegrace často naplněn. Mívám pocit, že práce s klientem bez domova se v mnohém shoduje se sociální prací klienta se závislostí, neboť i u něj v určitých ohledech bezdomovectví funguje jako droga. Dovoluji si uvést jeden příklad za všechny.

Miroslav Szamszely, bezdomovec našel 13. prosince 2007 v popelnici živé novorozeně, které zachránil. Podle tehdejšího pražského primátora Pavla Béma si hrdina doby zasloužil podat pomocnou ruku. Město ho odměnilo přesunem z ulice do azylového domu a zajistilo mu i práci. Tehdy primátor mimo jiné pro Lidové noviny řekl⁴¹: „Pokud je člověk schopen takového činu, znamená to, že je v něm mnoho dobrého, a proto si zaslouží pomoc.“

Bezdomovec údajně žil na ulici od počátku 90. let. Trpěl jednou z forem schizofrenie, ale přesto jeden z radních Magistrátu hl. m. Prahy médiím vyslal zprávu:

³⁸ KORUNKOVÁ, M, Lidské zdroje na trhu práce, Praha 2003

³⁹ VARGA, L., Bezdomovství z hlediska kvantifikovatelnosti získaných dat.

¹⁹ Lidové noviny, Praha odmění bezdomovce, který našel dítě

„Mám informace, že nemoc je na ústupu a že by mohla do tří týdnů i vymizet“. Osud si, ale vybral svoji daň na bezdomovci díky radikální změně prostředí. Po necelých třech týdnech vyskočil z okna azylového domu, se zraněními byl převezen do nemocnice Na Bulovce, kde napadl lékaře. Po ošetření byl převezen do psychiatrické léčebny.

Sám do té doby žil v podstatě klidným životem, nikomu nevadil, měl sice své sny a touhy, ale byl v podstatě spokojený. Pobytem v léčebně mu však vznikly nové potíže a starosti, protože za pobyt v léčebně musel zaplatit zavedený denní poplatek. Díky podpůrnému programu, kam byl zařazen, o dobrovolnosti nemám žádné zprávy, nastoupil jako údržbář na lodi Hermes jako údržbář, kde údajně nezvládl závist a zlobu jiných bezdomovců, propadl alkoholu. Deprimován prý byl také tím, že se chtěl vrátit na ulici mezi své, ale sociální pracovnice podpůrného programu ho nepustily. Stav se zhoršoval a musel být opětovně hospitalizován v Bohnicích, kde v říjnu 2008 zemřel, když mu při jídle zaskočil kousek salámu a zadusil ho.

Do značné míry jsem se také nechala inspirovat časosběrným dokumentárním lovestory pod režijním vedením Davida Vondráčka *Láska v hrobě*, který sbírá jedno filmové ocenění⁴² za druhým. Snímek sleduje své hlavní hrdiny, nezaměstnaného zedníka Jana a nezaměstnanou Janu, bývalou prostitutku, dva bezdomovce, kteří našli útočiště na opuštěném evangelickém hřbitově v pražských Strašnicích.

Na počátku natáčení, které trvalo osm let, nechtěli změnit svět, ale chtěli narovnat své osobní záležitosti, třeba řešit i své dluhy a tak nějak začít znovu. Žili společně v hrobce, kterou museli v roce 2009 opustit, kvůli postupné rekonstrukci hřbitova. Pro jejich společný život to byl moment, který je opětovně donutil významně změnit své vzorce chování, již tak destruovaného života na naprostém pokraji společnosti.

V době natáčení jsem bydlela v těsné blízkosti hřbitova a oba ústřední hrdiny jsem potkávala. Hlavní hrdinku Janu jsem viděla naposledy v jejích posledních vteřinách jejího života na zastávce metra Strašnická, kde i přes úsilí záchranářů zemřela, což bylo cca dva roky před ukončením natáčení časosběrného snímku.

⁴² Český dokumentární film publicisty a režiséra Davida Vondráčka (2011). V roce 2012 film získal cenu Zlatý ledňáček za nejlepší dokumentární film na plzeňském festivalu Finále, dále získal cenu za nejlepší zahraniční dokument na festivalu nezávislého filmu RIFF v Římě. V roce 2013 byli tvůrci oceněni Trilobitem, což je cena za díla původní audiovizuální české filmové a televizní tvorby. Snímek byl také oceněn za nejlepší dokument na Cenách české filmové kritiky a za nejlepší dokument byl oceněn Českým lvem.

Navštívila jsem se také premiéru filmu, kde jsem na dané téma s tvůrci hovořila a diskutovali jsme také nad tím, proč Jan, co by jedna z hlavních osobností večera, nepřišel, když na něho čekala nabídka práce, nové oblečení a spousta jídla. Měl obavy, že by musel přijmout zase nové vzorce chování, i když mu měly pomoci se dostat ze samotného okraje společnosti? O týden později jsem se dozvěděla, že Jan díky svému zuboženému stavu podlehl na podchlazení v křoví na rušné ulici, nedaleko místa, kde skonala i jeho partnerka Jana.

S výjimkami platí, že většina, mnou oslovených bezdomovců měla především zájem o to, jaká je čeká odměna za jejich čas a jimi poskytnuté informace. Potýkala jsem se také s tím, že se snažili přizpůsobit odpověď mému očekávání, které odhadovali či brali zpět svoji výpověď nebo ji jinak obměňovali, pokud měli pocit, že neodpověděli správně. Chvillemi mi zdálo až marné vysvětlovat, že odpovědi na otázky nejsou správné nebo špatné.

Za adekvátní odměnu považovali alkohol a cigarety, což zase já považovala za neetické. Peníze jsem odmítala vydávat. Nakonec jsem si vystačila se sportovními taškami, paštikami, oplatkami a campingovým cukrem.

Svoji roli při výzkumu, respektive na jeho začátku, sehrála i má fobie z tuberkulózy, respektive z Kochova bacilu, který na zemi přežívá až po dobu sedmi let. Každé jejich zakašlání mi znepokojovalo, stejně tak jsem (i proti své vůli) revidovala každé odplivnutí si respondentů, zda neobsahuje viditelné stopy krve. Odpoutávalo mi to od tématu, ale hlavně od pozorování dalších významných rovin, především projevu emocí. Samotná adaptace na prostředí tazatele mi trvalo asi týden. Další fakt, který jsem chápala jako přítěž mého výzkumu, bylo nabalování se nových a nových respondentů, kterým nepostačilo vysvětlení, že již jsem výzkum uzavřela.

Stanovená pravidla výzkumu: individuální hloubkový rozhovor

- Oslovila jsem 10 bezdomovců, ze kterých jsem vybrala 4 respondenty.
- Podmínkou: žije na ulici více než 6 měsíce, má dluh/y.
- Výzkum se konal na ulici, kde se nejčastěji bezdomovci potkávají, je to jejich přirozené prostředí. Vyloučeny předem byly tolerované oblasti otevřené drogové scény jako je Václavské náměstí - dolní část a výstup z metra trasy A do ulice Vodičkova, nádraží Smíchov, Anděl zastávka tramvaje ve směru z centra na křižovatce Zborovská x Štefánikova a lavičky před KFC a řada dalších známých míst, více či méně tolerovaných, kde se bezdomovci srocují. Uvažované místo oslovení bezdomovců je Letenské náměstí nebo náměstí

Republiky, popřípadě přilehlé okolí zastávky metra Strašnická. Z celé diskuze bude pořizován písemný a audio záznam, o kterém budou respondenti předem informováni formou informovaného souhlasu. Při diskuzi si budu dělat poznámky a budu sledovat chování jednotlivých respondentů.

- Odměnou budou pochutiny a/nebo hygienické potřeby. Zajištěno bude přiměřené občerstvení.

2.2.2. Skupina seniorů

Stárnutí je zákonitý a přirozený dynamický proces probíhající dle biologických zákonitostí, který se prolíná s procesy chorobnými, zvláště chronickými, nikoliv však vždy neměnný proces. Mnohé závažné choroby mohou být urychlovány a zhoršovány, někdy dokonce podmiňovány rizikovými faktory, které souvisejí se stylem života: kouření, nadměrné požívání alkoholických nápojů, užívání psychotropních a návykových látek nesprávné návyky ve výživě, špatná životospráva, nedostatek odpočinku, nedostatek pohybové aktivity, ale významnou roli hraje především stres.

Seniory dělíme z medicínského hlediska do několika kategorií:

55 - 64 let - vyšší věk

65 - 74 let - vysoký věk

75 - a dále - velmi vysoký věk.

Se seniory pracuji již řadu let a nepřekvapilo mi jejich specifické odmítání odpovědí na některé typy otázek, které směřovaly k odhalení jejich sociálního statusu a k rozklíčování důvodů dluhů, ale také k výši úspor. Lépe se jim odpovídalo na otázky, které nemuseli ztotožňovat se svojí situací, ale v případě, kdy mohli odpovídat za osobu, o které prokazatelně věděli, že má dluhy a pobírá starobní důchod.

Domnívám se, že se touto cestou v některých situacích naprosto identifikovali se situací a vypovídali vlastně o své situaci (bylo záměrem), ale uvědomuji si, že toto tvrzení může být spekulativní. Jak výše uvádím, takto probíhal předvýzkum, ale do výzkumu jsem řadila jen ty seniory, respektive seniorky, které byly ochotné odpovídat na položené otázky.

Kalvach (s. 160-162, 2004) uvádí, že pokud nemá vývoj populace vést k výraznému zhoršení kvality života seniorů, je nutné usilovat o zlepšení chápání potřeb

a problémů seniorů, zlepšení zdravotnických i sociálních služeb⁴³. Stáří, stejně jako řada dalších autorů

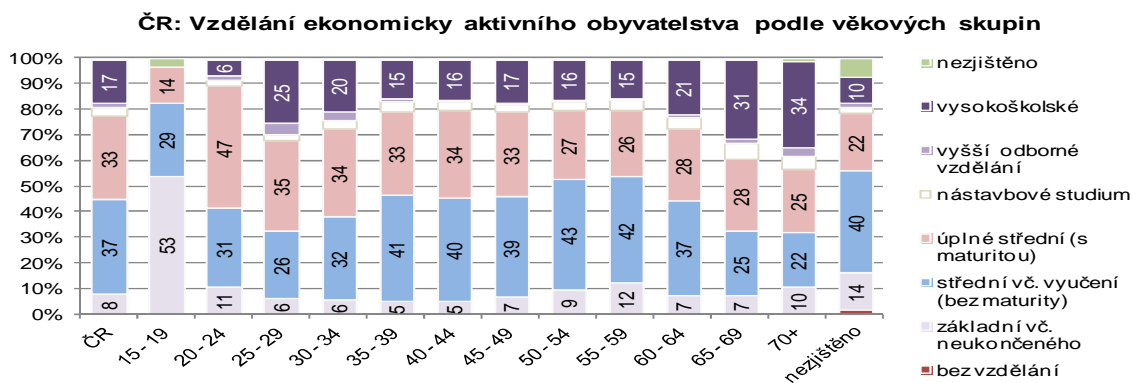
hodnotí jako tělesný, psychický, sociální a duchovní jev určitých etap života. Za podstatné považuje, že senioři nejsou příslušníky homogenní skupiny. Až patologické projevy, například stařecké demence, stanovují mnohotvárné hranice, zejména v oblasti dalšího vývoje, kdy osmdesátiletí a starší, již čelí úpadku ve většině oblastech lidského života, a tím se stávají více zranitelnějšími ve všech oblastech kvality života.

U této sledované skupiny jsem zaznamenala, že někteří respondenti mají vedle dluhů také úspory, které se minimálně v jednom případě rovnaly výši samotného dluhu. V tomto případě mi připadlo až paradoxní, že seniorka raději přijala nižší status a dluh chápala jako „aktivní“ a úspory chápala naprosto „pasivně“, jako by je ani neměla.

Obsah pojmu kvalita života si člověk uvědomí nejspíše tehdy, když se zásadním způsobem změní jeho životní situace, tvrdí Tokárová (2002). Zásadní změnou u seniora je i odchod do důchodu, kdy nutně mění své dosavadní sociální pozice, čímž jsou poznamenány i současné hodnoty. Za dosavadní hodnoty považují ty, které dávaly jeho životu smysl (zaměstnání, pracovní vztahy atd.), přestávají platit a nové ještě nejsou vytvořené, resp. existují pouze v představách (Mühlpachr (ed.), 2005).

Zajímavé je, že ekonomicky aktivní senioři mají na rozdíl od zbytku populace výrazně vyšší vzdělání. Téměř 70 % ekonomicky aktivních seniorů ve věku 65 a více let má maturitu či vysokou školu. Ve věkové skupině 60-64 let je v České republice 207 348 ekonomicky aktivních osob, ve věku 65-69 let je ekonomicky aktivních 64 067 a ve věku 70 a více let pracuje či je jinak ekonomicky činných 34 461 seniorů.

Obrázek 2: Vzdělání ekonomicky aktivního obyvatelstva podle věkových skupin



Zdroj: ČSÚ, Zaměstnanost a nezaměstnanost podle VŠPS - roční průměry 2012

⁴³ KALVACH, Z. *Geriatric a gerontologie*

Na sklonku roku 2012 zpracovala Exekutorská komora unikátní studii o počtu seniorů v exekuci „Senioři v exekuci“, ze které vyplývá, že exekuci čelí 45.241 starobních důchodců. Jedná se o 2 % z celkového počtu seniorů, jimž je vyplácena starobní penze. Senioři tvoří pouze 7,5 % z celkového počtu všech osob, proti nimž soudy nařídily exekuci. Chybí však data o tom, kolik exekucí bylo skutečně vykonáno a kolik jich bylo zastaveno z jakéhokoli důvodu.

Zmíněný statistický sběr byl proveden v měsíci říjnu 2012 na základě údajů získaných od 150 exekutorských úřadů, které v České republice fungují. Data byla také získána z Centrální evidence exekucí, jediného oficiálního rejstříku u nás. Skutečnosti byly zkoumány na vzorku 10.000 seniorů. Konečná studie byla zveřejněna o měsíc později s následujícím výsledkem:

„Většina seniorů, kteří čelí exekuci, si s sebou přinesla dluhové potíže z produktivního věku. Exekuce se nejčastěji⁴⁴ týkají čerstvých důchodců, tzn. lidí ve věku 60 až 63 let. Buď proti nim soudy nařídily exekuci již před penzí, nebo na samém začátku penze, nicméně v důsledku dluhů, jež vznikly v pracovním životě – třeba při výkonu živnosti⁴⁵,“ uvedl v oficiální zprávě prezident Exekutorské komory ČR Jiří Prošek.

Studie dále přináší informaci, že méně problematictí jsou senioři starší 63 let. Exekuce se jich přímo týkají jen zřídka a z celkového počtu seniorů, proti kterým soud nařídil exekuci, se podílí 24 procenty. Ve zprávě je to vysvětleno tím, že tato generace má vyšší finanční gramotnost než mladší senioři, ale s tímto faktem se v poradenství nesetkávám a nad tímto tvrzením bych velice polemizovala. Pro úplnost uvádím tabulku vytvořenou Exekutorskou komorou ČR k období 10/2012.

Tabulka 1: Věkové rozložení seniorů v exekuci v roce 2012

EK ČR – SENIOŘI V EXEKUCI	ROK 2012
celkový počet důchodců (údaj MPSV)	2.871.453
počet starobních důchodců (údaj MPSV)	2.340.218
počet seniorů v exekuci	45.241
senioři ve věku 60-63 let v exekuci	34.383
senioři starší 63 let v exekuci	10.858
celkový počet dlužníků v exekuci (nejedná se o počet exekucí)	593.020

⁴⁴ V 76 % případů z celkového počtu.

⁴⁵ EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY. Senioři v exekuci

Výsledky zmíněného průzkumu, poukazují na skutečné příčiny společenských problémů, které byly nově identifikovány po roce 1989, tedy po komunistické éře. Dle studie je typickým dlužníkem vyššího věku osoba, jejíž exekuce má původ v produktivním období a je tedy zřejmé, že se nestačila dostatečně rychle přizpůsobit novým trendům v bankovníctví, nebo nevyhodnotila správně rizika, do kterých vstoupila.

Tento typ dlužníků pochází z řad podnikatelů a živnostníků, kteří nejčastěji udělali chybu v tom, že nezaplatili včas či vůbec svým dodavatelům. Studie uvádí následující příklad: „*Podnikatel v oblasti stavebnictví si nechal na stavbu přivést beton, který následně nezaplatil, nebo si objednal instalatéra a neuhradil mu smlouvenou odměnu. Exekuce je pak vedena i kvůli mzdám, které nebyly vyplaceny zaměstnancům*“⁴⁶.

Studie vyhodnotila také celou řadu neodpovědných úvěrů, které byly určeny na dovolenou nebo nový elektrospotřebič. Výjimku netvoří ani ti, kteří několik let před odchodem do důchodu ztratili zaměstnání a později nedokázali plnit své závazky, které pro tuto přechodnou dobu čerpali ve formě překlenovacího úvěru.

Příčiny exekucí vedených proti starším seniorům plynou z jejich slabín, jejich křehkosti, kdy se bez jakýchkoli skrupulí ziskuchtivých prodejců stávají obětmi předváděcích akcí, zájezdových nabídek, teleshoppingových reklam či podomních prodejců a jiných typů dealerů.

Trochu jinou obětí jsou ti senioři, kteří se obětují pro své děti či blízké příbuzné, které dotují. Tento problém se dá vyhodnotit jako celospolečenský a Exekutorská komora ČR již nějaký čas nabízí domovům pro seniory praktická školení pro jejich obyvatele, jak se nenechat připravit o poslední prostředky, které mají nebo o důchod. V provozovaných bezplatných poradnách přednostně objednávají klienty starší 60 let, kteří mohou svůj problém odborně prodiskutovat s právníkem, který se specializuje na spotřebitelské právo.

Za sociální stáří Mühlpachr (s. 314, 2005) považuje období vymezené kombinací několika sociálních změn či splněním určitého kritéria - penzionování, resp. dosažením věku, kdy vzniká nárok na odchod do starobního důchodu. Stáří je chápáno jako sociální událost.

⁴⁶ EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY. Senioři v exekuci

Stanovená pravidla výzkumu: individuální hloubkový rozhovor

- Oslovím 15 seniorů, ze kterých vyberu maximálně 4 respondenty.
- Podmínky, které musí respondent splnit: senior pobírající starobní důchod, má dluh/y.
- Výzkum se bude konat v klubovně poradny organizace 3P, o.s. na adrese Praha 1, Rybná 24, což je známé prostředí pro řadu oslovených seniorů. Z celé diskuze bude pořizován audio záznam, o kterém budou respondenti předem informováni. Místnost není vybavena jednocestným zrcadlem. Při diskuzi si budu dělat poznámky a budu sledovat chování jednotlivých respondentů. O účast na výzkumu budou požádáni klienti výše uvedené poradny.
- Odměnou budou drobné spotřební předměty, jako jsou bloky a psací potřeby, klíčenky a jiné drobné předměty. Zajištěno bude přiměřené občerstvení.

2.2.3. Skupina zaměstnaných dlužníků

Za zaměstnané se obecně považují osoby starší patnácti let, které v průběhu referenčního týdne odpracovaly alespoň 1 hodinu za mzdu, plat nebo jinou odměnu, nebo nebyly v práci, ale měly formální vztah k zaměstnání; hlavním kritériem pro zařazení mezi zaměstnané je tedy vyvíjení jakékoliv odměňované pracovní aktivity. Není proto rozhodující, zda pracovní aktivita má trvalý charakter.

Ekonomický status⁴⁷ vyjadřuje Český statistický úřad ve svém základním rozdělení obyvatelstva ve věku 15 let a více podle zařazení na trhu práce. Tvůrcem státní politiky zaměstnanosti je stát, který dále spolupracuje s dalšími subjekty činnými na trhu práce a je realizovaná podle zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, který je v souladu s právem Evropské unie. Upravuje zabezpečování státní politiky zaměstnanosti, jejímž cílem je dosažení plné zaměstnanosti a ochrana proti nezaměstnanosti⁴⁸.

Tato populace je členěna na ekonomicky aktivní obyvatelstvo, tj. zaměstnané⁴⁹ a nezaměstnané a obyvatelstvo ekonomicky neaktivní.

⁴⁷ Takto vyjadřuje ČSÚ ve své publikaci: Zaměstnanost a nezaměstnanost podle VŠPS - roční průměry 2012.

⁴⁸ Úvodní ustanovení, Hlava I: Předmět úpravy, § 1

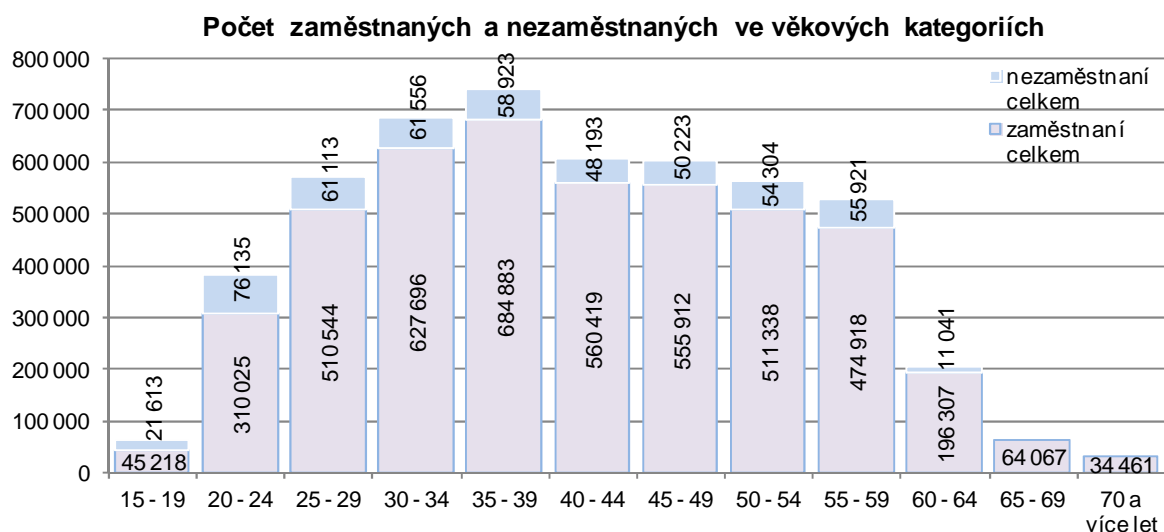
⁴⁹ Na 15. mezinárodní konferenci statistiků práce v roce 1993 byla přijata klasifikace postavení v zaměstnání ICSE-93, která vytvořila základní terminologii pro jednotlivé skupiny zaměstnaných. Skupině zaměstnavatelů podle ICSE odpovídá skupina podnikatelů se zaměstnanci ve VŠPS a skupině pracovníků na vlastní účet pak odpovídá skupina podnikatelů bez zaměstnanců.

Zaměstnané dlužníky jsem ve svém předvýzkumu (sondě) rozdělila do tří skupin.

- První skupinu tvořili ti, kteří své dluhy řádně splácí a třeba někdy i s problémy.
- Druhou skupinu tvoří ti, kteří na sebe vyhlásili osobní bankrot.
- Třetí skupina jsou ti, kteří žijí na hranici chudoby či již v chudobě a svoji situaci řeší nevhodným způsobem, často již jediným možným z jejich pohledu. Nejčastěji svoje dluhy pokrývají jinými dluhy nebo dělají tzv. mrtvé brouky.

Termín „mrtvý brouk“ je termín, který je používán při vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti. Za poslední léta se s jistotou ustálil v příslušných vzdělávacích materiálech a související literatuře. Také se s ním setkáváme v odborných publikacích určených pro pomáhající profese a poradenství, také v publikacích určených pro dlužníky.

Obrázek 3: Zaměstnaní a nezaměstnaní



Zdroj: ČSÚ, Zaměstnanost a nezaměstnanost podle VŠPS - roční průměry 2012

Z počtu ekonomicky aktivních lidí dle ČSÚ za rok 2012 v jednotlivých věkových kategoriích vyplývá, že ve věku 60-64 let bylo k datu sčítání nezaměstnaných 11 041 lidí oproti zaměstnaným, kterých bylo 196 307, celkem tedy nezaměstnaných v této věkové kategorii bylo 5,3 %. Ve věkové kategorii 55-59 let bylo nezaměstnaných 55 921 osob (10,5 %) a ve věkové kategorii 50-54 let 54 304 osob, což je 9,6 % z ekonomicky aktivních osob v tomto věku. Ještě větší potíže s nezaměstnaností mají

lidé do 29 let. Mezi 15-19letými je 32,3 % nezaměstnaných, mezi 20-24letými je to 19,7 % a věková kategorie 25-29 let se potýká s nezaměstnaností 10,7 %.

Tabulka 4: Podíl osob ohrožených příjmovou chudobou za vybrané skupiny v letech 2006-2010 (v %)

	2006	2007	2008	2009	2010
Osoby celkem	9,9	9,6	9,1	8,6	9,0
muži	8,9	8,7	8,0	7,5	8,0
ženy	10,8	10,5	10,1	9,5	10,0
děti do 17 let	16,5	16,6	13,2	13,3	14,3
osoby 75 a více	7,1	6,8	8,0	8,3	8,7
Pracující osoby celkem	3,5	3,3	3,6	3,6	4,2
zaměstnanci	3,3	2,7	2,9	3,1	3,7
samostatně činní	4,4	5,9	7,4	10,2	11,9
Nepracující osoby celkem	13,7	13,5	13,5	13,0	12,6
nezaměstnaní	43,4	48,6	47,9	46,9	40,6

Zdroj: Výsledky šetření Příjmy a životní podmínky 2010, Český statistický úřad

Stanovená pravidla výzkumu: individuální hloubkový rozhovor

- Oslovím 15 zaměstnaných, ze kterých vyberu maximálně 4 respondenty.
- Podmínky, které musí respondent splnit: pracující jedinec, který nedosáhl důchodového věku, má dluh/y.
- Výzkum se bude konat v poradně organizace 3P, o.s., Praha 1, Rybná 24.
- Z celé diskuze bude pořizován písemný a audio záznam, o kterém budou respondenti předem informováni. Místnost je vybavena zástěnou, která funguje jako jednocestné zrcadlo. Při diskuzi si budu dělat poznámky a budu sledovat chování jednotlivých respondentů.
- Účast na výzkumu budou neadresně požádáni formální přátelé na stránkách facebooku, popřípadě jiné osoby, které splní tři základní podmínky a budou ochotni se výzkumu zúčastnit.
- Odměnou budou drobné spotřební předměty, jako jsou bloky a psací potřeby, klíčenky a jiné drobné předměty. Zajištěno bude přiměřené občerstvení.

2.2.4. Skupina nezaměstnaných dlužníků

Do kategorie nezaměstnaných jsou obecně řazeni neumístění uchazeči o zaměstnání, kteří nevykonávají samostatnou výdělečnou činnost. Není podmínkou, že požádali úřad práce o zprostředkování vhodného zaměstnání. Buchtová (s.101, 2002)

na nezaměstnanost v souvislostech nahlíží jako na sociální situaci s četnými negativními dopady na samotného zasaženého jedince, ale i jeho rodinu a okolí. „*I když se dnes ztráta práce již nemusí rovnat bídě, stále se i v dnešních podmínkách s rostoucí dobou nezaměstnanosti vyhrocuje finanční strádání*⁵⁰.“ Právě pocity finančního strádání nezaměstnaných dlužníků, i když nežijí v bídě, mohou přesto být determinantou, která povede ke změnám vzorců chování.

U nezaměstnaných dlužníků jsem spíše zaznamenávala rezignaci na dluhy, nikoli ještě na svůj společenský život, i když byla u některých patrná obava z budoucnosti, která byla provázena úzkostí a u některých přecházela v depresi a někdy i se suicidálními myšlenkami.

V této cílové skupině jsem zaznamenala sebevražedné pokusy, které byly vyústěním zoufalé situace a spíše měly úlohu trestu, kdy se chtěli potrestat, za své chování za své chyby. Dle výpovědi se tento zoufalý krok nedal hodnotit jako úmysl se připravit o život, spíše šlo o sebepoškození a ve všech případech šlo o sebepoškození pod vlivem alkoholu.

Bližší specifikace nezaměstnaných (tedy těch, které jsem oslovila), měla několik společných charakteristik, které byly vyzorovány a nebyly parametrem pro výběr respondentů:

- Jsou zapsaní na úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání.
- Pracují ve sféře šedé ekonomiky tzv. „práce na černo“.
- Někteří se netají svojí trestnou činností.
- Někteří (většina dotázaných) nezaměstnaných dlužníků, kteří žijí v chudobě, v nevyhovujících podmínkách si neví rady v dané situaci, neumí najít východisko, trpí úzkostí, mluví o sebevraždě pro bezvýchodnost a jsou více plačtiví.

Ještě jednou si dovoluji citovat Buchtovou (s.101-107, 2002), která krátce hodnotí ve své publikaci zatěžkávací zkoušky, kterými prochází vztahy nezaměstnaných. „*Sociální opora ze strany rodiny, zejména životního partnera, patří mezi důležité faktory, které pomáhají zvládnout tuto zátěžovou situaci. Dlouhodobě nezaměstnaný člen rodiny ovlivní rodinné soužití. Protože tato situace prověřuje kvalitu rodinných*

⁵⁰ Buchtová, Nezaměstnanost, psychologický, ekonomický a sociální problém

vztahů, lépe ji zvládají lidé, kteří se mají o koho opřít, kteří mají možnost otevřeně o své situaci hovořit se svými blízkými, a to bez výčitek a bez planého litování⁵¹.“

Stanovená pravidla výzkumu: individuální hloubkový rozhovor

- Oslovím 20 nezaměstnaných, ze kterých vyberu maximálně 4 respondenty.
- Podmínky, které musí respondent splnit: jedinec, který formálně nepracuje (je nezaměstnaný), nedosáhl důchodového věku a má dluh/y.
- Výzkum se bude konat v klubovně poradny organizace 3P, o.s. na adrese Praha 1, Rybná 24.
- O účast na výzkumu budou požádáni klienti poradny. Před vstupem do výzkumu budou řádně poučeni o rolích, tak, aby nedošlo k porušení primárního postavení: klient x poradce (sociální pracovník).
- Z celé diskuze bude pořizován písemný a audio záznam, o kterém budou respondenti předem informováni. Místnost je vybavena zástěnou, která působí jako jednocestné zrcadlo. Při diskuzi si budu dělat poznámky a budu sledovat chování jednotlivých respondentů.
- Odměnou budou drobné spotřební předměty, jako jsou bloky a psací potřeby a klíčenky. Zajištěno bude přiměřené občerstvení.

2.3. Vlastní zkušenosti s danou formou výzkumu

S formou kvalitativního výzkumu jsem se poprvé v roce 2008, kdy jsem se účastnila výzkumu, který realizoval Magistrát hlavního města Prahy. Výzkum byl veden odborem pro sociální věci a zdravotnictví v souvislosti s komunitním plánováním sociálních služeb. Tehdy jsem byla také v roli tazatele a dále pak jako členka Analytické skupiny pro vznik komunitního plánu v Praze. Nominace do pracovních skupin v té době byla dána jen příslušností v roli koordinátora sociálních služeb v jedné z městských částí hlavního města a dále tajnou volbou. Neměla jsem žádné zkušenosti s typem kvalitativního výzkumu a ani kolegové a naší nezkušenost následovala řada chyb, které se bohužel přenesly do systému financování sociálních v Praze pro rok 2009.

⁵¹ Buchtová, Nezaměstnanost, psychologický, ekonomický a sociální problém

3. APLIKAČNÍ ČÁST

3.1. Metodologie

Rozsah řešené problematiky je rozsáhlý, nedostatečně zkoumaný a samotné zmapování, je jen povrchně nahlížené. Z teoretických postupů vede dedukce k přijetí premis a dává prostor novým tvrzením a také novou optiku pohledům na důsledky.

Metodě výběru respondentů se věnuji blíže v kapitole 2, kdy jsem nejdříve definovala cílové skupiny a dále podmínky, které jednotlivci musí splňovat, aby mohli být zařazeni do výzkumu. Metodu hloubkového rozhovoru jsem zvolila s ohledem na cíl zjistit, jak se jednotliví respondenti, kteří mají dluhy, chovají, proč se tak chovají, a co či jaké důvody stojí za jejich chováním. Za podstatné považuji, že individuální hloubkový rozhovor dává prostor pro volné vyjadřování názorů, dokáže detailněji zachytit konkrétní problém – situaci, ale dokáže zachytit také pocity a to, jak jednotlivci svoji složitou sociální situaci chápou.

Dalším důvodem proč jsem zvolila metodu individuálních hloubkových rozhovorů, je ten, že se metoda jeví vhodnější, pro citlivé a osobní otázky. Respondent není vystaven časové tísní na odpověď a možnost tazatele, respondenta podněcovat k odpovědi či diskusi vytváří možnost jít ke skutečným kořenům problému zkoumané otázky.

Blok otázek otevíraly ty, které zachycují, změny života, ke kterým došlo pod vlivem – v důsledku dluhů a jak jednotlivci chápou svoji současnou sociální situaci. Následuje blok otázek, které mají za cíl přiblížit období dětství a dospívání a popis rodiny, ve které vyrůstali. Třetí blok otázek vede k zachycení pocitů, především pocitů strachu. Závěrečný blok otázek má za cíl přiblížit vlastní hodnocení respondenta, jak hodnotí své chování ve smyslu narovnávání či nenarovnávání dluhů.

Otázky jsem rozčlenila do tematických bloků, které přibližovaly logicky související okruhy

- a) otázky, které se vyznačovaly zachycením rozdílů života bez dluhů a s dluhy
- b) otázky, které se vyznačovaly zachycením statusu rodiny, tedy původu respondenta a podmínek, za jakých vyrůstal a dospíval, tedy se utvářel
- c) otázky, které se vyznačovaly zachycením pocitů a emocí spojených se zadlužením

- d) otázky, které se vyznačovaly zachycením současného postoje k vlastnímu zadlužení

Analyzuji a zjišťuji, že řada informací je zcela nová v dané oblasti, respektive analýzou ozřejmují některé vyskytující se jevy jako například to, že zadluženost má paměť, která jde napříč jednotlivými cílovými skupinami. Obdobně bylo chápáno také politické vyloučení generace rodičů z rozhodovacích procesů, kam se řadí vyloučení z politické strany či nepřijetí do politické strany. Zjištěné a nově objevené, porovnávám a následně vybrané jevy (odpovědi na otázky) sestavuji do přehledů dle cílových skupin. Pro lepší uchopitelnost celého stavu věci, lépe řečeno problematiky dluhů a zadlužení, uvádím řadu příkladů.

Z celé diskuze bude pořizován audio záznam, o kterém budou respondenti předem informováni. Při diskuzi si budu dělat poznámky a budu sledovat chování jednotlivých respondentů. Odměnou budou pochutiny a/nebo hygienické potřeby. Zajištěno bude přiměřené občerstvení.

3.2. Kvalitativní výzkum dle cílových skupin

K primárnímu sběru dat jsem použila metody kvalitativního výzkumu. Ústřední metodou sběru dat vedoucí k získání relevantních informací pro stanovené téma mé diplomové práce jsem použila polostrukturovaný rozhovor. Pelikán uvádí (s. 270, 2011): „*Je to jedna z metod, která se neopírá o písemné vyjádření respondenta, ale vychází z ústní komunikace.*“ Tento fakt byl pro volbu metody sběru dat v mém případě rozhodující, i když je podstatně náročnější na záznam. Respondenti již v předvýzkumu vyjadřovali, že by nechtěli o svých dluzích psát, ale raději by si o nich chtěli jen povídat. Tímto krokem jsem eliminovala případná nedorozumění a riziko, že respondent neodpoví na konkrétní dotaz, ale mimo téma či, že na otázku neodpoví vůbec. Mám takto dostatečný prostor na to, abych respondenty vedla k tomu, aby udržovali stanovené hranice daného tématu.

Pro hlubší poznání problematiky a ověření platnosti hypotézy jsem zvolila postup dotazování se jednotlivců náležících do předem stanovených cílových skupin. Tento přístup mi vcelku poskytl rozsáhlé informace o pocitech a názorech dlužníků a o tom, jak je tento fakt tíží.

Velice malý vzorek jednotlivců postupně podrobují individuálním hloubkovým rozhovorům, kdy jim pokládám projektivní otázky k testování jejich názorů.

Polostrukturovaný rozhovor umožňuje respondentům volně vyjadřovat své názory a pocity, které se dotýkají položených výzkumných otázek, kterými je směřuji ke svému hlubšímu poznání determinace vzorců chování vlivem dluhů. Respondenty v průběhu podněcují k odpovědím diskusí na daná témata.

Předpokládaný časový limit každého rozhovoru je zhruba 1 hodina. Zhruba polovina respondentů se svými odpověďmi a diskusí vešla do časového limitu, většina však měla tendenci hovořit déle a očekávali intervenci z mé strany, ale především pochopení. Jeden z respondentů si hloubkový rozhovor rozmyslel zhruba v jeho první třetině. Rozhovor jsme po dohodě ukončili s tím, že již získaná data mohou pro výzkum použít.

3.2.1. Cílová skupina - bezdomovci

Jedná se především o osoby, které se vzhledem ke své minulosti, nízké či neuplatnitelné kvalifikaci, psychickým schopnostem, životním návykům či dlouhodobé krizové situaci ocitli bez možnosti nebo schopnosti zajistit si samostatně přiměřené ubytování, finanční příjem, zdravotní péči a základní dokumenty, jako nejčastěji průkaz totožnosti.

Jsou to zejména nezaměstnaní, osoby přicházející z výkonu trestu odnětí svobody či osoby značně zadlužené, osoby trpící závislostmi a psychiatrickými potížemi, invalidní lidé, méně často lidé v důchodovém věku či zletilé osoby opouštějící ústavní péči.

Polostrukturované hloubkové rozhovory byly vedeny se 4 respondenty, kteří byli vybráni z deseti oslovených osob bez domova.

Tabulka 4: Přehled vybraných odpovědí – bezdomovci

RESPONDENT	A	B	C	D
FAKTOR - OTÁZKA	muž	muž	muž	žena
Věk	30 let	32 let	46 let	34 let
Vzdělání	vyučen bez maturity	vyučen bez maturity	střední škola s maturitou	základní
Kolik máte věřitelů?	ani neví	minim. 3	1	neví
Znáte dlužnou částku?	asi milion	300 tis.	ne, pokud děti studují	neví, hodně

Co roztočilo vaše dluhy?	Kupoval jsem si, co jsem chtěl	Hypotéka a peníze na drogy	Malý spotřební úvěr a nájemné	Nikdy jsem neměla dost půjčovala jsem si
Stály za rozpadem vztahu dluhy?	také	ano	ne	také
Počet dětí?	1	1	2	3
Udržujete kontakt s dětmi?	ne	ne	ne	ne
Kdy jste naposledy viděl/a své děti?	3 roky (asi)	5 let (asi)	8 let	když je odebrali
Stýkáte se se svojí rodinou?	ano	ne, ale chtěl bych	rodiče již nežijí a děti nevidám	ne, oni o to nestojí
Myslíte, že se vám podaří dluhy vyrovnat?	ne	asi ne	ano	chtěla by
Usilujete o vyrovnání dluhů?	ne	chtěl by	ano	nemá jak
Splácel/a jste někdy své dluhy?	ano	ano	vždy	nikdy
Napadlo Vás vyhlásit osobní bankrot?	nepovolí mi to	to jde	nepracuji oficiálně	co to je
Dovedly Vás dluhy k trestné činnosti?	ano	ano	ne	já nekradu
Měli i vaše rodiče dluhy?	ano	někdy jo, někdy ne	když stavěli dům	pořád
Trápí Vás, že jste na ulici?	ano	ne	ano	ne
Míváte černé myšlenky?	ano	pořád	bráním se jim	moc často ne
Pokusil/a jste se někdy o sebevraždu?	ne	moc krát	chtěl jsem	skoro
Po čem nejvíce toužíte?	mít hodně peněz	chtěl bych garsonku	mít byt a stálou práci	pořádného chlapa
Kdy jste naposledy přečetl knihu?	ve vězení, ale nedočet jsem jí	dřív jsem hodně četl	stále čtu knihy	ve škole
Narodil/a jste se v termínu	o měsíc dřív	nevím	ano	dřív
Kolikrát denně jíte	2 krát denně určitě	Každý den nejím	Snažím se jíst 3 krát denně	Když mám hlad a mám peníze
Obsahuje vaše strava dostatek vitamínů	V létě jo, to se dá natrhat i u silnice	Nevím, někdy jo	Ne, ale myslím na to, je to podle ceny	To nesleduju

RESPONDENT A: muž 30 let, svobodný, 1 dítě, nejvyšší dosažené vzdělání vyučený elektrotechnik, opakovaná zkušenost s vazbou, několikrát soudně trestaný, problém se zaměstnáním. O dřívější bydlení přišel kvůli rozchodu s partnerkou po návratu z vězení.

Respondent vypověděl: „V rodině, kde jsem vyrůstal, se stále pořád něco splácelo, otec s rodinou nežil a já jsem cítil, že nežije, že si nic neužívám, protože pořád nemáme prachy.“ Od čtrnácti let mu rodinu nahradila parta, v šestnácti letech

byl prvně ve vazbě za rozkrádačky, pak už se doma téměř nezdržoval. Dluhy mu dle jeho slov otevřely svět jiných možností, mohl si začít kupovat, co chtěl. Pokud neměl peníze, půjčil si nebo udělal zajímavý obchod (více nepřiblížil, co myslel zajímavým obchodem). Neřešil nikdy dluhy, ale věděl, že si nesmí půjčit od lichváře. Své chování považoval v daný moment za výhodné a efektivní. Život s dluhy dřív nikdy nechápal jako determinující, dnes již možná ano, ale přivykl tomuto způsobu života. Zažívá prý naprostou svobodu, ale nechtěl by trvale zůstat na ulici.

RESPONDENT B: muž 32 let, rozvedený, 1 dítě, nejvyšší dosažené vzdělání vyučen bez maturity, problém se zaměstnáním. O dřívější bydlení přišel kvůli své závislosti na drogách a rodinným problémům, manželka se s ním rozvedla, k soudu ani nešel a za rok zjistil, že ho nakonec rozvedli, a že má platit na dítě alimenty ve výši 2000 Kč. Kdo platí hypotéku na byt, neví, ale on to není. Vyjadřoval naději, že pokud nalezne stálé zaměstnání má šanci i na ubytovnu. Přiznává však závislost na tvrdých drogách. Chtěl by vidět dceru, ale nemá jí co nabídnout, takže je dobře, že se nevidají, ještě by ji mohl „zkazit“. Když mu je „blbě“, cítí, že ho volají kamarádi, kteří už jsou po smrti.

Respondent vypověděl, že měl dobré rodinné zázemí, ve škole mu to moc nešlo, neučil se dobře, rodiče se na něj za to nikdy nezlobili, nikdy neměli moc času. „Byli rádi, když jsem je moc neobtěžoval. Nikdy mi moc nekontrolovali. Myslím, že otec měl milenku a matka milence, nikdy jsem se o to moc nezajímal. Tvrdil jsem, že mi to jedno, ale nebylo, nechtěl jsem nikdy být u toho, když se hádali. Myslím, že si vlastně asi ani moc nevšimli, že doma téměř nejsem. Občas jsem kamarádovi pomáhal vařit perník (myšlen pervitin) a ten jsem potom prodával a nakonec jsem mu také propadl. Kamarádovu varnu policajti odhalili a ten si šel za distribuci drog sednout. Nepoložil mi. On teď sedí a já jsem na ulici. Beru nekvalitní drogu, některý kamarádi to nepřežili, já zatím ano. Co bude dál nevím. Moje chování není efektivní a není ani výhodou, snažím se jen přežít. Neplánuju nic, i když bych asi měl... Tady jsem méně nápadný a úřady mi tu nehledají...“, tolik uvedl respondent.

RESPONDENT C: muž 46 let, rozvedený, 2 děti, nejvyšší dosažené vzdělání střední škola s maturitou, přiznaný invalidní důchod (dříve částečný, na přezkumu byl naposledy v roce 2007), problém se zaměstnáním. O dřívější bydlení přišel kvůli platební neschopnosti předchozího zaměstnavatele, který mu několik měsíců

nevyplatil výplatu. V té době již bydlel sám, byl rozvedený, manželka kdysi odešla s jiným mužem. V současné době se nemá o koho opřít. Vyjadřoval naději, že pokud nalezne stálé zaměstnání má šanci i na ubytovnu. V sezóně pracuje na stavbě jako přidavač, původní profesí dřevomodelář.

Dluhy mi zahnali do kouta, mé chování není výhodou, není efektivní a jsem vyčerpaný, spíše psychicky. Invalidní důchod mi přestal být vyplácený, protože mi propadla občanka a pak jsem taky neměl bydliště, neměl jsem se kam přihlásit. Invalidní důchod mi byl naposledy vyplacen v roce 2011 (dokud jsem měl platný občanský průkaz). Důchod jsem měl ve výši 6720 Kč a teď jsem se dozvěděl, že až budu mít občanku, dostanu všechny peníze se zpětnou platností, je to za více než dva roky, takže bych měl dostat částku skoro 200 tisíc. Můj život se ještě může změnit.

V dětství jsme nikdy neměli moc peněz, ale neměli jsme dluhy, neměli jsme se zase tak špatně. Naši měli barák, auto a chatu.

RESPONDENT D: žena věk 34 let, rozvedená, matka 3 dětí, nejvyšší dosažené vzdělání je pouze základní, trvalý problém se zaměstnáním. Nikdy neměla klasickou pracovní smlouvu, pracovala jen brigádně a na dobré slovo, dle jejích slov. O dřívější bydlení přišla kvůli své závislosti na drogách a rodinným problémům, které vznikaly především kvůli alkoholu. A až při volných otázkách se dozvídám, že nikdy nebrala tvrdé drogy, ale měla sklony k požívání velkého množství tvrdého alkoholu a návykových léků. Občas si prý vzala něco, co bylo silnější, ale bylo to drahé, ale byly to prý vždy jen léky. Vždy prý měla smůlu na chlapy, kteří také pili. Práci si prý bude hledat, až bude v lepší kondici.

Dluhy se odvíjeli především od toho, že neměla žádný příjem a muži, se kterými žila, jí moc peněz nedávali. Pobírala jen sociální dávky a alimenty na nejstarší dítě, které vždy utratila v prvním týdnu, kdy je brala. Se svojí vlastní rodinou se rozešla. Už jako dítě hodně zlobila, chodila za školu a neposlouchala.

Dluhy vždy umožila tím, když prodávala své tělo. Prvnímu manželovi se to nelíbilo a odešel. Další vztahy již nebyly sezdány a měla jich několik. Vždy chvíli žila s otci svých dalších dětí, což sama komentuje slovy: „Nikdy to nedělalo dobrotu, ten poslední hodně pil. Děti nám nakonec vzala sociálka. Nejstarší dítě má snad v péči jeho otec, který si ho vzal z děčáku, ale nevím to jistě, tak ten se snad má dobře. Otec syna je snad podnikatel. S dluhy umím žít, ale je pravda, že bych se mohla mít líp. Bez peněz to je vždy složitější. Myslím, že v rodině, kde jsem vyrůstala, se s dluhy

nebojovalo. Tak, jak žiju teď, není výhodnější, ale není ani úplně špatný. Bydlím s partou ve starém skladišti, kam nikdo nechodí. Máme vařič, molitany, deky, malé zásoby jídla a to nemá každý, k přežití to stačí.

3.2.2 Dílčí souhrn: O bezdomovcích

Respondenti udávají problém se získáním zaměstnání prací, jeden trvale pracuje, ale nejedná se o stálé zaměstnání v šedé ekonomice a k tomu má ještě invalidní důchod, který momentálně nečerpá, protože nemá platný doklad totožnosti.

Jejich dluhy mají svojí historii a nově narůstají u třech respondentů o úroky a u všech o dluhy na pojištění. Čtvrtý respondent neví, zda má dluhy, ale měl je a na ulici se ocitl právě v důsledku dluhů. Dluhy mu rostou, pokud děti studují a poslední dva roky na pojištění, proto odmítá legální zaměstnání a shání práci ve sféře šedé ekonomiky, která je méně jistá a hůře finančně ohodnocována (příležitostné brigády či nelegální práce). Až bude mít průkaz totožnosti, opět se přihlásí na úřadu práce a bude se pokoušet najít si stabilní práci. Jeden respondent je zaregistrován na úřadu práce a dva respondenti nemají snahu shánět práci, živí se sběrem druhotných surovin a jeden z nich příležitostnými krádežemi. Oslovená žena konstatovala, že již nemá na to, aby kradla, není již tolik šikovná jako dříve, i když v dotazníku uvedla přímo, že nekrade.

3.2.3 Cílová skupina - senioři

Oslovila jsem 15 seniorů, ze kterých jsem vybrala 4 respondenty, respektive respondentky splňující základní podmínky, které dále podrobím individuálnímu hloubkovému rozhovoru. Jedná se o ženy, které mají zázemí svého bytu⁵², bydlí samostatně a všechny jsou vdovy. Jejich příjmem je starobní důchod. Všechny celý život pracovaly.

Polostrukturované hloubkové rozhovory byly vedeny se 4 respondentkami, které byly vybrány z patnácti oslovených osob, které mají dluh a jsou starobní důchodci.

⁵² Vlastní byty mají 2 respondentky, obě byt privatizovaly. 2 mají obecní byt, z toho 1 respondentka dříve bydlela u majitele.

Tabulka 5: Přehled vybraných odpovědí - senioři

RESPONDENT →	E	F	G	H
FAKTOR - OTÁZKA ↓				
Věk	79	74	70	84
Vzdělání	vyučená bez maturity	vyučená bez maturity	vyučená bez maturity	střední škola s maturitou
Kolik máte věřitelů?	2	1	1	1
Znáte dlužnou částku?	Asi 60 tis.	Ještě 200 tis.	asi 50 tis.	Asi 100 tis.
Zač dlužíte?	Nádobí a deky	Hypotéka - byt	Rekonstrukce bytu	Hypotéka - byt
Stály za rozpadem vztahu dluhy?	vdova	vdova	vdova	vdova
Počet dětí	3 Jeden ze synů již nežije	1	1 Nevlastní syn	3
Stýkáte se se svojí rodinou?	ano	ano	ano	ano
Ví rodina o Vašem dluhu?	ne	ano	ano	ano
Myslíte, že se vám podaří dluhy vyrovnat?	ne	asi ne	ano	ano
Usilujete o vyrovnání dluhů?	ano	ano	ano	ano
Napadlo Vás vyhlásit osobní bankrot?	ne	nepovolí mi to	To můžu?	ne
Dovedly Vás dluhy k trestné činnosti?	Ano*	ne	ne	ne
Míváte černé myšlenky?	ano	Ne kvůli dluhu	Jako každý starý člověk	Občas ano, jsem stará
Po čem nejvíce toužíte?	Už po ničem	Doplatit to než umřu	Nemít bolesti	Aby se měly děti dobře
Kdy jste naposledy přečetl knihu?	Čtu jen noviny a časopisy	stále čtu knihy	Občas nějakou detektivku	Pohádky vnučatům
Kolikrát denně jíte	Později snídám, pak obědvám a někdy večeřím	Jím pravidelně	Snažím se jíst 5 krát denně	Jím pravidelně
Obsahuje vaše strava dostatek vitamínů	Nepravidelně, podle peněz	Má strava je vyvážená	Mohla bych, ale často to nedodržuji	Dbám, abych měla ovoce nebo zeleninu

*Jedná se neplacení úvěru, kdy si myslela, že je odsouzená – trestaná

RESPONDENT E: Seniorka se před dvěma lety zúčastnila zájezdu, kde jí nabídly výrobky, které nechtěla, ale nakonec smlouvu podepsala, kterou písemně vypověděla. Netušila však, že byla smlouva nevypověditelná a po několika měsících se opět společnost ozvala, ale to už byla částka zdvojnásobená a byla tedy 70 tisíc. Dlouho se o tom bála říct rodině, ale splátky jsou dost vysoké, nezbývá jí pak na léky, které si musí platit.

Sama svoji situaci popisuje následovně: „Je to velké trápení. Díky dluhům nikam nechodím, stydím se za ně. Trpím samotou, syn nemá moc času, stále pracuje,

ale dělá mi jednou za 14 dnů velký nákup a provede takové ty údržbářské práce v bytě. Nejdříve se zlobil, že jsem to podepsala, ale je hodný a já se ho snažím jinými věcmi už neobtěžovat. Snažím se šetřit každou korunu a už nebýt více na obtíž. Mé chování musí být efektivní, abych nebyla na obtíž. Já jsem vyrostla na vesnici, rodiče celý život tvrdě dřeli, ale nikdy jsme neměli hlad, měli jsme střechu nad hlavou a stálou domácí pohodu.“

RESPONDENT F: Seniorka si ve svých 64 letech vzala hypotéku na byt, který byl privatizován ve IV. vlně. Hypotéka byla ve výši 400 tisíc na dobu patnácti let s možností, že může úvěr doplatit dříve. Ještě po dobu dvou let pracovala a její příjem dosahoval i s důchodem výše 20 tisíc korun. O dva roky později byla nucená s pracovními aktivitami předčasně skončit, kvůli významnému zhoršení zdravotního stavu.

Sama svoji situaci popisuje následovně: „Díky dluhům nikam nechodím, protože bych ráda svůj dluh umořila za dobu svého života. Trpěla jsem samotou, ale syn si toho všiml, i když mi příliš často nenavštěvuje a začal mi na hypotéku přispívat 1 tisíc korun měsíčně, ale žádal mi, aby se to nedozvěděla snacha, tedy jeho manželka. Peníze jsem nechtěla přijmout, pak když jsem je přijala, mi připadlo hloupé se chodit bavit, ale po opětovném naléhání syna jsem se opět začala více o sebe starat a zajímat. Tato částka mi pomohla se opět setkávat s přáteli a občas chodím do divadla s naším klubem seniorů, který mívá pro naši kategorii lístky do pražských divadel za symbolickou částku. Snažím se přesto šetřit, abych alespoň polovičku z toho, co mi syn dává, mohla uložit na účet, aby to jednou, alespoň z části dostal zpět. Byla jsem hodně pod stresem, když jsem musela ukončit své pracovní aktivity, měla jsem i strach, že budu rodině na obtíž, chtěla jsem umřít, ale dnes vím, že to bylo hloupé a jen mi díky tomu bylo podstatně hůře, než-li být muselo.“ Tolik k vlastní výpovědi o pocitech respondentky, která pravidelně splácí své závazky.

Na otázky, které blíže popisují své chování, vyhodnotila následovně. „Své chování dnes považuji za efektivní a nejsem již tolik stresovaná svým dluhem. Byt prozatím na syna nechci převést, obávám se, že jeho manželství není příliš kvalitní a vzhledem k tomu, že je jediným dědicem, stejně mu jednou připadne. Narodila jsem se v rodině státního úředníka, měla jsem dva sourozence. Žili jsme v domě, který tatínek zdědil. Maminka se starala o domácnost a velkou zahradu se zeleninou. Jako děti jsme jí musely pomáhat. Dělali jsme to velice neradi, ale dnes na to s láskou vzpomínám.“

RESPONDENT G: Seniorka nechtěla příliš odpovídat na volné otázky, i když byla na počátku svolná. K dispozici jsou jen data v souhrnu (v tabulce).

Jen ještě vzpomínala barvitě na své dětství. Tatínek byl umělecký sochař na Plzeňsku a maminka byla velice chytrá dáma, kterou každý žádal o radu.

RESPONDENT H: Seniorka si jako čerstvá důchodkyně vzala hypotéku na doplatek bytu, který si musela koupit, neboť dostala výpověď z bytu, naštěstí však se solidním odstupným. Hypotéku vybavovala s manželem, který krátce na to zemřel. Jedna z dcer převzala úvazek, ale to způsobilo v rodině velké rozvraty. Prostřední dcera byla jediná, která byla ochotná závazek částečně převzít.

Sama svoji situaci popisuje následovně: „Vídám se s celou rodinou, ale nejstarší a nejmladší dcera se odmítají setkávat s tou prostřední. Netrápí mi dluh samotný, ale to, že důsledky dluhu rozložily rodinu. Rozhodně se musím chovat jinak vůči svým dětem, protože se odmítají společně setkávat. Vlastně se musím chovat vyhybavě a doopravdy mi to moc trápí. Rodina, ve které vyrůstala, žila v Praze. Byli jsme podporováni z venkova ze statku, maminka měla velké věno, tatínek byl účetní u Kolbena a Daňka. Krátce po válce zemřel. Znárodnění by stejně pro něho byl hrob.“

3.2.4. Dílčí souhrn: O seniorech

Senioři o svých závazcích neradi hovoří. Uvědomování si dluhu je skličuje a vyvolává u nich pocity tlaku – stresu. Jejich finanční gramotnost je na dostačujícím stupni, avšak jsou manipulovatelní ve srovnání s mladšími jedinci, ale není to vždy pravidlem. Dluh považují za povinnost, která se týká výlučně jejich osoby a cítí v mnoha případech, že jej musí uhradit za svého života, i když tím zhodnocují svůj majetek, který jednou předají svým potomkům či jiným zůstavitelům.

U třech sledovaných seniorů bylo patrné, že se přestali stýkat s nejbližším okolím, přestali navštěvovat kluby seniorů, i když se jedná o nízkonákladové služby navazující na služby sociální. U této cílové skupiny výzkum potvrdil, že dluh determinuje jejich vztahy s okolím.

3.2.5. Cílová skupina – zaměstnaní dlužníci

Oslovila jsem 20 zaměstnaných dlužníků, ze kterých jsem vybrala 4 respondenty splňující základní podmínky, které dále podrobím individuálnímu hloubkovému rozhovoru.

V této skupině jsem se rozhodla pracovat s respondenty s různým stupněm vzdělání a odvážila jsem se přistoupit k jinému výběru, než jaký jsem si stanovila. Inspirovala mi k tomu práce Petra Svobody (2012) Determinanty kapitálové struktury, kde konstatuje, že zadluženost má paměť (viz. Zadluženost má paměť). Vím, že toto může odporovat určitým pravidlům, ale pokud respondenti dodrží společné ujednání⁵³, může vzniknout zajímavý podklad pro další (následující) výzkum.

Respondenti v této skupině jsou příbuzní. Požádala jsem jednotlivé členy, aby nesdělovali svým příbuzným, že se zapojili do mého výzkumu. Jedná se o původní rodinu, matka je již opětovně vdaná, otec také žije v nové rodině. Zajímavé jsou původní profese – všichni dříve pracovali u policie. Otec byl ve vyšší funkci, syn byl ve speciální jednotce, matka byla civilní zaměstnanec a dcera pracuje dodnes u dopravní policie. Tato rodina vždy měla dluhy, dokonce nezávisle neznají život bez dluhů, až se obávám, že si až příliš idealizují, co vše může být jinak, pokud nebudou mít dluhy.

Tabulka 6: Přehled vybraných odpovědí – zaměstnaní dlužníci

RESPONDENT	→ I	J	K	L
FAKTOR - OTÁZKA	↓ otec	Patrik	matka	Marina
Vzdělání	vyučení bez maturity	vyučení bez maturity	středoškolské s maturitou	Vysokoškolské vzdělání
Kolik máte věřitelů?	Asi 6	4	3	5
Znáte dlužnou částku?	Cca 2,5mil.	Cca 2,3mil.	ještě 250 tis.	ještě 600 tis.
Zač dlužíte?	Dluhy z podnikání	Dluhy z podnikání	Dluhy „kvůli dětem“	Spotřební úvěry, leasing
Stav	ženatý	ženatý	vdaná	vdaná
Jak dlouho trvá manželství	7 let	1 rok	2 roky	19 let
Kolikáté je to manželství	2	2	2	1
Počet dětí	2	2	2	2
Stály za rozpadem vztahu dluhy?	ano	ano	ano	---
Stýkáte se se svojí rodinou?	ano	Ano, ale nestojím o	Ano, stále podporuji děti	Ano, ale ne s bratrem

⁵³ Jako pravidlo pro tento výzkum.

		moc o to		
Ví rodina o Vašem dluhu?	ano	ano	ano	ano
Myslíte, že se vám podaří dluhy vyrovnat?	ne	ne	ano	ano
Usilujete o vyrovnání dluhů?	ne	Příliš ne	ano	ano
Napadlo Vás vyhlásit osobní bankrot?	nelze	nepovolí mi to	Ne, splácím, zvládám to	Ano podařilo se vyhlásit
Dovedly Vás dluhy k trestné činnosti?	Ne, ale vlastně ano	ano	ne	ne
Míváte černé myšlenky?	ano	Ne	Jako každý	Občas ano,
Po čem nejvíce toužíte?	Aby to nespadlo na děti	Mít šťastnou novou rodinu	Vše zvládnout a být zdravá	Aby už to skončilo, byla jsem bez dluhů
Kdy jste naposledy přečetl knihu?	Čtu jen noviny	nečtu	Nemám na to čas	Nemám na to čas
Narodil/a jste se v termínu	Myslím, že ano	ano	ano	ano
Kolikrát denně jíte	Jsem diabetik, tak se snažím jíst pravidelně	Jím pravidelně	Snažím se jíst 5 krát denně	Jím pravidelně
Obsahuje vaše strava dostatek vitamínů	Nepravidelně, podle peněz	Halal a haram strava ⁵⁴	Mohla bych, ale často to nedodržuji	Dbám na to, abych měla ke svačině ovoce nebo zeleninu

RESPONDENT – otec, věk 62 let

Půjčil si na podnikání a nějak zvlášť se nedařilo, v té době se také rozvedl a odešel k partnerce, se kterou vedl intimní život již několik let za manželství a krátce na to, se vzali. Mírně si polepšil při zavedení DPH. Dluhy jsou vcelku vysoké, ale už se naučil s nimi žít. Dříve se bál svých dlužníků, ale na vše se dá přivyknout, navíc dříve pracoval jako policista (vysoce postavený důstojník) a řada bývalých kolegů mu pomohla, nakolik to bylo či nebylo legální, odmítl odpovědět.

V současné době ví, že nikdy vše nesplatí, i kdyby mohl, je však řádným platičem splátkového kalendáře, což je výhodné a efektivní a má pocit, že si žije

⁵⁴ Halal a haram lze obecně chápat jako islámský koncept povoleného a zakázaného jídla ve všech aspektech života. Tento koncept je pevně zakotvený a nelze ho měnit.

Halal jsou pro muslimy povolené potraviny, patří mezi ně: mléko od krav, ovcí, koz a velbloudů, med, ryby, nejedovaté rostliny, čerstvá nebo přirozeně zmražená zelenina, čerstvé nebo sušené ovoce, luštěniny, oříšky a obiloviny.

Haram jsou pro muslimy definitivně zakázané potraviny (byly nějakým způsobem znečištěny): vepřové maso, šunka, slanina, uzeniny, želatina apod.), zvířata nesprávně poražená (mršina), zvířata zabítá v jiném jménu než ve jménu Alláha, živočichové nemající zevní ucho (hadí, plazi, červi, hmyz atd.), krev a výrobky z krve (jelita), dravci a draví ptáci.

Mášbúh sporné potraviny, jídlo spadající do této kategorie se považuje za haram, dokud se neprokáže opak.

vcelku dobře. O rodině, ve které vyrostl, odmítl hovořit a pouze konstatoval: „Špatně jsme se neměli.“

RESPONDENT – Patrik, věk 37 let

Patrik kdysi podnikal, měl řemeslnickou živnost. Měl vcelku dost práce, ale neplatil faktury za materiál, měl na krku několik, pokud za jízdu na černo v MHD. Exekuce mu zabavila dům, vůz a cenné věci, přesto ještě zůstal téměř 3 milionový dluh. Pro dluhy a podvody skončil ve vězení, kde konvertoval k islámu. Přestoupení k víře mělo prostý důvod, téměř všichni jeho spoluvězni byli muslimové. Ve vězení byl 3 roky. Po propuštění bydlel u matky, pak si našel známost a přestěhoval se k ní. Po necelém roce se vzali, manželka je také muslimka, narozená v Chorvatsku, ale víru nepraktikující. Společně nemají děti a zatím je neplánují. Své dluhy splácí jen sporadicky a nehodlá je platit. Vždy, když už je situace vážná nebo nemá prostředky, obrací se na matku, která mu vždy nějaké peníze dá.

Sám svoji situaci popisuje následovně: „Pokud nebudu hodnotit období trestu, nemám pocit, že by se mi nějak zvlášť změnil život. Jsem zanícený motorkář, stále cestuji po celé Evropě. Bydlíme sice jen v pronajatém bytě, před tím jsem měl dům se zahradou, bazénem i se zahradníkem, ale je to pryč a nijak zvlášť mi to netrápí. Před tím než jsem začal podnikat, pracoval jsem jako policista, pak jsem odešel k vojsku a vycestoval jsem na misi.“ Svě chování nijak nehodnotí, na život a dluhy si nestěžuje, ale ví, že je má, a to je vše.

S dluhy nevyrůstal, neboť jeho otec měl velice slušný plat a matka také pracovala a měla stabilní příjem. Každý rok jezdili na dovolenou a v zimě na hory. Otec má dluhy až nyní a potvrdil, že se občas radí o tom, zda něco podniknou pro budoucnost jinak.

RESPONDENT – matka, věk 61 let

Sama svoji situaci popisuje následovně: „Dluhy mi zničily život. Dokud děti bydlely doma, tedy až do jejich dospělosti, jsme neměli žádné potíže s dluhy a žilo se nám dobře. Vše skončilo s manželovou nevěrou, jeho většími nároky na vše. První rok jeho podnikání jsme si žili nad poměry, pak nějaký čas jako dříve až nakonec jsme padli na dno. Manžel si vydržoval milenkou, neplatil sociální a zdravotní za zaměstnance a podnikatelský úvěr. Nakonec se odstěhoval a dluhy z podnikání se mi pak nijak nedotkli. V té době již podnikal také syn, se kterým jsme společně žili ve

vlastním domě. Moc dobře se mu dařilo, ale netušila jsem, že se v podnikání chová stejně jako jeho otec. Neustále u nás někdo zvonil a vyhrožoval. Nakonec od něj odešla manželka. Neplatil jí výživné na syny, tak jsem to začala platit na něj. Pak jsem přišla o práci, ale dostala jsem odstupné, syna zavřeli a já si ve svých šedesáti letech hledala práci, abych dokázala splácet jeho závazky a také abych mohla podporovat dceru, která vůbec neumí hospodařit s hotovostí.

S dluhy se mi žije těžko. Ve svém věku jsem přišla o dům, který jsem neprozřetelně darovala, ale bez jakýchkoli břemen ve prospěch syna, bydlím se svým druhým manželem, také důchodcem v pronajatém bytě. Mám dvě práce, můj příjem je cca 20 tisíc, když zaplatím všechny výdaje a splátky, zůstává mi jen minimum na přežití. Pokud se mi něco podaří ušetřit, jedno z dětí mi o to připraví, ale podotýkám, že jim ty peníze vždy vydám dobrovolně. Stydím se za to, jakým způsobem žijí mé děti, ale i já, kdyby to viděla moje maminka a tatínek, jistě by se styděli za to, jak jsem své děti vychovala, ale jsem jejich máma a musím jim pomáhat. Mrzí mi, že znám jen cestu domů a z práce do práce. Vždy jsem milovala divadlo, kam jsem pravidelně chodila, hezky jsem se oblékala, navštěvovala jsem památná místa, jezdili jsme na výlety, to vše mi velice chybí. Dluhy svými i svých dětí se velice trápím, bojím se o vnoučata,“ , tolik z výpovědi zlomené ženy.

RESPONDENT – Marina, věk 39 let

Sama svoji situaci popisuje následovně: „S dluhy jsem se již naučila žít. Mám dvě děti a rozpadající se manželství. Před třemi lety jsem na sebe vyhlásila bankrot, podařilo se. Měla jsem řadu půjček a manžel bohužel také. Již řadu let žijeme na hranici chudoby, i když můj příjem není zanedbatelný a manžel má dvě práce. Můj plat je krácen o srážky plynoucí z oddlužení. Pokud nemáme skutečně ani na chleba, vždy nám pomůže moje matka, občas také otec. S dluhy se těžko vyrovnávám, ale nic jiného dělat nemohu a musím to vydržet ještě dva roky. Nikam nechodíme, děti nejezdí na prázdniny, na školu v přírodě a nechodí ani na školní výlety či jiné aktivity. Snažím se jim však zajistit kroužky. Dluhy skutečně determinují můj život a na rozdíl od svého otce a bratra se dluhům nevyhýbám a musím konstatovat, že žiji v podstatně větší nepohodě, bez jakéhokoli komfortu, jen z toho nač zrovna vyjde. Je to deprimující. V dluzích jsem nevyrostla, ale od svého osamostatnění žiji jen s dluhy, které zastavil až osobní bankrot.“

3.2.6. Dílčí souhrn: O zaměstnaných dlužnících

Všichni mají problémy s dluhy, všem čtyřem změnilo dluhy život, avšak ženy jsou svými dluhy znepokojeny, prokazatelně je determinují v rámci jejich pojetí sebe sama. Ženy své dluhy svědomitě splácí. Dluhy jim již nenarůstají. Dotazovaným mužům sice dluhy změnilo život, avšak je netrápí, neodepírají si nic z toho, po čem mohou tak zvaně sáhnout, své dluhy nespíací a ani je nehodlají splácet. Jejich dluhy jsou již nekontrolovatelné, neustále narůstají o úroky a další výdaje věřitelů.

3.2.7. Cílová skupina – nezaměstnaní dlužníci

Oslovila jsem 20 nezaměstnaných dlužníků, ze kterých jsem vybrala 4 respondenty splňující základní podmínky, které dále podrobím individuálním hloubkovým rozhovorům.

Všichni respondenti přišli v posledním roce o práci a již jim nenáleží ani podpora v nezaměstnanosti. Nemají z čeho plnit své závazky vůči věřitelům, úspory vyčerpali a při hledání práce jsou neúspěšní.

Tabulka 2: Přehled vybraných odpovědí – nezaměstnaní dlužníci

RESPONDENT	M	N	O	P
FAKTOR - OTÁZKA	Kokeš	Pavel	Marie	Livie
Vzdělání	základní	vyučení bez maturity	středoškolské s maturitou	Vysokoškolské vzdělání
Kolik máte věřitelů?	Asi 3	6	2	2
Znáte dlužnou částku?	asi 160 tis.	cca 1,2 mil.	ještě 200 tis.	Stále narůstá 300 tis.
Jaký je Váš příjem?	Asi 2500 Kč existenční minimum	Asi 2500 Kč existenční minimum	Asi 2500 Kč existenční minimum	0 Kč
Zač dlužíte?	Mobilní operátor, pokuta MHD, dluhy na pojistném	Provident, Home credit, Česká spořitelna, ČSSZ, kamarádi	Hypotéka laesing	Spotřební úvěry
Co roztočilo vaše dluhy?	Vyhodili mi z práce	Gemler a alkohol, přišel jsem o práci	Nečekané úmrtí partnera po autonehodě	Pomoc dětem, nespíací svoje úvěry
Stav	svobodný	ženatý	rozvedená	rozvedená
Jak dlouho trvá/ trvalo manželství	---	15 let	16 let	10 let
Počet manželství	---	1	1	2
Počet dětí	---	2	2	2

Stály za rozpadem vztahu dluhy?	vždy	ano	ne	ano
Stýkáte se se svojí rodinou?	Jen někdy s mámou	moc ne, ale chtěl bych	Ano, co nejvíce to jde	Střídavě, nemáme setrvale dobré vztahy
Ví rodina o Vašem dluhu?	ano	ne	ano	ano
Myslíte, že se vám podaří dluhy vyrovnat?	ne	ne	ano	ano
Usilujete o vyrovnání dluhů?	ne	Příliš ne	ano	ano
Napadlo Vás vyhlásit osobní bankrot?	ne	Ne, nemám práci	Ne	Ne, chtěla bych podnikat
Dovedly Vás dluhy k trestné činnosti?	ano	ne	ne	ne
Míváte černé myšlenky?	ano	ano	ano	ano
Po čem nejvíce toužíte?	Po pořádný ženský	Aby už to skončilo	hlavně být zdravá	Mít práci a jistou budoucnost
Kdy jste naposledy přečetl knihu?	nečtu	Nevydržím u knihy	Pořád něco dělám	Mám rozečteno několik knih
Narodil/a jste se v termínu	ano	V osmém měsíci	O něco dříve, snad o 5 týdnů	ano
Kolikrát denně jíte	Když si nakoupím a uvařím, tak ano	Pravidelně jen obědvám	Ano, porce a pestrost jsou podle peněz	Jím pravidelně
Obsahuje vaše strava dostatek vitamínů	Když na něj zbyde, nemusím to	To není podstatné	Když je to levné, tak i upřednostňuji	Ano

RESPONDENT M (Kokeš)

Muž, věk 31 let, svobodný, dlouhodobě bez práce. Respondentovi dluhy vznikly do jisté míry z nevědomosti, vyjma dluhu vůči Dopravnímu podniku hl. m. Prahy. Mobilní telefon si pořídil za výhodných podmínek na ulici, aktivoval si veškeré zpoplatněné služby, které hojně využíval. Především využíval služeb připojení se na internet. Účet za 1 měsíc služeb dosáhl výše cca 18 tisíc korun. Dle jeho slov si to došel vyřídit na operátora, prý jim vynadal a oznámil, že jsou zlodějská společnost, a že platit jim to nebude. Stejně jako u pokuty za neoprávněnou jízdu městskou hromadnou dopravou si poštu nepřebíral. Dluh dosáhl výše okolo 120 tisíc. Poslední částka z celkové dlužné částky se váže k pojistnému, které neplatil v období, než se přihlásil na úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání. Respondent užívá velice vulgární slovník a není tedy možné uvést citace bez cenzury.

Sám svoji situaci popisuje následovně: „Máma mi jenom nadává, sice bydlím sám v domečku, který jsem zdědil po fotrovi. Vadí jí moje dluhy, odmítá je platit, ale já to po ní ani nikdy nechtěl. Nevěděl jsem, že některý dluhy mám a zloděje podporovat nebudu.“

Vztahy jsou spíše narušené, ale více determinují chování matky, jako nejbližší příbuzné, než-li respondenta samotného. Ten se na to spíše dívá, že si matka zbytečně připouští starosti k tělu. Komunikace byla velice složitá, chyběl nadhled. Sám to komentoval: „Já jsem trochu blbej, mám na to papíry.“ Základní školní docházku absolvoval ve vzlaštní škole, nedoučil se. Za svůj handicap to však nepovažuje, stejně tak ani balbutismus, i když negativní dopad na vlastní osobu nemůže vyloučit především při hledání zaměstnání. Trvale se cítí poškozován, vždy najde viníka, nikdy nehledá chybu u sebe.

RESPONDENT N

Pavel si hloubkový rozhovor v průběhu výzkumu rozmyslel, ale vyjádřil souhlas, že již zaznamenaná základní data o jeho osobě mohu anonymně pro účely výzkumu. Ještě jednou jsem se ho pokusila s malým časovým odstupem kontaktovat, avšak neúspěšně. Při dalším zjišťování v jeho okolí jsem zjistila, že po něm bylo vyhlášené celostátní pátrání.

RESPONDENT O

Paní Marie, věk 41 let, je rozvedená středoškolačka, matka dospělé dcery a dopívajícího syna, toho času bez práce. Stala se dlužníkem díky nepředvídatelné situaci, kterou bylo nečekané tragické úmrtí partnera po autonehodě. Ve společné domácnosti žili pět let. Společně vše zvládali naprosto bez problémů. V průběhu svého života měli oba dluhy (půjčky), které vždy splatili, i když to nebylo vždy lehké. Tato nečekaná událost roztočila kolotoč dluhů, který významně zasáhl do života respondentky. Její úzkosti se však nedaly jednoznačně označit jako následek těžké finanční situace, ale vážnou roli sehrál i stav bolesti a zármutku s odchodem milované osoby, přesto vyjádřila, že současné dluhy významně změní její život.

Je pod velkým tlakem, bojí se exekuce, že přijde o dům, který si s partnerem koupili a renovovali. Věří, že se jí snad podaří sehnat ještě (vedlejší) práci, ale je si jistá, že po dobu několika let nebude mít možnost jet na dovolenou a věnovat se některým vybraným zálibám, stejně tak nebude mít možnost podporovat více dceru,

kteřá je momentálně na mateřské dovolené, což jí velice mrzí. Obává se, že nebude zvládat platbu leasing za auto, které však nutně potřebuje ke své práci. Její život se změní především ve smyslu změny časového rozložení: více práce, méně zálib a odpočinku.

RESPONDENT P

Paní Lívie, věk 46 let, dvakrát rozvedená vysokoškolačka, do doby před naším hloubkovým rozhovorem byla neúspěšnou uchazečkou o práci, matka dvou dětí, každé dítě je z jiného manželství. Otec staršího dítěte bydlí neznámo kde, již dávno přerušil jakékoli kontakty s paní Lívií a s dítětem se také nestýká (je zletilý). Otec druhého dítěte nežije, zemřel již před léty, kdy již byly rodiče rozvedení. Dluhy vznikly díky důvěřivosti a možná, jak se říká z mateřské lásky a pocitu povinnosti pomoci dítěti v nouzi.

Sama svoji situaci popisuje následovně: „Syn začal podnikat a stále potřeboval prostředky do začátku podnikatelské činnosti, aby se nemusel půjčovat některé stroje a přístroje, které potřebuje pro svoji činnost. Je velice šikovný, má dobře placené zakázky a má jich dostatečné množství, takže příjmy, i když se zpožděním jsou velice slušné. Dohodli jsme se, že mu pomohu a vezmu si úvěr, který mu banka nechce odbavit vzhledem k nedostatečné bonitě a on mi bude peníze na splátky dávat. Bohužel se tak nestalo, syn složil pouze první splátku a dále neměl a nemá snahu, přestal mi i přispívat na domácnost. Platím jen, to co je nejdéle po splatnosti. Nevydělám tolik, kolik jsou naše náklady na domácnost. Důsledkem je, že jsem naprosto izolovaná od společenského života, nemohu si koupit nic nad limit, který je na den pro tři osoby 80 Kč. Obíhám slevy v obchodech, auto nemám. Více se věnuji domácímu zázemí, abychom skutečně utratili, co nejméně. Strašně se bojím, že mi vznikne dluh na nájemném a budu se muset odstěhovat ze státního bytu a jakýkoli jiný byt bude dražší a bojím se, že skončíme na ubytovně. Svoji budoucnost vidím černě, nevím, co bude dál, cítím zklamání, neumím důvěřovat lidem.“

3.2.8. Dílčí souhrn: O nezaměstnaných dlužnících

Všichni mají problémy s dluhy, všem čtyřem změnilo dluhy život. Všichni považují své vyhlídky na práci jen s malou nadějí. Bojí se změny životní úrovně, veřejnosti ji nechtějí přiznat, pokud ano, tak spíše účelově. Dluhy jim narůstají, mají

strach, že bude stav nekontrolovatelný, pokud se již jím nestal. Pociťují strach, špatně se stravují, cítí, že nemají „velkou cenu“ jako lidé, cítí selhání sebe i systému. Na svět nahlíží jako na komplex nespravedlností.

3.3. Determinanty psychických jevů

O tom, jaké psychické jevy se vyskytují u lidí a jaká bude jejich kvalita, rozhoduje řada kauzálních faktorů. Říčan (s. 21, 2009) popisuje vybrané příčinné činitele jako ty, které můžeme ovládat a záměrně je měnit, ale jsou i ty, které pracují mimo vliv naší vůle.

„Svět naší zkušenosti je spolu-lidský a naše prožívání je silně určováno interpersonálními vztahy, tj. kontaktem s lidmi, jež osobně známe, na něž se těšíme nebo jichž se naopak bojíme, k nimž pociťujeme úctu či pohrdání, vášnivou lásku i nepřekonatelný odpor, přání mazlit se s nimi nebo se s nimi porvat; myslíme na ně, zdá se nám o nich atd.⁵⁵“ Není možné opomenout úlohu nervové soustavy, která determinuje psychické jevy. Je tedy jasná přímá úměra mezi psychickými jevy a vlastnostmi nervové soustavy, kdy však ještě spolurozhoduje momentální stav, který je ovlivnitelný vrozenými defekty (zdravotním postižením), úrazem, stárnutím, alkoholem, návykovými látkami či únavou.

Říčan (s. 21-22, 2009) mezi zásadní determinanty počítá také společnost a kulturu. *„Pro pochopení toho, jací jsme, je důležité všítat si, co od nás požaduje, co nám umožňuje a jak nás vede společnost, v níž žijeme, např. tím, jaké zřizuje školy a jaké zákony v ní platí. Musíme brát v úvahu i to, jak se liší působení dnešní společnosti na psychiku od působení společnosti, která zde byla v dávné i nedávné minulosti⁵⁶.“* Říčan dále potvrzuje, že se společnost mění tak rychle, že o změny musíme zajímat, abychom vůbec porozuměli svým rodičům a rodiče vlastním dětem.

⁵⁵ ŘÍČAN, P., Psychologie

⁵⁶ ŘÍČAN, P., Psychologie

3.4. Specifické determinanty u skupin jedinců zatížených dluhy

Typy vzorců chování skupin jedinců, kteří jsou zatíženi dluhy, nejsou dle výsledků mé rešerše nijak systematicky nijak zvlášť popsány. Při hledání informací vážících se k danému tématu jsem se spíše setkala s popisem chování právnických osob a účelovými popisy vytvořenými skupinami právnických osob, které vymáhají dluhy a v řadě ohledů je shledávám jako přístupy, nejen neetické a na hranici zákonnosti, ale v některých případech již za skutečnou pomyslnou hranicí zákona.

Není v žádném případě rozhodné a vždy patrné jaké typy příčin vedou ke změně chování dlužníka, ale pokud se skutečně jedná o dluh, můžeme pouze s jistou pravděpodobností předpokládat, že se jedná o kauzální příčinu, která vede jedince ke změně chování – k přijetí nové strategie chování, pokud se cítí pod tlakem či je ve stresu. Musím také nutně uvést zjištění, že ne každý dlužník byl do doby pořízení si dluhů slušným a řádným občanem a dluhy si vytvářel jen díky nepřízni osudu, vždy přítomné smůle či z pouhé neznalosti, kdy byl uveden v omyl. Je řada i těch, kteří na svých dluzích umí vydělat, vytváří je účelově již s úmyslem, že nebudou plnit své závazky.

To, jak se chovají a cítí někteří dlužníci, přibližuji řadou příkladů tak, abych nezkresleně konkretizovala skutečné jejich chování. Příklady jsem vybrala z rubriky Diskuse na webových stránkách www.penize.cz. Diskuse byla zahájena úvodním titulem „Manželé dlužníků pozor, od ledna exekutor může k vaší mzdě i účtu!“, která byla otevřena 9. listopadu 2012. Na informaci reagovalo 77, téměř vždy anonymních pisatelů. Dle neověřeného auditu webových stránek navštívilo diskusi k datu 1. června 2013 15000 čtenářů.

Z diskuse jsem se pokusila vybrat několik příspěvků, které považuji za typické s ohledem na počet reakcí, které vyjadřovaly shodu s příspěvkem. Úpravy příspěvků byly provedeny pouze ve smyslu zkrácení textu, avšak bez vytržení z kontextu (například byla uvedena pouze první část bez úprav), nejsou uváděny vulgarismy, konkrétní jména. Opraveny byly gramatické chyby.

Výběr z příspěvků zveřejněných v období 3. ledna 2013 do 1. června 2013⁵⁷

- **Příspěvek č. 1: Nabádá k určitému vzorci chování**

Jsem nemajetný bezdomovec s adresou na úřadě, ale během těch let jsem si na starší kolena vystudoval právo a dokážu se jim celkem bránit⁵⁸. Oni to totiž jsou podnikatelské subjekty, s vymahači pracujícími za provizi z vymoženého. Když jim postavím do cesty překážky, jejich nadšení a zápal pohasíná a raději jdou dál, kde prostředky získají dobrovolně. Oni totiž exekutoři taky promyšlenou propagandou všude dokázali, že většina jejich obětí je zchromlá strachem a vůbec se nebrání (což bohužel platí i o mzdových účetních, úřednicích v bankách i jinde). A přitom teď naposledy řeším např. příklad klienta, u kterého si zvykli, protože vždy rychle a ochotně zaplatil i další nesmyslné částky (v této části byl jmenován exekutor, vzhledem k neověřeným informacím jeho jméno neuvádím), a přitom hned po mém první dopisu mu třetinu již zaplacených peněz vrátili... a jdu do toho dál, požaduji soudní přezkum nákladů a také, proč nedošlo ke sloučení exekucí jednoho oprávněného a chci zpátky ještě další prachy. Prostě, nějak přežít v té situaci je jedna věc, ale nenechat se jimi vláčet je věc druhá. Takže, mnohdy se s tím bojovat dá... ne vždy samozřejmě, v případě např. už postižených platů je snad jediná možnost vstoupit do ilegality šedé ekonomiky, nebo se vykašlat na zaměstnanecký poměr a jít raději pracovat na nějakou smlouvu, kde vám dají peníze na ruku.

- **Příspěvek č. 2: Popisuje přijatou oficiální nezaměstnanost**

Něco podobného jsem si už prožil (reakce na výše uvedený příspěvek). Naštěstí děti už jsou samostatné, tak je to jenom na nás. Ale už se nás dotkla exekuce na mzdu manželky, protože já v podstatě dělat nemohu ne, že nechci, ale kvůli těm exekutorským slídlům, ti to znepríjemňují vašim zaměstnavatelům, kdo vás asi tak zaměstná.

- **Příspěvek č. 3: Popisuje odpovědné chování**

Určitě bych nepřestala pracovat jen kvůli tomu, že mi exekutor obstavil účet. Exekutoři mi taky polepili celý byt svýma krásnýma nálepkami. Kvůli dceři, která

⁵⁷ PENÍZE.CZ. Manželé dlužníků pozor, od ledna exekutor může k vaší mzdě i účtu!

⁵⁸ Myšleno vymahačům dluhů

měla u mě trvalý pobyt. Z dluhu 899 Kč bylo díky exekutorům 21500 Kč a z půjčky 12000 bylo přes 70000 Kč. Ano, dluhy si má každý zaplatit, ale ty exekutorský vyžírky NE!!! Proto jsem donutila dceru, aby šla do osobního bankrotu (oddlužení nebo jak se tomu ještě říká). Teď jí to jedna firma zpracovává a doufám, že to vyjde a exekutoři ostrouhají. Je dobré se bránit, ještě lepší jít do útoku. Kdyby nešla do bankrotu, budou ji to nekonečně dlouhou dobu strhávat z platu a takhle bude mít po pěti letech klid!!! A já taky!!!

- **Příspěvek č. 4: Popisuje práci na černo**

Když jsem si uvědomil, že žádný podnik mi nezaměstná, že jste pro všechny odepsaný a na soudě s Vámi jednájí jak s prasetem, tak jsem se rozhodl takto. Protože stejně bych se nezbavil exekucí tak jsem dělal 10 roků na černo, vydělal jsem si a teď jsem v důchodu, mám tolik, že neplatím nic a do smrti budu žít normálně.

- **Příspěvek č. 5: Popisuje postup některých dlužníků, kteří dluhem zbohatnou**

Dělám také insolvence a můžu z praxe říci, že nejsou jen potřební, ale i vykukové, co chtějí prý pouze ušetřit. Naberou půjčky kdekoli a u čehokoli a potom jdou do insolvence, protože mají čistého 50 litrů měsíčně a dosáhnou na insolvenční, na rozdíl od potřebné dívčiny samoživitelky. Důvod: ...prý aby ušetřili. Mají 25 věřitelů a 50 půjček. Pokud si naučtují 8tis. za exekuci manželů, jsem ještě blbec a levný, protože takoví exoti se statkem by mi měli zaplatit alespoň 100 tisíc. Jenom barva v tiskárně při jejich spisech vyšla na 1500Kč. A prošlo jim to... Jenže dnes dělá insolvenční kdejaká prodavačka z večerky a ceny jdou rapidně dolů na úkor kvality. Takže vyžírkové nejsme my, ale 30-40% dlužníků, kterým insolvence vůbec nepatří.

- **Příspěvek č. 6: Prostý popis stavu viděný jedním z dlužníků**

Ahoj lidi měl sem snahu splácet dluhy do té doby, než sem zjistil, že mi z 54000kč udělali 598000 Kč a nikde nemám nikoho, kdo by mi pomohl, koho by to zajímalo. Z čistého dluhu cca 350000 Kč mám dnes 1,5 milionu díky nenažranosti exekutorů a jejich odměn. Ať se prosadí zákon, že dluh může narůst maximálně o 100 procent a tam zůstane, aby měl dlužník šanci to zaplatit. Už nic nemám nevládním a nikdy nebudu. Pokus o osobní bankrot nevyšel, nestačí bohužel jenom zkrachovat. Takže

dluhová past se 4 dětmi a adresou s trvalým pobytem na městském úřadě. Za blbost se sice platí, ale všechno má mít své hranice Někdo maká fyzicky, huntuje si zdraví v práci za pár tisícovek a někdo jen otevře spis a už si účtuje 8000 Kč.

3.4. Postoje, chápání vlastních dluhů, adaptace na ně a jejich interpretace

Postoje jsou obvykle definovány jako " *Trvalé soustavy pozitivních nebo negativních hodnocení, emocionálního cítění a tendencí jednat pro nebo proti vzhledem ke společenským objektům*⁵⁹", hodnotí Kadlčík (s. 58, 2001). Zahrnují komplexně složky kognitivních schopností, emocionální a konativní vzorce chování, ale souběžně více či méně účelově reflektují hodnotový systém. Hodnoty vyplývající formují celoživotní zkušenosti člověka, rozhodující však mohou být premisy ve spojení s vůlí jedince dojít k případnému žádoucímu rozhodnutí změnu učinit. Mám především na mysli mít odvahu si přiznat pravdivě, jak je to s vlastními dluhy.

Přizpůsobení se novému prostředí, novým podmínkám pro život se mi jeví u jedinců, kteří vyrůstali v dluzích (dětí dlužníků) se spíše chovají instinktivně. U osob, které mají dluhy a jsou nezaměstnaní, se jejich chování spíše jeví jako návykové. U skupiny seniorů se jejich chování asi nejčastěji jeví jako rozumové⁶⁰, ale na druhé straně jsou relativně křehcí a málo asertivní, což může být důvodem dluhů, které vznikají nejčastěji při předváděcích akcích.

Z provedeného výzkumu se mi jeví, že k rodině a blízkému okolí se většina dlužníků snaží chovat prosociálně, což je pro popsanou skupinu prospěšné. Někteří se ale chovají asociálně, bez jakéhokoli respektu ke společenským normám. Trendy antisociální jsem také zaznamenala. Respondent, kterého jsem zařadila do výzkumu, měl aberantní chování, tedy nepopíral své kriminální sklony a jiný respondent, kterého jsem oslovila pro předvýzkum, měl chování nonkonformní, tedy často mluvil o svých chybách, nedostatcích, dožadoval se pomoci a podpory, aby měl sílu se změnit, normy společnosti považoval za nastavené tak, kterých on nemůže dosáhnout.

⁵⁹ KADLČÍK, M.: Psychologie a sociologie řízení

⁶⁰ Rozhodnou se, že věc opravdu potřebují či jejich blízcí.

Příklad adaptace v procesu zpracování:

Hovořila jsem s pozůstalou (manželkou) po dlužníkovi, která je dodnes přesvědčená, že šlo o vraždu. S úmrtím je sice již vyrovnaná, ale protože netuší, co těsně předcházelo úmrtí, připouští zášť a stálou zlobu, která je namířena proti pravděpodobným viníkům smrti manžela. Optikou pozůstalé dcery, které je dnes 16 let jsem zaznamenala evidentní se nevyrovnání s úmrtím, ale především to, že jí otec velice chybí, ví, že měl dluhy, které rodina nezdědila, neboť dědictví odmítla. Je přesvědčená však o tom, že musel zemřít, protože nešlo jen o dluhy. Rodina je stále destabilizována a stále ještě prochází finanční krizí.

Zaznamenala jsem několik opakujících se interpretací vlastních dluhů napříč spektrem respondentů a vcelku kvalifikovaně se dá odpovědět, že prezentace se odvíjela na základě několika rovin:

- a) Ti, kteří se zadlužili díky své nevědomosti a neodpovědnosti si méně stav zadlužení vyčítají a jejich stavy psychické újmy jsou spíše dílem celkové neúspěšnosti osobnosti.
- b) Ti, kteří se zadlužili díky podnikání a neuváženým krokům, mají větší tendence obviňovat společnost a systém. Chybu nehledají u sebe a cítí se obětí nedokonalosti státu jako instituce.
- c) Senioři a respondenti starší čtyřiceti let neřeší jen právní aspekt dluhů, který je při neplnění může dostihnout, ale zejména cítí selhání a vinu a neumí si svými negativními pocity poradit, pokud mají potíže se splácením a umořováním dluhů.

4. ZÁVĚR

4.1. Hodnocení vzorců chování u skupin jedinců zatížených dluhy

V této části porovnávám vzorce chování, zaměřuji se na postoje a některé typy reakcí respondentů a čerpám také z uvedených příspěvků, které jsou reakcí na změny prostředí, které pravděpodobně podmínily jejich dluhy. Svůj zájem jsem také upnula k tomu, zda vzorce mají „nějakou“ historii v rodině člověka (jedince – dlužníka) či jsou nově naučené nebo převzaté z okolí, a to od kohokoli. Zamyšlení nad výsledky jde také směrem hodnocení, zda jsou nové vzorce chování účelné, zda jsou výhodou a efektivní, avšak domnívám se, že to je rozsah sice zajímavý, ale asi již nad rámec mých možností ve smyslu této práce.

Tato porovnání nelze nikdy provést s naprostou jistotou s ohledem na to, že jedinci často a pochopitelně neradi přiznávají status dlužníka, i když byli ujištěni, že jejich výsledky budou zpracovávány anonymně. Platí i to, že rodiče neradi přiznávají chyby ve svém chování a ve výchově svých dětí a svěřenců, pokud se na stav chceme podívat optikou přebírání vzorců v rodině.

O vzorcích chování, které mohou být pravděpodobně převzaty, můžeme hovořit s dlužníky formou sociální anamnézy, kdy můžeme pátrat, zda se „dlužnictví“ vyskytuje v rodině v jednotlivých generacích.

Zajímavým aspektem byla výpověď o vlivu kulturně-sociálního prostředí, kdy jedinci, příslušníci komunity nesdílí většinovou kulturu. V těchto komunitách často bývá „jejich kultura“ indikátorem vyloučení díky úrovni jejich vzdělání, ale jen někteří (v předvýzkumu) hovořili o tom, že přístup ke vzdělání měli skutečně omezený. Zda více jedince determinuje tradice komunity, nízké vzdělání či již samotný dluh se v této práci nezabývám, avšak je patrné, že vyloučení ze sdílení sociálního kapitálu majority, a to přijaté či převzaté, sehrává jistě svoji významnou roli. Sociální sítě v tomto případě jsou založené především na příbuzenských vztazích, které propouští omezené množství a omezenou věrohodnost informací. Tyto nedostatky v komunikaci komunity jsou příčinou neefektivního hledání zaměstnání, což jejich vzorce chování konzervuje a vzdaluje tak od úrovně sociálního i kulturního kapitálu majority.

Institucionalizovanou pomoc vyhledávají jen účelově či formálně a mnohdy, což může být zapříčiněno i nedostatkem informací, nízkou úrovní sociálních kompetencí a také funkční gramotnosti. Sociálně vyloučení nejen, že neradi konají jinak než „jak káže komunita“, ale v řadě případů neumí vyhledat adekvátní institucionalizovanou pomoc. Nedokážou srozumitelně definovat své potřeby, pokud se jim to podaří, nedokážou naplnit požadavky, které jsou podmínkou pomoci. U popsanych jedinců bývá někdy jejich chování chybně označováno jako pasivita nebo rezignace vůči podpurným a asistenčním programům, kdy se status dlužníka jeví spíše jako důsledek jiných determinujících faktorů.

Na tuto skupinu sociálně vyloučených bývají často označováni jako deviantní, nedodržující společenské normy a jsou proto majoritní společností vymezováni v negativních stereotypech a předsudcích, čímž jsou stigmatizováni. V těchto případech je jedním z determinant jejich života sociální a kulturní seburčení a seberepresentace. V této souvislosti jedinec může pociťovat vyloučení v důsledku svých dluhů a nízkého sociálního statusu, který přijal. V tomto případě přijatý nižší status můžeme hodnotit jako status získaný vlastním přičiněním na jedné straně či jako status připsaný bez vlastního přičinění.

a) Status získaný vlastním přičiněním

Respondentům, kteří přiznávají status dlužníka z vlastního přičinění, se řadí všichni, kteří dobrovolně podepsali jakoukoli smlouvu, která byla cestou k finančním prostředkům, které musí v budoucnu splatit. U dlužníků, kteří se dostali do potíží při splácení dluhu/ů, se dá častěji vysledovat, že neměli zvolenou žádnou životní strategii a přijímali život tak, jak přicházel. Jsou to především ti, kteří nijak neplánovali, jak naloží se svojí odpovědností vůči dluhům. Pro řadu respondentů bylo jednodušší přijmout nižší sociální status, než-li s veškerou odpovědností situaci řešit. Spekulativně se dá vyvodit i to, že nižší status přijali především ti, kterým chyběla pozornost v rodině, ve které vyrůstali, ale také ti, kteří vyjadřovali obecnou nespokojenost se svým způsobem života.

b) Status připsaný bez vlastního přičinění

Respondentům, kteří status dlužníka připisují jinému důvodu platební neschopnosti než vlastnímu přičinění, jsou všichni ti, kteří čerpali půjčky, úvěry, hypotéky a měli konkrétní vizi budoucnosti, představu o svém životě.

Tito přijali před legitimní zadlužeností strategii chování, která nepočítala s mimořádnými vlivy situací, které by vyvolaly krizi splácení a umořování vlastních dluhů. Jedná se o dlužníky, jejichž zaměstnavatel se dostal do druhotné platební neschopnosti a přestal jim vyplácet mzdu, patří sem i ti, kteří v neočekávaném důsledku situace zaměstnavatele byli propuštěni a následně nenašli rychle novou práci. Do této skupiny patří také ti dlužníci, kteří nečekaně přišli o partnera a dluhy museli převzít jako spoludlužníci či z jiných důvodů, popřípadě mohli dluh zdědit. U této skupiny se nedá zcela vyloučit promyšlené podvodné chování třetích osob, ale s tímto prvkem jsem v rámci mého výzkumu nepracovala, až na seniorku, která zakoupila spotřební zboží na splátky, ale tu bych spíše zařadila mezi dlužníky z vlastního přičinění.

4.2. Obecný souhrn poznatků

Dluh determinoval všechny respondenty, i když z části nesourodě, ale bylo možné vysledovat společné prvky podmíněného chování, obzvláště v jednotlivých cílových skupinách docházelo k větší shodě přístupů či pocitů. Menší shoda vládne u způsobů adaptace. Respondenty již determinoval přístup rodiny, kdy ve své podstatě dluhy byly přijaty jako to, co k životu patří a jejich současný přístup je již přijatým modelem chování, ale ani toto tvrzení nelze zobecnit na základě informací, které tento výzkum poskytl.

Výzkum prokázal nutnost vážně se zabývat tématem dluhů jednotlivců, jejich původem, jejich historií, ale také jejich prevencí, neboť status dlužníka s sebou nese i možná rizika determinace vedoucí k sociálnímu vyloučení a řadě dalších sociálních situací s neblahým vlivem na kvalitu života.

Prorůstání dluhů může vést ke změně sociálního statusu, tedy postavení jedince ve společnosti. Stanovený či přijatý status vymezuje práva a povinnosti jedince ve vztahu k ostatním, ale také může zakládat očekávání jednotlivců, ale i vymezení sociálních rolí. Zabývala jsem se aktuálním přiznaným statusem respondentů, ale s latentním sociálním statusem „nižší kategorie“, ve kterém jedinec žije, ale nepřiznává ho, jsem nepracovala.

Dluhy determinují každodenní konání a plánování jedince a dynamika změny jejich zažitých vzorců chování vždy nevede k cestě zdravého a odpovědného způsobu

života, ale bohužel stále častěji ke změně a přijetí nižšího sociálního statusu. Má práce sice nemá ambice tuto problematiku odborně zpracovat, ale může se stát podkladem právě pro její hlubší zpracování pro samotné poradenství, ale také pro primární a sekundární prevenci v oblasti dluhové politiky.

Finanční negramotnost zavedla řadu dlužníku do situací, které neuměli řešit, z neznalosti nápravy či vhodných východisek někteří váhali tak dlouho, až skutečně jim bylo v exekuci zabaveno vše, co vlastnili, vše, co mělo nějakou hodnotu. V rámci své práce jsem se setkala s odpovědnými dlužníky, ale i s těmi, kteří si neví rady se svými dluhy, ale i s těmi, kteří je odmítají řešit a ve své podstatě se smířili s tím, že dluhy mají.

Východiska dlužníků v rámci výzkumu byla skutečně širokospektrá a lze konstatovat: někteří na sebe vyhlásili osobní bankrot, jiní o něm přemýšlí, někteří prvně o tomto institutu slyšeli až, když jsem jim otázku na téma oddlužení položila.

Někteří potvrdili páčání trestné činnosti, ale z titulu obživy a tzv. pudu přežití, jiní přijali cestu bezdomovectví, která jim skýtá anonymitu, ale je to i skutečné „bezvýchodné“ východisko či útěk od odpovědnosti. Někteří dlužníci mají sebevražedné myšlenky, zaznamenala jsem i sebevražedné pokusy. Klasický patologický jev sebepoškozování nebyl respondenty potvrzen, respektive ve zkoumaném vzorku, avšak někteří respondenti ví, o některých dlužnících, kteří se sebepoškozují, ale prý v souvislosti s psychickou poruchou nebo nemocí, stejně tak slyšeli o nejasných úmrtích a z doslechu i vraždách těch, kteří dlužili.

Jsem přesvědčená, že tato práce může posloužit jako předvýzkum pro specifičtější orientovaný výzkum, který by se týkal dlužníků ve společnosti či výzkumu úspěšnosti implementace zavádění výuky finanční gramotnosti v různých typech vzdělávání, včetně odborných poradců, kteří se na práci s dlužníky připravují. Mohl by dobře posloužit i pro sledování dlužníků v různých sociálních skupinách.

4.3. Diskuse k dosaženým poznatkům

Platnost hypotézy, kterou jsem si stanovila: **Status dlužníka je determinanta vzorců chování jednotlivce** jsem, svým výzkumem potvrdila, i když výsledky nelze zobecnit na celou společnost.

4.4. Diskuse

Výzkum byl do jisté míry omezen malou zkušeností odborných pracovníků s dlužníky, kteří potvrzovali nekonceptnost sociálního systému. Neradi hovořili o konkrétních nedostatcích a měli tendence uhýbat od položených otázek. Se skupinou politických garantů bylo navázání spolupráce ještě těžší. Tato etapa předcházela úplnému začátku přípravy výzkumného projektu, kdy jsem se domnívala, že právě úředníci veřejné správy a politici budou vstřícní a nakloněni mému výzkumnému projektu, který by mohl být přínosem i pro jejich činnost.

Postkomunistická éra naší země, je stále ještě novodobou historií a chybí kvalitní literatura a texty, především z toho důvodu, že na dluhy v socialistické společnosti je nahlíženo jinak než na dluhy v současnosti i z důvodu jiného legislativního prostředí. Práce s dluhy a dlužníky je vlastně mladou disciplínou a zasloužila by si větší pozornost. K zajímavým dokumentům jsem se dostávala prostřednictvím tiskových zpráv a prohlášení.

Se skupinou osob s dluhy již delší čas pracuji a mihu kvalifikovaně konstatovat, že do nezdravých strategií nezaměstnaných jsou socializovány děti žijící ve společné rodině (domácnosti), které přijímají roli nezaměstnaného jako běžnou součást života.

Ráda bych také zmínila některé momenty, ve kterých jsem se v terénu vystavovala nebezpečí. Mám na mysli například blízký kontakt s osobami s přenosnými chorobami, ale hlavní mé obavy vyvolávaly osoby, které měly u sebe zbraně, které neumím přesně identifikovat a mohu je označit pouze jako střelné a bodné zbraně. Smíšené pocity jsem měla u osob, které byly podnapilé. V rámci své vlastní bezpečnosti jsem předvýzkum vedla na veřejných místech (frekventovaná ulice, náměstí, obchodní centrum), nenosila jsem viditelně cenné předměty a nenosila jsem u sebe větší hotovost.

Po sumarizaci všech odpovědí získaných od respondentů bych výzkum rozšířila o blok otázek, který by byl více zaměřen na to, zda měli respondenti nějaké úspory do doby před vznikem dluhu či zda vůbec měli někdy nějaké úspory. Odpovědi na takto koncipované otázky by mohly souviset s prognózou splácení dlužné částky a prognózou sociálního postavení ve společnosti.

Nově získané informace a jejich zpracování může mít využití při tvorbě podkladů, které mohou vést k dalšímu hlubšímu studiu popsané problematiky, na kterou by měly reflektovat příslušné politiky a následně i legislativa, která by zaručila

určitou minimální podporu státu. Jako další východisko se dá vytvořit návrh reformních variant pro zainteresované partnery a politické strany, který je nutné předložit s relevantními vypovídajícími a srovnávacími podklady, které můj výzkum nabízí. Výzkum nepřináší samotný návrh, ale je hodnotným podkladem například při hledání odpovědi na otázku: Jak bude možné systém sociálních služeb aktualizovat a v reakci na objektivní vnější vlivy měnit? Souhrn nových informací může být předložen diskusním fórům a až po sběru dalších dat bude možné vytvořit koncepční zprávu, která se bude zabývat variantami změn na základě relevantních informací, ale to již není předmětem tohoto výzkumu.

Přesto mohu konstatovat, že zpracování diplomové práce proběhlo bez významných komplikací.

4.5. Závěry pro praxi

Připravit k projednání návrh struktury dat, který poskytne potřebné odpovědi pro další práci a bude po zpracování dostatečně vypovídající o skutečném stavu a potřebnosti pečovat o dlužníky v systému sociálních služeb. Bude zahrnovat omezený počet údajů, kterými je možné nejvhodnějším způsobem popsat potřebnost, stav a změny v poskytování příslušného typu služeb. Sběr dat vyjádří potřeby organizací poskytujících sociální služby i potřeby uživatelů sociálních služeb. Koordinované řešení by umožnilo zlepšení celkové kvality života jedinců, kteří jsou zatíženi dluhy a upadají či již upadli do dluhové pasti.

Po zjištění současného stavu poznatků o řešené problematice se jeví za vhodné přijmout Návrh konceptu udržitelného rozvoje důstojného života dlužníků jako další východisko s širším rozšířením poskytování sociálních služeb a systému sociálních služeb. Návrhy reformních variant zainteresovaných partnerů a politických stran je nutné předložit s relevantními vypovídajícími a srovnávacími podklady, které výzkum přináší, které však mohou být municipálně odlišné. Při sestavování specifických dotazníků řadu cenných rad a poznatků by mohla v partnerství přinést například organizace Národní síť Zdravých měst ČR⁶¹.

⁶¹ Národní síť Zdravých měst ČR je asociací aktivních místních samospráv, které se programově hlásí k principům udržitelného rozvoje, zapojují veřejnost do rozhodovacích procesů a podporují zdravý životní styl svých obyvatel. V souhrnu lze říci, že Zdravá města, obce a regiony se promyšleně snaží utvářet město (obec, region) jako kvalitní a příjemné místo pro život na základě dohody s místními obyvateli.

Sledovaná problematika se dotkne:

- a) Platné legislativy
- b) Obecně municipální politiky ve smyslu přijmutí usnesení o dalších úkolech
- c) Definování dotčených cílových skupin a jednotlivců
- d) Plánování sociálních služeb v dané municipalitě
- e) Zapojení poskytovatelů sociálních služeb
- f) Organizace procesů plánování
- g) Stanovení ukazatelů a sběru dat
- h) Stanovení datové struktury
- i) Financování výzkumu a sledování
- j) Přijetí závazku odpovědnými politiky v dané municipalitě

Základními východisky pro zpracování konceptu a následně odpovídajícího návrhu jsou demokratické politické systémy zastupitelského typu a ekonomického systému i na bázi tržní ekonomiky. Tento typ strategie spadá do činností vyhrazených členům samosprávy, kteří mají povinnost v konečné fázi předložit dokument zastupitelstvu. Odpovědným garantem je vždy člen samosprávy mající nejčastěji odpovědnost za sociální oblast, bezpečnost či prevenci.

Soupis bibliografických citací

1. BUCHTOVÁ, B. *Nezaměstnanost, psychologický, ekonomický a sociální problém*, Praha: 2002, ISBN 80-24-9006-8.
2. DISMAN. M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*, UK Praha, 1993.
3. DURKHEIM. E. *Pravidla sociologické metody*, 1895.
4. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
5. KADLČÍK, M. *Psychologie a sociologie řízení*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2001.
6. KALVACH, Z. *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada, 2004.
7. KERLINGER, F.N. *Základy výzkumu chování*, Praha: Academia, 1972.
8. KERLINGER, F. N. *Základy výzkumu chování - pedagogický a psychologický výzkum*, Praha - Academia, 1972.
9. KORUNKOVÁ, M. *Lidské zdroje na trhu práce*, Praha 2003. ISBN 80-86419-48-7.
10. KUŠKA, M. New Sources of Fear in a Late Modern Society. The Globalization of Risk. In Trnka, R. & Balcar, K. & Kuška, M. (eds.). *Re-Constructing Emotional Spaces. From Experience to Regulation*. Praha: Prague College of Psychosocial Studies Press, 2011. ISBN 978-80-904541-9-4.
11. LUKÁŠOVÁ, R; NOVÝ, I. *Organizační kultura*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 978-80-247-0648-2.
12. MATSUMOTO, D. *Culture and psychology*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole. 2000. ISBN 0-534-23220-5.
13. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístupy a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
14. MÜHLPACHR, P. (ed.), *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: Masarykova univerzita, 2006.
15. MÜHLPACHR, P. (ed.), *Schola Gerontologica*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005.
16. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. 2. rozš. vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
17. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
18. PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2007. ISBN 978-80-200-1499-3.
19. PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1916-3.
20. ŘÍČAN, P., *Psychologie*, rozš. 3.vyd., Praha, Portál, 2009.
21. SAMUEL, David. *Paměť*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0186-3
22. SMRČKA, L. *Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu*. Praha: Beck, 2010.

23. TOKÁROVÁ, A. *Kvalita života v kontextech globalizácie a výkonovém společnosti*. Prešov, FF PU, 2002.
24. VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0841-3.
25. VARGA, L. *Bezdomovství z hlediska kvantifikovatelnosti získaných dat*. In: Sborník příspěvků ze semináře sekce sociální patologie MČSS. Praha, 2005.

Internetové zdroje

26. CETELEM. *Poradny čím dál častěji radí Čechům s finančními problémy*. Cetelem.cz [online]. © 2013 [cit.2010-10-02]. Dostupné z <http://www.cetelem.cz/novinky/poradny-cim-dal-casteji-radi-cechum-s-financnimi-problemy.html>
27. CETELEM. *Poradny čím dál častěji radí Čechům s finančními problémy*. Cetelem.cz [online]. © 2013 [cit.2010-02-04]. Dostupné z <http://www.cetelem.cz/novinky/poradny-cim-dal-casteji-radi-cechum-s-financnimi-problemy.html>
28. CETELEM. *Barometr Cetelem 2013*. Cetelem.cz [online]. © 2013. [cit.2013-05-15]. Dostupné z <http://www.cetelem.cz/novinky/poradny-cim-dal-casteji-radi-cechum-s-financnimi-problemy.html>
29. CETELEM. *Barometr Cetelem 2013*. Cetelem.cz [online]. © 2013. [cit.2013-05-15]. Dostupné z <http://www.cetelem.cz/novinky/poradny-cim-dal-casteji-radi-cechum-s-financnimi-problemy.html>
30. ČSÚ. *Analýza - České domácnosti: Co o nich víme?*. Czso.cz. [online]. © 2013. [cit.2013-07-01]. Dostupné z http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/publ/1159-11-n_2011
31. ČSÚ. *Analýza - České domácnosti: Co o nich víme?*. Komentář. Czso.cz. [online]. © 2013. [cit.2013-07-01]. Dostupné z <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/csav13070113.doc>
32. DATABAZE KNIH. *Citáty*. Databazeknih.cz [online]. © 2008-2013. Dostupné z <http://www.databazeknih.cz/citaty/charles-dickens-106>
33. EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY. *Poradny hlásí rekordní návštěvnost, řada lidí jich ale zneužívá*. Ekcr.cz [online]. © 2009 - 2013. [cit.2012-11-13]. Dostupné z <http://ekcr.cz/aktuality-pro-media>
34. EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY. *Aktuality pro media*. Ekcr.cz [online]. © 2009 - 2013. [cit.2012-11-13]. Dostupné z [http://www.ekcr.cz/1/aktuality-pro-media/908-seniori-v-exekuci-13-11-2012?w=\)](http://www.ekcr.cz/1/aktuality-pro-media/908-seniori-v-exekuci-13-11-2012?w=))
35. CHARLES DICKENS. *Životopis a dílo*. Charles-dickens.cz [online]. © 2013. Dostupné z <http://www.charles-dickens.cz/zivotopis-charles-dickens/>

36. LIDOVÉ NOVINY, *Praha odmění bezdomovce, který našel dítě*. Lidovky.cz [online]. © 2013.[cit.2007-12-24]. Dostupné z <http://www.lidovky.cz/praha-odmeni-bezdomovce-ktery-nasel-dite-ffa-/zpravy>
37. PENÍZE.CZ. *Manželé dlužníků pozor, od ledna exekutor může k vaší mzdě i účtu!*. Peníze.cz [online]. © 2000 – 2013.[cit.2012-11-09]. Dostupné z <http://www.penize.cz/exekuce/245184-manzele-dluzniku-pozor-od-ledna-exekutor-muze-k-vasi-mzde-i-uctu!>
38. SVOBODA,P. *Determinanty kapitálové struktury: Empirické poznatky z Víšegrádských zemí*. Dspace.vutbr.cz [online]. © 2002-2012. [2012-10-22]. Dostupné z <http://hdl.handle.net/11012/12301>,
39. TOMÉŠ, I. *Chudoba v soudobém globalizujícím se světě*. Itomes.cz [online]. © 2004. [cit.2013-07-08]. Dostupné z itomes.cz/download.php?file=10

**Posudek vedoucího/opponenta – bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Lenka Žáčková**

Obor studia: **Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii**

Název práce: **Status dlužníka jako determinanta vzorců chování jedince**

Vedoucí/oponent práce: **PhDr. Martin Kuška, Ph.D.**

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): **79**

Počet stránek příloh: **0**

Počet titulů v seznamu literatury: **25 + 14 internetových**

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	X			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

			X	
--	--	--	---	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

				X
--	--	--	--	---

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		X		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	X			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	X			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	X			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	X			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		X		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	X			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		X		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	X			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

	X			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) V Anotaci diplomové práce je uvedeno: „Práce je zaměřená na tvorbu podkladů potřebných pro plánování udržitelného rozvoje služeb“, avšak konceptu udržitelnosti se nijak nevěnuje a vrací se k němu pouhou zmínkou až v dílčí části Závěru. Mohl bych požádat o objasnění?
- 2) Hodlá se autorka v diplomové práci zpracované problematice věnovat i po absolvování PVŠPS? Jakou roli sehrálo studium na této škole v jejím přístupu k danému tématu, kterým se zabývala již před přijetím ke studiu na PVŠPS?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

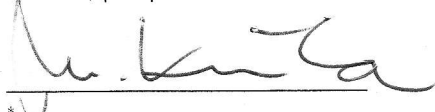
Předkládaná diplomová práce představuje výsledek dlouhodobého profesionálního, studijního a výzkumného zájmu autorky o oblast sociálních a individuálních dopadů zadluženosti. Autorčin přístup má ambici postihnout danou problematiku komplexně: na základě vhodně vybraných údajů (ČSÚ, Exekutorská komora ČR, internetové zdroje) se vypořádává s faktickou neexistencí odborných monografií, reflektujících individuální dopady zadluženosti v ČR, přičemž k několika málo dílčím titulům přistupuje autorka převážně kriticky, což oceňuje. Vhodné je i zakomponování příkladu ze světové literatury. Za mimořádně významnou však považuji výzkumnou práci realizovanou ve velmi náročném terénu, přičemž autorka podstupovala riziko možné nákazy či fyzického napadení od respondentů. Získaná empirická data – byť obtížně zobecnitelná – představují v tuzemských podmínkách vskutku průkopnický počín a způsob jejich získání má potenciál stát se výchozí metodou pro výzkumnou práci s danou cílovou skupinou, resp. s jejími dílčími podskupinami.

Právě vzhledem k výše popsané mimořádné obtížnosti realizované výzkumné práci jsem ochoten tolerovat některé i závažnější formální nedostatky diplomové práce (např. citace, resp. bibliografické odkazy pod čarou, seznam literatury), jejíž finální verze vznikala do posledních minut před jejím odevzdáním.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~*

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis: 12. září 2012



* nehodící se, škrtněte

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Lenka Žáčková

Název práce: Status dlužníka jako determinanta vzorců chování jedince

Obor studia:

oponent práce: Radek Trnka, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 76

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 25 + internetové – ty však nelze započítat

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

			3	
--	--	--	---	--

Oborová příslušnost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

0				
---	--	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

				4
--	--	--	--	---

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	1			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

0				
---	--	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

0				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	1			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

0				
---	--	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

0				
---	--	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

-

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Velmi oceňuji to, že autorka na straně 30 zmiňuje H. R. Maturanu. Jeho myšlenky podnítily vznik a pozdější rozvoj systémové teorie, která reprezentuje jeden z nejaktuálnějších současných teoretických proudů. Bohužel však, konkrétní citace v seznamu literatury chybí. Celkově autorka pracuje, až na výjimky, pouze s českou literaturou, což považuji na magisterské úrovni za nepřijatelné. Upřímně, tato diplomová práce mě příliš nezaujala. Nechápu příliš, proč a kam téma mělo směřovat. Možná je to ale způsobeno tím, že se tematikou zadluženosti nezabývám a ani jsem se jí nikdy v minulosti nezabýval. Nemám žádné komentáře ani podněty. Práci doporučuji k obhajobě a hodnocení navrhuji chvalitebně.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**/~~nedoporučuji~~*

Navrhovaná klasifikace: chvalitebně

Datum, podpis: 11.9.2013



*
nehodící se, škrtněte