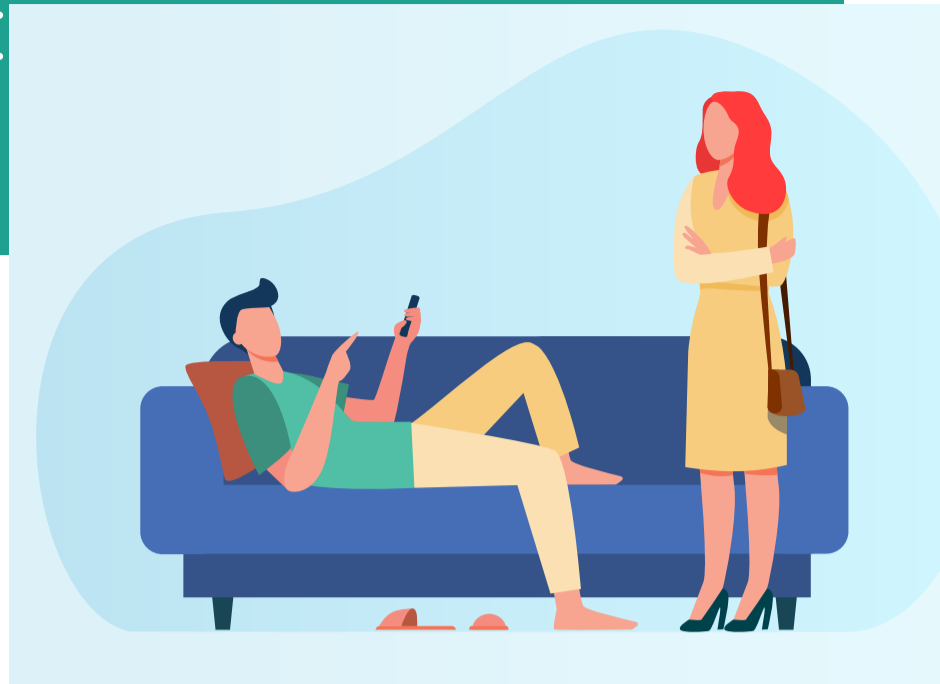


LAXNÍ

Když se dostane do oddlužení, přestane všechno dělat. Potřebuje někoho, kdo ho vede.

Je to asi 50 % lidí v oddlužení, často klienti neziskových organizací.

Popsaná persona je zjednodušený obraz určitého typu lidí v oddlužení. Slouží k tomu, abychom blíže pochopili jeho smýšlení, potřeby a emoce. Když chápeme jeho silné a slabé stránky, dokážeme s ním lépe komunikovat a nabídnout mu pomoc tam, kde právě on potřebuje.



Takový je

- Všechno mu trvá (i měsíce).
- Ví, co by měl dělat, ale nedokáže se přinutit. Je pro něj jednodušší věci neřešit.
- Má pocit, že má na všechno dost času.
- Má pocit, že to ještě není takový průšvih.
- Čeká, až mu někdo řekne, že to má udělat.
- Má za sebou dlouhá léta v exekuci.
- Nekomunikuje. Je zvyklý se schovávat.
- Často funguje „tady a teď“.

Říká

- „Ono to nějak dopadne.“
- „Zrovna to jdu udělat.“
- „Já jsem nevěděl, že to mám udělat.“
- „Nikdo mi to neřekl.“
- „Dneska to určitě pošlu.“
- „Já to neumím.“
- „Já tomu nerozumím.“

Myslí si

- „Když nebudu reagovat, třeba to vyšumí.“
- „Nic se nestane, když to pošlu příští týden.“
- „Mám důležitější věci na práci.“
- „Udělám to zítra.“
- „To stihnu.“
- „Už je to tak velký průšvih, že pár dní nehraje roli.“
- „Počkám na nějaký pokyn, sám se nebudu angažovat.“
- „Je lepší do toho neštourat.“
- „Ono se to nepo...“

Tohle dělá

- Nechává věci vyhnít.
- Mluví o tom, že to udělá.
- Reálně nedělá nic. Nebo jen to, co musí.
- Pořád má něco důležitějšího.
- Nechá to za sebe dělat ostatní.
- Nekomunikuje nebo komunikuje s prodlevou.
- Ženy řeší věci rychleji, protože se bojí i o ty, o které pečují.

Na tohle slyší

- Potřebuje častý kontakt.
- Na někoho blízkého.
- Na opakování, jak se věci mají, co nedělá a kam to může vést.
- Na hrozící zhoršení a pohružku.

Chce dosáhnout

- Klidu bez problémů s úřady nebo soudy.
- Klidu doma – ať jsou blízcí spokojení.
- Ať se to všechno nějak udělá samo a nemá s tím moc práce.
- Neplánuje, co bude po oddlužení.

Obává se

- Že bude muset jít k soudu.
- Že bude muset něco zařídit, udělat nebo někam zavolat.
- Advokátů a úředníků.
- Obecné ostudy.
- Blízkého, který ho do řešení tlačí.

Potřebuje

- Ať mu pořád někdo připomíná, co má udělat.
- Být podporován, najít pomoc a oporu.
- Jistotu, bezpečí, stabilitu.
- Být přijímán takový, jaký je.
- Klid a možnost dělat si věci vlastním tempem.



Spolufinancováno
Evropskou unií

ALIBISTA

Zříká se odpovědnosti, za všechno můžou ostatní.

Popsaná persona je zjednodušený obraz určitého typu lidí v oddlužení. Slouží k tomu, abychom blíže pochopili jeho smýšlení, potřeby a emoce. Když chápeme jeho silné a slabé stránky, dokážeme s ním lépe komunikovat a nabídnout mu pomoc tam, kde právě on potřebuje.



Takový je

- Má pocit, že udělal maximum (i když neudělal).
- Když něco nejde, vidí chybu všude jinde než u sebe.
- Cítí nespravedlnost.
- Finanční hypochondr. Mohl by si zvýšit příjem, ale pořád fňuká.
- Nikdy nebude nikomu a za nic vděčný.
- Má pocit, že nikdy nebude dobrý konec. Vždy tam vidí „ale“.
- Nechce vidět vhodná řešení.
- Všechno je problém.

Říká

- „Tohle přece není právo pro všechny.“
- „Správce je strašně přísný.“
- „Ano, ale...“
- „Oni mi to nedovolí.“
- „Mám to těžší než ostatní.“
- „Všechno je strašně složité, asi to nepochopím.“
- „To nemá cenu.“
- „To se nepovede.“
- „Bez peněz mi nikdo dobrý a kvalifikovaný nepomůže.“

Myslí si

- „Všichni se proti mně spikli.“
- „Poradce mi věnuje málo času a iniciativy.“
- „Všechno si mám řešit sám a nikdo mě nepodpoří.“
- Má tendenci věřit konspiračním teoriím.

Tohle dělá

- Věnuje čas katastrofickým scénářům.
- Svaluje vinu na okolí.
- Opakuje stále znovu svůj příběh.
- Dělá v oddlužení jen to, co skutečně musí.
- Oslovil všechny existující instituce.
- Žádá o pomoc na mnoha místech najednou.
- Často sedne na lep podvodníkům.

Na tohle slyší

- Na jasné instrukce a příkazy.
- Na asertivní přístup.
- Na to, že si může postěžovat.
- Že má pravdu, že je největší chudák.

Chce dosáhnout

- Aby za něj a jeho chyby převzala odpovědnost třetí osoba.
- Aby ho všichni litovali a starali se o něj.
- Své podoby spravedlnosti.

Obává se

- Že nebude vzbuzovat lítost.
- Všeho. Za vším vidí problém.
- Že bude muset nést důsledky svého jednání.
- Že se bude muset rozhodovat.
- Že se proti němu spikne i ten, kdo mu pomáhá.

Potřebuje

- Být podporován, najít pomoc a oporu.
- Pozornost. Být vidět a slyšen.
- Ocenění a uznání.



Spolufinancováno
Evropskou unií

AKTIVISTA

Hodně se snaží a má velké odhodlání. Aktivitu vyžaduje i od okolí.

Popsaná persona je zjednodušený obraz určitého typu lidí v oddlužení. Slouží k tomu, abychom blíže pochopili jeho smýšlení, potřeby a emoce. Když chápeme jeho silné a slabé stránky, dokážeme s ním lépe komunikovat a nabídnout mu pomoc tam, kde právě on potřebuje.



Takový je

- Velmi to prožívá.
- Opakovaně si ověřuje to samé.
- Jeho hnacím motorem je dotažení do konce.
- Potřebuje pochvalu.
- Vyžaduje aktivitu i od okolí.
- Je velmi náročný, až otravný klient. Pořád se na vše ptá.

Říká

- „Já se raději zeptám ještě jednou.“
- „Musí to být teď/musím to vědět teď.“
- „Je to důležité.“
- „Ale sousedka říkala...“
- „A nedalo by se to zařídit rychleji?“
- Rád vypráví, co všechno už dokázal.

Myslí si

- „To musím zvládnout.“
- „Tohle se povede, když se k tomu postavím aktivně.“
- „Je to moje vina, musím to nějak zachránit.“
- „Neměl bych tam raději napsat ještě jednou?“
- „Raději si to ještě ověřím.“
- „Já se snažím a dělám všechno. Proč to není jednodušší?“
- „Proč to tak trvá?“

Tohle dělá

- Velmi často kontroluje, jestli je všechno v pořádku.
- Často telefonuje, na všechno se ptá.
- Snaží se všemu rozumět.
- Opakovaně si vše ověřuje.

Na tohle slyší

- Na pochvalu.
- Na své životní zkušenosti (učí se ze svých chyb).
- Na zkušenosti jiných úspěšných.
- Na jasné informace.
- Na logické argumenty od lidí, kterým věří.

Chce dosáhnout

- Chce to všechno dokázat svými silami.
- Finanční svobody.
- Uznání.
- Čistého štítu.

Obává se

- Neúspěchu, selhání.
- Že na něco zapomene/něco podcení.
- Toho, že by ho někdo „ošidil“.
- Že bude muset překonat víc věcí.
- Že to tím neskončí.

Potřebuje

- Mít jasno a rozumět tomu.
- Jistotu, bezpečí, stabilitu.
- Být bráný vážně.
- Rozvíjet se a učit se.
- Sdílení.



Spolufinancováno
Evropskou unií

HRÁČ

Je vypočítavý a bezpáteří. Jde do oddlužení, protože na tom vydělá.

Popsaná persona je zjednodušený obraz určitého typu lidí v oddlužení. Slouží k tomu, abychom blíže pochopili jeho smýšlení, potřeby a emoce. Když chápeme jeho silné a slabé stránky, dokážeme s ním lépe komunikovat a nabídnout mu pomoc tam, kde právě on potřebuje.



Takový je

- Cíleně zhoršuje svoji situaci a zneužívá systém.
- Neříká věci tak, jak jsou. Lže.
- Říká věci jen, když je to nutné (když mu na to okolí přijde).
- Dokáže skvěle manipulovat s okolím.
- Staví se do různých rolí podle toho, jak je to výhodné.
- Vymýšlí klíčky, jak to překombinovat ve svůj prospěch.
- Chce znát veškeré varianty situací, které mohou nastat.
- Když je zahnaný do úzkých, začne se smát.

Říká

- „To, co se stalo, byl omyl. Podvedli mě.“
- „Nemůžu platit víc.“
- „Jsem obět.“
- „Potřebuji pomoc, nevím si rady.“
- „Já se hrozně snažím.“
- Na různých místech říká různé věci podle toho, co se právě hodí.

Myslí si

- „Vždycky existuje cesta, jak obejít zákon.“
- „Ode mě nic nedostanou.“
- „Já jim ukážu.“
- „Můžou být rádi, že jim zaplatím aspoň něco.“

Tohle dělá

- Plní všechny úkoly. Nikdy neplatí víc, než musí.
- Hledá způsoby, jak zaplatit co nejmíň nebo jak schovat svůj majetek.
- Hraje a lže.
- Manipuluje s fakty.

Na tohle slyší

- Na pohrůžku zrušení oddlužení, trestního oznámení nebo ukončení spolupráce.
- Na chytře popsané způsoby, jak mu na to někdo přijde a co se může stát.
- Na to, co je pro něj výhodné.
- Na přímou konfrontaci, že víme, že je hráč a co dělá.

Chce dosáhnout

- Zbavit se dluhů v maximální možné míře s minimem ztrát.
- Co nejnižší odpovědnosti.
- Aby mohl říct, že dělá vše správně.
- Chce prostě tu hru vyhrát.

Obává se

- Že mu přijdou na jeho lži/podvody. Ale jen trochu.
- Že se objeví nějaký lepší hráč.
- Další komplikace a zhoršení stavu.

Potřebuje

- Dobrodružství, hru, výzvy.
- Hledat skuliny a výhody.
- Svobodu a volnost.
- Ovládnout dovednost až k mistrovství.



Spolufinancováno
Evropskou unií

SAMOSTATNÝ

Dokáže se o sebe postarat. Sežene všechny informace, při problémech si poradí.

Popsaná persona je zjednodušený obraz určitého typu lidí v oddlužení. Slouží k tomu, abychom blíže pochopili jeho smýšlení, potřeby a emoce. Když chápeme jeho silné a slabé stránky, dokážeme s ním lépe komunikovat a nabídnout mu pomoc tam, kde právě on potřebuje.



Takový je

- Dokáže si získat správné informace a je velmi samostatný v dalším jednání.
- Často jde o podnikatele, kterým se podnikání nepovedlo.
- Správce s ním nemá práci navíc.

Říká

- „Rozumím tomu.“
- „Kam to mám poslat?“
- „Co mám ještě sehnat?“
- „Udělám to.“
- „Děkuji.“

Myslí si

- „Tohle zvládnou a pak to půjde líp.“
- „Už abych to měl za sebou.“
- „Snad se nic nepokazí.“
- „Za 2 roky už pojedeme na dovolenou.“

Tohle dělá

- Nemá problém najít si právníka.
- Poznává šmejda.
- Ověřuje si informace, kontroluje pravidelně rejstřík.
- Když potřebuje, ví, kam se obrátit.
- Dělá maximum, aby splnil podmínky.
- Odpočítává, kolik mu ještě zbývá.

Na tohle slyší

- Na jasné informace a pokyny.
- Na to, že to skončí a bude zase normálně žít.
- Na slušné a respektující jednání.

Chce dosáhnout

- Zbavit se dluhů a začít znova.
- Čistého štítu.
- Důstojného rodinného života.

Obává se

- Že se něco přihodí a nedokáže splnit podmínky.
- Jestli to jeho rodina zvládne.
- Ostudy.
- Začínat od nuly.

Potřebuje

- Mít to už za sebou.
- Klid, jistotu.
- Podporu od rodiny a blízkých.
- Stabilní práci.
- Ať s ním nejednají povýšeně.



Spolufinancováno
Evropskou unií