

Aneks nr 4 – Raport z badań jakościowych z osobami z zadłużeniem czynszowym



**„ZADŁUŻENI W OBLIGACJACH”.
PROJEKT MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY RODZINIE
W GDAŃSKU. RAPORT Z BADANIA METODĄ
INDYWIDUALNYCH WYWIADÓW POGŁĘBIONYCH (IDI)**

Gdańsk, grudzień 2017



Inny Format Sp. z o. o.

ul. Kaprów 3A/14

80-316 Gdańsk

www.innyformat.pl

if@innyformat.pl

+48 696 471 111

Spis treści

1. Wstęp	- 4 -
2. Metodologia i założenia badania	- 5 -
3. Wnioski i rekomendacje z badania	- 7 -
4. Wyniki badania	- 10 -
4.1. Profile respondentów	- 10 -
4.1.1. Charakterystyka gospodarstwa domowego	- 10 -
4.1.2. Charakterystyka zadłużenia. Sposoby postępowania. Korzystanie z pomocy	- 10 -
4.2. Ocena usługi. Opinie o Gdańskim Programie Wsparcia Osób Zadłużonych	- 13 -
4.2.1. Ocena elementów usługi	- 13 -
4.2.2. Profil mentora	- 21 -
4.2.3. Promocja Programu. Komunikacja w Programie	- 22 -
4.2.4. Oczekiwane standardy pomocy. Idealny program wsparcia osób zadłużonych	- 24 -
4.3. Możliwości zaangażowania się w Program. Motywacje do udziału	- 25 -
5. Załącznik 1 – scenariusz wywiadu pogłębionego	- 27 -

1. Wstęp

Zadłużenie wynikające z nieterminowego opłacania czynszu jest w Gdańsku dużym problemem: dług mieszkańców wobec wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych wynosi ponad 100 mln złotych, zaś zadłużonych mieszkań jest ponad 40 tysięcy. Samorząd wraz z podległymi instytucjami w różny sposób stara się pomóc dłużnikom, oferowane są m.in. specjalne programy z możliwością odpracowania długu.

Nie wszystkie mechanizmy pomocy są jednak skuteczne, dlatego Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, aby ułatwić gdańszczanom wyjście z zadłużenia czynszowego planuje wdrożyć mechanizm obligacji społecznych, który pozwoli wypracować skuteczniejsze rozwiązania w obszarze integracji społecznej, zatrudnienia, zdrowia, a także modernizacji funkcjonowania administracji publicznej.

W ramach projektu „Zadłużeni w obligacjach” w lipcu i sierpniu 2017 r. zrealizowano badanie ilościowe na próbie 833 przedstawicieli zadłużonych gospodarstw domowych. Pozwoliło ono znaleźć odpowiedzi na wiele interesujących pytań, jednak niezbędne okazało się przeprowadzenie badania jakościowego, które wskaże mocne i słabe strony programu mentoringu, będącego jednym z kluczowych elementów projektu „Zadłużeni w obligacjach”.

Celem badania jakościowego było przedstawienie potencjalnym odbiorcom usługi założeń programu i zbadanie, które z nich odpowiadają na ich potrzeby, które są zrozumiałe, a które nie wzbudzają zaufania, są niezrozumiałe i wymagają dopracowania na etapie wdrażania projektu.

2. Metodologia i założenia badania

Badanie jakościowe proponowanych rozwiązań w ramach programu „Zadłużeni w obligacjach” zostało zrealizowane w grudniu 2017 r. na próbie **12 osób zadłużonych** mieszkających w Gdańsku. Dobór próby miał charakter celowy. Założeniem badania było dotarcie do osób, które mają zadłużenie **nie mniejsze niż 3 000 zł i nie większe niż 20 000 zł**, a okres zadłużenia wynosi **od 6 do 12 miesięcy**. Do wywiadów dobierano osoby mieszkające w zasobach komunalnych i spółdzielczych – zarówno korzystające ze wsparcia instytucji pomocowych, jak i te, które do tej pory z tej formy pomocy nie skorzystały.

Rozmowy z respondentami były przeprowadzone w siedzibie Spółdzielni Mieszkaniowej Chełm, Centrum Integracji Społecznej, Centrum Pracy Socjalnej oraz Centrum Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych. Wywiady były przeprowadzone w terminie uzgodnionym wcześniej z respondentem.

W badaniu wykorzystano metodę **indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI – ang. In-Depth Interview)**. To jedno z podstawowych narzędzi wykorzystywanych w jakościowych badaniach marketingowych i społecznych. Prowadzony jest w swobodnej atmosferze z jedną osobą. Celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji i poszerzenie wiedzy związanej bezpośrednio z tematem badania. Wywiad taki pozwala na zebranie indywidualnych i szczerych opinii i spostrzeżeń. Wywiady tego typu są przeprowadzane indywidualnie w domu lub w pracy respondenta przez specjalnie przeszkolonego moderatora. Przebieg rozmowy jest zazwyczaj rejestrowany (dyktafon, notatnik). Nie bez znaczenia jest rola moderatora, który umiejętnie kierując rozmową potrafi wydobyć bardzo szczegółowe informacje i szczere opinie. Moderator posługuje się wcześniej przygotowanym scenariuszem, ale nie musi sztywno się go trzymać. Każdorazowo sposób prowadzenia rozmowy dostosowuje do respondenta i rozwija wątki, które mogą mieć znaczenie dla badanego problemu.

Wywiady pogłębione to jedna z niewielu możliwości zbierania opinii osób na tematy, które mogą być drażliwe i intymne. O uniwersalności tego narzędzia świadczą takie elementy, jak:

- Możliwość stosowania różnego stopnia ustrukturyzowania i uszczegółowienia scenariusza wywiadu;
- Możliwość realizacji wywiadu w wielu miejscach – domu, miejscu pracy, kawiarni, a w sytuacji awaryjnej – nawet w podróży, np. podczas jazdy pociągiem;
- Możliwość powrotu do respondenta w celu doprecyzowania i pogłębienia dodatkowych kwestii (tzw. *follow-up*) – osobiście, mailem lub przez telefon.

Wywiady pogłębione prowadzone były zgodnie z procedurami wypracowanymi wcześniej przez ekspertów Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie zawartymi w dokumencie Projektu. Poniżej prezentujemy zasady prowadzenia IDI zawarte w dokumentach projektowych:

Konieczne jest przedstawienie własnej osoby przez badacza, celowości prowadzenia nagrania i/lub robienia notatek, wyjaśnienie sposobu późniejszego korzystania z nich i zachowania anonimowości danych na poziomie opracowania i prezentacji raportu.

Wywiad powinien rozpocząć się od krótkiego wstępu (briefing), w którym badacz przedstawia się, wprowadza rozmówcę w sytuację wywiadu, szczegółowo wyjaśnia cele badania i ogólny zakres. Następnie informuje o nagrywaniu rozmowy i pyta czy rozmówca chciałby się jeszcze czegoś dowiedzieć przed rozpoczęciem wywiadu.

Następnie badacz przechodzi do zasadniczej części rozmowy i zadaje pytania wg wcześniej opracowanego scenariusza. Jeśli to tylko będzie możliwe zaleca się, aby wszystkie tematy wymienione w „Scenariuszu do wywiadów indywidualnych” zostały poruszone w trakcie rozmowy. Jednakże należy wziąć pod uwagę, że zaproponowany scenariusz wywiadu indywidualnego jest szeroką propozycją zagadnień tematycznych i problemów badawczych i w zależności od konkretnego rozmówcy, badacz powinien indywidualnie dostosowywać i wybierać z listy zaproponowane w scenariuszu pytania. Zaleca się, aby stosować zasadę „podążania za respondentem”, co oznacza, że:

- należy przyjąć „dedukcyjną” formułę zadawania pytań – najpierw stawiamy pytanie ogólne i pozwalamy respondentowi na swobodną wypowiedź, następnie zadajemy pytania uszczegółowiające;
- można rozwinąć temat poruszony przez respondenta mimo, że nie został uwzględniony w „Scenariuszu” – decyzję podejmuje badacz w trakcie wywiadu (kryterium – istotność problematyki).
- można dokonać zmiany kolejności tematów poruszanych w trakcie wywiadu – zgodnie ze strukturą wypowiedzi respondenta¹.

Na zakończenie badacz powinien dokonać podsumowania (debriefing) wypunktowując najważniejsze informacje, jakie pojawiły się w trakcie rozmowy i poinformować respondenta, że zakończył zadawanie pytań. Kultura prowadzenia wywiadu wymaga, aby badacz na zakończenie zapytał, czy rozmówca chciałby coś jeszcze dodać, czy poruszyć kwestię, która się nie pojawiła w trakcie wywiadu, a wydaje mu się istotna z punktu widzenia celu rozmowy.

Na pożegnanie należy złożyć podziękowanie za udział w wywiadzie oraz wnieść zastrzeżenie i uzgodnienie możliwości powrotu do osoby badanej w celu uzupełnienia ewentualnych braków w nagraniu lub częściowej – pogłębienia interpretacji wypowiedzi (np. na drodze e-mailowej, telefonicznej).

Szczegółowy scenariusz wywiadu pogłębionego (IDI) znajduje się w Załączniku 1 – na końcu niniejszego raportu.

¹ Zespół Badawczy działający w ramach Projektu nr 1.18 "Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej" zadanie nr 4 - w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu "Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności" (2011). *Metodologia realizacji lokalnej diagnozy systemu pomocy osobom bezdomnym*.

3. Wnioski i rekomendacje z badania

Gdański Program Wsparcia Osób Zadłużonych z perspektywy potencjalnych uczestników wydaje się być dobrze zaprojektowany. Poszczególne elementy usługi zostały dobrze lub bardzo dobrze ocenione przez osoby biorące udział w badaniu. Jednak dogłębna analiza danych uzyskanych w trakcie wywiadów pozwala na stwierdzenie, że w Program potencjalnie chętniej będą angażowały się osoby w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji, borykające się z problemami zdrowotnymi, bezpośrednio zagrożone wykluczeniem społecznym – osoby samotne, prowadzące jednoosobowe gospodarstwa domowe, których jedynym źródłem utrzymania jest emerytura, renta lub dorywcza, lub niskopłatna praca. Osoby takie są bardziej otwarte na zaangażowanie się we wszystkie narzędzia proponowane w projektowanym Programie.

Osoby w relatywnie dobrej sytuacji, które nie mają doświadczeń korzystania z instrumentów pomocy społecznej lub ich doświadczenia są ograniczone, mogą być mniej chętne do korzystania z części narzędzi pomocowych Programu, takich jak porady specjalistyczne, bazę relacji, czy fundusz mentora. Gospodarstwa, w których obie dorosłe osoby pracują lub są zdolne do pracy, prawdopodobnie chętniej będą próbowały uporać się z problemem zadłużenia sięgając po „standardowe” narzędzia wsparcia finansowego – pożyczki, kredyty lub wsparcie rodziny i znajomych.

Efektywne narzędzia wsparcia – kluczowe elementy usługi

Potencjalni uczestnicy Programu najchętniej zaangażowaliby się w działania (usługi), które umożliwią im jak najszybsze zredukowanie lub zlikwidowanie zadłużenia. Wielu z nich najbardziej otwartych jest na pomoc w znalezieniu dodatkowej pracy lub alternatywnego źródła dochodu. Część osób z pewnością będzie otwarta także na wszelkie działania, które pozwolą im zdobyć dodatkowe umiejętności i kwalifikacje zawodowe.

W związku z tym planowaniu ostatecznego kształtu narzędzi Programu warto położyć spory nacisk na działania związane z otwarciem uczestników na rynek pracy i alternatywne, niestandardowe źródła dochodu. W tym kontekście powinno się rozwijać wszelkie narzędzia pomocowe zawarte projektowanych ścieżkach A, B lub C.

Poza aspektem aktywizacji zawodowej i redukcji zadłużenia przez pracę, dla potencjalnych uczestników bardzo istotne będą wszelkie narzędzia Programu, które będą „łagodzący” lub całkowicie niwelowały negatywny wpływ sytuacji zadłużenia na funkcjonowanie dłużników i ich gospodarstw domowych. Na pierwsze miejsce wysuwają się w tym kontekście: wstrzymanie procesów prawnych, analiza sytuacji finansowej osoby zadłużonej oraz porady specjalistyczne (prawne, psychologiczne). Badanie pokazuje, że nawet mimo pewnych zastrzeżeń potencjalnych uczestników, można elementy te włączyć do Programu w niezmienionej formie.

Warto natomiast rozbudować narzędzie banku relacji. Badanie pokazuje, że potencjalni uczestnicy oczekują elementu, który będzie skupiał w jednym miejscu wszystkie zasoby organizacji pomocowych, o których często osoby zadłużone nie wiedzą. Takie narzędzie, wspierane przez instytucję mentora, może okazać się bardzo skutecznym elementem Programu.

Usługi takie, jak fundusz mentora i bonusy za aktywność to dobrze zaprojektowane usługi, które zostały dobrze przyjęte przez potencjalnych uczestników Programu. Warto jednak monitorować ich rzeczywistą popularność i skuteczność – być może w trakcie trwania Programu wymagać one będą pewnych modyfikacji.

Rola mentora

Sytuacja, w której znaleźli się potencjalni adresaci Programu jest na tyle skomplikowana i stresująca, że mogą oni być nieufni wobec pewnych schematycznych, urzędowych rozwiązań. W tym kontekście **indywidualne podejście do dłużników w Programie wydaje się jego dużym atutem**. Dlatego pomysł, stworzenia instytucji mentora, który dostosowuje konkretne rozwiązania do konkretnych sytuacji osób zadłużonych jest najmocniejszą stroną Programu. I badanie wyraźnie to pokazuje. Jeśli przez mentorów spełnione zostaną określone wymagania, „kryteria wejścia” w środowisko uczestników, można liczyć na ich zdecydowane otwarcie i duże zaangażowanie w działania Programu.

W kontekście wyników niniejszego badania warto położyć nacisk na dobór i szkolenie mentorów pod względem cech psychologicznych i umiejętności komunikacji interpersonalnej (m.in. dyskrecja, otwartość, taktowność, umiejętność motywowania uczestników). Dla potencjalnych uczestników bardzo istotne jest bowiem zaangażowanie mentorów w cały proces wsparcia oraz budowanie relacji z osobami objętymi pomocą.

W Programie istotne będzie także przygotowanie merytoryczne oraz doświadczenie mentorów – znajomość rynku pracy, wiedza z zakresu prawa, znajomość sytuacji osób zadłużonych w Gdańsku, a także umocowanie w sieci instytucji pomocowych (m.in. pomoc dla osób bezrobotnych, zagrożonych, wsparcie dla osób niepełnosprawnych, seniorów itp.).

Promocja Programu. Komunikacja

Specyficzna, trudna sytuacja potencjalnych uczestników wymaga także starannie zaplanowanej komunikacji Programu. Zarówno na etapie promowania, jak i kontaktów po uruchomieniu projektu. Powinna ona być skupiona przede wszystkim na budowaniu zaufania oraz poczucia partnerstwa i podmiotowości wśród potencjalnych uczestników.

W bezpośredniej rozmowie z potencjalnymi uczestnikami nie oceniano założeń działań informacyjnych. Jednak pośrednio wyniki badania mogą świadczyć o tym, że został on dobrze zaprojektowany. W kontekście komunikacji z uczestnikami Programu kluczowa jest **osoba mentora** i jego/jej umiejętności oraz pewien warsztat komunikacyjny.

W trakcie projektowania komunikacji należy skupić się na najmocniejszych stronach Programu, takich jak kompleksowość pomocy, „szyciu narzędzi pomocy na miarę”, czy innowacyjności. Poza tym ważne wydają się być takie elementy, jak:

- **Wsparcie** – warto podkreślać ten aspekt Programu: że jest on wsparciem, „pomocną dłońią” dla osób zadłużonych i ich rodzin w wychodzeniu z trudnej sytuacji (kluczowy komunikat o zredukowaniu lub likwidacji zadłużenia),
- **Otwartość informacyjna** – uczestnicy oczekują jasnych, konkretnych informacji o warunkach brzegowych projektu, skutkach Programu, oczekiwaniach wobec osób biorących udział w Programie, kompetencjach mentorów, formie współpracy i czasie zaangażowania,
- **Partnerstwo i zaangażowanie** – należy podkreślać, że uczestnicy będą mieli realny wpływ na to w jaką pomoc będą zaangażowani (współpraca z mentorem), że projekt jest nakierowany na wzmacnianie potencjału i zwiększanie zaangażowania społecznego uczestników,

- **Skuteczność** – wielu potencjalnych uczestników znajdujących się w trudnej sytuacji może nie do końca ufać instytucjom pomocowym. Dlatego warto w komunikacji Programu (przede wszystkim na starcie) zapewniać o tym, że wszyscy interesariusze dołożą wszelkich starań, by zmaksymalizować szanse na powodzenie Programu – zarówno w skali mikro, na poziomie pojedynczego uczestnika, jak i w skali makro – na poziomie wszystkich usług i narzędzi wpracowanych w Programie.

4. Wyniki badania

4.1. Profile respondentów

4.1.1. Charakterystyka gospodarstwa domowego

W badaniu wzięli udział przedstawiciele gospodarstw domowych o zróżnicowanym charakterze – zarówno pod względem wielkości lokalu, liczby osób, jak i sytuacji zawodowej i materialnej. Należy podkreślić, że w trakcie zdecydowanej większości wywiadów respondenci bardzo nieufnie podchodzili do pytań nawiązujących do szczegółów funkcjonowania ich gospodarstw, zwłaszcza takich, jak wielkość mieszkania, czy zarządzanie budżetem domowym.

W toku prowadzenia wywiadów moderatorzy zrezygnowali z zadawania tych pytań na początku i dopytywali o te kwestie w dalszej części rozmowy. Większość respondentów prosiła, aby informacje zawarte w raporcie nie umożliwiały identyfikacji ich gospodarstwa. W związku z tym poniżej prezentujemy zbiorcze charakterystyki gospodarstw.

Większość badanych gospodarstw to gospodarstwa małe lub średnie – jedno-, dwu- lub trzy osobowe, mieszkające w kilkupokojowych mieszkaniach lub domku jednorodzinny do ok 40 m². Zwykle wielkość mieszkań respondentów nie przekracza 50m².

W tej grupie znalazły się osoby mieszkające samotnie, z jednym dzieckiem lub starsze małżeństwa mieszkające samotnie. Część badanych reprezentuje gospodarstwa średnie lub duże – czteroosobowe i większe – z dziećmi w wieku szkolnym i dorosłymi dziećmi.

Dość zróżnicowana jest też sytuacja zawodowa badanych. W części gospodarstw obie osoby dorosłe pracują, w innych utrzymuje je tylko jedna osoba. Znacząca jest też grupa gospodarstw, których jedynym źródłem utrzymania jest emerytura, renta inwalidzka, lub dorywcza praca. W przypadku jednej z osób jedynym źródłem utrzymania jest wsparcie instytucji pomocowych – Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej oraz Centrum Integracji Społecznej.

Jeśli chodzi o wykształcenie badanych – wszystkie deklarowały wykształcenie średnie lub wyższe.

4.1.2. Charakterystyka zadłużenia. Sposoby postępowania. Korzystanie z pomocy

Osoby biorące udział w badaniu znajdują się w zróżnicowanych sytuacjach związanych z zadłużeniem czynszowym. W większości przypadków zadłużenie powstało w wyniku nieopłacenia rozliczenia centralnego ogrzewania.

U części osób zadłużenie powstało z przyczyn niemożliwości terminowego opłacania innych opłat związanych z mieszkaniem – przede wszystkim czynszu i mediów. W pojedynczych sytuacjach zadłużenie czynszowe dodatkowo skumulowane jest z innymi formami zadłużenia.

Generalnie gospodarstwa domowe biorące udział w niniejszym badaniu można podzielić ze względu na ich sytuację związaną z zadłużeniem (zadłużeniami) na takie grupy, jak:

- A. Stosunkowo dobra sytuacja,
- B. Trudna sytuacja,
- C. Bardzo trudna sytuacja.

Gospodarstwa w stosunkowo dobrej sytuacji

Dług czynszowy wynosi w takich gospodarstwach wygenerowany został stosunkowo niedawno (kilka miesięcy) i nie przekracza kwoty około 5000 PLN. Najczęściej jedna bądź obie osoby dorosłe mają stałe źródło dochodów. Dług powstał najczęściej wskutek nieuregulowania opłat (rozliczenia) za centralne ogrzewanie.

Oceniają swoją sytuację jako dość stabilną – większość z badanych uważa, że dług, który został wygenerowany, jest „do opanowania”. Osoby takie deklarują, że podjęły już rozmowy z wierzycielami – przede wszystkim spółdzielnią mieszkaniową – w celu podpisania ugody i rozłożenia zobowiązania na raty. Dodatkowo sytuację finansową ma wspomóc sprzedaż niepotrzebnego specjalistycznego sprzętu. Jedno z gospodarstw reklamuje także w spółdzielni sposób rozliczenia ogrzewania – najprawdopodobniej ich podzielnik działa wadliwie i rachunki wzrosły o kilkaset procent w stosunku do poprzednich lat.

Osoby badane będące w stosunkowo dobrej sytuacji zazwyczaj nie poszukiwały wcześniej pomocy w zinstytucjonalizowanej formie. Starają się na bieżąco pożyczać pieniądze od rodziny, znajomych lub aktywnie poszukują źródeł dodatkowego dochodu – poszukują dodatkowej lub lepiej płatnej pracy.

Jeden z respondentów, który w związku z pogorszeniem się sytuacji materialnej (utrata pracy), przeszedł załamanie nerwowe. Zdecydował się wówczas zwrócić o pomoc do gdańskiego Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie. Odbył spotkania z psychologiem i psychiatrą, co pozwoliło mu ustabilizować stan psychiczny. Pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie poradzili mu także skorzystanie z pomocy z Urzędu Miasta Gdańska. Przez krótki okres otrzymywał on także pomoc finansową z MOPRu.

Wypowiedzi respondentów

Ta sytuacja całkowicie przejściowa – do opanowania i wyczyszczenia. Sytuację pogarsza kredyt we frankach – od 2 lat. Dodatkowa praca męża (foto budka) nie powiodła się. Pomysł na działalność gospodarczą nie chwycił.

Ja chciałem się dogadać ze spółdzielnią. Oboje z żoną mamy swoje emerytury. Nie potrzebuję żadnej pomocy. Jeśli ogrzewanie będzie rozliczane uczciwie, to powinno być ok. Byłem na rozmowie u prezesa i rozłożył mi te zadłużenie na raty.

Po zwolnieniu zarejestrowałem się w Urzędzie Pracy, ale nie było tam ciekawych ofert. Mój dług powiększał się. Kupowałem jedzenie tylko dzięki pomocy mamy, która jest na emeryturze. W związku z postawą mojego byłego pracodawcy przeżyłem załamanie nerwowe. I tu pomogli mi pracownicy MOPRu. Spotykałem się z psychologiem i psychiatrą. Powiedzieli mi też, że mogę wystąpić do Urzędu Miasta o ulgę dochodową, co zrobiłem. Z MOPRu dostawałem też wsparcie finansowe. Dali mi też kontakt do Centrum Integracji Społecznej, ale nie skorzystałem.

Gospodarstwa w trudnej sytuacji

W tej grupie dług czynszowy wynosi od kilku do kilkunastu tysięcy złotych. Zadłużenie najczęściej zostało wygenerowane dość dawno – od kilku do kilkunastu miesięcy przed badaniem. Gospodarstwa te borykają się z rozpoczętym postępowaniem komorniczym.

W przypadku jednego gospodarstwa sytuację pogarsza czasowy brak pracy jedynej zarobkującej osoby, która stara się aktywnie poszukiwać stałego źródła dochodu. Właściciele korzystają z programu 500+, ale nie byli świadomi, że może im również przysługiwać miejski dodatek mieszkaniowy.

Inne gospodarstwa spłacają dodatkowo kredyty we frankach. W jednym z nich żeby poprawić sytuację finansową rodziny respondent zakończył służbę wojskową, przeszedł do cywila i poszukuje zatrudnienia w agencjach ochrony (ze względu na swoje uprawnienia członka służb mundurowych). Obecnie czeka na odprawę emerytalną, dzięki której ureguluje część zobowiązań.

Wypowiedzi respondentów

Problemy pojawiały się już wcześniej. Kiedy wyjeżdżałem na misję wojskową, nie opłacał mi pełnej kwoty rachunku. Dlatego nieruchomość została objęta postępowaniem komorniczym. Sytuację tę pogarsza kredyt we frankach. Na życie zostają grosze. Chcę się zatrudnić w ochronie – mam kursy i pozwolenie na broń. Zrobię wszystko, żeby dorobić w jakikolwiek inny sposób. Mógłbym podjąć się jakiegokolwiek dodatkowej pracy na terenie spółdzielni, gdyby można było w ten sposób odrobić część zadłużenia.

Sytuacja jest trudna. Prowadzę działalność gospodarczą, montuję drzwi i stolarkę okienną. Ale praca jest nieregularna. Nieregularne są też płatności. Nie odebrałem raz zawiadomienia i wszczęto wobec mnie postępowanie komornicze.

Gospodarstwa w bardzo trudnej sytuacji

Gospodarstwa te mają wysokie zadłużenie do 20 000 PLN, które narastały od kilku lat. Ich właściciele są na emeryturze, rencie inwalidzkiej lub nie mają stałego źródła dochodów. Borykali się z problemami w życiu osobistym – są po rozwodach, po śmierci jednego z małżonków lub zmagali się (lub ciągle zmagają) z ciężką chorobą bliskich, którzy wymagają stałej opieki. Te doświadczenia miały wpływ na wpadnięcie przez nich w spiralę zadłużenia, w której długi czynszowe stanowią jeden z elementów składowych. Wobec części badanych osób toczą się postępowania komornicze.

Sytuacja ekonomiczna, w której znalazły się badane osoby odbija się w bardzo negatywny sposób na ich zdrowiu – zarówno w sensie fizycznym, jak i psychicznym. Jedna z badanych cierpi na przewlekłe problemy układu krążenia. Inna osoba ma zdiagnozowaną depresję. Z tego powodu nie może utrzymać stałej pracy, choć próbowała już wielu zajęć. Cały dochód idzie na spłatę zadłużenia. Zmaga się ona z poczuciem bezradności – od kilkunastu lat próbuje pozbyć się długów. Korzystała wcześniej z pomocy MOPS – m.in. z bezpłatnych posiłków. Obecnie korzysta z pomocy Centrum Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych.

Kolejna badana osoba korzystała z miejskich dopłat do czynszu oraz przez krótki okres po śmierci męża ze wsparcia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Aby poprawić swoją sytuację finansową, dorabiała sprząając w domach – dopóki nie podupała na zdrowiu (choroba układu krążenia i problemy z chodzeniem).

Jeden z respondentów, aby się utrzymać korzysta wyłącznie z pomocy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej i Centrum Integracji Społecznej. Ze względu na stan zdrowia (alkoholizm, depresja) praktycznie wycofał się z aktywnego życia społecznego.

Część respondentów dodatkowo szuka pomocy u najbliższej rodziny lub znajomych, a także zaciągają minipozyczki w instytucjach finansowych.

Wypowiedzi respondentów

Zadłużenie narasta od około 2 lat, czyli od czasu śmierci męża. On zmarł i zostawił mi kredyty. Tu mnie spółdzielnia podała i komornik mi wszedł na emeryturę. A emerytura jest podstawowym źródłem dochodu, ponieważ mieszkający u mnie syn nie pracuje. Do marca spłacam też kredyt konsumpcyjny po mężu. Ledwo ciągnę i zipię. Żeby tylko nie odcięli prądu – dlatego muszę płacić. Dużym wydatkiem są leki, ja choruję na

serce. Jeśli udałooby mi się spłacić komornika, to mogłabym w swoim banku brać kredyty na bieżące spłaty i potrzeby.

Sytuacja jest bardzo trudna. Siedemnaście lat temu rozwiodłam się z mężem. On bez mojej wiedzy brał kredyty na mój dowód. Część z tych długów objęto postępowaniem komorniczym. A od pewnego czasu także dług mieszkaniowy. To wszystko odbiło się na moim zdrowiu. Mam zdiagnozowaną depresję, kilka razy byłam w szpitalu. Jestem bezradna, bo od kilkunastu lat nie mogę wyjść na prostą. Korzystałam kiedyś z bezpłatnych posiłków w MOPSie. Teraz pomaga mi Centrum Bezpieczeństwa Ekonomicznego.

4.2. Ocena usługi. Opinie o Gdańskim Programie Wsparcia Osób Zadłużonych

4.2.1. Ocena elementów usługi



W trakcie badania (wywiadu) moderatorzy prezentowali koncepcję i założenia Programu. Dodatkowo w trakcie rozmowy respondenci mogli swobodnie zapoznawać się z materiałami Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie dotyczącymi kluczowych elementów projektowanej usługi.

Na podstawie wywiadów pogłębionych można powiedzieć, że ogólna ocena Programu jest dobra. Osoby w stosunkowo dobrej sytuacji podkreślają, że zaletą pomysłu na wsparcie jest **motywacja i aktywizacja zawodowa** zadłużonych zmierzająca do szybkiego zniwelowania zobowiązań.

Osoby w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji podkreślają **kompleksowość Programu**. Dla nich bardzo istotne jest, że obok możliwości znalezienia zatrudnienia lub dodatkowego źródła dochodu, mogą liczyć na wsparcie zmierzające do łagodzenia większości negatywnych skutków popadnięcia w zadłużenie, takich jak np. wstrzymanie egzekucji komorniczych, porady specjalistyczne, stworzenie indywidualnej ścieżki wychodzenia z problemów, czy wspomaganie budowania sieci społecznych przez uczestników.

Warto podkreślić, że badani pozytywnie wypowiadają się o wszystkich elementach usługi. Jednak najwyższej ocenione zostały takie elementy, jak:

- Propozycja wsparcia zadłużonych przez **osobistego mentora**,
- **Ścieżki A i B** – redukcję lub całkowite zniwelowanie zadłużenia przez dodatkowe zajęcia zarobkowe i odpracowywanie długu.

Osoby w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji wysoko oceniały także:

- **Wstrzymanie procesów prawnych**,
- **Ścieżkę C** – stworzenie planu wyjścia z zadłużenia w oparciu o zasoby materialne,
- **Porady specjalistyczne**,
- **Fundusz mentora**.

Pozostałe elementy, takie jak **bank relacji oraz bonusy za aktywność** badani przyjęli mniej entuzjastycznie, choć pozytywnie.

Pewne wątpliwości wzbudziła propozycja **analizy sytuacji finansowej osoby zadłużonej**. Osoby w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji uznają ją za bardzo istotne narzędzie Programu i chętnie skorzystałyby z takiego wsparcia. Jednak osoby w stosunkowo dobrej sytuacji uważają, że jest to narzędzie, które może zbyt mocno ingerować we wrażliwe obszary gospodarstw domowych.

Pojedyncze osoby zwracają także uwagę, że opis Programu nie precyzuje wymogów, jakie stawiane będą jego potencjalnym uczestnikom.

Wypowiedzi respondentów

Taki program, to sygnał, że ktoś się interesuje problemem zadłużonych. Ja oczekuję, że ktoś w ramach projektu przedstawi ofertę pracy, żebym mógł zredukować zadłużenie.

Fajny pomysł, szczególnie dla osób bez większych perspektyw na szybkie wyjście z zadłużenia. Jest dużo ludzi, którzy nie potrafią sobie poradzić i chętnie by z tego skorzystali.

To jest dobry pomysł, bo czasem przychodzi taki moment, że człowiek całkowicie sobie nie radzi i pomoc z zewnątrz jest bardzo potrzebna.

No moją lekką obawę budzi tu brak szczegółowych informacji o wymogach, jakie będą stawiane uczestnikom projektu.

Poniżej prezentowane są poszczególne elementy usługi wraz z bardziej szczegółową oceną badanych. Ocena profilu mentora została opisana w dalszej części raportu.

4.2.1.1. Wybór ścieżki pomocy

Rysunek 1. Kluczowe elementy usługi - Wybór ścieżki pomocy.



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Propozycja **ścieżek A i B** została przyjęta bardzo dobrze, niemal entuzjastycznie. Niektórzy badani podkreślają, że Program w swoich założeniach powinien być nastawiony na podnoszenie kwalifikacji zawodowych i zdobywanie nowych umiejętności, które będą wspomagać możliwości dodatkowego zarobkowania.

Ścieżki te wysoko oceniają przede wszystkim osoby znajdujące się w stosunkowo dobrej lub trudnej sytuacji. Są to takie osoby, których sytuacja (wykształcenie, kwalifikacje, zawód, brak problemów zdrowotnych) umożliwia niemal natychmiastowe podjęcie pracy.

Warto podkreślić, że część z badanych oczekuje wręcz, że udział w projekcie będzie „gwarantował” znalezienie pracy – ktoś przedstawi ofertę podjęcia zatrudnienia.

Niektórzy respondenci, znajdujący się w trudnej bądź bardzo trudnej sytuacji bardzo pozytywnie oceniają także ścieżkę C – zwłaszcza propozycja wynajmu pokoju lub mieszkania. Jedna z badanych osób rozważyłaby wynajęcie mieszkania chorego ojca w zamian za opiekę nad nim.

Należy zauważyć, że część respondentów ma wątpliwości w stosunku do propozycji wynajmowania pokoju, czy mieszkania. Jedna z osób uważa, że ta ścieżka może być dla części uczestników ryzykowna – wynika to z negatywnych doświadczeń badanego związanych z osobami podnajmującymi lokal. Inny badany – mieszkający w lokalu komunalnym zauważa, że wynajem nie będzie możliwy u tych osób, które nie są właścicielami mieszkania.

Wypowiedzi respondentów

Ja jestem zainteresowany robotą i to byłaby dla mnie najatrakcyjniejsza propozycja.

Projekt ten może być wręcz nakierowany na kwalifikacje osób zadłużonych – podnoszenie kwalifikacji, czy zdobywanie nowych.

Bardzo dobre jest to rozwiązanie B – odpracowywanie. Dla mnie na przykład poprzez zlecenia na montaż drzwi, czy prace stolarskie itp.

Bardzo atrakcyjne jest też te rozwiązanie dające możliwość odpracowania zadłużenia w nietypowy sposób (ścieżka B), bo dzięki temu można jednocześnie pomagać innym. Ścieżka C jest też dobrym pomysłem, ale może być trudniejsza w realizacji.

Ja w te wakacje próbowałem poprawić swoją sytuację finansową wynajmując część domu. Ale osoby, które zamieszkały o mało mnie nie podpały. Musiałem im wymówić mieszkanie.

W moim przypadku te podnajmowanie części lokalu jest raczej nie możliwe, gdyż jest to mieszkanie komunalne!

4.2.1.2. Wstrzymanie procesów prawnych

Rysunek 2. Kluczowe elementy usługi – Wstrzymanie procesów prawnych.

Kluczowe elementy usługi

Wstrzymanie procesów prawnych

We współpracy z innymi instytucjami takimi możliwe będzie zainicjowanie przez mentorów **wstrzymania procesów prawnych**.



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Propozycja bardzo dobrze przyjęta przez osoby w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji – wobec których toczą się postępowania komornicze. Dla części badanych jest to równie ważne jak dodatkowe zarobkowanie. Może to pomóc w „złapaniu oddechu” – w kontekście finansowym i psychologicznym.

Cytat respondenta

Ja na drugim miejscu postawiłbym tę pomoc prawną – przede wszystkim wstrzymanie tych toczących się procesów.

To jest bardzo dobra propozycja. Tu, przy tym można nawet wykrzyknik postawić!

4.2.1.3. Porady specjalistyczne

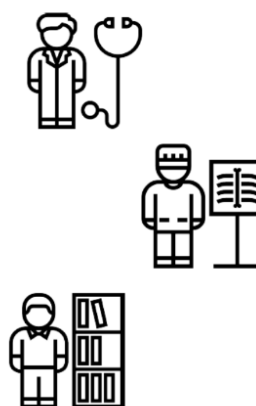
Rysunek 3. Kluczowe elementy usługi – Porady specjalistyczne.

Kluczowe elementy usługi

Porady specjalistyczne

Mentor posiadać będzie zasób w postaci informacji o dostępnych usługach specjalistycznych:

psychologicznych,
psychotraumatologia,
prawnych itp.



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Badani bardzo chętnie przyjęliby wsparcie w postaci porad prawnych, które miałyby wspomóc ich w postępowaniach komorniczych, ale także w rozmowach z wierzycielami, wspólnotami, spółdzielniami mieszkaniowymi. Kluczowe byłyby w tym kontekście praktyczne informacje i szkolenia jak sobie radzić w momencie wszczynania postępowań, prowadzonych obecnie postępowań oraz w jaki sposób podejmować rozmowy zmierzające do złagodzenia sytuacji.

Niektórzy respondenci podkreślają, że bardzo ważnym aspektem rozpoczęcia wychodzenia z trudnej sytuacji są porady psychologiczne.

Cytat respondenta

Jeśli chodzi o ten zakres prawny, to chociażby te rozmowy z wierzycielami, wspólnotami – jak w ogóle sobie z tym radzić, gdzie pójść, jak rozmawiać? Ja mam w rodzinie prawnika, ale to jest skomplikowana sprawa. On się tym nie zajmie, bo to niby są wyspecjalizowane kancelarie.

Dla mnie kluczowe by było to wsparcie psychologiczne. Taka pomoc to właściwie jest podstawa całej współpracy na starcie.

4.2.1.4. Bank relacji

Rysunek 4. Kluczowe elementy usługi – Bank relacji.

Kluczowe elementy usługi

Bank relacji

Materiał informacyjny, którego celem jest wskazanie, w jaki sposób można w oparciu o zasoby, którymi dysponują organizacje np. nieodpłatnie zdobyć nowe kwalifikacje, skorzystać z pomocy materialnej itp



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

To ważny element Programu w oczach potencjalnych uczestników, choć spontaniczne reakcje na tę usługę nie są entuzjastyczne. Większość badanych zauważa, że osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji nie wiedzą, do jakich instytucji mogą zwrócić się o pomoc. Zwracają także uwagę, że często osoby te nie wiedzą, że dana pomoc może im przysługiwać.

Dla badanych w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji najbardziej wartościowa byłaby możliwość wzięcia udziału w szkoleniach i kursach podnoszących kwalifikacje. Dodatkowym efektem takiego banku relacji byłaby możliwość znalezienia się w nowym otoczeniu, poznania nowych ludzi i zdobywania wartościowych kontaktów.

Jedna z badanych osób oczekuje, że ten element usługi pozwoli zdobyć informacje przydatne w kontekście opieki nad osobami niepełnosprawnymi – np. adresy dedykowanych instytucji, możliwość wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego itp. W tym kontekście ważne byłoby także, aby w ramach banku relacji dostępna była także usługa bezpośredniego wsparcia dla osób opiekujących się niepełnosprawnymi. Umożliwiłoby to im „złapanie oddechu” i poświęcenie czasu np. na rozwiązanie innych problemów.

Wypowiedzi respondentów

No najfajniej, gdyby można było skorzystać z nieodpłatnych kursów, czy szkoleń, dzięki którym można poznać nowe otoczenie, nowych ludzi.

To także wsparcie w formie informacji – dokąd się udać z konkretnym problemem, gdzie można wypożyczyć sprzęt rehabilitacyjny, jakie instytucje mogą mnie wspomóc?

Dla mnie ważne byłoby także pomaganie osobom, które mają pod opieką niepełnosprawnych krewnych. Żeby taki opiekun mógł mieć krótką przerwę, chwilę oddechu na inne sprawy.

4.2.1.5. Fundusz Mentora

Rysunek 5. Kluczowe elementy usługi – Fundusz mentora.

Kluczowe elementy usługi

Fundusz mentora

Mentorzy dysponować będą funduszem finansowym, z którego będą mogli finansować potrzeby dłużnika. Finansowane będą potrzeby, których sfinansowanie trwale wpłynie na zmniejszenie wysokości czynszu lub zadłużenia czynszowego. **Decyzje o przyznaniu środków podejmować będzie niezależnie mentor.**



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Fundusz mentora to element oceniany jako bardzo cenny element – zwłaszcza w kontekście bieżącego regulowania zobowiązań finansowych. Choć niektórzy badanych wyraża swoje wątpliwości związane z praktycznym wykorzystaniem pieniędzy. Wśród zasadniczych pytań badanych należy zwrócić uwagę na:

- Pytanie o szczegóły dysponowania środkami – czy będą one wykorzystywane na spłatę zadłużenia, czy na inne zobowiązania osób zadłużonych?
- Pytanie o zaangażowanie uczestników po przekazaniu środków na spłatę zadłużenia – czy osoby nie będzie miała efektu motywacyjnego i edukacyjnego.
- Pytanie o uczciwość mentora – obawa o to, że część środków może zostać zdefraudowana.

Jedna z badanych osób podkreśla, że fundusz mógłby być wykorzystywany w pierwszej kolejności do dofinansowania leków lub rehabilitacji niepełnosprawnego ojca.

Wypowiedzi respondentów

Ja tu mam obawę o zbijanie kasy. To jest pytanie, ile kasy trafi do potrzebującego gospodarstwa, a ile faktycznie zatrzyma mentor?

Nie do końca rozumiem ten fundusz – czy mentor faktycznie będzie dysponował środkami na spłatę zadłużenia? Jak to będzie wyglądało?

Ja byłbym ostrożny, jeśli chodzi o fundusz mentora. Jeśli te pieniądze byłyby przekazywane bezpośrednio na zadłużenie, to mogłoby spowodować brak zaangażowania takiego beneficjenta w pracę nad sobą. Taka pomoc niczego go nie nauczy.

Ten fundusz mentora mógłby być pomocny w dofinansowaniu leków i rehabilitacji.

4.2.1.6. Bonusy za aktywność

Rysunek 6. Kluczowe elementy usługi – Bonusy za aktywność.

Kluczowe elementy usługi

Bonusy za aktywność

Mentor w sytuacji dużej aktywności osoby zadłużonej będzie mógł **motywować ją dodatkowymi bonusami** w zakresie korzystania z dostępu do atrakcji kulturalnych i rozrywkowych Gdańska. Jest to forma wspólnego świętowania sukcesów osoby zadłużonej.



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Element Programu dobrze przyjęty przede wszystkim przez osoby znajdujące się w bardzo trudnej sytuacji. W ich ocenie te narzędzie nie wpływa bezpośrednio na sytuację materialną zadłużonego uczestnika, jednak może wpływać na warstwę psychologiczną. Dzięki takim motywacjom możliwe będzie zniwelowanie poczucia wykluczenia społecznego, bądź podreperowanie relacji z bliskimi – np. dziećmi.

Wypowiedzi respondentów

Dzięki tym bonusom można poczuć, że jest się pełnoprawnym członkiem społeczności, że się z tego powoli wychodzi.

Bonusy też byłyby atrakcyjne –gdyby to były na przykład bilety do kina czy do zoo. Ponieważ mógłbym wtedy spędzić czas ze swoim trzyletnim synkiem.

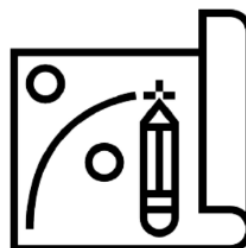
4.2.1.7. Analiza sytuacji finansowej osoby zadłużonej

Rysunek 7. Kluczowe elementy usługi – Analiza sytuacji finansowej osoby zadłużonej.

Kluczowe elementy usługi

Analiza sytuacji finansowej osoby zadłużonej

Z wykorzystaniem opracowanego narzędzia mentor pomagał będzie dokonać analizy finansowej osoby zadłużonej. Wspierał będzie w regularnym monitorowaniu wydatków i wyciągania na ich bazie wniosków. Docelowo monitorowanie wydatków powinno stać się nawykiem uczestnika projektu.



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Do tego elementu usługi część badanych (przede wszystkim osoby w dość dobrej sytuacji) podchodzi nieufnie – boją się wycieku wrażliwych danych na ich temat. Ich duże wątpliwości budzą takie elementy, jak:

- Obawa o inwigilowanie konta i sytuacji majątkowej uczestnika Programu,
- Obawa o stworzenie w ramach Programu „bazy osób zadłużonych”,
- Obawa o stanie się ofiarą „mafii mieszkaniowej” w wyniku uczestnictwa w Programie.

Warto jednak podkreślić, że dla osób w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji ten element usługi jest jednym ważniejszych w prezentowanym im w trakcie badania Programie. Ich zdaniem pozwoli na bardziej kompleksowe podejście do wsparcia osób zadłużonych – przede wszystkim w kontekście zmiany postaw związanych z zadłużeniem (planowania codziennych zadań, planowania budżetu). Pomoc mentora w planowaniu finansów osób zadłużonych byłoby szczególnie ważne na początku uczestnictwa w Programie.

Wypowiedzi respondentów

To taka sytuacja, że może być obawa o stworzenie przez projekt bazy osób zadłużonych. Wie pan jak to teraz jest łatwo stać się ofiarą mafii mieszkaniowej. Wykupują mieszkania za niewielką część wartości, za długi. I nawet notariusze w tym uczestniczą. Także te moje obawy są bardzo realne.

Analiza sytuacji finansowej, mojej? Planowanie budżetu, monitorowanie budżetu – to wszystko budzi moją nieufność!

Dla mnie najcenniejsza jest możliwość pomocy przy spłaceniu długu, np. może być z funduszu mentora. Pomocna byłaby też ta analiza i nauczanie radzenia sobie z wydatkami.

Na początku tej współpracy mentor mógłby pokazać takim ludziom, jak lepiej gospodarować pieniędzmi. Niektórym ludziom naprawdę to by się przydało. Sam takie osoby znam.

4.2.2. Profil mentora

Rysunek 8. Kluczowe elementy usługi – Współpraca z mentorem.

Kluczowe elementy usługi

Cykl regularnych spotkań mentora z osobą/rodziną zadłużoną, trwający w zależności od potrzeb 3, 6 lub 12 miesięcy.

Współpraca mentora i osoby zadłużonej powinna być oparta na zasadzie partnerstwa i współodpowiedzialności.

Celem spotkań jest identyfikacja potencjału osoby zadłużonej, w oparciu o który będzie mogła ona podjąć działania służące pozyskaniu środków na spłatę zobowiązania.



Źródło: materiały Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.



Zarówno sama „instytucja” mentora, jak i nazwa funkcji dla osoby zaangażowanej we wsparcie zadłużonych gospodarstw została bardzo dobrze przyjęta przez badanych. Niektórzy badani (osoby w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji) sugerują, by mentora nazywać **doradcą** lub **opiekunem** osoby zadłużonej.

Zdaniem respondentów płeć mentora nie ma żadnego znaczenia w kontekście całego procesu wspierania zadłużonych. Kluczowe są natomiast kwalifikacje i cechy charakteru takiej osoby. Wśród nich badani wymieniają przede wszystkim:

- **Kompetencje i kwalifikacje** – mentor powinien być bardzo dobrze przygotowany merytorycznie: znać realia funkcjonowania gospodarstw zadłużonych, biegle poruszać się w zagadnieniach rynku pracy oraz w kwestiach prawnych,
- **Rozeznanie sytuacji** – mentor powinien dobrze znać sytuację (zawodową, materialną, psychologiczną, zdrowotną) danej osoby i jego/jej rodziny,
- **Motywacja** – mentor powinien posiadać praktyczną wiedzę i umiejętności motywowania osób do podjęcia działań zmierzających do zmiany ich sytuacji,
- **Komunikacja** – mentor powinien sprawnie komunikować się z zadłużonymi, powinien umieć przedstawiać konkretne propozycje rozwiązań,
- **Cechy charakteru i umiejętności interpersonalne** – mentor powinien być dyskretny, miły, otwarty, szczerzy, zaangażowany, powinien umieć aktywnie słuchać i wzbudzać zaufanie i umiejętnie budować szczerą relację. Dla części badanych, ważne jest także neutralne podejście mentora do sytuacji, w jakiej znajdują się osoby zadłużone – przede wszystkim nie ocenianie ich.

Wypowiedzi respondentów

Idealny mentor, to nie pan 180 cm wzrostu z bicepsem, bo to się kojarzy z haraczem. Musi charakteryzować się dyskrecją, taktownością, delikatnością, otwartością. Musi po prostu wzbudzać zaufanie.

Powinien być miły. Płeć nie ma znaczenia. Najważniejsze, żeby ta osoba potrafiła do mnie przemówić, zmotywować mnie.

Jeśli mentor umiałby mi pomóc w znalezieniu pracy, to nie ważne jakby wyglądał, co mówił i jak się zachowywał. Nie ważne, czy to kobieta, czy mężczyzna.

Powinien być dobrze zorientowany w sytuacji danej rodziny oraz w rozwiązywaniu spraw prawnych. Dobre przygotowanie merytoryczne jest tu najważniejsze.

On albo ona musi znać dobrze sytuację danej osoby. I musi umieć słuchać bez oceniania. I żeby był w tym szczery, bo taka sztuczność odpycha.

Taka osoba powinna być bardziej doradcą, opiekunem niż mentorem. Osobą szczerą, otwartą, niewyniosłą, która nie ocenia swojego podopiecznego. Powinna dobrze znać jej sytuację osoby, którą się opiekuje i być zaangażowanym w szybkie, pozytywne rozwiązanie jej problemów. Musi także jak najwięcej wiedzieć o możliwościach i źródłach pomocy, które może przedstawić zadłużonemu.

Mentor musi dobrze znać sytuację danej osoby lub rodziny. I przede wszystkim musi być tolerancyjny. Potrzebny jest taki opiekun, który jest zaangażowany – kiedy potrzeba, to potrafi „dać kopa”.

Dla mnie ważne są takie uwarunkowania psychologiczne tej osoby – umiejętność budowania szczerej relacji. Ale też dobra znajomość sytuacji oraz sposobu funkcjonowania danej osoby.

4.2.3. Promocja Programu. Komunikacja w Programie



W związku z tym, że sytuacja w jakiej znaleźli się badani jest trudna i bardzo stresująca, komunikacja założeń Programu i jego promocja powinna być oparta przede wszystkim na budowaniu zaufania i budowaniu wśród potencjalnych uczestników poczucia upodmiotowienia.

Osoby biorące udział w wywiadach pogłębionych bardzo precyzyjnie deklarują oczekiwane założenia komunikacji w ramach Programu i jego promocji.

- Należy podkreślać, że udział w projekcie nie wiąże się z żadnymi negatywnymi skutkami, a może stanowić nową szansę, perspektywę wyjścia z trudnej sytuacji. Kluczowe komunikaty to:
 - Program to swoiste „podanie pomocnej dłoni” osobom i rodzinom zadłużonym,
 - Niezaangażowanie się w niektóre działania Programu nie będzie skutkowało zerwaniem wcześniejszych ustaleń (np. umów ugody).
- Należy precyzyjnie określić i otwarcie zakomunikować warunki brzegowe i oczekiwane rezultaty Programu – kluczowe informacje to:
 - Czas trwania – ile będzie trwał Program oraz ile czasu uczestnicy będą poświęcać na poszczególne zadania (np. spotkania z mentorem),
 - Szczegółowe oczekiwania wobec uczestników – np. do Programu poszukiwani są dłużnicy otwarci na różne propozycje wyjścia z trudnej dla nich sytuacji,

- Spodziewane rezultaty działań – skutkiem udziału w Programie ma być częściowe lub całkowite zredukowanie zadłużenia oraz podniesienie kwalifikacji i umiejętności uczestników, aby uniknąć pojawienia się długów w przyszłości,
- Konkretnie informacje o formie współpracy (otwartość informacyjna) – pełna oferta działań w ramach Programu, oferta kursów, spotkań itp.,
- Należy podkreślać podmiotowość, partnerskie traktowanie uczestników Programu oraz indywidualne podejście. Warto budować przekaz na takich komunikatach, jak:
 - Uczestnicy będą mogli wybrać wspólnie z mentorem indywidualną ścieżkę współpracy,
 - Uczestnicy będą mieli realny wpływ na działania w Programie,
 - Uczestnicy będą słuchani i traktowani jak równorzędni partnerzy.
- Powinno się pozostawać w stałym kontakcie (osobistym i telefonicznym) z uczestnikami Programu. Da to im poczucie bezpieczeństwa i zwiększy wiarę w skuteczność działań. Pozwoli także na bieżąco monitorować sytuację osoby zadłużonej i dobierać optymalne narzędzia pomocy.

Pojedynczy respondenci wskazują, że instytucją zaangażowaną w przekazywanie informacji o Programie mogłyby być spółdzielnie czy wspólnoty mieszkaniowe.

Wypowiedzi respondentów

No bardzo ważne są wszystkie szczegółowe informacje dotyczące wszystkich warunków stawianych osobom biorącym udział w projekcie. To pozwoliłoby zmniejszyć moje obawy.

Ważne, żebym była wysłuchana, żeby te osoby umiały mnie wysłuchać i traktowały mnie jak partnera. Bardzo ważne jest równe traktowanie.

Na pewno nie straszyć. Tylko w jakiś taki komunikatywny sposób przekazywać. To już będzie zależało od osoby prowadzącej takie rozmowy. Ona sama wyczuje, jaki poziom reprezentuje dany dłużnik.

Powinno być twarde zapewnienie, że nic się nie stanie. Że udział w projekcie z niczym negatywnym się nie wiąże. Ja widzę tu wyraźne sygnały, że jest wybór indywidualnej ścieżki, że poszukiwani są dłużnicy otwarci na propozycje wyjścia ze swojej sytuacji, że oni będą mieli duży wpływ na działania w tym projekcie. Poza tym trzeba przekazywać konkretne informacje o formie współpracy – kursach, ofercie, częstotliwości spotkań. No i bardzo ważne jest też określenie warunków projektu – czasu trwania, co on ma dać uczestnikom konkretnie. Że jest tak i tak, proponujemy to i to, a oczekujemy tego i tego w efekcie. Bo nie uczestniczy się ze strachu. To raczej nowa szansa, nowe perspektywy.

Ważne jest sprawdzanie osobiście i telefonicznie, co się dzieje u podopiecznego. Ważna jest ta wiedza, że ktoś czuwa nad realizacją tego projektu, poświęca swój czas, daje poczucie bezpieczeństwa i wiarę, że to wszystko przyniesie efekty.

Najważniejsze jest prawdziwe zaangażowanie w relację osoby prowadzącej. Z każdą osobą powinien zostać przeprowadzony wywiad, żeby wiedzieć, jaka jest jej sytuacja, jak ona funkcjonuje... Żeby ta pomoc nie została zmarnowana. Podstawą jest spokojna rozmowa.

4.2.4. Oczekiwane standardy pomocy. Idealny program wsparcia osób zadłużonych



Badani w trakcie wywiadów zostali także poproszeni o wymienienie oczekiwanych standardów pomocy osobom zadłużonym. Mogli także „zaprojektować” idealny program pomocowy dla osób zadłużonych i ich rodzin.

Idealny (optymalny) program pomocowy w opinii badanych osób:

- Przede wszystkim powinien stwarzać możliwość redukcji lub likwidacji zadłużenia poprzez nową/dodatkową pracę lub możliwość zdobycia dodatkowego dochodu. Wśród propozycji wymieniane są:
 - Odpracowanie długu – np. poprzez prace na terenie spółdzielni mieszkaniowej, czy miejskie prace interwencyjne organizowane przez Urząd Miasta Gdańska,
 - Wsparcie w znalezieniu dodatkowej pracy lub zaoferowanie takowej np.:
 - w hospicjach,
 - w domach dziecka,
 - w schroniskach dla zwierząt,
 - opieki nad seniorami w ich domach,
 - opieki nad dziećmi.
 - Wsparcie w znalezieniu źródeł dodatkowego dochodu – np. poprzez wynajem mieszkania lub pokoju.
- Powinien wspierać zadłużonych pod względem prawnym i psychologicznym – np. by ograniczyć skutki postępowań komorniczych, ale także zwiększać szanse na przeciwdziałanie popadaniu w kolejne kłopoty. Program powinien minimalizować poczucie wykluczenia społecznego uczestników.
- Powinien dawać poczucie bycia partnerem – część osób w trudnej lub bardzo trudnej sytuacji, które korzystały z usług instytucji pomocy społecznej podkreśla, że spotkały się z dość przedmiotowym traktowaniem. Dlatego bardzo istotne jest, aby udział zadłużonych w Programie stwarzał możliwość bycia podmiotem w procesie wychodzenia z problemów.
- Powinien wspierać osoby starsze – niektórzy badani podkreślają, że seniorzy to grupa w dużym stopniu podatna na popadnięcie w zadłużenie, a także zagrożona wykluczeniem społecznym ze względu na samotność, czy problemy zdrowotne. Jednym z elementów Programu mogło by być wsparcie dedykowane tej grupie wiekowej.
- Powinien być wyposażony w mechanizmy weryfikujące osobę zadłużoną – aby zminimalizować uczestnictwo osób nieuczciwie wykorzystujących pomoc.
- Powinien wspierać zadłużonych finansowo – np. w formie zasiłku, czy dodatku celowego na czas poszukiwania pracy.

Wypowiedzi respondentów

Opieka nad seniorami, dziećmi, kursy doszkalające, szkolenia mogą być bardzo fajną propozycją. Opieka może też sprawiać satysfakcję. Osoby uczestniczące w projekcie mogą przez przypadek odkryć swoją ścieżkę zawodową, powołanie. Pozwoli to im wyjść z impasu, otworzyć się, określić swoje kluczowe kompetencje.

Zdaję sobie sprawę, że są ludzie, którzy żerują na takich sytuacjach ludzi. Trzeba by weryfikować osoby, którym się pomaga. Zobaczyć, jak od tego podchodzi – czy jest rzetelny, czy stara się te zadłużenie spłacać. Czy nie szuka po prostu kolejnych źródeł pomocy.

Jeśli ja miałbym coś takiego robić, to starałbym się pomóc materialnie – do jakiegoś okresu przejściowego. Postarałbym się załatwić jakieś zmiany kwalifikacji, czy pomógł znaleźć pracę. Do czasu, kiedy ten człowiek nie znajdzie pracy, pomógłbym mu finansowo. W formie jakiegoś zasiłku. I pomoc prawną. To są najważniejsze elementy.

Idealny program to taki, który pozwoli wreszcie wyjść na prostą, a jego odbiorca będzie szanowany i traktowany jak normalny człowiek.

No przede wszystkim pomoc w znalezieniu pracy i pomoc prawna.

Dla mnie wartościowa byłaby możliwość odpracowania zadłużenia w takich miejscach jak domy starców, hospicja, sierocińce itp.

Może też być aktywizowanie osób starszych. Kiedy ludzie na starość zostają sami, jak ja, czasami zaczynają mieć problemy z dobrym funkcjonowaniem w społeczeństwie. Może się to przełożyć na popadanie w długi. Chciałabym, żeby była taka możliwość udzielenia wsparcia takim osobom – na przykład poprzez spotkania, na których omawiane byłyby różne sprawy. Jak nie dać się oszukać „na wnuczka”. Albo choćby tylko poprzez spotkanie się przy kawie i rozmowę o bieżących sprawach.

Urząd Miasta – oni mają też te prace interwencyjne. Można do nich uderzać. Wiem, że miasto jest pod tym względem dobrze nastawione i nie są to też małe pieniądze.

Chyba takie wsparcie psychologiczne i doradztwo – prawne, czy finansowe – zwłaszcza dla osób samotnych! Według mnie taki idealny program powinien oferować osobie potrzebującej coś, co jej pomoże, ale tak żeby to też kształtowało odpowiedzialność tej osoby za własne działanie. Nie tylko, żeby ona coś tam doceniła i podziękowała.

4.3. Możliwości zaangażowania się w Program. Motywacje do udziału



Widoczna jest duża otwartość na udział w działaniach Programu. Największą motywacją dla badanych jest perspektywa wsparcia w znalezieniu zatrudnienia i środków finansowych, które pozwolą na zredukowanie poziomu zadłużenia.

Respondentom jest jednak trudno określić, jaki poziom zaangażowania oraz jak dużo czasu by potrzebowali na kontakt z osobami zaangażowanymi we wsparcie. W momencie prowadzenia wywiadu badani deklarują zazwyczaj chęć poświęcania **1 godziny tygodniowo**. Część respondentów proponuje spotkania z częstotliwością **jednej sesji w miesiącu**.

Spotkania powinny ich zdaniem odbywać się w ich domach. Nie powinny kolidować z ich pracą. Respondenci nie wykluczają także innej formy kontaktu z mentorem lub innymi osobami zaangażowanymi w Program – np. kontaktów telefonicznych.

Warto podkreślić, że jeśli uczestnicy Programu zauważyliby, że udział w nim przynosi wymierne efekty, nie wykluczają dużo większego zaangażowania i częstszych spotkań. Zwłaszcza jeśli wiązałoby się to z

podjęciem dodatkowej lub nowej pracy. Wszyscy są otwarci na możliwość indywidualnych ustaleń swojego zaangażowania w Program.

Wypowiedzi respondentów

Optymalnie 1 raz w tygodniu spotkania. Nie wiem, ile mogłyby trwać. To już zależy od was. Mi na razie jest trudno powiedzieć.

Pomoc w znalezieniu pracy lub możliwości odpracowania zadłużenia stanowią najlepszą motywację do udziału w projekcie.

W zależności od bieżących problemów, ale średnio spotkania mogłyby się odbywać raz w tygodniu. Mogłyby trwać około godziny. Ważne, żeby nie kolidowały z godzinami pracy zawodowej.

Gdyby spotkania wiązałyby się z podjęciem nowej pracy lub odrobieniem części długu, to mógłbym spotykać się tak często i tak długo, jak byłoby to konieczne.

To byłoby do ustalenia na początku współpracy z mentorem w zależności od sytuacji osoby biorącej udział w projekcie.

Ja bym proponował spotkania raz w miesiącu i kontakt telefoniczny. Spotkania takie powinny odbywać się w domu takiego podopiecznego.

5. Załącznik 1 – scenariusz wywiadu pogłębionego

Rozgrzewka

- Omówienie warunków i zasad przebiegu spotkania oraz jego celu. Upředzenie o nagrywaniu. Zapewnienie o anonimowości badania – uwagi i opinie będą prezentowane w raporcie tylko w formie zbiorczych zestawień opinii, bez imion, nazwisk i innych wrażliwych danych. Prośba o nieskrępowane odpowiedzi i zapewnienie, że wszystkie uwagi, opinie są cenne, nie ma złych lub dobrych odpowiedzi.
- Prośba o krótkie przedstawienie się respondenta

Profil respondenta – ogólne dane, rodzina, praca, zadłużenie

- Z ilu osób, łącznie z Panem(ią), składa się Pana(i) gospodarstwo domowe? Czy ma Pan(i) dzieci? Czy w rodzinie jest ktoś z niepełnosprawnością?
- Jakiego ma Pan(i) wykształcenie?
- Gdzie Pan(i) mieszka? W jakim mieszkaniu – proszę krótko opisać jego stan?
- Czy rodzina korzysta/korzystała z pomocy MOPR w Gdańsku, jeśli tak, to w jakim zakresie? Czy Państwa rodzina otrzymuje świadczenie przysługujące dziecku z programu 500+?
- Czy Pan(i) pracuje? Czy inni członkowie pracują?
- Czy, z jakimi obecnie Pana(i) gospodarstwo domowe zalega z opłatami za mieszkanie (czynsz), gaz, energię, telefon i ze spłatą kredytu, pożyczki?
- Od ilu miesięcy – czy jest to okres 6-12miesięcy, czy dłuższy?
- Jak wysokie jest zadłużenie czynszowe – czy powyżej 20 tys. zł?
- Dlaczego, jak powstało to zadłużenie? Co jest tego przyczyną w Pana(i) opinii? Czy zadłużenie jest wynikiem nagłego zdarzenia, czy narastało powoli?

Poszukiwanie pomocy. Radzenie sobie z zadłużeniem

- Jak ocenia Pan(i) swoją obecną sytuację finansową, tzn. na czym Pan(i) zdaniem polega jej trudność? Moderator: poszukiwanie motywów szukania pomocy - Czy jest „beznadziejna” i dlatego ludzie przychodzą, czy jest nadzieja i dlatego przychodzą?
- Czy i jakie podejmowaliście Państwo sami lub wspólnie z wierzycielami (spółdzielnią, wspólnotą mieszkaniową, GZNK) próby rozwiązania sytuacji zadłużenia?
- Gdzie szukaliście pomocy? Skąd czerpicie informacje o dostępnych w mieście formach pomocy dla rodziny takiej jak Pana(i)?
- Jaki były efekty tych działań? Czy ktoś wam pomaga w radzeniu sobie z długiem?
- Jak wygląda Państwa codzienna walka, starania o rozwiązanie tego problemu, co teraz konkretnie robicie, aby wyjść z długów? czy np. rozpisujecie budżet domowy? Jak pozostali domownicy, dalsza rodzina podchodzą do tych starań? Moderator: czyli na ile rodzina w kryzysie?

Ocena o usłudze – opinie o innowacji: Gdańskim Programie Wsparcia osób zadłużonych. Ocena narzędzi. Ocena komunikacji.

Moderator: zaprezentuj koncepcję Projektu. Pokaż respondentowi opis narzędzi – osoby wspomagające (mentorzy), sposoby redukcji zadłużenia.

Opis projektu:

MOPR planuje wprowadzenie dedykowanej usługi, która ma wspomagać osoby w wychodzeniu z zadłużenia czynszowego. Usługa ta ma polegać na indywidualnej pomocy dedykowanych pracowników, którzy będą bardzo ściśle współpracować z osobami/rodzinami zadłużonymi. Celem jest wypracowanie skutecznych, personalizowanych metod wychodzenia z długu i zapobieganiu wpadania w zadłużenie. Pracownicy wspólnie z zainteresowanymi osobami/rodzinami będą szukali narzędzi, które z jednej strony wspomogą oszczędzanie (na czym mogą zaoszczędzić?), a z drugiej strony wspomogą wypracowywanie nowych, alternatywnych źródeł dochodu (jak mogą wygenerować zyski?).

- Co Pan(i) sądzą o tym rozwiązaniu? Proszę wymienić 2-3 elementy które uważa Pan(i) za najbardziej wartościowe. Co im się podoba? A co jest ich zdaniem nietrafione, bezużyteczne? Z czego to wynika?
- W co Pana gospodarstwu byłoby się najłatwiej zaangażować? Czego chciał(a)by Pan(i) spróbować najchętniej? Dlaczego? A w co byłoby Państwu najtrudniej wejść? Z czego to wynika?
- Co motywowałoby Państwa najbardziej do udziału w tym projekcie? Z czego to wynika?

Moderator: dopytaj po opisie roli mentora:

- Jakby miał(a) Pan nakreślić „idealny” profil takiej osoby, to jakby on wyglądał? Jakie cechy powinna mieć taka osoba Pana(i) zdaniem? Jak jeszcze Z czego to wynika?
- Kiedy taka osoba zyskałaby Pan(i) zaufanie, jaka powinna być, jakie powinna mieć doświadczenie?
- Gdzie chciałby Pan(i) się z nią spotykać? Czy w domu? Jak jest Pana(i) zdaniem najbardziej odpowiednie miejsce do spotkania? Dlaczego?
- A kiedy taka osoba powinna być dla Państwa dostępna? Jakie rozwiązanie byłoby dla Państwa idealne? Z czego to wynika?
- A jak pomysłodawcy projektu powinni nazwać rolę takiej osoby? Jak on/ona powinna się nazywać Pana(i) zdaniem? Dlaczego?

Moderator: dopytaj po zaprezentowaniu szczegółowych narzędzi projektu:

- Który sposób spłaty zadłużenia wydaje się Panu(i) najbardziej atrakcyjny / z której opcji chciał(a)by Pan(i) skorzystać: odpracowywanie długu / dorabianie / sprzedaż zbędnych rzeczy, wynajem wolnego pokoju? Dlaczego zdecydował(a) by się Pan(i) na tę opcję?
- Jakiego typu pomocy Pan(i) oczekuje, aby poradzić sobie z zadłużeniem? Jakiego wsparcia oczekivaliby Państwo natychmiastowo, czyli w ciągu pierwszego miesiąca programu?
Moderator: Odnosnie „MOCY” MENTORÓW jakie powinni mieć ich zdaniem, żeby byli wiarygodni.

- Jakich standardów pomocy Pan(i) oczekuje? Co byłoby najlepsze, najbardziej optymalne biorąc pod uwagę Państwa sytuację i oczekiwania? Z czego to wynika?
- Proszę sobie wyobrazić, że otrzymaliście Państwo jednorazowo kwotę 5000 zł na własne potrzeby. Na co wydalibyście Państwo taką „dodatkową” kwotę pieniędzy?

Moderator: dopytaj o metody komunikacji z uczestnikami projekt:

- Jak według Pana(i) twórcy projektu mogliby z Państwem się komunikować? Jak jeszcze? Jakie metody, kanały są Pana(i) zdaniem optymalne? A jakie nie są? Z czego to wynika? Kto powinien przede wszystkim się komunikować z Państwem?
- Jakiego języka Państwo oczekują? Z czego to wynika? A gdyby miał(a) Pan(i) wymienić słowa, które najbardziej do Państwa przemawiają, to jakie to byłyby słowa? Jakie jeszcze?
- A jakich słów, komunikatów nie wolno wobec Państwa używać? Jakie słowa znajdują się na „zakazanej liście”? Z czego to wynika?

Możliwości zaangażowania się w program wsparcia

- Biorąc pod uwagę Pan(i) obecne obowiązki, jak często był(a) by Pan(i) w stanie spotykać się z osobami mającymi Pan(u) i pomóc wyjść z zadłużenia czynszowego?
- Ile czasu dziennie, tygodniowo był(a)by Pan(i) w stanie poświęcać na kontakt z osobami zaangażowanymi w pomoc Państwa gospodarstwu? Z czego to wynika?
- Ile znacie osób w podobnej sytuacji do Waszej, które warto byłoby – Waszym zdaniem – poinformować o pojawiających się możliwościach [programu wsparcia]?

Podziękowanie za poświęcony czas i udział w badaniu!