



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Finanční gramotnost uživatelů azylových domů

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program: REHABILITACE

Autor: Bc. Věra Janoušová

Vedoucí práce: Mgr. Hana Francová, Ph.D.

České Budějovice 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou/diplomovou práci s názvem Finanční gramotnost uživatelů azylových domů jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 19. srpna 2016

.....

Věra Janoušová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce Mgr. Haně Francové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a vstřícný přístup. Ráda bych také poděkovala všem uživatelům a sociálním pracovníkům z azylových domů, kteří ochotně odpovídali na mé otázky.

Velké poděkování patří i mým rodičům a dětem za podporu a pochopení během celého studia.

Finanční gramotnost uživatelů azylových domů

Abstrakt

Finanční gramotnost je aktuální téma, které se každodenně dotýká všech skupin obyvatel. Diplomová práce na téma Finanční gramotnost uživatelů azylových domů se snaží přiblížit pohled na problematiku finanční gramotnosti ze dvou stran. Na jedné straně osob, které se z nejrůznějších příčin stali uživateli azylového domu a na straně druhé sociálních pracovníků, kteří v azylových domech pracují.

Teoretická část je rozdělena do čtyř podkapitol, které vystihují danou problematiku. Na vysvětlení základních pojmů, vztahující se k tématu, navazuje podkapitola o finančním vzdělávání dětí i dospělých a aktivitách ve vzdělávací oblasti. Třetí podkapitola řeší možné důsledky finanční gramotnosti a závěr teoretické části je věnován sociální práci s uživateli azylových domů.

V praktické části je popsán výzkum, který je rozdělen na dvě části. Pro dosažení stanoveného cíle byl pro obě části zvolen kvalitativní výzkum, s využitím metody dotazování, techniky polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumného šetření probíhalo v pěti střediscích Diakonie Českobratrské církve evangelické. První části výzkumu se účastnilo patnáct komunikačních partnerů, uživatelů sociální služby azylový dům. Do druhé části výzkumu se zapojilo pět komunikačních partnerů, sociálních pracovníků v azylových domech. Oba výzkumné soubory byly vytvořeny prostřednictvím účelového výběru. K vyhodnocení dat, získaných z rozhovorů, byla využita metoda otevřeného kódování. Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak uživatelé azylových domů vnímají vlastní finanční gramotnost a možnosti jejího zvyšování. Dílčí cíl práce byl zaměřen ke zjištění pohledu sociálních pracovníků na možnosti zvyšování finanční gramotnosti uživatelů azylových domů.

Výsledky výzkumu ukázaly, že kategorie finanční gramotnost ve významu, ve kterém je definována v literatuře, není u uživatelů azylových domů zastoupena. Vzhledem k jejich celkově obtížné situaci, která zahrnuje i situaci finanční, se kategorie finanční gramotnosti ztenčila na snahu přežít z měsíce do měsíce a otázku řešení či neřešení finančních pohledávek, dluhů, exekucí. Z tohoto nastavení musejí při své práci vycházet i sociální pracovníci v azylových domech. U všech skupin obyvatel, bez rozdílu místa bydliště, existuje široká nabídka možností, které vedou ke zvýšení finanční gramotnosti.

Pokud pomineme výuku ve školách, je další získávání informací dobrovolné, podmíněné vlastním zájmem. Sociální pracovníci mohou ke zvýšení finanční gramotnosti uživatelů vybrat z mnoha nabídek, případně využít vlastní znalosti a dovednosti. Hlavní podmínkou úspěchu je přizpůsobit se zájmu a možnostem uživatelů.

Diplomová práce přibližuje postoj uživatelů azylových domů k problematice finanční gramotnosti, což je u této specifické skupiny obyvatel shodné s postojem k řešení jejich složité finanční situace. Sociální pracovník získá přehled o dalších možnostech zvyšování finanční gramotnosti, které může při své práci s uživatelem využít. Na základě získaných výsledků výzkumu byla vytvořena srozumitelná informační brožura, která obsahuje odpovědi na základní a nejčastější otázky. Brožura bude k dispozici v elektronické i tištěné podobě pro zájemce z řad uživatelů azylových domů, sociálních pracovníků i široké veřejnosti.

Klíčová slova: finanční gramotnost; rodina; azylový dům; finanční situace; finanční hospodaření; sociální práce.

Financial Literacy of Refugees Clients

Abstract

Financial literacy is a topic of the day which concerns all the categories of the population in their everyday life. The thesis titled Financial Literacy of Refugees Clients tries to describe the theme of financial literacy from two points of view. On one hand, from the viewpoint of people who, for various reasons, have become clients of refuges and on the other hand, from the viewpoint of social workers who work in refuges.

The theoretical part is divided into four subchapters which describe a given issue. An explanation of the basic terminology related to the topic is followed by a subchapter on financial education of children and adults and activities in the field of education. The third subchapter deals with potential effects of financial literacy and the end of the theoretical part focuses on social work with refugees clients.

The practical part describes a research which consists of two parts. To achieve the defined goal, a qualitative research has been employed in both parts, using the survey method and the semi-structured interview technique. The document contents analysis was used in the second part of the research. The survey research was carried out in five refuges of Diaconia of the Evangelical Church of the Czech Brethren. The first part of the survey involved fifteen communication partners, users of the refuges as a social service. The second part of the survey involved five communication partners, social workers in refuges. Both survey samples were created by a special-purpose selection. The data gathered in the interviews were evaluated by means of the open coding method. The main goal of the thesis was to find out how refugees clients view their own financial literacy and a potential for improvement in this respect. A sub-goal of the thesis focused on learning viewpoints of the social workers regarding the potential for improving financial literacy of the refugees clients.

The survey results have shown that the category of financial literacy within the meaning as defined in literature is not represented in the refugees clients. With regard to their generally difficult situation which also includes their financial situation, the category of financial literacy narrowed to the efforts to make both ends meet at the end of the month and to the question whether or not to deal with financial claims, debts or distrains. This is the setting which has to be the basis for work of social workers in refuges as well. There

exists a wide-ranging offer of potential paths leading to financial literacy for all categories of the population, regardless their address. Leaving aside education at school, getting further information is optional, conditioned by everybody's own interest. To increase financial literacy of the clients, social workers may choose from many options, or use their own knowledge and skills. The main prerequisite for success is to adapt themselves to the clients' interest and capabilities.

The thesis describes attitudes of refugees clients to financial literacy issues which are identical to the attitudes of this specific category of the population to addressing their difficult financial situation. Social workers become aware of additional possibilities of financial literacy improvement which they can use when working with their clients. Based on the survey results obtained, a comprehensible leaflet has been prepared, containing the essential information about financial literacy. The leaflet in both electronic and printed version will be available for those interested in it, i.e. refugees clients, social workers as well as the general public.

Key words: Financial literacy; family; refuge; financial situation; financial management; family budget; social work.

OBSAH	8
ÚVOD	10
1 SOUČASNÝ STAV	12
1.1 Gramotnost	12
1.1.1 Funkční gramotnost	12
1.1.2 Finanční gramotnost	14
1.2 Finanční vzdělávání	16
1.2.1 Vzdělávání dětí a mládeže	17
1.2.2 Vzdělávání dospělých	18
1.2.3 Vzdělávací aktivity ve finanční gramotnosti	20
1.3 Dopady finanční gramotnosti	24
1.3.1 Sociální status	25
1.3.2 Vliv rodiny	27
1.3.3 Rodinný rozpočet	28
1.3.4 Zdravotní a sociální dopady	29
1.3.5 Právní dopady	30
1.4 Sociální práce	33
1.4.1 Azylové domy	34
1.4.2 Azylové domy pro matky s dětmi	35
1.4.3 Diakonie Českobratrské církve evangelické	36
2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	38
2.1 Cíl práce	38
2.2 Výzkumné otázky	38
3 METODIKA	39
3.1 Použitá metodika	39
3.2 Techniky sběru dat	39
3.3 Výzkumný soubor	40
3.4 Realizace výzkumu	40
3.5 Etika výzkumu	41
4 VÝSLEDKY	41
4.1 Výzkum č. 1 – Výsledky rozhovorů s uživateli azylových domů	43
4.2 Výzkum č. 1 – Výsledky rozhovorů s uživateli azylových domů	64

5 DISKUZE	88
6 ZÁVĚR	97
7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	99
8 SEZNAM PŘÍLOH	108
9 SEZNAM ZKRATEK	109

ÚVOD

„Každý člověk je génius. Začnete-li ale posuzovat rybu podle toho, jak se jí daří vylézt na strom, dosáhnete toho, že se bude celý život cítit jako hlupák.“

Albert Einstein

Změny v pomyslném žebříčku lidských hodnot i celkový vývoj společnosti s sebou přinášejí náročné požadavky pro fungování jednotlivce i rodiny. Každý z nás je společností do určité míry ovlivňován a formován. Nabízí se otázka, jak může tento vliv měnit vztahy a zásady mezi lidmi. Změnil se pohled na tradiční manželství i rozvod, nikoho nepřekvapuje život na dluh, který se stal běžnou součástí života. Mocná reklama i jednoduchý přístup k finančním produktům připravují půdu pro zadlužení, často s dramatickými dopady. Bez vybavení základními znalostmi z finanční gramotnosti nebo jinak, a možná výstižněji řečeno: při finanční negramotnosti, je obrana proti „odborníkům“ skoro nemožná. Znalosti reklamních triků, marketingových tahů, psychologie, často doplněné o právní specialisty, nedávají protějšší straně mnoho šancí. Po prvotním pocitu vyřešené situace nastává procitnutí a tvrdá realita. V některých případech realitu vyřeší papír, tužka, pár číslic a utážený opasek. Někdo vytluče klín klínem za pomoci rychlé půjčky. I ztráta střechy nad hlavou je krutou, ale reálnou variantou. A potvrzením, že stejně samozřejmá jako znalost čtení a psaní by měla být i znalost spravovat osobní a rodinné finance.

Finanční gramotnost je jedním z předpokladů fungování v současné společnosti, ale i předpokladem pro dosažení finanční nezávislosti v budoucnu, včetně důchodového věku. Často se setkávám s mylným přesvědčením, že důchod musí dostat každý, i bez splnění zákonem stanoveného důchodového věku a potřebné doby pojištění. Riziko představuje dlouhodobá nezaměstnanost nebo doba ve výkonu trestu bez pracovního zařazení.

Socioekonomické postavení člověka ovlivňuje mnoho faktorů. Uživatelé azylových domů, kterým je věnována diplomová práce, spojují skutečnosti, které omezují nebo znesnadňují zapojení do sociálních a ekonomických aktivit majoritní společnosti. U dlouhodobě nezaměstnaných, předlužených osob s nízkou kvalitací, závislých na sociálních dávkách i dalších znevýhodněných skupin se mění a odlišuje hodnocení kvality a nároky na kvalitu bydlení a stravování, využití volného času, přístup ke vzdělání.

Složitost lidských vztahů a složitost vzájemného soužití s sebou nese nebezpečí narušení nebo ztráty zázemí a vztahů v rodině, jistot domova, vztahů s přáteli. Všichni uživatelé azylových domů zažili chvíle, kdy se neměli kam vrátit, nikdo na ně nečekal. S nástupem do azylového domu ztratili své soukromí, mnozí desítky i stovky kilometrů od předchozího místa pobytu. Po dlouhém zvažování a rozhodování nebo také za dne na den.

K tomu, aby mohl člověk zapadnout do složité struktury lidské společnosti, musí se neustále přizpůsobovat sociálním normám chování, které jsou pro společnost typické. Naplňování základních požadavků a potřeb mohou provázet ekonomické problémy a následně i nutnost vzniklou situaci řešit. Cesta k řešení a vyřešení je mnohdy zdlouhavá a složitá, plná křižovatek, na kterých je třeba se rozhodnout, kterým směrem dál pokračovat a kterou nabízenou variantu zvolit. Volba nesprávného směru může negativně ovlivnit život na dlouhou dobu dopředu, výjimkou není přesah do další generace. Mnoho směrůvek na křižovatkách rozhodnutí ukazuje cestu k sociálním službám.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Gramotnost

Gramotnost, z řeckého *literacy*, má ve všech sférách života jedince i společnosti zásadní význam, poukazuje na vzdělanost národa i na hospodářský rozvoj země. Základ gramotnosti tvoří osvojení základních dovedností – čtení, psaní a počítání (Průcha, 2009).

Rabušicová (2002) označuje gramotnost za kulturní fenomén, který se v průběhu času vyvíjí a proměňuje. Zatímco v devatenáctém století stačil ke gramotnosti podpis, v první polovině dvacátého století už dokázal gramotný člověk napsat a přečíst dopis. Druhá polovina dvacátého století vyžaduje aktivní práci s textem a logicky se dá předpokládat, že požadavky i potřeba mezigeneračního přenosu důležitých informací budou s vývojem společnosti dále narůstat.

Hůle (2014) uvádí, že se gramotnost v České republice pohybuje okolo 99 %. Zároveň ale pochybuje, zda člověku k tomu, aby byl gramotný, stačí umět přečíst a napsat písmena bez porozumění textu a celkové orientace ve společnosti.

1.1.1 Funkční gramotnost

V současné době je gramotnost posuzována podle schopnosti zpracovat informace a využít je v běžném životě při zvládnutí každodenních situací a činností ve snaze efektivně se začlenit do společnosti. Gramotnost není pro člověka vrozená dispozice a člověku zajišťuje možnost účastnit se na životě společnosti. Během celého života je v různé intenzitě utvářena a zároveň působí na řadu vnitřních i vnějších faktorů (Průcha, 2009).

Základní stupeň gramotnosti dále rozšiřován o funkční gramotnost - schopnost využívat informace na základě vlastního úsudku a následně vyjádřit vlastní názor (Průcha, 2009).

K vnějším (objektivním) faktorům, které ovlivňují funkční gramotnost, můžeme zařadit vliv sociálně-kulturního prostředí, hlavně domácí i školní vzdělávání a výchova a ekonomické vlivy. K vnitřním (subjektivním) faktorům patří osobnostní charakteristika jedince, jeho vrozené předpoklady a rysy, získané zkušenosti i zvláštnosti nervového systému (Průcha, 2009).

U každého jedince gramotnost souvisí s věkem, úrovní intelektu, s přístupem k dalšímu vzdělávání, schopností adaptace na změny, s vlastním hodnocením gramotnosti či

případné nedostatečné gramotnosti. Jak ukazuje tabulka č. 1, na rozvoji gramotnosti se odrážejí jednotlivé rodinné faktory (Průcha, 2009).

Tab. 1 Vliv rodinných faktorů na úroveň gramotnosti

Faktory vysoké úrovně funkční gramotnosti	Faktory nízké úrovně funkční gramotnosti
Rodina má vyšší sociální a ekonomický status Rodiče získali kvalitnější vzdělání vyššího stupně Mají zaměstnání, v němž využívají psanou kulturu (gramotnost)	Rodina má nižší sociální a ekonomický status Rodiče získali jen nižší vzdělání nebo nedokončili školní docházku Mají zaměstnání, v němž nevyužívají psanou kulturu (gramotnost), příp. jsou nezaměstnaní
Rodina patří etnicky do většinové společnosti, její členové ovládají výukový jazyk	Rodina patří do etnické minority, jejíž členové neovládají výukový jazyk nebo jde o marginální rodinu (kromě jiného s nízkou jazykovou úrovní)
Kulturní zájmy, potřeby a tradice rodiny se týkají literatury a vzdělávání, rodiče disponují vysokou jazykovou kulturou	Rodina nemá výrazné kulturní potřeby, je bez kulturních zájmů. Rodiče disponují nízkou úrovní jazykové kultury
Hodnotová a zájmová orientace rodiny je zaměřena na vzdělávání Jednou z priorit rodiny je umožnit dětem co nejlepší vzdělání (proto dbají na kvalitní školní docházku v „dobré“ škole)	V hodnotách a zájmové orientaci rodiny chybí využívání psané kultury Rodiče neoceňují vzdělání, mnohdy si neuvědomují vlastní nedostatky ve funkční gramotnosti
Rodiče umí dětem poradit s přípravou do školy	Rodiče neumí dětem poradit se školním vzděláváním, s přípravou do školy

Zdroj: Průcha (2009)

Podle Kašové (2011) se od úrovně funkční gramotnosti odvíjí kromě jiného také sociální soudržnost, prosperita a konkurenceschopnost celé společnosti.

UNESCO v roce 1978 zařadilo do své definice funkční gramotnosti poprvé také počítání: „Funkčně gramotný člověk je takový, který může být zapojen do všech aktivit, v nichž je pro efektivní fungování v jeho skupině a komunitě vyžadována gramotnost, a také do

těch, které mu umožňují pokračovat ve využívání čtení, psaní a počítání v zájmu jeho vlastního a komunitního rozvoje.“ (Rabušicová, 2002).

1.1.2 Finanční gramotnost

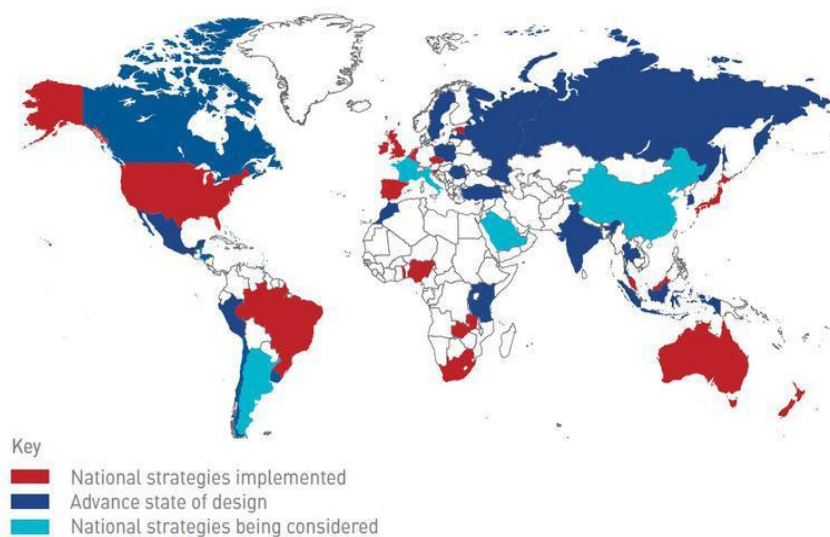
Počátek finanční gramotnosti přichází se vznikem peněz a jejich využitím (Vybíhal, 2011).

Finanční gramotnost tvoří specializovaný oddíl, je součástí ekonomické gramotnosti. Zahrnuje znalosti a dovednosti, které jsou nezbytné pro uplatnění v současném světě (Altmanová et al., 2011).

Úroveň finanční gramotnosti, její pojetí a význam z pohledu vlád, politických stran, nezávislých institucí i médií je v jednotlivých zemích odlišná. S cílem zvýšit finanční gramotnost občanů řeší mnoho zemí přijetím národních strategií finančního vzdělávání, které určují jednotlivé kroky, směřující ke zlepšení znalostí v tomto směru. V dokumentu *Advancing National Strategies for Financial Education*, vydaném OECD v roce 2013, je zaznamenáno rozšíření národních strategií ve finančním vzdělávání ve světě (obr. 1). Země, ve kterých byly strategie přijaty, jsou označeny červeně, tmavě modrou barvu mají země, ve kterých je strategie rozpracována a světle modře označené země o strategii zatím uvažují (OECD, 2013).

Obr. 1: Finanční strategie ve světě

National strategies for financial education/capability as of September 2013:



Source: *Advancing Strategies for Financial Education* Russia's G20 Presidency and the OECD

Zdroj: OECD (2013)

Podle definice OECD kombinuje finančně gramotný člověk své povědomí, znalosti, dovednosti, postoje a chování k tomu, aby učinil správná finanční a mohl tak nakonec dospět k individuálnímu finančnímu blahobytu (OECD/Infe High – Level Principles on National Strategies for Financial Education, 2012).

Česká republika je od roku 1995 jedním z 34 členů OECD (Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj). Posláním organizace je prosazování přístupů, které by měly zlepšit ekonomickou a sociální úroveň obyvatel celého světa. OECD poskytuje a analyzuje data a statistiky, na jejich základě zkoumá změny a předpovídá další vývoj (Ministerstvo zahraničních věcí ČR, 2016).

V roce 2010 přijala vláda Národní strategii finančního vzdělávání (NSFV) pro Českou republiku. Strategii zpracovalo Ministerstvo financí se záměrem posilovat zvyšování finanční gramotnosti občanů České republiky. Strategie je zaměřena na tři základní oblasti: účast na finančním trhu, prevence proti předlužení a zajištění ve stáří. Systém vzdělávání je rozdělen na vzdělávání ve školách a programy pro dospělé (Ministerstvo financí, 2010).

Podle metodické příručky Finanční gramotnost ve výuce jsou kompetence finanční gramotnosti využívány v každodenním životě a bez nich se není možné aktivně a zodpovědně zapojit na finančním trhu. Vzdělávání v této oblasti působí preventivně proti předlužení a dopomáhá občanům k zajištění ve vyšším věku (Hesová, Zelendová, 2011).

Pro pojem finanční gramotnost můžeme najít množství více či méně odborných definic, které bychom mohli zjednodušeně shrnout: Finančně gramotní lidé by měli mít přehled o dostupných produktech a službách, zvládat hospodaření s financemi v hotovosti i bezhotovostní operace s ohledem na současnou i budoucí situaci a být schopni využívat základní plánovací nástroj, kterým je rodinný rozpočet.

Rozdělení finanční gramotnosti

Hospodaření s osobními a rodinnými financemi zahrnuje podle Kantnerové et al. (2013) tři základní složky – peněžní, cenovou a rozpočtovou gramotnost.

Peněžní gramotnost – přestože jen málokdo z nás je finanční expert, všichni bychom měli být schopni zvážit nabídku finančního trhu, na základě nabídky provést rozhodnutí a následné řešení, za které budeme zcela zodpovědní (Škvára, 2011). Základ peněžní

gramotnosti spočívá v kompetenci spravovat hotovostní a i bezhotovostní prostředky a s těmito prostředky provádět operace za pomoci k tomu určených nástrojů (platební nástroje, běžný účet). (Kantnerová et al. 2013).

Cenová gramotnost – představuje podle Kantnerové et al. (2013) kompetence k orientaci a porozumění cenové nabídce trhu a inflaci. Škvára (2011) dále rozšiřuje o nutnost základní orientace v daňovém systému a makroekonomických ukazatelích národního hospodářství.

Rozpočtová gramotnost – zahrnuje podle Škváry (2011) potřebné dovednosti k vedení osobního a rodinného rozpočtu, ke stanovení finančních cílů a využití finančních zdrojů a správě finančních aktiv i závazků. Kantnerová et al. (2013) uvádí, že není možné dosáhnout rozpočtové gramotnosti bez orientace ve finančních produktech a službách a schopnosti je porovnat a zvolit nejvýhodnější v závislosti na životní situaci.

Numerická gramotnost – schopnost získat, použít a zpracovat matematické informace při rozhodování v různých životních situacích (Kantnerová et al. 2013).

Informační gramotnost – Kantnerová et al. (2013) hodnotí jako dovednost vyhledávat, používat a vyhodnocovat potřebné informace. Škvára (2011) odkazuje na webový portál Infogram, který slouží k rozvoji informační gramotnosti a podporuje celoživotní vzdělávání.

Právní gramotnost – zahrnuje znalosti, informace, práva a povinnosti v oblasti práva a právního systému i možnosti, kam se obrátit v případě potřeby při řešení problému (Kantnerová et al. 2013).

1.2 Finanční vzdělávání

Vzdělání je v dnešním světě důležitou devizou, roste jeho význam i hodnota. V profesním ani pracovním životě nedostačuje vzdělání, získané v dětství a v mládí. Vzájemně se prolíná pracovní a osobní rozvoj a tak se i vzdělání do obojího promítá. Každodenní realita klade na každého, ve všech rovinách, nároky a požadavky, spojené s množstvím informací a znalostí a tím i s potřebou dalšího vzdělávání.

Na potřebu systematického finančního vzdělávání občanů v České republice upozorňuje Národní strategie finančního vzdělávání. Dopady finančního vzdělávání se promítnou u

jednotlivců, a to bez rozdílu věku, ve kterém vzdělávání proběhlo. Výběr vhodných finančních produktů eliminuje pozdější hrozbu nesplacení. Každá vzdělávací aktivita by měla být připravována s ohledem na vzdělávací potřeby cílové skupiny (Národní strategie finančního vzdělávání, 2010).

Rozvoj a zvyšování finanční gramotnosti se týká všech věkových skupin – dětí i dospělých. Základními znalostmi by měl být vybaven každý jedinec. V opačném případě může být neznalost počátek mnoha problémů. Žádné nebo nepřesné údaje o měsíčních příjmech a výdajích bez sestavení rodinného nebo osobního rozpočtu i nulové finanční rezervy nahrávají půjčkám. Přitom Janda (2013) pokládá finanční rozpočet i rezervu v rodinných nebo osobních financích za běžnou záležitost, využívanou hlavně při vyšších a nepředvídatelných situacích.

Výsledkem nesprávně spočítaného úroku či nesprávného určení doby splácení je přecenění finančních možností. Nastává situace, kdy neschopnost splácet dluh míří k dluhovému kolotoči, ve kterém je půjčka splácena zase další půjčkou.

1.2.1 Finanční vzdělávání dětí a mládeže

Finanční gramotnost jako předmět je na našich školách poměrně nový. Pro jeho výuku lze podle Navrátilové (2012) zohlednit výuková specifika i odlišnosti oproti jiným předmětům a využít mnoho moderních metod výuky (přednášky odborníků, hraní rolí v divadle, myšlenkové mapy, brainstorming, kvízy, doplňovačky).

Dříve výuka v základní škole zahrnovala prvky finanční gramotnosti v osnovách jednotlivých předmětů, nejednalo se však o ucelený systém výuky, ale pouze dílčí oblasti v jednotlivých předmětech, například výpočet úroku v matematice. Na středních školách se s problematikou finanční gramotnosti setkávali studenti ekonomických škol. (Dvořáková, Smrčka et al. 2011).

Vzdělávání žáků v oblasti finanční gramotnosti bylo upraveno a doplněno v Rámcovém vzdělávacím programu pro základní školy, platném od 1. 9. 2013. Přibližuje žákům prvního stupně problematiku financí ve vzdělávací oblasti Člověk a jeho svět v tematickém okruhu Lidé kolem nás. Žáci by se po zvládnutí měli orientovat v základních formách vlastnictví, používat peníze v běžných situacích, odhadnout a zkontrolovat cenu nákupu a vrácené peníze, na příkladu ukázat nemožnost realizace všech chtěných výdajů,

vysvětlit důvod spoření, vědět, kdy je vhodné si půjčit a jak vracet dluhy (Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání, 2013).

Finanční gramotnosti se na 2. stupni základních škol věnuje předmět Výchova k občanství. V případě, že budou naplňovány očekávané výstupy, žák bude schopen sestavit jednoduchý rozpočet domácnosti, uvést hlavní příjmy a výdaje, rozlišit pravidelné a jednorázové příjmy a výdaje, zvážit nezbytnost jednotlivých výdajů v hospodaření domácnosti, objasnit princip vyrovnaného, schodkového a přebytkového rozpočtu domácnosti, dodržovat zásady hospodárnosti, popsat a objasnit vlastní způsoby zacházení s penězi a se svým i svěřeným majetkem, vyhnout se rizikům při hospodaření s penězi (Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání, 2013).

Žáci tak získají po ukončení základní docházky velké množství informací o dané problematice.

Rámcový vzdělávací program pro střední odborné vzdělávání se odlišuje od rámcového vzdělávacího programu pro gymnázia. Studenti gymnázia doplňují své znalosti ve vzdělávací oblasti Člověk a svět práce (Rámcový vzdělávací program pro gymnázia, 2007). U odborně zaměřených škol je tematika finančního vzdělávání zařazena podle zaměření studovaného oboru (Rámcové vzdělávací programy pro střední odborné vzdělávání).

Jednotlivá témata výuky na všech stupních škol by měla být zasazena do praktického života s využitím modelových úloh, s ukázkami rozboru textů a sdělení.

Pro učitele základních a středních škol, ale i pro širokou veřejnost je určen Katalog materiálů pro rozvoj finanční gramotnosti. Přehledným způsobem je prostřednictvím, bibliografických údajů vytvořen seznam materiálů, které pomáhají při výuce (Hesová, 2014).

1.2.2 Finanční vzdělávání dospělých

V současné době, ve které je prosazován koncept celoživotního učení, se vzdělávání dospělých vztahuje kromě profesního vzdělávání i na všechny ostatní povinné i dobrovolné vzdělávací aktivity. Vzdělávací aktivity probíhají v průběhu celého dospělého života, s cílem zdokonalit znalosti a dovednosti jedince. Formují osobnost i

vztahy mezi jedinci, pomáhají zvládat změny a vyprostit se z omezujících a tíživých stereotypů, daných kromě jiného i národnostním a sociálním původem (Rabušicová, 2008).

Vzhledem k tomu, že vzdělávání v oboru finanční gramotnosti nemá dlouhou tradici, současná dospělá populace se s výukou tohoto předmětu ve škole nesetkala. Každý člověk se ale velmi často dostává před nutnost vyřešit situaci či dokonce problém v oboru financí. Na cestě k získání informací lze využít vzdělávací aktivity institucí a organizací, kterým je věnována další kapitola.

Výsledky kvantitativního výzkumu agentury Ppm Factum Úroveň finanční gramotnosti dospělé populace (2015) ukazují, že 57 % dotazovaných domácností nesestavuje domácí rozpočet, z toho 67 % k tomu nemá důvod, považuje to za zbytečné a 22 % sestavit rozpočet vůbec nenapadlo. Pro porovnání: Z obdobného výzkumu agentury STEM/MARK Finanční gramotnost v ČR (2010) bylo zjištěno, finanční rozpočet nedělala téměř polovina dotazovaných domácností (48%), z toho 54% považovalo sestavení rozpočtu za zbytečné a 21 % nemá na sestavení rozpočtu čas (Finanční gramotnost v ČR. Kvantitativní výzkum, 2010).

Úroveň finančního vzdělávání je možno posuzovat z několika možných úhlů. Vzdělávací aktivity by měly pokrýt problematiku jednotlivých oblastí finančního trhu a měly by se dotknout všech věkových skupin občanů. Podle NSFV byly s ohledem na současný vývoj finančních produktů a služeb, na demografický vývoj a sociální změny ve společnosti stanoveno několik oblastí, na které je třeba zaměřit větší pozornost (Národní strategie finančního vzdělávání, 2010).

Prevence proti předlužení je v posledních letech stále více aktuální. Narůstá počet zadlužených domácností, které nejsou své závazky schopné splácet a přibližují se k pádu do dluhové pastí. Roste i počet exekucí, výjimkou nejsou vícečetné exekuce. Pravidelné splácení představuje velký problém hlavně pro rodiny s nízkými příjmy a rodiny s jedním živitelem, které jsou často závislé na sociálních dávkách a mají minimální nebo spíše žádné finanční úspory (Národní strategie finančního vzdělávání, 2010).

Zajištění na stáří není možné vnímat pouze formou státního zabezpečení, ale také dalším vhodným produktem. Volba tohoto produktu je možná pouze při znalosti dostupných možností. (Národní strategie finančního vzdělávání, 2010).

1.2.3 Vzdělávací aktivity ve finanční gramotnosti

Své místo v procesu zvyšování finanční gramotnosti v České republice mají veřejné i soukromé instituce.

Ministerstvo financí ČR (MF)

Ministerstvo financí je hlavním koordinátorem finančního vzdělávání i průzkumů úrovně finanční gramotnosti. Nese zodpovědnost za oblast ochrany spotřebitele na finančním trhu. Úkolem ministerstva je implementace finančního vzdělávání do rozvojových plánů škol a konzultuje obsahy projektů pro vzdělávání dospělých. Zajišťuje činnost Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání, která se snaží řešit problémy ve finančním vzdělávání a podporovat jeho úroveň (Ministerstvo financí ČR, 2014).

MF ČR provozuje internetovou stránku s názvem Proč se finančně vzdělávat, kde jsou uveřejněny základní informace o rodinných financích, finančním trhu a produktech. Příchozí na této stránce zde najdou návody s doporučeními, jaké kroky podniknout například ve finančních potížích nebo v otázce koupě či zřízení finančních produktů. Spotřebitelé zde mají možnost použít některou z kalkulaček a spočítat si úroky na účtech, výši svého důchodu, výši doporučených pojistných částek nebo náklady na plyn či elektřinu (Ministerstvo financí ČR, 2013).

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT)

Ministerstvo je zodpovědné za rozvoj, koncepci a stav vzdělávacího systému. Do vzdělávacích plánů jsou zaváděny Standardy finanční gramotnosti v požadované úrovni podle věku žáků (Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR).

Národní institut pro další vzdělávání, který je MŠMT řízen, zajišťuje prostřednictvím přednášek, kurzů a seminářů další vzdělávání pedagogických pracovníků, kteří se věnují dětem a mládeži v rámci výuky i při volnočasových aktivitách (Národní institut pro další vzdělávání).

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

V oblasti finančního vzdělávání se MPSV zaměřuje hlavně na osoby v obtížné životní situaci, dlouhodobě nezaměstnané, osoby předlužené. Do projektů MPSV jsou zapojeny i Úřady práce, protože narůstá počet exekucí na dávky státní sociální podpory (SSP) a na

podpory v nezaměstnanosti a zvyšuje se počet dotazů soudců a exekutorů na uchazeče o zaměstnání. Příkladem je projekt Vzdělávání uchazečů o zaměstnání v oblasti socioekonomických kompetencí. Úspěšní účastníci projektu dostávají možnost absolvovat rekvalifikační kurzy a zvyšovat tak dále svou kvalifikaci. Výstupem projektu jsou i webové stránky Život bez dluhu, které srozumitelným způsobem přibližují problematiku finanční gramotnosti (MPSV, 2014).

MPSV akredituje také kurzy pro další vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.

Ministerstvo vnitra (MV)

Ministerstvo vnitra koordinuje vzdělávání ve veřejné správě a samosprávě. Finanční gramotnost úzce souvisí s prevencí kriminality, která je jedním z úkolů tohoto ministerstva (Ministerstvo vnitra)

Česká národní banka (ČNB)

Česká národní banka vykonává dohled v oblasti ochrany spotřebitele. Kromě toho také v rámci dohledu kontroluje činnost bank a poboček zahraničních bank, pojišťoven, penzijních fondů a dalších institucí, přijímá od spotřebitelů stížnosti, podněty a upozornění. Na základě připomínek spotřebitelů připravuje vzdělávací aktivity na svém webovém portálu i ve spolupráci s médii (Česká národní banka)

Nestátní neziskové organizace

Nestátní neziskové organizace hrají v problematice finančního vzdělávání velkou roli. Nabízejí řadu projektů, které pomáhají při zvyšování finanční gramotnosti, přibližují v reálné podobě produkty a služby, které nabízí finanční trh. Na různé úrovni poskytují poradenství ve snaze chránit práva a dodržet povinnosti spotřebitele.

Poradna při finanční tísni, o.p.s. se sídlem v Praze a pobočkami v Ostravě a Ústí nad Labem a dalšími pěti výjezdními poradnami v Litvínově, České Lípě, Hradci Králové, Plzni a Prostějově. Služby poradny jsou určeny lidem, kteří se ocitli v platební neschopnosti nebo kterým platební neschopnost hrozí. Problém není ani vypracování kompletního návrhu na oddlužení nebo kontrola již vypracovaných návrhů s důrazem na správnost a úplnost všech předepsaných formulářů, které jsou soudem následně striktně posuzovány. V rámci preventivní role najdou v poradně radu i ti, kteří mají v úmyslu se

zadlužit, zvažují půjčku. Doporučení, jak si po zvážení potřebnosti půjčky půjčit chytře a obezřetně, se obejde bez nabídky a doporučení jakýchkoliv finančních produktů. Vždy v pondělí funguje bezplatná telefonní linka, je možné zaslat dotaz elektronickou cestou. Všechny služby jsou poskytovány bezplatně, při zachování zásad diskrétnosti, nestrannosti a nezávislosti (Poradna při finanční tísni, 2015a).

Předlužený člověk nedokáže často ani uvést důvod, pro který se do složité situace dostal. Prostě a jednoduše bez velkého plánování rozpočtu přecenil své finanční síly a má mnoho závazků, ale nedostatek rezerv. V rámci prevence před těmito situacemi pořádá Poradna při finanční tísni bezplatné semináře. Jejich zaměření je vždy přizpůsobeno cílové skupině posluchačů, nechybí prostor pro dotazy a diskusi (Poradna při finanční tísni, 2015).

Občanské poradny

Občanské poradny poskytují, podle § 37 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, službu odborného sociálního poradenství. Úkolem poradny je nejen poskytnout správné informace, případně kontakty na další odborná pracoviště, ale poskytnout podporu po celou dobu řešení problému. Klient sám volí z navržených možných variant řešení s využitím vlastních možností. Příčinou problémů je často neznalost práv a povinností, vyplývajících z nepochopení právních norem a dokumentů. Matoušek (2013) uvádí, že klient poradny není mnohdy schopen správně pojmenovat své potřeby. Druhé poslání poradny vyplývá ze spolupráce poraden se státní správou, samosprávou a zákonodárnými orgány. Analýza řešených problémů je podkladem pro upozornění na nedostatky v legislativě a na neřešené problémy.

Asociace občanských poraden (AOP)

Občanské poradny se mohou stát členy Asociace občanských poraden. V současné době zahrnuje AOP celkem 38 občanských poraden se svými kontaktními pracovišti na 76 místech v České republice. Přijetí nové poradny do AOP probíhá za přesně stanovených podmínek, je rozděleno do šesti kroků a celý proces trvá přibližně jeden rok (Asociace občanských poraden, 2015).

Občanské poradny, které jsou členy Asociace občanských poraden, poskytují odborné sociální poradenství bezplatně v 18 oblastech. Počty dotazů v jednotlivých oblastech v roce 2015 ukazuje tabulka 2. Poradenství je poskytováno vždy s důrazem na

nezávislost, nestrannost a diskrétnost. Přibližně tři čtvrtiny dotazů jsou položeny při osobním setkání. Ve více než polovině případů je poskytnuta rada, druhou polovinu dotazů řeší podání informace, aktivní pomoc nebo asistence.

Tab. 2 Počty dotazů v jednotlivých oblastech v občanských poradnách AOP v roce 2015

Celková statistika za rok 2015		1. Q.	2. Q.	3. Q.	4. Q.	Celkem
1.	Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	1065	810	815	724	3414
2.	Sociální služby	380	432	508	611	1931
3.	Sociální pojištění	509	417	418	365	1709
4.	Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	1481	1358	1290	1182	5311
5.	Bydlení	1339	1332	1314	1207	5192
6.	Rodina a mezilidské vztahy	2316	2045	2257	1792	8410
7.	Občanskoprávní vztahy	2777	2467	2307	2223	9774
8.	Daně a poplatky	182	111	92	102	487
9.	Zdravotní pojištění a zdravotnictví	133	100	108	102	443
10.	Školství a vzdělávání	18	18	15	14	65
11.	Problematika zadlužování občanů	2352	2194	1851	1773	8170
12.	Ochrana spotřebitele	595	656	683	737	2671
13.	Právní systém ČR	54	45	18	34	151
14.	Právní systém EU	8	18	17	16	59
15.	Občanské soudní řízení a jeho alternativy	4919	4570	4189	3925	17603
16.	Veřejná správa	571	525	520	471	2087
17.	Trestní právo	580	495	511	421	2007
18.	Ochrana základních práv a svobod	29	28	19	23	99
Celkový počet dotazů		19308	17621	16932	15722	69583

Zdroj: Výroční zpráva AOP 2015

Dotazy k problematice zadlužování tvoří spolu s kategorií rodina a mezilidské vztahy třetí nejvyhledávanější okruh (po občanském soudním řízení a občanskoprávních vztazích). V současné době poskytuje již většina občanských poraden dluhové poradenství.

V občanských poradnách probíhá od roku 2008 projekt Dluhové poradenství, jehož partnerem je Ministerstvo spravedlnosti a je podpořen Českou spořitelnou. V roce 2014 se do projektu zapojilo 23 poraden, v roce 2015 21 poraden, v letošním roce se na realizaci projektu podílí 22 poraden. Jedním ze sledovaných kritérií projektu jsou i příjmy osob, které se na poradny obracejí při řešení svého problému. Jak ukazuje tabulka 3, nejčastějšími klienty byli osoby s nízkým příjmem.

Tab. 3 Počty klientů projektu Dluhové poradenství v letech 2014 – 2015 podle výše měsíčního příjmu

Příjem klientů poraden, zapojených do projektu Dluhové poradenství		2015	2014
1.	Klienti s příjmem do 8 000 Kč	837	1 061
2.	Klienti s příjmem 8 001 - 13 200 Kč	1169	1 416
3.	Klienti s příjmem 13 201 - 18 400 Kč	773	884
4.	Klienti s příjmem 18 401 - 20 200 Kč	174	196
5.	Klienti s příjmem 20 201 - 25 399 Kč	179	233
6.	Klienti s příjmem 25 400 - 30 599 Kč	59	107
7.	Klienti s příjmem 30 600 Kč a více	32	43
8.	Neuvedený příjem	3 414	3 752

Zdroj: Dluhové poradenství za období leden 2015 – prosinec 2015
Dluhové poradenství za období leden 2014 – prosinec 2014

1.3 Dopady finanční gramotnosti

Svět nabízí mnoho nástrah, kterým je lehké podlehnout. Na slabost jednotlivce nedoplácí jen on sám, ale i jeho blízcí, rodiny a v nejhorším případě děti.

Člověk se sociálně začleňuje hlavně prací a svými aktivitami. Ve chvíli, kdy nějakým způsobem finančně havaruje, zadluží se, přijde o majetek, bydlení, o zázemí sociálních vztahů. Často ztrácí to, co by mu mohlo pomoci, aby se znovu postavil na nohy (Štoger, 2013).

Nízké příjmy a v závislosti na nich i nízká spotřeba nezaměstnaných osob přináší problémy ve společenské i morální oblasti a jsou příčinou neklidu v sociální sféře (Fialová, Fiala, 2014).

1.3.1 Socioekonomický status

Sociální status určuje postavení člověka v hierarchii společnosti (Průcha, 2009). Odlišné sociální statusy jsou dány i úrovní vzdělání, životním stylem a v případě socioekonomického statusu bohatstvím, přístupem k ekonomickým zdrojům (Průcha, 2013).

Vzorové chování a vztahů, materiální i duchovní stupnici hodnot i způsoby našeho jednání vytváří kultura, ve které se každý z nás pohybuje. Kultura zároveň poskytuje možnosti k řešení problémů jedince, ale i požaduje pro ni odpovídající chování. (Hubinková, 2008).

Müllner (2014) poukazuje na úzkou souvislost mezi dosaženým stupněm vzdělání dětí a vzděláním jejich rodičů, zázemím v rodině a sociálním, ekonomickým a kulturním statutem rodiny, ve které dítě vyrůstá. Vzdělání v oblasti finanční gramotnosti pomáhá překlenout rozdílné socioekonomické postavení. Rodiče s nižší úrovní znalostí, nižšími příjmy a majetkem obtížněji předávají informace svým dětem.

Potřeba vzájemného porovnávání a soupeření vede k neuváženým, okamžitým nákupům bez ohledu na finanční možnosti. Ve snaze svůj status zvýšit, odlišit se nebo se naopak přiblížit svému okolí, si lidé na jedné straně splní svůj sen, na straně druhé se zadluží (Janda, 2013).

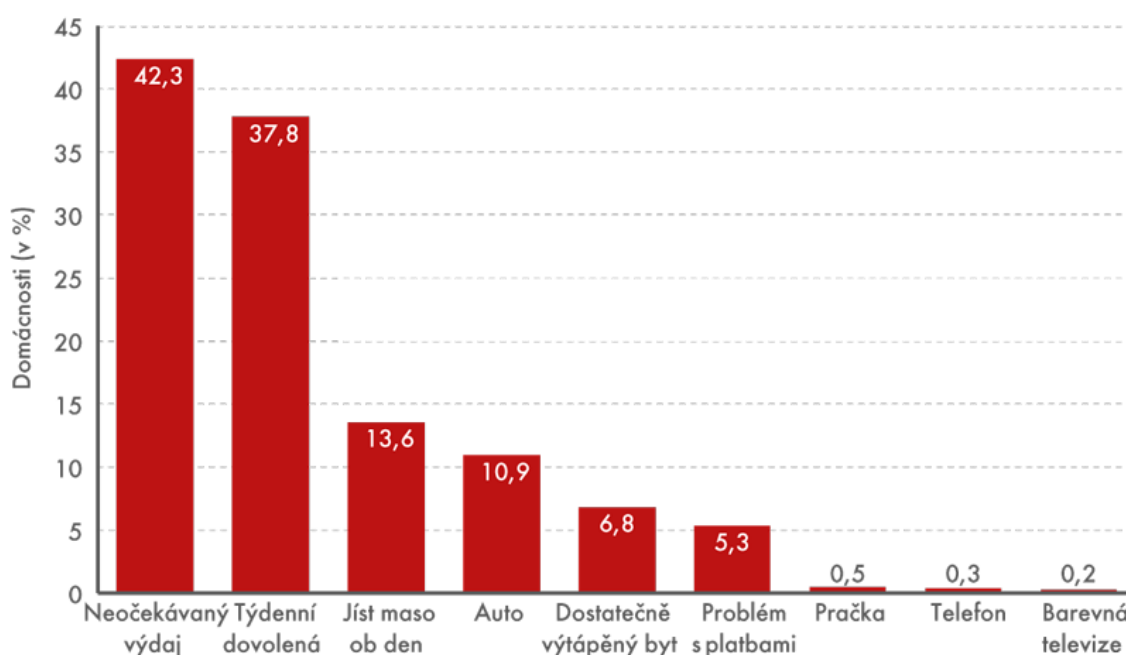
V roce 2014 žilo v České republice v chudobě 14,8 % obyvatel (osoby s příjmem pod hranicí chudoby, která je stanovena jako 60 % mediánu příjmu po sociálních transferech. V porovnání se zeměmi EU je to nejnižší hodnota (Cabicarová, 2016). Řezníčková (2016) však upozorňuje, že 49 % domácností s jedním rodičem a alespoň jedním nezaopatřeným dítětem spadla pod druhou hranici chudoby (70 % mediánu disponibilního příjmu) a 36 % stejně zastoupených domácností se propadlo pod první hranici chudoby. V nejhroší situaci jsou osamělé matky s dětmi. Pád pod hranici chudoby zásadně ovlivňuje ekonomická aktivita. Pod první hranicí chudoby je 4 % zaměstnaných a 48 % nezaměstnaných, pod druhou hranicí chudoby je 8 % zaměstnaných a 60 % nezaměstnaných.

Podle Bäckmanna a Ferrariniho (2010) má chudoba v dětství zásadní vliv na další život. Děti mají mnohem menší možnosti stav ovlivnit a chudoba je zatěžuje ve větší míře než

dospělé a riziko sociálního vyloučení a chudoby si s sebou nesou už od dětství. Materiální podmínky v rodině mají kromě jiného vliv i na výsledky ve škole.

Kromě rizika ohrožení příjmovou chudobou vykazují všechny neúplné rodiny nadprůměrný podíl sociálně a materiálně deprivovaných osob, kterým se nedostávají prostředky na alespoň čtyři z devíti sledovaných položek (Obr. 2). Brázdilová (2015) upozorňuje na skutečnost, že vhodné podmínky pro studium dětí (klidný, osvětlený prostor, zaplacení školních akcí) nedokáže zajistit téměř každá 17. rodina. V roce 2014 dosáhla v České republice materiální deprivace 6,7 %.

Obr. 2 Podíly domácností, které si nemohou dovolit danou položku - rok 2014



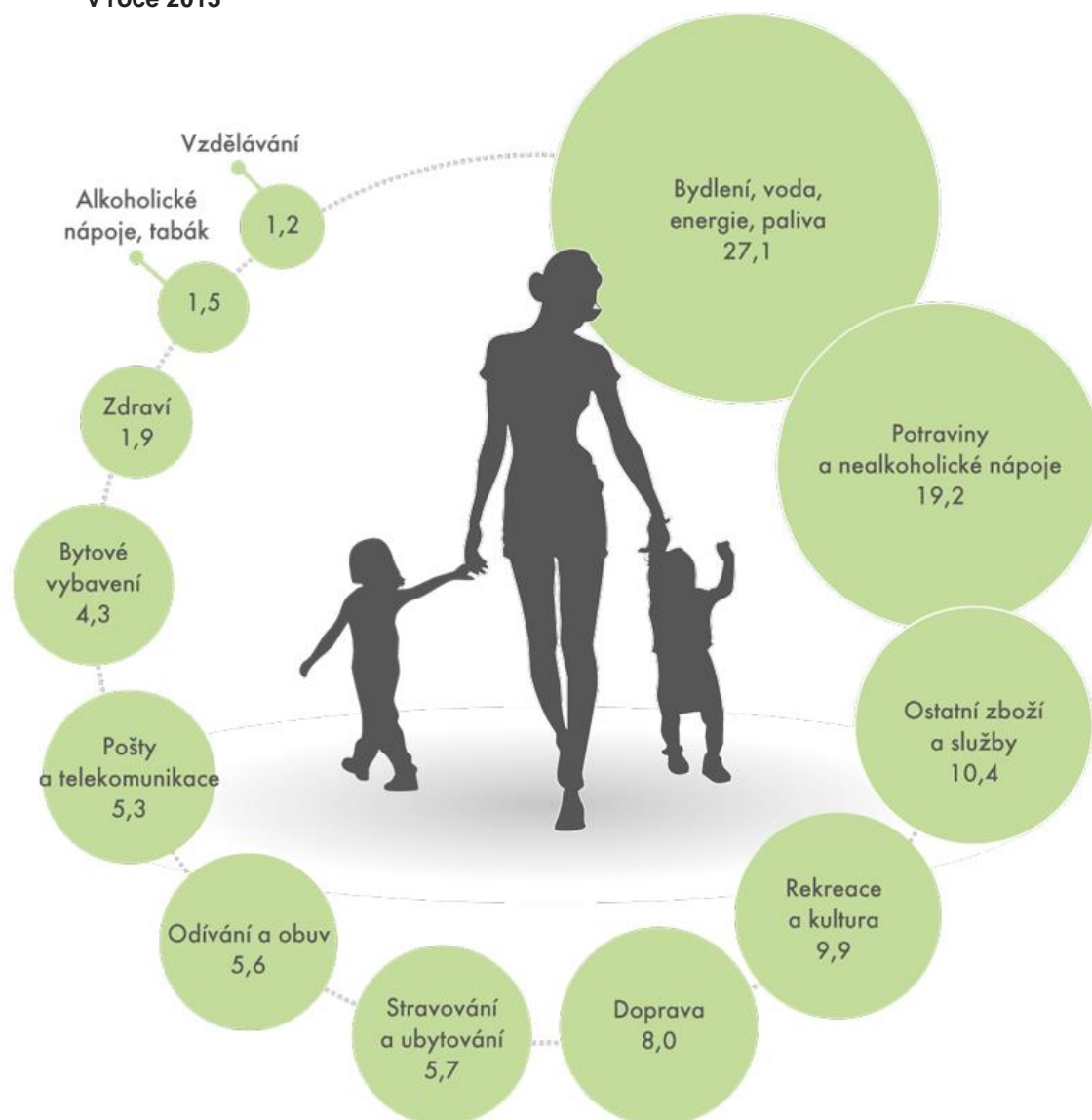
Zdroj: Brázdilová (2015)

Šustová (2015) upozorňuje na připravovanou revizi a rozšíření sledovaných položek, které hodnotí materiální deprivaci z důvodu malé spolehlivosti. Ze seznamu položek vypadne telefon, barevná televize a pračka, naopak přibude sedm dalších ukazatelů, například nahrazování opotřebovaného nábytku a oblečení, volnočasové aktivity, malý obnos pro vlastní potřebu.

Rodin, ve kterých se o potomky staral jen jeden z rodičů, bylo v roce 2013 více než 165 tisíc. Z velké většiny byla pečujícím žena (90 %). Na obrázku 3 je vidět zastoupení nezbytných vydání v domácnostech s jedním dospělým a závislými dětmi. Ke zlepšení

situace částečně pomohl trh práce, možnost práce na částečný úvazek nebo na dobu určitou (Dubská, 2015).

Obr. 3 Nezbytná vydání v domácnostech s jedním dospělým a závislými dětmi (v %) v roce 2013



Zdroj: Dubská (2013)

1.3.2 Vliv rodiny

Rodina umožňuje dítěti první kontakt se společností a kulturou, je místem primární socializace (Helus, 2015). Přestože se tvář a funkce rodiny mění, dochází ke změnám rolí v rodině, je rodina považována za nejdůležitější sociální skupinu. Je zdrojem vzorců chování i zkušeností, které nelze jinde načerpat. Formuje identitu, budoucí společenské role i systém hodnot a preferencí. Mezi významné aspekty, ovlivňující budoucí negativní

vývoj jedince patří asociální a antisociální chování rodičů a otázka úplnosti rodiny a náhradních rodičů (Fischer, Škoda, 2008).

Rodina a prostředí rodiny má podle Matouška (2003) zásadní vliv na formování dítěte v průběhu jeho vývoje. Dítě od narození postupně přebírá vzorce chování rodiny. Kromě péče a lásky by mělo dítě také poznat pravidla a meze při prosazování svých osobních zájmů. Prekop (2001) označuje pravidla za smlouvy, které nastaví svobodu a hranice jednání, aniž se vytratí láska. Pokud láska chybí, stává se výchova drezurou.

Za zásadní činitel osobnostního vývoje dítěte považují Matoušek, Matoušková (2011) kvalitu vazby mezi dítětem a matkou, otcem i dalšími členy rodiny. Zároveň však vidí v rodině hlavního činitele, který v případě selhání připravuje prostor pro kriminální chování dětí.

Většina komunikačních partnerů jsou zároveň i rodiče a svým přístupem jsou vzorem a příkladem pro své děti. Vágnerová (1997) přirovnává rodiče k modelu pro budoucnost, rodiče jsou pro děti příkladem dospělého chování, které naplňuje představu dětí o otevřené budoucnosti.

1.3.3 Rodinný rozpočet

Matoušek (2013) řadí hospodaření s příjmy mezi základní kompetence pro fungování rodiny, zároveň ale Bárta (2014) vnímá základní rozpor mezi tím, co rodina má a co rodina může.

Rodinný rozpočet nebo rozpočet domácnosti by měl zahrnovat všechny příjmy a výdaje, které je možné předvídat. Pro větší přehlednost pomůže rozdělení do kategorií a podkategorií. Správný rozpočet se neobejde bez pravidelného přehodnocování a pečlivého zápisu všech položek, včetně neočekávaných výdajů (Petýrková, Chmelařová, 2011).

Podle Bárty (2014) lze rozpočet vypracovat v zásadě dvěma způsoby. Jednodušší formu využijeme v případě rozpočtu na jednorázovou akci, například svatbu. Druhý způsob – běžný rozpočet, jeho sestavování a dodržování – má svá pevná pravidla. Ryan (2012) upozorňuje, že pokud není plánování pravidelné, člověk ztrácí přehled o přesunech vlastních peněz. Domácí rozpočet ztrácí podle Ryana (2012) smysl i ve chvíli, kdy člověk

není schopen finanční plán dodržet a chová se, jako kdyby žádný rozpočet neexistoval. Na dodržování finanční disciplíny upozorňuje i Janda (2013). Pokud opakovaně neodoláme pokušení nákupu nebo půjčky, stávají se čísla na papíře bezcenná.

Kociánová (2012) doporučuje udělat si na své peníze čas a minimálně jednou do roku provést revizi finančních nastavení a rozhodnutí.

Podle Tomkové (2009) je základem stanovení cíle s konkrétní podobou, důvodu, proč chceme šetřit. Cílem nemusí být nutně nová motorka, mnohdy je to jen přechod na úspornější režim z důvodu ztráty zaměstnání nebo bydlení.

Ve chvíli, kdy se domácnost dostane do obtíží, doporučuje Mincher (2007) zpracovat přehled o svých dluhách, rozdělit je podle důležitosti. Přednost mají dluhy vázané na bydlení a dluhy s nejvyššími pokutami při nesplácení.

1.3.4 Zdravotní a sociální dopady

Zvyšováním finanční gramotnosti obyvatel lze zamezit mnoha problémům a nákladům na řešení finančních i osobních potíží. Neuváženě podniknuté, nedostatečně promyšlené kroky přinášejí zdravotní i sociální rizika. Vybíhal (2011) upozorňuje na výskyt sociálně patologických jevů jako dopadů finanční negramotnosti. Kromě již zmíněného užívání návykových látek upozorňuje na kriminalitu, delikvenci, patologické hráčství, intoleranci a vandalismus.

Sutton (2010) si všímá souvislosti dluhů se stresem, depresemi a úzkostí. Stres má vliv na duševní i fyzickou pohodu, ovlivňuje vztahy mezi lidmi. Navyšuje se četnost hádek mezi partnery, finanční nepohoda má na svědomí rozvody manželství. Pocit nezvládnuté situace, viny a studu přináší stav bezmocnosti, obavu z chování věřitelů a vymahačů. Zdánlivé řešení situace přináší zneužívání a závislost na lécích a alkoholu. Sutton (2010) poukazuje také na skutečnost, že jednou z hlavních příčin hádek i rozvodů jsou finanční problémy.

Problémy, které s sebou přinášejí finanční potíže, se odrážejí také v zaměstnání. Neschopnost soustředění, nedodržení termínů, hledání východiska ze špatné finanční situace v pracovní době ovlivňují pracovní výsledky. Kruh se uzavírá ve chvíli, kdy v důsledku těchto problémů dochází ke ztrátě zaměstnání a tím i příjmu. Situace se potom

jeví jako ještě méně řešitelná a může skončit tragicky. Jak uvádí Jílek (2009), ztráta naděje na zlepšení situace je některých případech řešena i sebevraždou. V České republice takto zásadním způsobem řeší ročně své existenční problémy přibližně 50 lidí.

Vrbková (2009), která zažila život s exekucí na vlastní kůži a jako první člověk v České republice požádala v roce 2008 osobní bankrot, popisuje svůj den: *„Občas jsem mívala stavy naprosté letargie, byla jsem zavřená doma, s nikým jsem nemluvila, vypnutý telefon a zvonek, naprosto nic jsem nedělala, buď jsem jen tak nečinně seděla nebo spala, Tyto stavy se střídaly se stavy, kdy jsem měla celý den obavy, doslova schizofrenně jsem se otáčela za každým na ulici.“*

Naopak část dlužníků se svými dluhy pohodlně žije bez pocitu, že by nějak vadily. Podle Smrčky (2007) ale těm, kteří mají se splácením zásadní problémy, osobní bankrot nepomůže. Nedokáží zaplatit třetinu dluhů a splnit tak podmínku pro prominutí zbytku dluhu.

1.3.5 Právní dopady

Teplý (2013) upozorňuje na vzájemné propojení finanční gramotnosti a úrovně zadlužení. Finanční vzdělávání považuje za jeden ze tří pilířů ochrany spotřebitele. Vedle toho prosazuje za důležité, aby stát zajistil dostatek informací, kterým bude rozumět, bude s nimi umět pracovat i vyvozovat rozhodnutí, zároveň ale také zajistí podmínky k prosazení a ochraně práv.

Smrčka (2007) označuje zadlužení rodin jako hit, který se stal fenoménem hlavně po roce 2000. Pozastavuje se nad skutečností, že jen málo prací z tohoto období je založeno na vědeckých metodách, naopak závažná situace je více řešena v novinách a v odborné publicistice. Z důvodu neexistujících nabídek nehrálo do roku 1990 zadlužení významnější roli. Pro občany byla k dispozici pouze spořitelna (dnes Česká spořitelna). V úvahu přicházely novomanželské půjčky a půjčky na individuální bytovou výstavbu, obojí organizoval stát. Peníze byly vydávány oproti účtenkám z obchodu a posuzována potřebnost nákupu. Vybavení domácnosti, například televize, pračky, bylo nedostatkovým artiklem, získat stavební materiál vyžadovalo známost a nocování na nádraží na vagon s cihlami.

Demokracie nabízí lidem svobodu, k níž zákonitě patří větší osobní zodpovědnost. Nesnesitelná lehkost zadlužení přichází ve 21. století a Smrčka (2007) ji dokonce označil jako boom. Nákupy na dluh, které postupně přerůstají přes hlavu, přicházejí bez předchozího zhodnocení situace. Jinak by bylo jasné, že příjmy na jedné straně neodpovídají spotřebitelským ambicím. Posouzení reálné potřeby prvního úvěru je častým problémem zadlužených a následně předlužených rodin.

Podle Teplého (2013) přibývá od roku 2011 zadlužených osob, které nejsou schopny dostát svým finančním závazkům. Tím, jak narůstá počet zadlužených domácností, narůstá i počet spotřebitelských úvěrů v selhání, při kterých není úvěr splácen více než 90 dní. Řešení situace prostřednictvím oddlužení (možné od 1. 1. 2008) je často podle Teplého jedinou možností, jak se postavit zpátky na nohy. Upozorňuje ale zároveň na pochybné poradenské společnosti, které institut oddlužení zneužívají ve svůj prospěch. Dlužník ve finále zaplatí na poplatcích a úrocích více než za původních podmínek.

Exekuce je nucený výkon na základě soudem vydaného rozhodnutí a exekučního výměru v případě, že dlužník neplní ve stanovené lhůtě své povinnosti. Výjimkou jsou dluhy u státních institucí (zdravotní pojišťovny, finanční úřady), které ve správním řízení mohou přistoupit k exekuci i bez rozhodnutí soudu. Exekuce může probíhat srážkou ze mzdy nebo jiného příjmu, příkázáním pohledávky (zablokování a zabavení peněz z bankovního účtu), prodejem věcí nebo nemovitosti (Škvára, 2011).

Informace o exekučních řízeních, nařízení exekuce na konkrétní subjekt, datum nařízení exekuce, případné pozastavení nebo odložení poskytuje centrální evidence exekucí. Neobsahuje údaje o exekucích vedených soudy, orgány státní správy a samosprávy, zdravotními pojišťovnami a finančními orgány. Centrální evidenci spravuje Exekutorská komora České republiky. 15 dní po ukončení exekučního řízení jsou údaje o exekuci z evidence vymazány. Na základě žádosti je možné získat výpis nebo potvrzení, že daná skutečnost není v evidenci zapsána, tato služba je zpoplatněna (Centrální evidence exekucí, 2016)

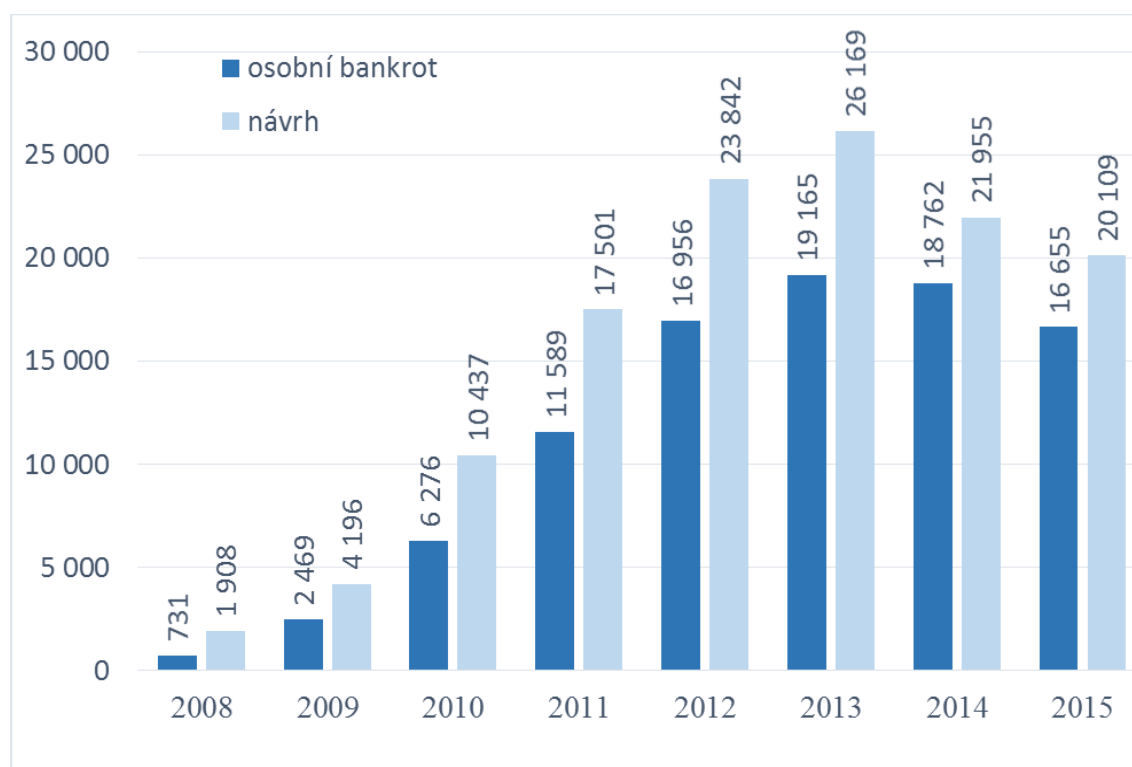
Osobní bankrot, oddlužení upravuje Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), který nabyl účinnosti od 1. ledna 2008. Oddlužení je jednou z možností řešení dluhů na základě rozhodnutí soudu, nastává pouze za splnění mnoha podmínek (poctivý záměr, transparentní přístup, souhlas věřitelů). Dlužník může požádat o oddlužení v situaci, kdy jeho majetek ani jeho příjmy nestačí na zaplacení dluhů.

V případě, že soud oddlužení povolí, dluhy dále nenarůstají. Nejčastějším řešením je splátkový kalendář nebo zpeněžení majetku dlužníka. Do nejdéle pěti let od rozhodnutí soudu musí dlužník splatit nejméně 30 % z pohledávek. Při porušení přísných podmínek může být oddlužení zrušeno. Po splnění oddlužení nastane odpuštění části dluhů a tím vyřešení vleklých finančních problémů (Vybíhal, 2011).

Šmejkal (2013a) upozorňuje na nešvar, se kterým se setkává ve své praxi. Existují jednotlivci i firmy, které za sepsání návrhu na oddlužení požadují od pěti do dvaceti tisíc korun. Problém je v tom, že to udělají špatně a návrh u soudu neprojde. Pokud si dlužník takovou firmu vybere, měl by trvat na placení až po přijetí návrhu soudem. Počty podaných návrhů na oddlužení a osobních bankrotů v letech 2008 – 2015 ukazuje obr. 4 (Šmejkal, 2013a).

Existují i praktiky, při kterých firma poskytne úvěr, ve druhé kanceláři vyřídí jeho poskytnutí a za třetími dveřmi hned nabídne oddlužení. Zadluženého klienta si kanceláře předávají mezi sebou, aby se za velké peníze dozvěděl, že mu nikdo nepůjčí a v závěru své pouti dostane nabídku na sepsání návrhu na oddlužení v hodnotě minimálně deset tisíc (Šmejkal, 2016).

Obr. 4 Podané návrhy na oddlužení a osobní bankroty v letech 2008 – 2015



Zdroj: Šmejkal (2016)

Sociální úvěr

Na jaře roku 2013 představili zástupci Francie, Itálie, Velké Británie a Belgie zkušenosti ze svých zemí s „affordable personal credit“. V překladu termínu, pro který zatím v našem jazyce neexistuje žádné vžitě označení, odpovídá výraz cenově dostupný osobní úvěr. Ten je určen lidem se špatnou úvěrovou historií, závislým na sociálních dávkách, nezaměstnaným k pořízení zboží a služeb, které jsou pro tyto skupiny nedosažitelné nebo hrazené pomocí půjček s rizikovými podmínkami. Na základě přesně stanovených pravidel bude ohroženým skupinám obyvatel umožněno zakoupit základní vybavení do domácnosti (Šmejkal, 2013b).

V České republice by poskytování cenově dostupného úvěru mělo probíhat na základě spolupráce finančního sektoru (pravděpodobně České spořitelny) a neziskových organizací, podobná aktivita se připravuje na Slovensku. Podrobnosti dosud odmítli zástupci finančního sektoru sdělit.

1.4 Sociální práce

Sociální práce jako pomáhající profese se ve snaze zvládnout obtížné situace snaží využít veškerý možný potenciál jednotlivce, rodiny, skupiny nebo komunity na obnovu sociálního fungování. Jankovský (2003) v této souvislosti upozorňuje na propojení pomáhajících profesí s obtížemi, zklamáním a problémy. Pomoc druhým předpokládá kromě určitých osobních dispozic často i ochotu přinášet oběti.

Matoušek (2013) vidí cíl sociální práce v odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální pracovníci pomáhají k dosažení nebo znovuzískání způsobilosti k sociálnímu uplatnění, pomáhají pro uplatnění vytvářet příznivé společenské podmínky a podporují co nejdůstojnější způsob života u těch, kteří se společensky uplatnit nemohou.

Vnímání a náhled na sociální práci ve společnosti se velmi odlišuje. Specifický a poměrně jednotný pohled budou mít sociální pracovníci, pro které je sociální práce každodenní náplní. Velmi odlišný je ale pohled veřejnosti, která mnohdy hodnotí a posuzuje bez znalosti problematiky a potřebných souvislostí. Tak se lehkost dostane sociální pracovníci nálepky „zubatá“, ta, která bez uvážení odebírá děti a hodnotí černě situace, které jsou

„úplně v pohodě“. Druhým pólem hodnocení jsou lidé, kteří vidí pomoc jako nedostatečnou a zastávají názor, že pomoc znamená dát klientovi peníze.

Cíl sociální práce vidí Payne (2012) v přispívání k sociální solidaritě a soudržnosti společnosti. Přestože sociální pracovníci nemohou obvykle docílit zásadní politické změny, mohou usnadnit vytváření vztahů a zdůrazňovat schopnost fungovat jako součást společnosti.

Rozsah práce a kvalifikace sociálního pracovníka jsou dány Zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Úkolem pro sociálního pracovníka je kromě jiného vykonávat sociální šetření, zabezpečovat sociální agendy, řešit sociálně právní problémy v zařízeních poskytujících služby sociální péče, poskytovat sociálně právní poradenství a odbornou činnost v zařízeních poskytujících služby.

Konkrétní pracovní náplň se bude odlišovat podle druhu poskytované služby, místa výkonu práce. Jak uvádí Payne (2012), každá pozice v sociální práci vyžaduje specializované vědomosti, ale z jiného pohledu pro všechny pozice potřebujeme znalosti sociální práce.

Do úrovně sociální práce se promítnou jednotlivé kompetence sociálního pracovníka, které vymezují jednotlivé předpoklady a dovednosti pro sociální práci. Z latinského *competens* tzn. vhodný, příhodný, náležitý, je kompetence vnímána jako schopnost chápat a jednat rozumně (Havrdová, 1999).

Payne (2012) také upozorňuje na propojení teorie a praxe v sociální práci. Praxe není možná bez využití znalostí, pojmů a myšlenek a ty naopak ztrácejí svůj význam, pokud nejsou v praxi využívány.

1.4.1 Azylové domy

Ve své diplomové práci se zabývám finanční gramotností klientů azylových domů. Jak vyplývá z Registru poskytovatelů sociálních služeb (k 10. 4. 2016) je registrováno 213 poskytovatelů této pobytové sociální služby. Jednotlivé azylové domy se odlišují cílovou skupinou klientů a věkovou kategorií, pro kterou je azylový dům určen (Registr poskytovatelů sociálních služeb).

Azylové domy patří mezi služby sociální prevence. Sociální prevence je soubor činností, které mají vliv na socializaci a sociální integraci. Tyto činnosti jsou zaměřeny na změnu sociálních a socioekonomických podmínek, které by mohly zapříčinit vznik nebo šíření sociálně patologických jevů (Krebs, 2010).

Matoušek (2008) definuje azylový dům jako ubytovací zařízení, které není určeno pro trvalé bydlení, ale pro bydlení na přechodnou dobu, zpravidla ne delší než jeden rok. V této době má klient prostor na řešení své obtížné situace, změnu současného životního stylu a připravuje se na návrat zpět do společnosti.

Průdková, Novotný (2008) nevnímají azylový dům jako levnou ubytovnu, poslání vidí v řešení klientovy situace. Na klienta jsou v azylovém domě kladeny vyšší nároky než v noclehárně, musí vykazovat snahu postavit se na vlastní nohy a získat sociální suverenitu.

1.4.2 Azylové domy pro matky s dětmi

V souladu s uplatňovaným principem subsidiarity řeší stát problémy, které se nepodařilo vyřešit na nižších úrovních. Současně je povinností státu zabezpečit každému životní úroveň dostatečnou k zajištění přiměřeného bydlení (Francová, Novotný, 2008).

Podle Krebse (2010) vytváří bydlení kromě prostředí pro rodinný život i podmínky pro budování a udržování životních hodnot (vzdělání, zdraví, práce) a řadí se mezi nejzákladnější potřeby člověka. Kvalita rodinného života, výchova dětí, mezigenerační soužití mají i značný celospolečenský význam.

Vzhledem ke společnému pobytu matek a jejich nezaopatřených dětí, mají mezi všemi azylovými domy svá specifika. Matoušek (2011) je označuje kromě původního významu i jako zařízení, které poskytuje podporu při výchově dětí. V soužití, ve kterém žije jeden dospělý s jedním nebo více dětmi je podle Matouška, Pazlarové (2010) poutem jen rodičovství, které lze v tomto případě pokládat za významnější než partnerství a na rozdíl od partnerství je toto pouto definitivní.

Život bez partnera se podle Matouška, Pazlarové (2010) stává v rozvinutých zemích stále znepokojivějším jevem. Dopady osamělého života na psychické i tělesné zdraví potvrzují potřebu pospolitosti. Právě rodina je pro děti a dospělé přednostní formou soužití.

Vytvořit vhodné prostředí pro sebe a své děti je ve chvíli, kdy je matka nucena řešit složitou situaci, je pro každou z klientek velmi obtížné. Společné soužití mnohdy přestává plnit funkci rodiny, byť neúplné (Výrost, Slaměník, 2008). Kromě poskytnutí ubytování vyžaduje situace podle Matouška (2010) i další služby (poradenství, sociální, psychologické a zdravotní).

Klienty v azylových domech můžeme zařadit mezi lidi bez domova. Smutek (2008) vidí příčinu ztráty domova v nezvládnutí úkolů a situací, spojených s životním stylem a prostředím, ve kterém fungovaly. Podle Marka et al (2012) nemají dostatečné znalosti a schopnosti jedince. Změnu v situaci musí provést jedinec sám. Matky jsou více motivovány k získání bydlení, často zůstávají po rozpadu vztahu se svými dětmi a ztratit bydlení znamená často i ztratit děti.

Vláda ČR dosud nepřijala koncepci ani zákon, který by upravoval sociální bydlení. Podle harmonogramu by měl být ve 2. čtvrtletí roku 2016 předložen návrh na znění zákona o sociálním bydlení s předpokládanou účinností od roku 2017, ve kterém budou rodiny s dětmi zařazeny do krizové skupiny Krizové bydlení, které je prvním ze tří stupňů sociálního bydlení, by měla tvořit nově upravená forma sociální služby pro osoby, které potřebují kromě ubytování i sociální pomoc a pobyt v krizovém bydlení by neměl přesáhnout půl roku. Pro matky, které bydlení řeší putováním od azylu k azylu, by mohlo být krizové bydlení možnou variantou (Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015 – 2025)

1.4.3 Azylové domy Diakonie Českobratrské církve evangelické

Činnost Diakonie Českobratrské církve evangelické navázala svou činností 1. června 1989 na činnost České Diakonie (celým názvem Česká Diakonie, spolek evangelický pro ošetřování nemocných a chudých), která vznikla v roce 1903 a působila do roku 1952. V tomto roce totalitní moc v naší zemi zrušila všechny spolky a církev nadále nesměla organizovat veřejnou sociální službu. Určitá forma sociální práce existovala uvnitř sborů ČCE v podobě tzv. křesťanské služby (Diakonie, 2016a).

Zřizovatelem je Českobratrská církev evangelická. Diakonie je součástí Eurodiakonie, spolupracuje s partnery po celém světě (Diakonie, 2016b).

Diakonie je druhou největší neziskovou organizací, která v České republice poskytuje sociální služby a denně tak pomáhá mnoha lidem v nepříznivé sociální situaci. Kromě 110 zařízení (střediska a speciální školy) po celé republice organizuje i humanitární pomoc a rozvojovou spolupráci v zahraničí. V současné době je v Diakonii registrováno 132 sociálních služeb, zaměstnáno asi 1 500 zaměstnanců a svou pomoc nabízí přibližně 1 000 dobrovolníků (Diakonie, 2016c).

V rámci Diakonie je služba azylový dům registrována na pěti místech v České republice Litoměřice, Most, Ostrava, Praha a Vlašim. Na všech místech je služba poskytována bez ohledu na vyznání, při respektování potřeb každého jednotlivce, ve snaze zachovat a podporovat vazby v rodinném prostředí.

2 CÍLE PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem práce je zjistit, jak uživatelé azylových domů vnímají vlastní finanční gramotnost a možnosti jejího zvyšování. Dílčím cílem je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají možnosti zvyšování finanční gramotnosti uživatelů azylových domů.

2.2 Výzkumné otázky

V souvislosti se stanovenými cíli práce byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

1. Jsou uživatelé azylových domů aktivní při získávání informací, souvisejících se zvýšením finanční gramotnosti?
2. Pokud ano, jaké zdroje využívají. Jaké faktory podle sociálního pracovníka ovlivňují postoj uživatele ke zvyšování finanční gramotnosti?

3 METODIKA PRÁCE

3.1 Použitá metodika

Pro realizaci sběru dat pro výzkum ve své diplomové práci jsem využila kvalitativní výzkum, při kterém po získání dostatečného množství informací v nich pátráme po pravidelnostech (Gulová, 2011). Při práci v terénu vyhledávány informace, které mohou sloužit k vytvoření konkrétního, holistického obrazu (Hendl, 2012) a zároveň komplexně nahlédnout na určitý sociální nebo lidská problém v jeho přirozeném prostředí (Reichel, 2009). Jak uvádí Strauss, Corbinová (1999), výzkum se může týkat života a vzájemných vztahů lidí, jejich chování a příběhů a podle Gulové (2013) může přinést všem zúčastněným dobrodružství, podobné detektivní práci. Podle Švaříčka, Šed'ové (2007) kvalitativní výzkum v autentickém prostředí založen i na specifickém vztahu badatele a účastníků výzkumu, pro Miovského (2006) je opravdovost vztahu mezi oběma stranami jedním ze základních kritérií validity.

3.2 Techniky sběru dat

Data pro výzkum byla získána metodou dotazování, která je podle Reichla (2009) specifická pro sociální výzkum. Využitá technika polostrukturovaného individuálního rozhovoru umožňuje připravit okruh témat a otázek a zároveň přijmout specifika komunikačních partnerů (Reichel, 2009). Rozhovor je veden podle osnovy a zároveň je možné vlastními slovy formulovat otázky podle aktuálního vývoje rozhovoru (Hirt et al, 2012). V části výzkumu bude využita analýza dat, které nebyly vytvořeny záměrně pro výzkum. Výhodou analýzy je dostupnost dat, odpadají náklady na jejich pořízení, naopak problémem může být jejich neúplnost, což může výzkum ztížit (Kutnohorská, 2009). Pro analýzu dat budou využity individuální plány uživatelů azylových domů.

Tematické okruhy rozhovorů byly upraveny metodou otevřeného kódování, které je v kvalitativních výzkumech hojně zastoupeno (Švaříček, Šed'ová, 2007). Údaje získané při rozhovorech jsou důkladně prostudovány, rozebrány na jednotlivé kategorie. Kategorie umožňují porovnání a následně nalezení rozdílů i podobností (Strauss, Corbinová, 1999).

3.3 Výzkumný soubor

Výzkum se odehrával v prostředí, ve kterém se můžeme se zkoumanými jevy setkat. Podle Švaříčka, Šed'ové (2007) je možné jej proto označit za naturalistický. Pro obě části výzkumu byl využit účelový výběr, který je podle Hirta (2012) v kvalitativním výzkumu nejčastěji využíván. Na základě účelového vzorkování musejí komunikační partneři splňovat vybraná kritéria, reprezentovat určitý problém (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Základní výzkumný soubor při výzkumu č. 1 tvořilo patnáct uživatelů azylových domů Diakonie ČCE. Tato nezisková organizace poskytuje sociální službu azylový dům v pěti městech České republiky - Litoměřice, Most, Ostrava, Praha (na dvou adresách) a Vlašim. V rámci výzkumu byl pojem uživatel nahrazen pojmem komunikační partner. Pro větší přehlednost jsou komunikační partneři číselně označeni (KP 1 – KP 15).

Základní výzkumný soubor při výzkumu č. 2 byl tvořen pěti sociálními pracovníky v azylových domech Diakonie ČCE, také oni byli ochotni dobrovolně spolupracovat a stát se komunikačními partnery pro výzkum. Jejich označení je KP 16 – KP 20.

Uživatelé - komunikační partneři nejsou k jednotlivým adresám azylových domů přiřazováni.

3.4 Realizace výzkumu

V prosinci 2015 byli kontaktováni sociální pracovníci všech azylových domů Diakonie ČCE v České republice. Za pomoci sociálních pracovníků byli osloveni také uživatelé azylových domů, kteří vyslovili zájem účastnit se rozhovorů. Švaříček, Šed'ová (2007) považují zajištění vstupu do terénu za důležitý krok, což se vzhledem k velké vzdálenosti měst potvrdilo. Možnost realizovat výzkum zamítla sociální pracovnice z azylového domu v Praze. Uživateli tohoto azylového domu jsou cizinci, kteří žijí v České republice a stali se obětí obchodu s lidmi, trestné činnosti, řeší problém znevýhodnění na otevřeném trhu práce, jsou komerčně zneužíváni. Uživatelé tohoto azylového domu nedali souhlas s rozhovorem v obavě o svou bezpečnost. Problémem byla také jazyková bariéra. Uživatelé jsou převážně bulharské nebo rumunské národnosti a nebylo možné zajistit tlumočnicka.

V lednu 2016 byly sestaveny okruhy otázek pro výzkum č. 1 i výzkum č. 2. Osnova rozhovorů pro výzkum č. 1 je uvedena v příloze 1 (Osnova individuálního rozhovoru

s uživatelem azylového domu). Osnova rozhovorů pro výzkum č. 2 je uvedena v příloze 2 (Osnova individuálního rozhovoru se sociálním pracovníkem azylového domu).

Vlastní výzkum proběhl v únoru a březnu 2016. Rozhovory s uživateli i sociálním pracovníkem se uskutečnily v daném azylovém domě vždy během jednoho pracovního dne, v termínu, stanoveném na základě telefonické domluvy. Termín rozhovorů zohledňoval vždy možnosti všech komunikačních partnerů daného azylového domu. Všechny rozhovory byly zaznamenány na diktafon. Záznamy i doslovné přepisy jsou uloženy v soukromém archivu.

Setkání při výzkumu č. 1 probíhala v ubytovacích jednotkách komunikačních partnerů nebo ve společných prostorách azylového domu, při výzkumu č. 2 v kancelářích sociálních pracovníků. Vždy bylo přihlédnuto k aktuálním možnostem a potřebám. Po vzájemné dohodě byla stanovena maximální délka rozhovoru. Rozhovory začaly úvodním vzájemným představením výzkumníka a komunikačního partnera. V závěru rozhovoru měl komunikační partner možnost sdělit k problému podstatné připomínky, o kterých neměl možnost dosud hovořit a také prostor pro vlastní dotazy. Všichni komunikační partneři byli také informováni o tom, že na základě výsledků výzkumu bude vytvořen informační leták, který bude k dispozici v elektronické i tištěné podobě.

3.5 Etika výzkumu

Zásady etiky výzkumu nejsou přesná pravidla, ale obecné principy. Proto na každém výzkumníkovi zůstává pečlivé zvažování důsledků výzkumu i publikování výsledků (Švaříček, Šedřová, 2007). Nikdy by však právo objevovat a vědět nemělo být povyšováno nad ostatní práva (Miovský, 2006). Etické zásady je podle Reichla (2009) třeba zohlednit při vlastní výzkumné práci, ale také při kontaktu s účastníky výzkumu.

Výzkum proběhl ve snaze získat objektivní data, bez jakéhokoliv ovlivňování nebo zpochybňování, zároveň při zachování citlivého náhledu a respektování důstojnosti všech komunikačních partnerů. Výzkumná data byla uložena v soukromém archivu a zajištěna proti zneužití. Všem komunikačním partnerům byly podány informace o důvodech, průběhu a cílech výzkumu, o možnosti seznámení s výsledky výzkumu. Do výzkumu byli zařazeni všichni na základě informovaného souhlasu – Příloha 3 (Souhlas s rozhovorem a využitím audionahrávky). Žádný z účastníků výzkumu není z důvodu anonymity označen jménem, není přiřazeno místo azylového domu, kde komunikační partner

využívá službu (výzkum č. 1) nebo pracuje jako sociální pracovník (výzkum č. 2).
Všichni komunikační partneři dostali jako poděkování balíček kávy a bonbony pro děti.

4 VÝSLEDKY

4.1 Výzkum č. 1 - Výsledky rozhovorů s uživateli azylových domů

V následující kapitole jsou předloženy výsledky rozhovorů s uživateli azylových domů. Pro větší přehlednost je v úvodu vytvořen přehled zkoumaných oblastí (tab. 4). V tabulce 2 jsou zaznamenány základní anamnézy uživatelů a v následujících tabulkách (tab. 3 – tab. 16) jsou zpracovány výpovědi komunikačních partnerů.

Tabulka 4: Přehled zkoumaných oblastí – výzkum č. 1

Tabulka	Obsah tabulky	Strana
4	Přehled zkoumaných oblastí – výzkum č. 1	43
5	Základní anamnéza uživatele	44
6	Primární rodina	46
7	Partner	48
8	Vzdělání	50
9	Zaměstnání	51
10	Překážky při hledání zaměstnání	52
11	Význam pojmu finanční gramotnost	53
12	Řešení měsíčních příjmů	54
13	Finanční rozpočet	55
14	Dopady finanční gramotnosti	57
15	Řešení dluhu, řešení exekuce	59
16	Bankovní produkty	60
17	Individuální plánování	60
18	Informovanost o organizacích	62
19	Zvyšování finanční gramotnosti	63

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 5: Základní anamnéza uživatele

KP	Pohlaví	Věk	Stav	Počet dětí (dětí v AD)	Pobyt v AD	Délka pobytu	Příčiny pobytu
1	žena	30	svobodná	2 (1)	2	2 týdny	partner
2	žena	37	svobodná	2 (0)	2	1 měsíc	závislost (alkohol)
3	žena	31	svobodná	8 (5)	1	2 měsíce	ztráta bydlení
4	žena	28	rozvedená	4 (4)	2	4 měsíce	domácí násilí
5	žena	33	svobodná	3 (3)	3	3 měsíce	neuveveno
6	žena	46	svobodná	4 (1)	1	6 měsíců	exekuce na bydlení
7	žena	57	rozvedená	1 (0)	2	1 měsíc	bezdomovectví
8	žena	36	svobodná	8 (1)	2	1 měsíc	ztráta bydlení
9	žena	40	rozvedená	3 (3)	neví	6 měsíců	domácí násilí přechod z AD
10	žena	31	svobodná	3 (3)	2	6 týdnů	přechod z AD ztráta bydlení
11	žena	22	svobodná	2 (1)	1	4 měsíce	bezdomovectví těhotenství
12	žena	33	rozvedená	4 (3)	4	7 měsíců	finančně nedostupné bydlení
13	žena	36	svobodná	4 (4)	3	2,5 měsíce	vztahy se sousedy
14	žena	37	vdaná	3 (3)	2	1 měsíc	ztráta bydlení
15	žena	39	vdaná	2 (2)	1	4 měsíce	nevyhovující bydlení

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikačními partnery pro výzkum č. 1 (tab. 5) byli uživatelé pěti azylových domů Diakonie ČCE v České republice, ve městech Litoměřice, Most, Ostrava, Praha a Vlašim.

Všichni komunikační partneři byli ženy ve věku 22 až 57 let. Sociální službu v azylových domech využívali, kromě dvou (KP 2, KP 7), se svými dětmi. Pouze sedm žen (KP 4, KP 5, KP 9, KP 10, KP 13, KP 14, KP 15) žije se všemi svými dětmi, ostatní mají některé z dětí v péči otce, v náhradní rodině nebo dětském domově, jedna matka má dítě ve střídavé péči (KP 1). Devět žen bylo svobodných, čtyři rozvedené a dvě vdané. Vdané ženy (KP 14, KP 15) žijí v azylovém domě se svým manželem. Nejdéle je v azylovém domě KP 12 – 7 měsíců, nejkratší dobu KP 1 – 2 týdny. Dvě ženy (KP 9 a KP 10) přešly

z jiného azylového domu, protože se jim během předchozího pobytu nepodařilo získat jiné bydlení.

KP 1: „Poprvé jsem tu byla, jelikož jsem žila na ulici, otěhotněla jsem, tak jsem neměla kam jít. Ted' jsem se tu ocitla, jelikož jsem naletěla příteli, kterej mě okrad, přišla jsem o nájemní smlouvu a jsem tu podruhé. Díky mé situaci vlastně máme střídavou péči na dceru. Ještě mám syna, Tomáška, o něj jsem přišla, toho má otec v péči, on je jakoby vietnamské národnosti.“

KP 2: „Já už jsem tady kdysi byla, v tomhle azylovom domě, bylo to zhruba tak před pěti lety, když jsem se pohádala s partnerem. Mám dvě děti, 12 a 5 let, ale bohužel je prozatím nemám u sebe. Jsou u mamči, kluka už tam mám od třech let, to jsem byla v léčebně a ted' je tam i dcera. Mám za sebou pobyt v protialkoholní léčebně a problémy s alkoholem přetrvávají do ted'.“

KP 3: „Tady mám 5 dětí, ona máma má další moje tři děti v péči. Ztratili jsme jako podnájem, jsme to moc nezvládali finančně, tak jsme se ocitli tady, už mě to tu nebaví.“

KP 4: „Mám čtyři děti, jsem tady, protože jsem se vdala a manžel mě fyzicky napadal.“

KP 6: „Mám celkem 4 děti, ty tři jsou přes 15 let holky někde pryč. Právě, že poprvé jsme na azylu, bylo to překvapení, já jsem bydlela s druhem, on pak byl nemocnej, tak jsme byli u mamky přes rok, pak byla exekuce na baráku, prodal se a my jsme neměli kam jít, tady to jediný nám zbylo, kam jsme tak mohli jít.“

KP 7: „Mám dceru, ta je v Místku, v domově, já ju u sebe nemám. Na Deboře jsem podruhé, tady bylo fajn před čtyřma rukama, a ted' je tu hnus. Já jsem neměla kde jít, já jsem přespávala sice na noclehárně, ale jak vám dojdou peníze, nemůžete na noclehárnu, musíte být venku.“

KP 8: „Jsem svobodná maminka, měla jsem 8 dětí, jenomže ty děti jsou rozdělené, čtyři jsou v dětském domově, jedno v adopci, jedna už je dospělá a kluk je u taťky v péči. Jsem tu, protože jsem ztratila byt a po rodinách to není ono být u bráchy, u sestry, není to dobré prostě, vždycky přijde nějaký problém.“

KP 9: „Prošla jsem si domácím násilím, mám 3 děti – 3, 5, 8, děti si to prošly taky, byly při tom mlácení, těžko to nesly, se starší jsem chodila na terapiju, ted' jsem ráda, že žijeme v klídku, jsme pět let z azylu do azylu jako štvanci, což taky to není dobré pro děti.“

KP 10: „Jsme přišli o bydlení, protože partner neplatil nájem a zůstala jsem doslova a do písmene na ulici a tři čtvrtě roku jsem s dětma cestovala po známých, po kamarádech, u babičky, pak jsem už neměla fakt kam jít, sociálka mi do dvou dnů sehnala ten první azylák. Ten rok utek teda strašně rychle, byt zatím žádnéj, pronájem to je strašně drahý, do toho jsem otěhotněla neplánovaně.“

KP 11: „Na azylu jsem poprvé. Proč jsem tady? Protože jsem hlavně byla na ulici tři měsíce, byla jsem těhotná, tak abych se nějak připravila. Mám ještě jednu dceru, ta je dvouletá a mám jí v pěstounský péči u maminky.“

KP 12: „Mám tu tři děti, to čtvrtý má muj bejvalej přítel. Na azyláku jsem proto, že jsem bydlela v bytě s kamarádkou, ona se odstěhovala a já jsem nedokázala zaplatit nájem, byl strašně drahej.“

KP 14: „Jsme na azylu podruhé, díky manželově nedbalosti. Prostě se vyprdnul na práci a prostě na ty nájem nebylo.“

KP 15: „Jsme tady s manželem a s dětma, protože jsme byli na ubytovně a ten nechtěl děti mít na ubytovně, tak jsme museli hledat jiný bydlení.“

Tabulka 6: Primární rodina

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
kontakt s rodinou			x	x	x					x	x		x	x	x
závislost v rodině		x		x								x	x		
násilí v rodině												x			
nenaplněné potřeby		x										x	x		
vděk, pomoc rodině				x	x		x	x		x	x		x	x	x
výchova k hospodaření	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x

Zdroj: Vlastní výzkum

Jak ukazuje tabulka 6, kromě jednoho (KP 12) se všichni komunikační partneři shodli na tom, že se v původní rodině učili hospodařit, přestože vztahy v rodině mnohdy nebyly ideální. Čtyři komunikační partneři (KP 2, KP 4, KP 12, KP 13) se setkávali v dětství se závislostí někoho z rodiny na alkoholu nebo automatech. KP 2: „My jsme to měli prokletý

v rodině, prostě táta pil, máma s pitím řešila dřív problémy. Já to mám prostě do dneška vrytý v paměti, že máma doma ležela na gauči, už nemohla vůbec přijímat potravu. Byla závislá na vodce, takže mě vždycky prosila, takže jsem jí musela už ve čtyři ráno jít do trafiky pro nějakou placatku vodky. Potom se vždycky spravila, prostě jí bylo zle, klepala se, opravdu nefungoval ten člověk, já jsem jí musela podpírat, aby si vůbec dokázala dojít na záchod.“

KP 12 poznal kromě závislosti otce na alkoholu i nedostatek jídla a fyzické násilí: *„U nás to bylo špatný, táta chodil do hospody často. Neplatil i nájem, tak jsme se museli odstěhovat do jinýho bytu, tam, kde byli neplatiči. To se kolikrát i stalo, že jsme neměli co jíst. Rodiče mě hospodařit neučili nikdy, vůbec a hlavně táta mě taky mlátil.“*

KP 13 má dětství také spojené s nedostatkem jídla: *„Máma hospodařila asi lepší než já. Nevlastní táta hodně pil, tak nám třeba jídlo sněd a nenosil domů peníze. Pak bylo dobrý, když si máma našla práci ve školní jídelně tak nosila jídlo. Já si pamatuju, že vždycky přinesla tu velikánskou pikslu okurek, tak jsem jich půlku sežrala.“*

Osm komunikačních partnerů je se svou původní rodinou v kontaktu, ale pouze tři z nich (KP 3, KP 4, KP 5) bydlí nejbližším okolí a komunikační partneři tak mohou využít pomoc například při doprovodu dětí do mateřské školy. Pro ostatní přichází v úvahu jen kontakt telefonický nebo příležitostné návštěvy.

KP 3: *„No jsme v kontaktu, teď se nastěhovali sem do města, takže to máme blízko. No navštěvujeme se, protože mají další moje tři děti v péči.“*

KP 4: *„Když jsem v práci, pomáhá mi vyzvedávat dceru ze školky.“*

Devět komunikačních partnerů našlo důvod ve svých odpovědích rodičům poděkovat, vyjádřit vděk. KP 5: *„Jsem s rodinou v kontaktu, rodiče byli velkým příkladem. Můžu říct, že i teď, když je krize, tak mi pomáhají finančně. Říkají mi, támhle to je levnější, takhle nakupuj. Ne, že děti řeknou, že to chtějí, musíš si nejdřív udělat rozpočet. Já vím, že to máma má takhle: musí se zaplatit elektrika, plyn, nájem, to co zbyde, to necháš si na stranu. Tam si dej do skleničky aspoň dva tisíce, aby si věděla, kdyby se něco stalo, že máš kam šáhnout. Tak jsem to tak vždycky dělala, učila mě levně vařit na víc dní, hodně mě naučila.“*

KP 10: „*To je právě ono. Já jsem měla úplně nádherný dětství, celý život jsme bydleli v jednom bytě, jezdili jsme na dovolený, k moři, na výlety jsme chodili. Na dětství prostě vzpomínám hrozně hezky. Naši mě vychovávali, že rodina má držet při hromadě, jak je všechno růžový. Postupem času si myslím, že to nebylo úplně dobře, protože ten život takovej není. Teď jsme v kontaktu, ale ty vztahy se hodně narušily, protože moje máma se nějak nemůže vyrovnat s tím, jak žiju. Prostě se jí to nelíbí, jsou tam hodně dohady, že je mi třicet a nic nemám. Moc často tam nejezdím, tak jednou za tři měsíce, spíš si s mámou voláme.*“

Tabulka 7 : Partner

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<i>spokojený vztah</i>														x	x
<i>neshody, nezájem</i>	x	x	x	x				x		x			x		
<i>kontakt s dětmi</i>	x				x			x	x	x				x	x
<i>střídavá péče</i>	x														
<i>neplatí výživné</i>		x	x					x		x	x	x	x		
<i>domácí násilí</i>				x					x				x		
<i>závislost</i>	x			x				x		x					
<i>výkon trestu</i>											x				

Zdroj: Vlastní výzkum

Se svým partnerem a zároveň otcem svých dětí žije, jak ukazuje tabulka 7, v současné době jen KP 14 a KP 15, v azylovém domě, který poskytuje službu i celým rodinám s dětmi a také oba označili svůj vztah jako spokojený. Ostatní KP žijí bez partnera, KP 1 těžce nese střídavou péči o dceru, která byla nařízena po předchozím nezájmu otce o dceru: „*Máme to teprve chvíli, nabylo to právní moci...trvá to teďka jakoby druhý měsíc, ta střídavá péče... začal mít zájem až teď, jako rok a půl dceru neznal, jsou jí dva roky dceři*“.

O nezájmu a neshodách s partnerem hovořilo sedm komunikačních partnerů. KP 8 uvádí: „*Od té doby co se narodila, on jí ani neviděl*“. Podobnou zkušenost zažil i KP 13: „*Já jsem ho potkala před dvouma měsíci, tak ani na děti se nezeptal*“. Kromě nezájmu vnímá KP 2 i nezodpovědnost partnera: „*Když byly problémy, tak je neřešil, vždycky utek,*

ted' pracuje v Německu, jemu je 40 a on neřeší, do dneška nemá bydlení, neřeší pořádně tu rodinu“.

Děti sedmi komunikačních partnerů jsou v kontaktu se svým otcem, pravidelně se setkává se svým otcem jen dcera KP 1 (střídavá péče) a KP 14, KP 15 (žijí s otcem v azylovém domě pro rodiny s dětmi). Ostatní kontakty velmi nepravidelné, jak potvrzují KP 9: *„Po dlouhé době přišel minule za nima se stavil se na nich podívat“* nebo KP 10: *„Děti s ním jdou občas ven, ale není to moc častý“.*

Sedm KP nedostává na své děti řádné výživné, jeden KP na svého syna výživné platí. KP 10 hodnotil situaci: *„Otec miminka zatím neplatí, protože ten má svých starostí dost.“* KP 12 platí výživné na syna, ale na tři děti žádné alimenty nedostává: *„Každý z mých čtyř dětí má jinýho otce, žádný alimenty nedostávám, nemají otce v rodnom listě, ale já platím na syna, kterýho má jeho otec u sebe, já mám u sebe jen tři děti.“*

Obavy v současném vztahu pociťuje KP 11: *„Můj přítel je ve výkonu trestu, dělal kraviny, ale až přijde tak nevím, nebudu říkat, nebudu plánovat, tak jak se bude chovat, pokud ho budeme zajímat, bude se starat, bude chtít mít to zázemí se mnou a bude chtít něco budovat pro naše dcery, tak samozřejmě.“* Obavy z budoucích vztahů vyjádřil KP 8: *„Já jsem měla tři partnery a ty tři partneři mě zklamali, tak už nechci žádného manžela, radši kamaráda a vím, že mi bude líp, do života bych jako už nechtěla být s chlapem.“*

Někteří KP mají za sebou pestrý partnerský život, prošli vztahem s více partnery, kteří se stali otci jejich dětí. KP 10: *„Já jsem normálně měla vztah osm let, s přítelem, nebyl to otec dětí. Fungovali jsme, pak nevím, co se stalo, začal mi lhát. Biologickéj otec těch starších dětí, moje velká láska, my jsme se seznámili v 16, ted' si mě měl vzít, měli jsme spolu bejt až do konce života. Tak jsem to viděla já, on to viděl trošku jinak. Otec posledního miminka, s tím jsem se seznámila na minulom azylu a jsem otěhotněla, neplánovaně.“* Více partnerů již potvrdil KP 12: *„Každý z mých čtyř dětí má jinýho otce.“*

Čtyři KP označili své partnery přímo jako příčinu problému, ať toho, že musí být na azylovém domě nebo špatné finanční situace. KP 3 o svém partnerovi uvedl: *„On mě ještě vedl jako právě ještě víc ke dnu, vlastně kvůli tomu jsem dávala ty tři děti k mámě do péče, protože mi jsme vlastně neměli kde bydlet a za všechno mohl on. I já, ale většinou on.“* Netytická situace ve velmi krátké době nastala u KP 14: *„Jsme tady díky manželově nedbalosti, že prostě se vyprdnul na práci a prostě na ty nájmy nebylo“.* Do dvou týdnů

po příchodu na azylový dům prodělal manžel CMP KP 14 k tomu dodává: „S manželem jsem měla rozhodnutý, že se s ním rozvedu, ale co se mu to stalo, tak jsem to stáhla, takže se o ně ne starám, ale prostě ho mám ráda a nechci, aby o něj děti přišly, prostě nás ta nemoc stmelila ještě víc, hlouběji.“

KP 9 poznal ze strany manžela – cizince i domácí násilí: „Manžel je cizinec, Arab, my jsme se poznali v 2005 roku. Choval sa krásně, nádherně tri roky a po troch rokoch jsme sa vzali a jak sa narodila dcerka v 2008. Pak teprve to začalo, plivance do očí, pak mlácení. Já jsem si říkala: projde to, protože děti jsou malé, potřebují tátu, ale už jak se to pak hodně stupňovalo, tak som musela odejít“. Zkušenost s násilím v rodině popisuje KP 13: „Nejhorší bylo, že u toho byly děti, dokonce mi holka musela volat sanitku, nemohla jsem se hnout, jak mě zmlátil.“

S různým typem závislosti u partnera se setkali čtyři KP. KP 8 zažil partnerovo gamblerství: „Já jsem měla i špatný život s přítelem, on byl gambler, on hrál automaty a tím, jak on mi prohrál peníze tak já jsem nemohla zaplatit nájem tak to vznikl ten dluh na tom nájmu.“ Část života s partnerem, závislým na návykových látkách prožil KP 10: „Pak začal na starý kolena, bylo mu 32 let, začal fetovat.“ KP 1 se u partnera setkal s drogami, u KP 4 se k drogám přidal i alkohol.

Tabulka 8: Vzdělání

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
<i>základní</i>	x		x	x	x	x	x	x			x				x
<i>vyučení</i>		x								x		x	x	x	
<i>úplné střední</i>									x						
<i>rekvalifikační kurz</i>					x										

Zdroj: Vlastní výzkum

Pouze základní vzdělání dosáhlo devět KP, pět KP absolvovalo učiliště (tab. 8).

KP 2: „Udělal jsem si rozdílůvky na prodavačku, abych aspoň byla něčím vyučená, takže jsem vyučená prodavačka.“

KP 10: „Jsem vyučená servírka.“

KP 12: „Jsem vyučená švadlena.“

KP 13: „*Já mám rodinnou školu.*“

KP 14: „*Vyučená, rodinná škola.*“

Výjimkou mezi všemi je KP 9: „*Mám chemickou průmyslovku s maturitou. Rekvalifikační kurz si už udělal KP 5: „Mám udělanej masážní kurz, na pracáku jsem viděla nabídku, kdybych měla starší děti nebo hlídání tak mám práci.*“

Tabulka 9: Zaměstnání

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
<i>pracovní zkušenosti</i>		x		x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
<i>současné zaměstnání</i>				x		x	x								x
<i>příslib zaměstnání</i>		x													
<i>hledá rekvalif. kurz</i>									x						

Zdroj: Vlastní výzkum

Kromě tří KP mají, podle tabulky 9, všichni pracovní zkušenosti v různém časovém rozsahu. KP 2 dojížděl za prací: „*Já jsem dělala v Amazonu, na úseku, kde vlastně se vykládalo z kamionu zboží veškerý, já to tam vybalovala, skenovala, počítala jsem to a koukala jsem vlastně i na kvalitu toho zboží, jestli je to v pořádku.*“ KP5 má zkušenost s prací z domova: „*Já jsem dřív dělala dřevěný hračky při mateřský, přivezli mi 300 000 malých dřevěných kostiček a ty z toho slož panenku, až to uděláš, oni to odvezou a hned vyplatěj.*“ Jako jediný měl KP 9 i jasnou představu o budoucí práci a pevné odhodlání svého cíle dosáhnout, jeho odpověď byla velmi přesvědčivá: „*Naposledy som pracovala na brigádě, dělala jsem pečovatelku mezi starýma lidma, rekvalifikaci budu zkoušet znova, protože jsem říkala, že to je můj obor, tam bych prostě chtěla, zaměstnání je přednější, když nemáte zaměstnání a nemáte peniaze, tak to není ono.*“ Velmi krátkou pracovní zkušenost mají KP 11 a KP 12. KP 11: „*Byla jsem 14 dní v trafice, ale nevyplatil mi peníze, tak jsem to ukončila sama.*“ KP 12: „*Pracovala jsem chvíli jako brigáda v Tesco.*“ Naopak dlouhou pracovní zkušenost uvedl KP 14: „*Dělala jsem pokojskou, to jsem dělala osm let, to mě strašně bavilo*“ a KP 15: „*Byla jsem zaměstnaná ve sklárnách, tam jsem byla deset let*“.

V době rozhovorů měli práci čtyři KP, i když KP 15 pouze formou přivýdělnku: „*Já teď aspoň žehlim prádlo pro jednu pani, ona mi přiveze prádlo, já ho vyžehlim a ona mi hned zaplatí, snažím se, aby byla spokojená.*“ KP 4: „*Pracuju v městské nemocnici v Litoměřicích jako uklízečka, práce mě baví, dělám na LDN.*“ KP 6: „*Mám práci, jsem si našla u technických služeb, záhonky okopávat, všechno možný, co bude potřeba, mě to baví spíš venku.*“ KP 7: „*Přivydělávám si, uklízím v panelovém domě, tam chodím pondělí, středa, čtvrtek, našla jsem to sama přes internet.*“

Jako jediný měl KP 9 i jasnou představu o budoucí práci a pevné odhodlání svého cíle dosáhnout, za předpokladu rozšíření kvalifikace. Jeho odpověď byla velmi přesvědčivá: „*Naposledy som pracovala na brigádě, dělala jsem pečovatelku mezi starýma lidma. Rekvalifikaci budu zkoušet znova, pretože jsem říkala, že to je můj obor, tam bych prostě chtěla. Zaměstnání je přednější, když nemáte zaměstnání a nemáte peniaze, tak to není ono.*“

Tabulka 10: Překážky při hledání zaměstnání

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
rodičovská dovolená	x		x		x					x	x	x	x		x
chybí hlídání dětí	x		x		x			x	x	x	x	x	x		x
diskriminace								x							
práce nevyhovuje			x												
nedostatek financí		x													

Zdroj: Vlastní výzkum

Rodičovskou dovolenou ve smyslu překážky v práci uvedli komunikační partneři z důvodu péče o velmi malé, mnohdy ještě kojené děti (tab. 10). Nástup do zaměstnání je pro matky samoživitelky úzce propojen se zajištěním hlídání pro jejich děti. Deset KP při rozhovoru zmínilo tento problém, ať už se týkal současnosti nebo budoucnosti, protože osm KP je na rodičovské dovolené. Se zajištěním hlídání pro děti si nedělá starost KP 2, protože děti jsou v pěstounské péči babičky: „*Děti jsou u mamči, kluka už tam mám od třech let, to jsem byla v léčebně, holka je tam od srpna.*“ KP 4 má nejmladší dítě ve školce, ostatní ve škole a s vyzvedáváním pomáhá babička: „*Ted' mi pomáhá i ona, když jsem v práci, pomáhá mi vyzvedávat dceru ze školky.*“ KP 6 za několik dní nastupuje do práce a dítě bude ve škole a v družině: „*Trvalo to tři roky, než jsem našla práci, ale zase*

nemůžete, protože ráno by jí tady neměl kdo vypravit nebo hlídat, teď půjde do tý družiny.“ KP 7 bydlí v azylovém domě bez dcery, která studuje střední školu a žije na internátě v jiném městě. KP 14 plánuje, že hlídání dětí mimo školu a školku zajistí manžel, který v nejbližší době ze zdravotních důvodů do zaměstnání nepůjde.

KP 8 nevnímá problém zaměstnání pouze z důvodu hlídání dětí, ale také kvůli příslušnosti k romskému etniku: „Vždycky, když vidí Romku, tak řeknou, že mají plno. Ale byla bych ráda, kdybych měla aspoň nějakou brigádu na čtyři hodiny. Někteří lidi jako vašeho původu nadávají, ale zbytečně. Oni všechny Romy hážou do jednoho pytle a přitom já třeba nedělám, co dělají ty Romové a mě to je líto, že si neumějí přizpůsobit Roma k sobě. No, už jsem si to tak zjistila, že budu mít problémy sehnat práci.“

KP 3, na rozdíl od většiny ostatních, kteří byli ochotni přijmout jakoukoliv práci, měl při hledání práce zásadní omezení: „Po venkově asi dělat nikde ne, někde v krámě nebo tak někde. Třeba něco hrabat to ne, nějaký listí, to bych nedala, jako jsou technický služby, jako že třeba hrabou listí nebo sbírají odpadky, to bych nedala, to vim, že ne. Třeba v zimě bych to nechtěla dělat venku, to bych nedala.“

KP 2 nenastoupil do zaměstnání z nedostatku finančních prostředků: „Teď vůbec nevím, jak to bude. Vzali nás šest, týká se to součástek do aut. Tam jsem byla přijatá, měla už jsem nastoupit minulý týden, bohužel je tam prostě nutný mít peníze na dopravu a na svačiny.“

Tabulka 11: Význam pojmu finanční gramotnost

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
nevím	x			x		x	x					x			
hospodaření		x	x		x			x	x	x	x		x	x	x
příjem					x										
úspory				x					x						
poradenství									x						

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 11 lze zjistit, že žádnou představu o významu pojmu finanční gramotnost neměli čtyři KP.

KP 1: „*Vůbec nevím, ne, nevím, co si pod tím mám představit.*“

KP 6: „*Vůbec nevím.*“

KP 7: „*Mě to neříká nic, nikdy jsem se s tím nesetkala.*“

KP 12: „*Ne, to jsem nikdy neslyšela.*“

Pro KP je pojem finanční gramotnost v deseti případech spojen s hospodařením, i když odpověď byla někdy velmi nejistá. KP 3 váhal: „*Já nevím, finanční gramotnost, vůbec nic mě nenapadá... třeba jak naložíme s penězma.*“. KP 8 odpověděl s otazníkem: „*Spíš něco o penězích, v rodině takhle, jak člověk hospodaří s penězama a tak?*“ Stejně tak KP 14 měl ve své odpovědi otazník: „*Finanční gramotnost? Nedovedu si představit, co to je, ale už jsem to slyšela... hospodaření s penězma?*“

KP 5 rozšířil svou odpověď o příjem: „*Jak to zvládám s financema, jestli vystačím s penězma, co беру všechno a tak.*“

KP 4 a KP 9 zahrnují do finanční gramotnosti i úspory. KP 4: „*Jestli mám nějaký finanční prostředky uložený*“.

Podle KP 9 patří do finanční gramotnosti i finanční poradenství.

Tabulka 12: Řešení měsíčních příjmů

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
dávky SSP	x		x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
dávky HN	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
dávky pro osoby se ZP - PnP												x			
invalidní důchod							x					x			
sirotčí důchod						x									
zaměstnání				x		x	x								x
výživné					x	x			x						
rodina			x							x	x			x	x
materiální pomoc	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Zdroj: Vlastní výzkum

Podle tabulky 12 pobírá dávky SSP třináct KP. KP 2 a KP 7 žijí v azylovém domě bez svých dětí, proto tyto dávky nepobírají. Dávky HN pobírají kromě KP 7 všichni KP. Doplatkem na bydlení je řešena platba za pobyt v azylovém domě, a to v plné nebo částečné výši. Výjimkou je KP 7, který pokládá výši dávek HN za nezajímavou: „*Já jsem šla za sociálkou a ona mi řekla, byste brala tisícovku, možná by to byla jenom tisícovka nebo ještě víc a to se musím zase registrovat na úřadu práce, nevím, a zase chodit na úřad práce a co když mi oni nabídnou práci, já tu práci musím vzít a já nechci o tuto práci, co mám přijít, to je zase také, že bych robila aj tam aj tam, to už bych nedávala, a to se co mi to pomůže ta tisícovka, to není o ničem.*“ KP 14 má výši doplatku na bydlení sníženou z důvodu nesplnění povinnosti docházet na stanovené schůzky. Doplatek na bydlení je přiznán pouze na děti, KP 14 si pobyt v azylovém domě musí hradit z jiných zdrojů. KP 12 je vzhledem ke zdravotnímu stavu nejstaršího syna příjemcem dávky příspěvek na péči I. stupně. KP 7 a KP 12 mají na základě svého zdravotního stavu přiznán invalidní důchod I. stupně. Dcera KP 6 je příjemcem sirotčího důchodu

Pro KP 4, KP 6, KP 7 a KP 15 je zdrojem pravidelného měsíčního příjmu i zaměstnání a KP 5, KP 6 a KP 9 dostávají na své děti výživné.

Na pomoc rodiny spoléhá šest KP. KP 3: „*Vyřeším to tak, že půjdu k mámě.*“ KP 14 má jistotu pomoci ve své sestře: „*Když tak bych zavolala sestře, ta by mi pomohla, ale vyslechla bych si rozhovor, co si kupovala, proč jsi neušetrila.*“ KP 15 se v případě potřeby obrací na rodiče: „*Když jsme nevyšli, mamka moje a mamka manžela nám jako půjčily peníze.*“ Všichni komunikační partneři vědí, že měsíční příjem mohou doplnit materiální pomocí, potravinami a ošacením. Tuto možnost pravidelně využívají.

Tabulka 13: Finanční rozpočet

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
<i>sestavuje sama</i>								x		x					
<i>sestavuje v IP</i>				x	x							x			
<i>nesestavuje</i>	x	x	x			x	x		x		x		x	x	x
<i>má zájem</i>									x		x				x
<i>nemá zájem</i>	x	x	x			x	x						x	x	

Zdroj: Vlastní výzkum

Domácí rozpočet sestavuje pravidelně pět KP, což je patrné z tabulky 13. Zkušenosti s domácím rozpočtem popisuje KP 4 takto: „*Já si dělám osobně rozpočet a vždycky si nechávám svojí jistinu na účtu nebo i tady u sociální pracovnice... jenže já jelikož mám 4 děti tak už vím, kolik měsíčně utratím za jídlo, kolik měsíčně musím zaplatit ve škole, ve školce.*“ Podobně odpověděl i KP 5: „*Já jsem byla zvyklá ze začátku, dokud jsem žila sama s přítelem, pokaždý jsem si psala a rozpočítala, co budu vařit ten den, co budu nakupovat, to už si dělám delší dobu.*“ Zvláštní názor na domácí rozpočet vyjádřil KP 8, když jeho vypracování označil jako blbý zvyk: „*Abych jsem věděla, kolik utratím za jídlo, kolik za hygienu, protože pak nevím, kolik peněz mám, tak si to radši spočítám, ať mám přehled, já si to pravidelně píšu, já mám blbý zvyk, já mám ráda, i když dlužím, tak si to někde napíšu, mám blbý zvyk prostě, já jsem se to právě naučila tady na tom azylu.*“ Dobrou zkušenost s domácím rozpočtem vyjádřil i KP 10: „*Jo, nemám jakoby notýsek, že bych si to schovávala, ale vždycky si vezmu kousek papíru, tam vlastně si napíšu, kolik mi má přijít, co všechno tenhle měsíc musím zaplatit, kolik mi zbyde na to jídlo a s tím musím hospodařit, to mám, ale dělám si to až teďka posledního půl roku, nikdy jsem to nedělala před tím, Prostě takhle mám přehled, je to pro mě lepší než když máte jenom ty peníze v peněžence a jdete nakoupit, takhle opravdu vidím, že mi musí zbejt tolik, že tohle musím zaplatit, nedělám to jenom v hlavě, protože s těma penězma opravdu musím počítat.*“ KP 12 pravidelně sestavuje a vyhodnocuje rozpočet v rámci individuálního plánu se svým sociálním pracovníkem: „*Mám obálky a do nich si ukládám všechny účtenky, co jsem za měsíc utratila, stejně si rozděluju do obálek i peníze, když mi přijdou. Na konci měsíce vim, kolik jsem za co utratila, že jsem třeba utrácela moc.*“

Ostatních deset KP rozpočet z nejrůznějších důvodů nesestavuje. KP 3 odpověděl: „*Já to tak jako rozpočítávám, tohlencto bude tak, tohle tak, no já si to rozpočítám v hlavě, ale ono to stejně vyjde jinak.*“ Přesvědčivá byla odpověď KP 7: „*Ne, mám to v hlavě, já nepotřebuju rozpočty.*“ Pochybnosti o významu rozpočtu i o své důslednosti na základě zkušenosti z minulého pobytu na azylovém domě vyjádřil KP 13: „*Rozpočet ne, možná to dobrý je, ale stejně já vždycky pak zapomenu, já na to nemám čas si to zapisovat, pak už nevím. Minule to taky tak bylo, furt jsem zapomínala.*“ Pro KP 9 a KP 15 byla moje otázka námětem ke změně. KP 9: „*Doted' jsem to nerobila, protože všechno šlo z hlavy přibližně. To je pro mě dobré, budu si tam psát a uvidím, kolik ušetřím a budu mít větší kontrolu nad tím.*“ KP 15: „*Ne, to jako to nedělám, to mě nějak vůbec nenapadlo vůbec, to se vám přiznám, to bych si udělala sama asi, teďka o tom budu přemýšlet.*“

Tabulka 14: Dopady finanční gramotnosti

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
<i>exekuce</i>	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x	x	
<i>zdravotní pojišťovna</i>	x														
<i>komunikace</i>	x														
<i>nebankovní půjčka</i>	x											x	x		
<i>pobyt v léčebně</i>		x													
<i>pozemek</i>							x								
<i>nájem</i>			x					x		x			x		
<i>dopravní podniky</i>								x		x	x		x		
<i>manžel, partner</i>									x					x	
<i>exekuce splacena</i>						x									
<i>dluh</i>					x							x	x	x	
<i>půjčka manžela, partnera</i>					x										
<i>výživné</i>												x			
<i>nájem</i>														x	
<i>půjčka</i>													x		
<i>dluh splacen</i>				x		x			x						x

Zdroj: Vlastní výzkum

Na rozdíl od pojmu finanční gramotnost se s nějakou formou dluhu nebo exekuce setkali všichni komunikační partneři (tab. 14). Nejčastější příčinou exekuce u komunikačních partnerů byla jízda dopravním prostředkem načerno, neuhrazení nájmu, a nebankovní půjčka. Ne všichni mají přehled o výši dluhu, o počtu a výši exekucí. Na druhou stranu KP 6 dokázal dluhy a jako jediný i exekuci splatit: „Mám všechno zaplaceno, ale nemáme absolutně nic, nádobí, peřiny, nábytek nic. Jednou jsme měli půjčku s klukem, to už je v pořádku splacený. Exekuce jsem měla v tom baráčku po mamce, to už je taky splacený, všechno jsem odskákala já.“ S dluhy se dokázali vypořádat i další tři komunikační partneři. KP 4: „Všechny účty mám zaplacený. Manžel byl zadlužený, potom to teda padlo na mě, když on šel do výkonu trestu, ale taky jsem to začala řešit hned, aby mi umožnili řešit splátky vůči tomu, že jsem byla na mateřský. Tak mi to uspořádali, splatila

jsem to a mám od toho klid. Dluhy ovlivnějí život nejen tomu, kdo je má, ale i těch dětí.“ KP 9 dokázal dluh splatit, další půjčku v současné době odmítá, zároveň ale připouští ve chvíli, kdy bude mít stálé zaměstnání: *„Brala jsem si půjčku, po splátkách jsem to dávala zpátky po částkách. Už si brát nebudu nikdy, ani nechci. Teďko jsem si říkala: žádné půjčky, nic takového nechci, ať by zašlo do jakéj situácie, já bych půjčku nebrala. Ale v budoucnu, kdybych měla dobrou práci, potřebovala bych na práčku, na postel děckú, tak bych si půjčila, jasně, ale to bych na to musela mít dobrý financie.“* KP 15 měl dluh na zdravotním pojištění: *„Měla jsem dluh u vnitra u pojišťovny. Já jsem o tom nevěděla, už to mám splacený, bylo to asi deset tisíc.“*

V případě, že komunikační partneři nebudou své dluhy řešit podle předem stanovených pravidel, mohou se tyto závazky změnit v exekuce, navýšené o soudní poplatky. V době výzkumu uvedlo problém s jednou nebo více exekucemi deset komunikačních partnerů. KP 1 má tři exekuce: *„Teď mám vlastně problémy s tou jednou exekucí, oni jako hlavně hodně chtějí jenom jakoby za toho exekutora, právníka, tam je 30 000. Neumožní mi splátkový kalendář, dokud to nezaplátím, pak mi povolejí splátky na pobočce VZP. Mám tři exekuce dohromady, pevná linka a settobox a ještě půjčka z dřívějšíka, tam je taky exekuce. S přítelem na výbavu do bydlení, já jsem k 18 dostala byt, abysme si ho zařídili. Bylo to krutý, Provident.“* KP 2 se nepodařilo uhradit dluh za pobyt v léčebně: *„Tam ten poslední měsíc neuhradila, jenomže já to neudělala úmyslně. Opomenula jsem to a ono právě že to vyskákalo. Řešilo se to přes exekutora, takže tam to potom vyskákalo na nějakou částku 12000 Kč.“* KP 8 považuje své dluhy za jen těžko řešitelné: *„Dluhy mám, na nájmu mám velký dluh, na světle, na plyně. Teď ještě ti revizoři na to přišli, tak mi též přišla taká pálnka, tak budu muset vyřizovat papíry. 10 000 Kč za jízdenku, 150 000 za nájem, světlo je asi tak 70 000 Kč, plyn možno též 90 000 Kč. Mám velké problémy s tady tím a s tím se už nikdy asi nespořádám. Nevím, já mám velké dluhy, tak půl melounu, padesát na padesát si to myslím.“* KP 10 s odpovědí na počet váhal a dlouho přemýšlel: *„Exekuce...je jich tři, je to dopravní podnik, protože jsem jezdila načerno a potom je to co jsme bydleli v bytě. Neplatil se nájem, elektrika, plyn, ale bylo to všechno psaný na mě, tak to jde za mnou, ty pohledávky a ne za tím, kdo měl platit. Celkově na plynu a elektřině to bylo 12 000 Kč, ten nájem to bylo hodně nákejch 80 000Kč a ta pokuta, tu teďka právě řeším, abych zjistila, kolik to je. Tak to teď zjišťuju, aby se mi to sečetlo do jednoho, abych to začla nějak splácet, aspoň po nějakom málu, teďka momentálně nesplácím vůbec nic. Z nejisté odpovědi komunikačního partnera 13 byla zřejmá*

zkušenost i obava z exekutorů: „Půjčku jsem si vzala u nějakýho Providentu, něco takovýho. Já jsem to potřebovala hned. Navíc dám asi 8000 Kč, půjčka byla 12 000 Kč. Já to znám tady ty půjčky, takže kdybych to nepotřebovala, tak jsem o ní nežádala, nebrala jsem si jí. Exekuce to tam někdy určitě budou. On mi tam nasekal dluhy tenkrát, na bytě je asi 60000 Kč, už to proběhlo soudem, ale já prostě nemám peníze, abych to splácela. Já se teďka klepu, kdy mě zase pozvou k soudu. A těch exekucí je ještě víc – dopravní podniky, ale ty některý ty už jsou hodně starý, ty už by snad měly být i promlčený.“

Tabulka 15: Řešení dluhu, řešení exekuce

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
<i>neřeší</i>	x	x					x	x		x	x			x	
<i>splátky</i>									x			x	x		
<i>dluhy pojištěny</i>					x										
<i>bez dluhu, bez exekuce</i>			x	x		x									x

Zdroj: Vlastní výzkum

Složitou finanční situaci ukazuje tabulka 15, tři komunikační tuto situaci řeší splátkami. KP 12 splácí současně nebankovní půjčku i dluh na výživném: „Mám půjčku a tu splácím, domluvila jsem si, kolik budu splácet a oni si každéj měsíc přijdou pro peníze sem na azyl, teď v červnu budu mít splaceno. A ještě mám jednu dřívější, tu začnu splácet potom, na tu musím zavolat, aby mi dali splátkovej kalendář. Další půjčku tu už nevezmu. Taky splácím dluh na výživnom, pět měsíců jsem neplatila, už mi zbývá doplatit poslední čtyři stovky.“ KP 5 má pro případ neschopnosti splácet sjednané pojištění: „Teďka dva roky to platí za mě, já to mám pojištěný, že když přijdu o práci, tak mi to platí a až budu mít, budu mu to posílat třeba po dvou stovkách, byl u toho soud.“ Ostatní KP situaci neřeší, jako nejčastější důvod uvádějí nedostatek financí. KP 1: „Nevim, práce, musím do práce co nejdřív, jinak jiný východisko asi není.“ KP 7: „Těž to odsouvám a odkládám, to placení, teďka to není fakt z čeho zaplatit.“ KP 10: „Tak to teď zjišťuju, aby se mi to sečetlo do jednoho, abych to začla nějak splácet, aspoň po nějakom málu, teďka momentálně nesplácím vůbec nic.“

Tabulka 16: Bankovní produkty

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
<i>osobní účet</i>				x	x							x		x	

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 16 ukazuje, že čtyři komunikační partneři využívají osobní účet. Ostatní účet nemají, obávají se exekučních srážek. KP 1: „*Ne, účet nemám, já ani nemohu kvůli těm exekucím.*“ KP 2: „*Účet jsem zrušila, nemám.*“ KP 10: „*Nemám, nemám účet, protože mám exekuci, a kdybych měla účet a chodily by mi tam peníze, tak bych se k těm penězům nedostala, všechno mi chodí složenkou.*“

Žádný z komunikačních partnerů nevyužívá stavební spoření, životní pojištění, penzijní připojištění ani jiný z finančních produktů.

Tabulka 17: Individuální plánování

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
<i>IP finance nevyřeší</i>	x	x											x		
<i>odmítá pomoc</i>			x												x
<i>pomoc sp</i>				x	x	x			x			x		x	
<i>nespokojenost se sp</i>							x	x		x					
<i>nemá zkušenost s IP</i>	x										x				
<i>rozpočet v IP</i>					x	x						x			

Zdroj: Vlastní výzkum

Názory na individuální plánování se u komunikačních partnerů hodně odlišují (tab. 17), jsou ovlivněny předchozími zkušenostmi, očekáváním i představou o způsobu řešení jednotlivých úkolů. KP 1 neměl s individuálním plánováním zkušenosti, přesto jeho odpověď byla skeptická: „*Nevím, sama nemám představu, jak to chodí. Já jsem nikdy nic takového s nikým nedělala, minulý pobyt jsem tu byla asi čtyři dny. Já hlavně doufám, že mi s tím někdo pomůže aspoň, vždyť to je takovej ten cíl, proč tady i jsem. Jako s těma exekucemi a hlavně bydlení. Nevím, no, ví, že mám exekuce, nic blíž k tomu ne. Myslim ale, že mi nepomůžou v ničem, tady spíš asi našetřit a budu si chtít pomoci sama.*“ Také podle KP 2 nebyly individuální plány přínosem: „*Sestavovali jsme individuální plán,*

jenomže právě tady ty individuální plány jsou tak nastavený, že oni vám tam tak jako hodí ty hezký rady, ale ve finále si musíte všechno obstarat sama. Já tam sice mám, že si mám na internetu hledat pronájem, že si mám najít práci, ale všechno si vlastně musíte vyhledat tady sama. Vůbec tady z jejich strany žádná pomoc. Říkám, tady zatím jediná pomoc, že mě tady prozatím nechávají bydlet na dluh, dali mi první provizorní balíček, další už byste si taky musela hradit. Ale jinak vám tady nikdo nedokáže poradit v okolí.“ Přínos individuálního plánování nevidí ani KP 13: *„Moje exekuce jsou tak vysoký, že je můžu řešit, až budu chodit do práce, takže v ip je nemůžeme nijak řešit.“* Řešení financí v individuálním plánu přímo odmítli dva komunikační partneři. KP 3: *„No oni se ptaj, ty pani, jestli nechci od nich nějakou pomoc, ale já jsem řekla, že ne, protože já si vystačím sama. No, já jsem to zvládala do teď, než jsem sem přišla, ale tady budu tak měsíc a jdu do bytu, já tady nevydržím.“* KP 15: *„V individuálu jsme zatím finance neřešili, nemyslím si, že bych to nějak potřebovala, hospodaříme s manželem sami.“* Tři komunikační partneři přímo vyjádřili nespokojenost se sociálním pracovníkem. KP 7 zvažuje změnu sociálního pracovníka: *„Dřív jsem to robila s Pavlem, ale s nim nebudu, vyberu si ju.“* Pro KP 8 je problém věk sociálního pracovníka, se kterým spojuje i nedostatek zkušeností: *„Ale ta pani sociální už tady nepracuje. Ona byla pro mě něco jako taky mamka, ale už je v důchodě. S ní jsem byla spokojená. A teď už jsou tu mladé baby, ty nemají zkušenosti, tak jak já, já bych ji mohla dělat sestru starší, od té mladé to nemá cenu.“*

Šest komunikačních partnerů vnímá individuální plánování jako pomoc, možnou cestu k řešení problémů. KP 5: *„Musím poděkovat sociální pracovníci, protože mi chybělo hodně peněz. Dali mi míň peněz, než bych měla mít, takže mi to teďka všechno vraceli. Dali jsme na žádost na přepočítání peněz a přes 5 000 Kč byl rozdíl.“* KP 6: *„V plánu se hospodaření taky projevuje, můžu se na ně se vším obrátit.“* KP 12: *„Pomáhá mi sociální pracovnice, děláme obálkovou metodu, že si tam dávám zvlášť do školy, na drogerii pro malou na plíny a zbytek prostě na nákupy. Myslím, že ta obálková metoda je pro mě lepší. Taky to mám napsaný v individuálním plánu. Pomohlo by mi, kdybych tolik neutrácela. To záleží hodně na mě a taky abych někomu taky nepůjčovala.“*

Tabulka 18: Informovanost o organizacích

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
neví	x										x				
dluhová poradna			x					x	x	x			x	x	
internet				x				x	x						
exekutor					x		x					x			x
sociální pracovnice		x				x			x			x		x	

Zdroj: Vlastní výzkum

Dva komunikační partneři (KP 13, KP 14) měli v živé paměti nedávnou besedu s ředitelem Poradny při finanční tísní, odpověď na otázku pro ně byla proto velmi jasná (tab. 18). Dluhovou poradnu zmínili ve svých odpovědích i další čtyři komunikační partneři. KP 3 uvedl dluhovou poradnu v předchozím bydlišti: „*My jsme bydleli v Postoloprtech, to je taková vesnice větší u Loun, tam byla poradna na dluhy, na peníze. Jak se to jmenuje, nějaká Naděje, bylo to zadarmo. V městský knihovně přímo taková velká vystavená tabule a tam bylo napsáno: Řešíme vaší situaci finanční.*“ KP 8: „*Jo, já si poradím, myslím ve městě je nějaká sociální poradna. Aj centra tu jsou pro ty slabé, co pomůžou, oni radí jak to máte dělat nebo idou i s vama na to. Vyřizují vám to, ale musíte být s nima. Jakože s vama to pomůžou vypsát, jdou s vama na tu firmu, kde máte ten dluh. Oni vám to vysvětlí a pomáhají vám to třeba se domluvit, jak byste to chtěla splácet a tak.*“ KP 10: „*Jmenuje se ta kancelář oddlužení. Tam chodějí ty lidi, co si chtějí udělat na sebe tu insolvenční nebo jak se to jmenuje. Tak tam, protože to mi poradili tady právě, že to pak se mnou můžou vyřešit a že třeba na sebe můžu zkusit udělat nějaký oddlužení. Jenže ona tam je podmínka, že snad musíte rok pracovat nebo co. Musím ten rok pracovat, že mi zbývá přesně jenom to životní minimum, jinak všechno strhávají.*“

Pět komunikačních partnerů by se obrátilo na exekutora. KP 5: „*Kdyby to byla matka na mateřský, tak bych jí poradila bankrot. Vlastně pět let si nemůžeš nic vzít, musíš zaplatit jenom nějakou částku a máš udělaný bankrot. Jako kdo má nad 300 000 Kč, to je ideální, nejlepší. Poslala bych jí do R. za kamarádem do exekuční poradny. Řekneš, co máš za problém, on si s tebou sepíše papíry a přešle to k soudu.*“ Také KP 7 by volil pomoc od konkrétního exekutora: „*Zajdi na Husův sad, v jedné budově sedí exekutor, jmenuje*

se J. K.. Vem si všechny papíry a on ti to propočítá, ať zůstane na živobytí, na zaplacení, pak si každý měsíc přijdou pro to spočítané.“

Pět komunikačních partnerů spoléhá na pomoc sociální pracovníce, tři by hledali pomoc na internetu. Pouze odpověď KP 9 obsahovala tři možnosti řešení: „Já si myslím, že existují nějaké poradny, že by zobrali ty platby všechny dohromady, sčítali, na jídlo, spočítali. A jsou internety nebo poprosím sociální a dali by kontakt.“

Tabulka 19: Zvyšování finanční gramotnosti

KP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Kód															
nemá zájem	x		x												x
má zájem		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
má zkušenost									x				x	x	

Zdroj: Vlastní výzkum

Dvanáct komunikačních partnerů projevilo o besedy na téma finanční gramotnost zájem, tři z nich se podobné akce již účastnili (tab.19). KP 9 získal certifikát o absolvovaném kurzu v předchozím azylovém domě: „My jsme to preberali na azylovou kurze – bankrot, poradenství finančné, všechno, tam mali finančného poradce, který tam s náma mal ty hodiny, finančné poradenství, jak usporiť, ušetriť.“ Z předchozího i současného pobytu v azylovém domě má dobrou zkušenost i KP 13: „Jo, já jsem chodila na všechny tady ty, i minule jak to bylo na pokračování.“ KP 2 upozornil, že zajištění besed je součástí práce sociálního pracovníka: „Tak to vůbec, tady nic takovýho neprobíhá. A ani mě to třeba nenapadlo tam jít sama, ze svý iniciativy, pani navrhnout. I když tohle si myslím, že by mělo být na straně těch pracovníků, že kdyby chtěli těm klientkám pomoct. Myslim, že by to tady spousty ženských uvítalo, že si s tim neví rady.“ Pro KP 8 by byla beseda příležitostí k odreagování: „Jestli by mi pomohl, tak jo. Taky abych se odreagovala od života, já jsem pořád v baráku zavřená, pořád jenom děti a děti a ze života nemám nic.“

4.2 Výzkum č. 2 - Výsledky rozhovorů se sociálními pracovníky v azylových domech

V následující kapitole jsou předloženy výsledky rozhovorů se sociálními pracovníky azylových domů. Pro větší přehlednost je v úvodu vytvořen přehled zkoumaných oblastí (tab. 20). V následujících tabulkách (tab. 21 – tab. 36) jsou zpracovány výpovědi komunikačních partnerů.

Tabulka 20: Přehled zkoumaných oblastí – výzkum č. 2

Tabulka	Obsah tabulky	Strana
20	Přehled zkoumaných oblastí – výzkum č. 2	64
21	Základní anamnéza poskytovatele	65
22	FG jako příčina pobytu v azylovém domě	66
23	Primární rodina a FG uživatele AD	67
24	Partner a FG uživatele AD	68
25	Zaměstnání a FG uživatele AD	69
26	Životní styl a FG uživatele AD	71
27	FG v práci sociálního pracovníka	72
28	Kompetence sociálního pracovníka ve FG	73
29	Vnímání FG uživatele z pohledu sociálního pracovníka	74
30	Dopady FG	76
31	Možnosti změny FG uživatele	77
32	FG v individuálním plánování	79
33	Analýza individuálních plánů	80,81
34	Zvyšování FG uživatele	81
35	Spolupráce s organizacemi	83
36	Možnosti změny v práci sociálního pracovníka	84
37	Sociální úvěr	86

Tabulka 21: Základní anamnéza poskytovatele

KP	Město	Cílová skupina	Kapacita dospělí	Kapacita celkem
16	Most	Ženy a matky s dětmi	19	55
17	Litoměřice	Matky s dětmi	8	32
18	Ostrava	Ženy a matky s dětmi	5	15
19	Praha	Matky s dětmi	5	14
20	Vlašim	Matky, otcové a rodiny s dětmi	16	40

Zdroj: Vlastní výzkum

Výzkum probíhal v pěti městech České republiky, ve kterých poskytuje nestátní, nezisková organizace Diakonie Českobratrské církve evangelické sociální službu azylový dům. Každý z azylových domů je ve výzkumu zastoupen jedním sociálním pracovníkem - komunikačním partnerem (tab. 21).

V azylových domech v Mostě a v Ostravě mohou službu využít také ženy bez dětí, v ostatních městech nikoliv. Pouze ve Vlašimi je služba poskytována i otcům s dětmi nebo úplným rodinám s dětmi. Azylové domy jsou určeny osobám s pobytem na území celé České republiky, výjimku tvoří středisko v Praze. Jeho uživateli mohou být pouze osoby s trvalým pobytem na území hlavního města.

KP 16: „*Celková kapacita po rekonstrukci, která proběhla vloni, je 55 osob, z toho 4 ženy bez dětí a zbytek matky s dětmi.*“

KP 17: „*Máme 8 ubytovacích jednotek, na každou se vejde maminka se třemi dětmi. Průměrný pobyt je okolo pěti měsíců, někdy žena zjistí, že jí služba nevyhovuje, protože jsou tu pravidla.*“

KP 18: „*Jsmo malý azylový dům rodinného typu pro ženy a matky s dětmi, 15 kapacita, 5 pokojů.*“

KP 19: „*Podmínky v budově jsou nevyhovující pro to, aby tady mohli být páry, rodiny a muži i ženy dohromady, takže jsme určeni pro matky s dětmi, které mají trvalé bydliště na území našeho města, můžeme přijmout 5 maminek a nejvíc 14 dětí.*“

KP 20: „V našem azylovém domě můžeme ubytovat maximálně 40 osob, z toho 12 maminek s dětmi a ve dvou bytech 1+1 v suterénu budovy otce nebo celé rodiny s dětmi.“

Tabulka 22: Finanční gramotnost jako příčina pobytu v azylovém domě

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>více příčin</i>	x	x	x	x	x
<i>ztráta bydlení, nevyhovující bydlení</i>	x	x	x	x	x
<i>finanční situace</i>	x	x	x	x	x
<i>chybí podpora rodiny</i>	x			x	x
<i>obava ze ztráty dětí</i>			x		
<i>vztah s partnerem, domácí násilí</i>				x	x
<i>azylová turistika</i>	x	x	x	x	x

Zdroj: Vlastní výzkum

Ztráta bydlení nebo nevyhovující bydlení je důvodem pro příchod do azylového domu. Všichni komunikační partneři se shodli na tom, že s tímto důvodem je úzce pojí další skutečnosti a nelze stanovit pouze jednu příčinu (tab. 22). Nezávládnutí finanční situace vnímají jako jednu z hlavních příčin všichni.

KP 16: „Úplně ne tou jedinou, ale rozhodně tou stěžejní, je to mix několika příčin dohromady, určitě ne zcela fungující podpora rodiny, nemají to zázemí ve většině případů, není to asi ta hlavní, ale jedna z těch důležitějších příčin.“

KP 17: „Nejčastější důvod, co se udává, je ztratili jsme bydlení, ale zatím musíte hledat tu primární příčinu, v poslední době se nejvíc objevují finanční důvody.“

KP 18 připomněl, že pro někoho může být pobyt v azylovém domě i křížovatkou nebo poslední šancí mezi odebráním a neodebráním dětí: „U nich je docela slušná nejistota, že fakt nebudou mít kde bydlet a o ty děti přijdou, a z tohodle si myslím, že mají ty matky strach.“

Všichni komunikační partneři zmínili i problém azylové turistiky, kdy uživatelé putují z jednoho azylového domu do druhého, případně se do azylového domu opakovaně vrací.

KP 20: „V poslední době se rozmáhá azylová turistika, kdy je pobyt v předchozím azylu

ukončen z časových nebo kázeňských důvodů, třeba opakované porušování řádu. Klient střídá azylové domy v celé republice, někdy se i vrací zpět.“

Tabulka 23: Primární rodina a finanční gramotnost uživatele azylového domu

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>výchova v primární rodině</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>vzory v primární rodině</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>vztahy s primární rodinou</i>		<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>
<i>spolupráce s rodinou</i>		<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>
<i>sociokulturní prostředí</i>	<i>x</i>				<i>x</i>
<i>příslušnost k etniku</i>			<i>x</i>		

Zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce 23 můžeme vidět, že se všichni komunikační partneři shodli na tom, že primární rodina uživatele, výchova a vzory, získané během dětství, mají zásadní podíl na fungování v dospělosti. KP 16 ale zároveň připomněl, že každý dostane prostor k tomu naučit se něco nového, příležitost ke změně: *„Určitě hrají roli ty původní vzory v rodině, je to tam založený v tom smyslu, že přežijeme dnešní den nebo týden, nekoukáme na to, co bude příští měsíc, má to tam základ v tom vztahu k těm penězům. Ty praktický věci, jak s penězma zacházet, to se můžou doučit, pokud chtějí. Ten transgenerační přenos je mocnej, když máme dávky, šup, tak to prostě utratíme. Takhle to dělala moje máma, takhle to dělala její ségra, takhle to dělají všichni, který já znám. Většině klientů chybí nastavení v sobě, to je přesně ten vliv rodiny. Ne vliv etnicity, ale spíš vliv toho sociálního prostředí, to jsou spojený nádoby, ekonomický vyloučení je jeden ze znaků.“* KP 17: *„Řekla bych, že v 99 % ano, oni přijímají model rodiny, když není, tak si jdu půjčit, když není, tak to dám do zastavárny, no a co, pak to vykoupim, ale to, že už to vykupuju za daleko větší cenu.“*

Tři komunikační partneři považují za důležitý také kontakt a spolupráci s původní rodinou. KP 17 to krátce vyhodnotil: *„Je ale výhoda, když ta rodina funguje.“* Podobně se vyjádřil i KP 18: *„Určitě je výhodou fungování rodiny jako celku, aby ta celá rodina byla otevřená spolupráci skrz generace, aby fungovali babičky, dědové, maminky, sourozenci.“*

Odlišnost vlivu rodiny jiných etnik vnímá pouze KP 18: „*U těch Romů je jasně patrná jiná mentalita, je to dané tím, že mají trošku jinou kulturu.*“ KP 19 má zkušenost s uživateli jiných národností (čínská, ukrajinská), nikdo z komunikačních partnerů nepotvrdil převahu uživatelů jiných etnik. Sociokulturní prostředí, ve kterém rodina žila, mělo vliv na finanční gramotnost podle dvou komunikačních partnerů. KP 16 k tomu uvedl: „*Mám hodně specifickéj pohled na to, kdo je třeba Rom, vnímám spíš tu skupinu jakoby sociokulturně znevýhodněnou, to spadá do celý velký oblasti toho sociálního vyloučení, takže ne vliv etnicity, ale spíš vliv toho sociálního prostředí.*“ Podobně odpověděl i KP 20: „*Nevidím rozdíly mezi zástupci různých etnik, podstatné je prostředí, ve kterém člověk vyrůstal.*“

Tabulka 24: Partner a finanční gramotnost uživatele AD

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>obtížný, nefunkční vztah</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x /</i>
<i>neplatič výživného</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x /</i>
<i>dotován z peněz partnerky (manželky)</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x /</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Fungování partnerského vztahu je při pobytu v azylovém domě velmi obtížné (tab. 24). Většina azylových domů poskytuje sociální službu pouze matkám s dětmi. Otec dětí, případně partner, může do azylového domu přicházet na návštěvy, při kterých musí splňovat stanovené podmínky (doba návštěvy, místo návštěvy). Počet setkání se snižuje se vzdáleností od místa, ze kterého uživatelka do azylového domu přišla. Velká vzdálenost je naopak výhodou při řešení domácího násilí, ve chvíli, kdy si matka nepřeje nadále se s partnerem stýkat. Ke společnému každodennímu fungování partnerů – manželů se může vyjádřit pouze KP 20: „*V případě, že partneři využívají službu společně, mají větší možnosti skloubit práci a péči o děti a zlepšit finanční situaci rodiny.* (Z tohoto důvodu jsou odpovědi KP 20 označeny x /). *Pokud je matka na azylovém domě bez partnera, jeho návštěv jsou nejčastější v období dávek. Partneři často nepracují, neplní uloženou výživovací povinnost, někdy jsou ve výkonu trestu. Mnoho matek přichází do AD po rozchodu, po ukončeném vztahu, který se často zase časem obnoví. Lehce navazují nové vztahy, někdy i více vztahů najednou, ze kterých se často velmi brzy rodí další děti bez zajištěného zázemí pro jejich výchovu.*“ I zkušenosti dalších komunikačních partnerů hovoří o partnerech, kteří jsou po finanční stránce pro uživatelky více přítěží než pomoci.

KP 17: „Ve většině případů nespolehliví, příživníci, s tím stylem že já nemám práci, ale tobě když přijde mateřská nebo dávky, tak ten partner je tady, zase jí má nejradši, zase ona je ta nejlepší.“

KP 18: „Nepamatuju si, že by nějaký partner matce pomohl, většinou se s nima musejí dohadovat o placení výživného, jsou nezaměstnaní, mají svoje vlastní existenční problémy a v podstatě nefungují. Stalo se, že matky ještě dotovaly toho partnera, potom samy neměly na zaplacení a znova byly v tom kruhu.“

KP 19: „Ve většině případů přicházejí, když ten vztah je rozpadlý, většina těch partnerů, pokud se kontakt obnoví, tak je to spíš problematický, ukazuje se, že jsou to často velmi nevyzrálí hoši, nejsou vůbec odpovědný, řada z nich je ve výkonu trestu.“

V otázce partnera uživatelék azylových domů byly odpovědi velmi podobné. Všichni komunikační partneři se shodli, že funkční partnerský vztah je u uživatelék. Pouze KP 20 může hodnotit pobyt celých rodin v azylovém domě, soužití vnímá pozitivně a to v době pobytu i po odchodu z azylového domu.

Tabulka 25: Zaměstnání a finanční gramotnost uživatele azylového domu

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>matka samoživitelka</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>nízké vzdělání</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	
<i>nepoměr se sociálními dávkami</i>		<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>
<i>chybí mateřské školy</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>chybí podpora rodiny</i>		<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>chybí pracovní návyky</i>				<i>x</i>	
<i>vysoké nároky</i>					<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Z odpovědí komunikačních partnerů, které jsou zaznamenány v tabulce 25 je zřejmé, že pro matky samoživitelky je skloubení a propojení práce a péče o děti složité. Problém kapacity mateřských škol se u nich násobí, protože přicházejí do azylových domů v průběhu celého roku a dostavit se s dítětem k zápisu se podaří jen málokteré.

KP 16: „Máme tady i zaměstnaný klientky, samozřejmě jich je mnohem méně, případ od případu. Je to podle hodnot, pokud jsem ve své vlastní rodině nezažila, že chození do práce je normální, tak je velká pravděpodobnost, že nebudu vnímat hodnotu zaměstnání. To, co je naprosto limituje je vzdělání, většina klientek má základní školu a jsme tady v regionu, který je zatížený nezaměstnaností.“

KP 17: „Většina našich klientek má většinou základní vzdělání. Většinou jsou to ženy, které mají v péči několik dětí, a když si spočítají, že by měly dělat za základní mzdu, tak se jim opravdu vyplatí být na sociálních dávkách. Pro maminy, který mají děti školkové, jsou malé kapacity ve školkách i v přípravných třídách, a pokud ta rodina ani partner nefunguje, tak je hlídání složitější.“

KP 18: „Většina těch matek má základní vzdělání, tak nejsou moc práce schopné na tom pracovním trhu. Další problém je ten, že když zjistí co by vydělali v zaměstnání, o to přijdou na dávkách. Je to vlastně nastavené tak, že oni nejsou ani dostatečně motivováni k tomu, aby do té práce chodily. Nemůžou pracovat ani v kolotoči směn, protože nemají zajištěné hlídání, pokud nefunguje partner, manžel, někdo z rodiny.“

KP 19: „Naše obyvatelky mají velice nízký vzdělání, většinou základní, stěží dokončený, nebo absolventi z praktických škol. Velice těžký je sehnat školku, hlídání je drahý, takže i když by se chtěly odrazit ode dna, tak moc nemají tuhle možnost. Nemají fungující babičky nebo další přátele. Jedná o lidi, kteří dlouhou dobu nepracovali, a je obtížný, aby se znovu zaktivizovali, jsou závislí na dávkách a dlouhodobá závislost na dávkách je špatná,“

Nízké vzdělání jistě omezí pracovní nabídku, ale KP 20 vidí možnosti na trhu práce, které ale někdy neodpovídají požadavkům: „Podle mě se situace na trhu práce v poslední době dost změnila, pracovní uplatnění mohou najít i lidé s nízkým vzděláním, což jsou často právě naši uživatelé. Pokud práci získají, po krátké době ji opustí, protože zaměstnavatel nesplní jejich podmínky, například plat 110 Kč za hodinu, zajištění odvozu a stravy zdarma.“

Tabulka 26: Životní styl a finanční gramotnost uživatele azylového domu

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>uspořádání činností</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>hodnoty a normy</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>pojetí času</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>uspořádání volného času</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Otázce životního stylu se věnuje tabulka 26. Všichni komunikační partneři vidí propojení mezi životním stylem a finanční gramotností a denně se setkávají s odlišností životního stylu, která ale nutně nemusí být spojena s nespokojeností nebo potřebou změny. Kromě faktoru vzdělání, rodinných vztahů, postavení v pracovním procesu, kterým jsou věnovány další otázky v rozhovoru, hledali komunikační partneři další hlediska, která mohou zároveň ovlivnit finanční gramotnost uživatelů. Názory komunikačních partnerů na životní styl uživatelů se bez výjimky shodovaly.

KP 16: *„Je to jiné pojetí času v denním režimu, ve vnímání a dodržování času... nenajdeme tu shodu, jestli přijít v 10 nebo 10,15. Je tam jiný vztah k tomu, co je volný čas, když tam není rozmezí práce – volný čas, tak podle mě hodně ty kategorie splývají, chybí nastavení v sobě. Pak je tím pádem strašně těžký dělat rozpočty, cíleně zaměřit peníze k datu, moc neslyší na to, že by se měly dělat měsíční přehledy financí, že se tam platí k nějakému datu určitá částka, určitě vidím velkou souvislost mezi životní stylem a finanční gramotností.“*

KP 17: *„Oni žijou tak, jak umí, každé pocházíme z jiného prostředí, každé jsme měli jiný rituály, to, že my jsme měli takový a makový, nemusí bejt zase dobrý pro někoho jiného, spíš je dobrý jim ukázat tu cestu nějakou, tu podporu, a to i v tom, jak si třeba vytvořit finanční rozpočet.“*

KP 18: *„Životní styl je tady a teď, teďka máme, zítra nebudeme mít, nějak to zvládnem, a když ne, tak stát se postará. Možná ale se to snaží řešit, přemýšlí o tom, ale jsou si hodně vědomy té jejich situace, ale tím, že nevidí ty možnosti, co by mohli kdyby, možná mají i nedostatek sebevědomí, jsou špatné psychicky, je to více faktorů dohromady, tak jim*

možná stačí, že mají kam složit hlavu, střechu nad hlavou a nějaká finanční gramotnost je něco zbytečného.

KP 19: „Většinou život ze dne na den, problém rozložit ten požitek na nějakou delší dobu, žijou v tom prostoru, v tom svém okolí, ale někteří jsou i spokojení, to není o tom, že když třeba nedosahují nebo nechtějí někam dál.“

KP 20: „Plánování, ať v otázkách finančního zajištění v současnosti nebo budoucnosti a vlastně plánování čehokoliv je pro uživatele azylového domu nepodstatné. Obtížně se nastavuje režim dne.“

Tabulka 27: Finanční gramotnost v práci sociálního pracovníka

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>denní realita</i>	x	x		x	x
<i>nabídka v individuálního plánování</i>	x	x	x	x	x
<i>prevence i řešení dopadů</i>	x	x		x	x
<i>předpoklad pro sociální práci</i>	x				

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři nabízejí možnost zařadit otázky finanční gramotnosti do individuálního plánu (tab. 27). Rozsah problematiky je široký, ne vždy klient řeší oddlužení, velký význam má spousta drobných kroků.

KP 16: „Vedle motivace je to ten základ naprostej, jakmile mají zakázku, že chtějí mít vlastní bydlení, tak vždycky to k těm financím prostě sklouzne, bez toho se neheme. Pracovník by měl mít v první řadě on sám srovnáno svůj vztah k financím, pokud to chce učit někoho dalšího, tak musí mít aspoň ty základní znalosti. Nerada bych viděla spojitost mezi tím, že u téhle cílové skupiny finanční gramotnost rovná se jen ta práce s tím oddlužením, ale už v oblasti prevence.“

KP 17: „Pro nás finanční gramotnost znamená strašně hodně, protože se často setkáváme s tím, že ty ženy buď si půjčí ani nevědí na co, nevědí, co to všechno obnáší. Myslí si, že když ten dluh je starý, tak někde spí a už přece po mě nikdo ty peníze chtít nebude. Když jim pak osvětlíte, že ten dluh se stejně musí zaplatit. Takovýhle informace oni nemají. Myslím si, že finanční gramotnost je důležitá už na základních školách.“

KP 20: „Uvědomuju si, že se s otázkou finanční gramotnosti v nějaké podobě setkávám prakticky denně. Při nástupu uživatele se kvůli změně adresy řeší dávky a potom se průběžně objevují další skutečnosti (půjčky, exekuce, výživné). A neměli bychom zapomínat na prevenci.“

Nad smyslem finanční gramotnosti ve své práci pochyboval KP 18: „Aby my jsme byli špatný z toho, že ty ženský nemají co jíst, je to naše záležitost, ale proč mi máme být z toho špatný, když ta matka z toho není špatná, mělo by to být na té matce. Ten, který chce někoho napravovat, to je ten, který je v nepohodě a spíš ten by se měl změnit ten přístup a vyhodnotit situaci. Cíl sociální práce není to o tom někoho měnit, teďka buďte strašně finančně gramotní, ve skutečnosti ti lidé o to nemají zájem,“

Tabulka 28: Kompetence sociálního pracovníka ve finanční gramotnosti

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>vlastní zájem, znalosti z praxe</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>školení pro soc. pracovníky</i>	<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>	<i>x</i>
<i>školení pro uživatele</i>					<i>x</i>
<i>studium</i>			<i>x</i>		
<i>spolupráce s jinou organizací</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partneři se shodli, že při své práci využívají své praktické znalosti a při řešení složitějších úkolů spolupracují s jinými organizacemi (tab. 28). Přínosem jsou i školení sociálních pracovníků, zaměřená na problematiku finanční gramotnosti. Pro KP 20 jsou přínosné i besedy, určené pro klienty.

KP 16: „To je dobrá otázka...oficiálně ne, ale tím, že mě tahle oblast zajímá, tak si myslím, že nějakou kompetenci mám, jakoby svoji vlastní. Ale zároveň vnímám velkou potřebu a díru na trhu se vzděláváním sociálních pracovníků. Jednou jsem měla školení s insolvenční správkyní, jak řešit dluhy klientů. Ale ucelený vzdělávací program přímo ne, docela mě to i mrzí.“

KP 17: „Já můžu nabídnout kontakty, pomoc s rozpočtem, snažíme se zmapovat dluhy. Když je ten dluh jeden, dva nájmy, tak to se dá, že se zkontaktujeme s majitelem a dá se domluvit rozumná splátka. Ale když jsou ty dluhy veliký, třeba k milionu korun, to už je

na odborný poradenství a ani to si s tím podle mě neumí pomoci. Byly jsme na školení na protidluhovce, vyměňujeme si zkušenosti. Od kolegyně z charity jsme dostaly fiktivní smlouvu, která legračně ukazuje, co všechno můžete podepsat, když potřebujete peníze.“

KP 19: „Byli jsme na školení finanční gramotnosti. Pokud je problém s exekucemi, s oddlužením, tak máme možnost posílat je do exekuční poradny, která je každý pátek zdarma, jen se tam musí předem telefonem objednat. Pak je ještě další poradna při finanční tísní.“

Jako jediný KP 18 si zapamatoval něco i za školních lavic: „Měli jsme fg i ve škole, jsme dostatečně si myslím finančně gramotní. Základní poradenství samozřejmě ano, jsme spíš ten prvotní stupeň, odrazový můstek. Nejsme ti, kdo by jim to tady servíroval se vším všudy. Naopak se to spíš ani nedoporučuje, abychom tady byli odborníci pro všechno. Spíš jsme rádi, že můžeme spolupracovat s lidma, kde je každý odborník na tu svoji konkrétní oblast.“

KP 20: „Pokud mám s uživatelem pracovat v oblasti financí, začínám zmapováním jeho situace, možností, nastavení ke změně. Další kroky pak vycházejí ze znalostí, získaných při školení, z přípravy i účasti na seminářích pro uživatele, ze zkušeností převzatých od kolegů. Komunikuji se soudy, exekutory, probační a mediační službou, poskytovateli půjček. Ale případy, kdy má uživatel mnoho exekucí, přicházelo by v úvahu oddlužení, ty konzultuji nebo odkazuji na občanskou poradnu.“

Tabulka 29: Finanční gramotnosti uživatele z pohledu sociálního pracovníka

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>finanční gramotnost chybí</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>finanční gramotnost je ovlivněna systémem pomoci ve státě</i>	<i>x</i>	<i>x</i>			<i>x</i>
<i>chybí odpovědnost uživatele</i>		<i>x</i>		<i>x</i>	
<i>finanční gramotnost = vyžít, přežít</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>finanční gramotnost vykazuje typické znaky</i>		<i>x</i>			
<i>chybí kategorie úspor</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partneři se shodli na tom, že s naplněním definice finanční gramotnosti v plném významu se u uživatelů nesečkáme (tab. 29). KP 16: *„Myslím si, že oni vůbec nemají v hlavě tu kategorii finanční gramotnosti, že něco takového existuje. Peníze jsou proto, aby se použily. Tam nebude vztah k penězům jakoby investice, že ty peníze, když ted' se trošku uskromním, můžu použít na zaplacení kauce, tak tohle v tý hlavě není.“*

KP 18: *„Finanční gramotnost chápu jako schopnost matky finančně vyžít, aby měla nějakým způsobem zajištěné svoje potřeby, zaplacené ubytování, aby měla před dávkama finanční krytí. Oni žádnou finanční gramotnost nemají podle mě. Neuvědomují si, že by si měly něco šetřit, že by mohly investovat. Mají spoustu jiných starostí, než jestli ví, co jsou to stavební spoření, důchodové připojištění, nevidí možnosti, že by mohly ušetřit. Vidí to tak jednotvárně, že potřebují mít jídlo, pití, spánek.“*

Tři komunikační partneři vidí spojitost mezi finanční gramotností uživatelů a nastavením systému pomoci ve státě. KP 17: *„14 dní po dávkách se žije, 14 dní se přežívá, to je naprosto běžnej jejich model. Oni žijou dneškem, ne co bude za týden, ono to nějak dopadne. Já bych řekla, že trošku nahrává i náš sociální systém v tomhle. Na jednu stranu servis šatníku, servis potravinový banky, když náhodou nemá jídlo, dá vyřídit mimořádná okamžitá pomoc, když nejsou peníze. Musíte vycházet z toho, co ona vám řekne a tam potom vidíte, že ona nemá ve finanční gramotnosti opravdu na čem stavět.“*

Jeden komunikační partner se pozastavil nad jevem, který považuje za typický pro cílovou skupinu: KP 17: *„Co mě zaráží, nevím, jestli je to určitá skupina lidí, který si vyhledávají tady ty lidi, který nemají až tolik peněz a jsou fakt ve velký tísní. Oni mi vždycky říkají: tak já půjdu za lichvářem a on mi půjčí. A já říkám: to je kdo, kde vůbec na toho člověka přišli. I když nejsou místní, vědí, že je nějaký lichvář, společnost, která půjčí, ani nechce žádné doklady. To je jistota, kde oni vědí, že ty peníze ted' hned dostanou. Když je potřebujou, tak jde zodpovědnost stranou, protože ta žena podepíše téměř cokoliv.“*

Dva komunikační partneři postrádají u uživatelů odpovědnost v přístupu k závazkům a dluhům. Podle KP 19 může nezodpovědnost rodičů dopadat i na potomky: *„Chybí zodpovědnost postavit se k tomu ty dluhy splácet. Ohrožují svoje děti, protože kdyby se něco stalo, tak děti převezmou dluhy. Když ta žena udělá nějaký hloupej krok, měla by se k umět postavit potom jako dospělej člověk, což často nefunguje.“*

Žádný z komunikačních partnerů nezaznamenal u uživatelů kategorii úspor. KP 17 potvrzuje: „Neznají, že by se mohlo něco ušetřit a pak třeba jít na nějaký výlet nebo se za to něco koupit.“

Tabulka 30: Dopady finanční negramotnosti

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>dluhy</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>exekuce</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>nezajištěné základní potřeby dětí</i>		<i>x</i>			<i>x</i>
<i>tresty odnětí svobody</i>					<i>x</i>
<i>sankční vyřazení z úřadu práce</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>
<i>zdravotní problémy</i>	<i>x</i>			<i>x</i>	<i>x</i>
<i>omezené možnosti bydlení</i>					<i>x</i>
<i>materiální deprivace</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>azylová turistika</i>		<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Kromě dluhů a exekucí uživatelů vnímají komunikační partneři další důsledky hospodaření, které dopadají na celou rodinu a znamenají pro ně někdy až beznadějnou situaci (tab. 30). Navíc v případě, že se v řádném termínu uživatel nedostaví na úřad práce, je na dobu šesti měsíců sankčně vyřazen z okruhu osob v hmotné nouzi a ztrácí tím nárok na některé z dávek. KP 16: „*Nebyly schopné dostát finančním závazkům, nebyly schopné řádně hradit nájem. Mají za povinnost mít v pořádku dávky, někdy i to je problém. Dnes jsem měla sezení s klientkou, která tu vyloženě je z důvodu finanční situace, má na krku exekuce s tím že prostě ví, že už se z toho nikdy nevyhrabe, je na rodičovské dovolené, příjem si nemůže navýšit, vyloženě jí to limituje, že není schopná se materiálně postarat o tu dceru, fakt jí to zasahuje opravdu všechny oblasti života v tuhle chvíli.*“

KP 17: „*Dluhy, exekuce určitě, někde jsou tak obrovský a neví se jak z toho. Tím, jak žijí ze dne na den, stane se, že nemají ani na jídlo pro děti. Když pak rozkrýváte s těma ženama tu jejich životní situaci, tak někdy zjistíte, že jsou tam tak obrovský dluhy, že z toho téměř nejde ven.*“

Problém azylové turistiky se objevil už mezi příčinami nástupu do azylového domu a znovu ho připomněl i v této otázce KP 18: „*Je to takový začarovaný kruh, zacyklovaný. Často se stává, že od nás jdou na jiný azylák, jen tady ve městě je asi šest, sedm azylových domů, Myslím, že ta azylová turistika není jen u nás, tady matky chodí i z jiných částí, z Čech.*“

Na dopad nedostatku financí na zdraví upozornili tři komunikační partneři. KP 19: „*Opravdu matkám někdy nezbyvá, než aby žily na těstovinách. To je rozhodí i psychicky, dostanou se do takový docela až depresivní nálady, problém musí řešit na psychiatrii.*“

KP 20: „*Složení nákupu by asi nepotěšilo žádného odborníka na výživu. Převažují levné uzeniny, přeslazené nápoje, předsmažená jídla. Naopak zelenina a ovoce jsou výjimkou. Někdy chybí teplá strava, můžeme potkat i dítě, které z hrnečku obědvá oslazenou strouhanku.*“

Uživatelé mnohdy nepřicházejí do azylového domu se všemi dětmi. Některé jsou v péči prarodičů, v náhradní rodině a uživateli je stanoveno výživné. Při neplnění je stanoven trest, KP 20 pracoval s uživatelkou ve výkonu trestu domácího vězení. Jako jediný zmínil stejný komunikační partner důsledky toho, že je azylový dům v menším městě: „*Naším klientům předchází někdy i nedobrá pověst, která ztěžuje hledání nového bydlení. Jsme v malém městě, něco málo přes jedenáct tisíc obyvatel, všichni se tu znají. To, že v minulosti klient neplatil nájem, pro někoho znamená, že se tak jednají všichni.*“

Tabulka 31: Možnosti změny finanční gramotnosti uživatele

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>nastavit vztah uživatel – sociální pracovník</i>	<i>x</i>				
<i>motivovat ke změně</i>	<i>x</i>				
<i>připravit na změnu</i>	<i>x</i>	<i>x</i>			
<i>stanovit dosažitelné cíle</i>	<i>x</i>				<i>x</i>
<i>ukazovat uskutečněné úspěchy</i>		<i>x</i>			<i>x</i>
<i>plánovat budoucnost</i>		<i>x</i>		<i>x</i>	
<i>nastavit opatření při nedodržování pravidel (ohlašovací povinnost, neplnění individuálního plánu)</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři se shodují na názoru, že dosáhnout změny je obtížné z mnoha důvodů. Pobyt v azylovém domě je možný na omezenou dobu a tak cílem nebývá změna, ale častěji nabídka cest a kroků, které mohou někam uživatele posunout (tab. 31).

KP 16: „Vidím základ ve třech věcech: první je vztah ke klientce, hned vedle toho je vnitřní motivace ke změně, když ta klientka opravdu tu změnu chce uskutečnit, musí vědět, co opravdu chce uskutečnit a třetí je praktická připravenost k zacházení s financema, aby ta změna byla proveditelná. Mám hodně ráda motivační rozhovory, který právě přesně pracují s tou změnou. Je to, jak ta klientka je uvnitř sebe připravená, nemůžu do ní hustit, co by bylo pro ní změna z mého pohledu. Sociální pracovník je na cestě mezi potřebama klienta a potřebama společnosti, hledám ten správný střet s těma klientama. Mým úkolem je povzbudit vnitřní motivaci klientky ke změně, která bude v souladu s očekáváním se zakázkou společnosti, že dokáže třeba fungovat i jinak než na režimu sociálních dávek. U mě změna je i malinká změna, těžko změním zaběhaný vzorec.“

KP 17: „Někdo to nechce změnit, momentálně nejsou na tu změnu připravený, jedou v těch svých kolejích, mají možná i z něčeho trošku strach. Je fajn, když se to zadaří, protože oni pak najednou vidí, že některým ženám se podařilo ušetřit na bydlení, s tím že něco našetřila a teď může pomoci s kaucí i úřad práce a jde bydlet. Ale jsou ženy, který na to vůbec neslyšejí. My v rámci individuální práce máme takový hodiny, kam si každé měsíc píšou, co se povedlo, co se nepovedlo a od půlky těch hodin vždycky té ženě připomenu, kam půjde bydlet, jestli je schopná došetřit na nějakou podnájem nebo jestli to bude další azylový dům nebo návrat k nějaké rodině, aby žena věděla, co bude.“

KP 18: „Mohla by se změnit ta sociální jistota, že matky vědí, že vždycky je ten stát nějakým způsobem podrží, i když je to jenom na hranici nebo pod hranicí chudoby. V podstatě nejsou ničím motivované, oni sami nemusejí podniknout nějakou aktivitu. Když matky jsou zvyklé na nějaký svůj standard, tak se během roku nepřevychovají, sice všechno odkývají. Mají to nastavené jinak, ale oni se tak jakoby rozhodly pro takový život, prostě nechcují. Měli bychom respektovat jejich přání, podpořit je, ukázat jim možnosti, které nevidí, možnosti, kde by mohly ušetřit.“

KP 19: „Mám pocit, že jestli je něco úspěšného, tak od začátku s nima plánovat, zdůrazňovat jim, jak je to důležitý, aby si našetřily, po malejch kouskách, jakmile člověk začne s většíma ciframa nebo na delší dobu, tak to nejsou moc schopný.“

Svoje místo mají podle všech komunikačních partnerů také restriktivní opatření – v rámci pravidel azylového domu, ve spolupráci s rodinou nebo s OSPOD. V jednotlivých azylových domech jsou nastavena velmi podobně, důsledkem může být i ukončení poskytování služby.

KP 16: *„Když neplní závazky z individuálního plánu, dostává písemné upozornění za nespolečenskou spolupráci, nasbírání čtyřech a odchází.“*

KP 17: *„Mám taky ohlašovací povinnost, a budeme to muset ohlásit i na OSPODU, protože pro mě je potom ohrožený dítě, už vidím zájem dítěte jako prvotní.“*

KP 19: *„U jedné maminky byla zakázka taková, aby se naučila samostatně hospodařit, byla to zakázka spíše rodiny, ale matka to převzala, že její taky a rodina to formulovala tak, že je to její poslední možnost.“*

Tabulka 32: Finanční gramotnost v individuálním plánování

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>týmová spolupráce</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>nutný zájem uživatele</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>příprava na fungování mimo azyl</i>	<i>x</i>				
<i>řeší platbu za pobyt v azylu</i>				<i>x</i>	<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Individuální plánování, kterému je věnována tabulka 32, není záležitostí jen uživatele a klíčového pracovníka, kteří spolu plán tvoří. Na jeho plnění, jak se shodli všichni komunikační partneři, se podílí celý tým. Naprostá shoda nastala i v tom, že uživatel musí mít sám zájem o zařazení otázky financí do svého plánu. KP 16 vnímá plánování i jako prevenci před opakováním chyb po odchodu z azylového domu: *„Pokud má klientka zájem, je součástí individuálního plánu rozpočet, musí ale chtít. Když má pocit, že hospodaření zvládá, těžko jí do hlavy dostanu něco jiného. Mají možnost si u nás spořit, to je to naprostý základ. U nás v rámci dlouhodobější sociální práce by se měly naučit, že si budou hlídat, že mají u nás závazky v pořádku, pak je větší šance, že v pozdějším bytě se tohle znova nestane.“*

Individuální plán se tvoří a hodnotí opakovaně a tak, jak uvádí KP 17, je i opakovaně nabízena možnost zařadit do plánu finance: „Když s klientkou děláme ip, ptáme se, abychom věděli, kde začít. S čím se dá pohnout, jestli má nějaký dluhy, jestli potřebuje pomoc, jestli má exekuce, ona na to nemusí samozřejmě odpovědět. Finanční gramotnost se do individuálního plánu může promítnout, ale jak u koho. Někdy to jde ztuha. Prosím vás, já to zvládnou, co vy mi budete říkat. Ale když se opakuje to, že dvakrát do měsíce nemají co jíst, tak klientce znovu nabízím pomoc s rozpočtem.“

KP 18: „Když máme ty schůzky ohledně ip, tak matky odpoví, ano, domluví si splátkový kalendář. Ale je to jenom o tom, aby uspokojili nás zaměstnance, aby byla nějaká aktivita, ale ve skutečnosti to nemají v plánu. Hospodaření tam můžeme zahrnout, ale většinou nechcous. Rozpočet skoro nechcous, když jsme to zkoušeli a po domluvě si měly psát své výdaje, byla z toho jedna matka nadšená a za dva dny už to roztrhala. Říkala, to nemá smysl, protože už sama poznala, že si není schopná evidovat. Připadala si jako otrok, že musí zapisovat, tak radši nechtěla mít přehled.“

KP 19 a KP 20 se shodují na tom, že důvodem pro zařazení rozpočtu do individuálního plánu je dluh za pobyt. Součástí plánu se tak stává splátkový kalendář a při jeho neplnění může být služba ukončena ze strany poskytovatele: „Snažíme se už od samého začátku, aby si maminky trochu něco našetřily na případné bydlení. Jinak máme problém většinou s tím, že ty maminky moc nechtějí, abychom jim do jejich hospodaření povídali. V případě nedoplatku na nájmu tady v azylovém domě sestavujeme také splátkový kalendář a to je vlastně podnět k tomu finančnímu plánování.“

Tabulka 33: Analýza individuálních plánů

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>možnost sestavení finančního rozpočtu</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>finanční rozpočet - rok 2015 (% uživatelů)</i>	8	9	4	7	9
<i>finanční rozpočet – stav k 1. 2. 2016 (počet uživatelů)</i>	0	2	0	0	1
<i>možnost sestavit splátkový kalendář</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>splátkový kalendář - rok 2015 (% uživatelů)</i>	39	32	40	28	35

Zdroj: Vlastní výzkum, pokračování na straně 81

Tabulka 33: Analýza individuálních plánů – pokračování ze strany 80

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>splátkový kalendář – stav k 1. 2. 2016 (počet uživatelů)</i>	11	4	6	3	3
<i>možnost pomoci s hospodařením</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>hospodaření – rok 2015 (% uživatelů)</i>	16	24	20	11	18
<i>hospodaření – stav k 1. 2. 2016 (počet uživatelů)</i>	5	3	1	0	2

Zdroj: Vlastní výzkum

Analýza individuálních plánů (tab. 33) ukázala, že v rámci individuálního plánování dostávají uživatelé prostor pro sestavení rozpočtu, vytvoření splátkového kalendáře i nabídku pomoci s hospodařením.

Podle výsledků z roku 2015 je rozpočet součástí IP v méně než v 10 %, a to ve všech azylových domech. V době výzkumu byl rozpočet součástí IP u třech uživatelů, dva další si rozpočet sestavovali samostatně. Více je IP využíván pro sestavení splátkového kalendáře ke splacení dluhu z minulosti uživatele nebo dluhu za pobyt v azylovém domě. Možnost sestavit splátkový kalendář v rámci IP využila během roku 2015 přibližně třetina. Za pomoci s hospodařením se v IP skrývá konzultace příjmů, plánovaných výdajů, možnosti uložit si finanční hotovost na zabezpečeném místě v azylovém domě. Právě ukládání peněz bylo podle všech komunikačních partnerů uživateli využíváno při pomoci s hospodařením nejvíce.

Tabulka 34: Zvyšování finanční gramotnosti uživatele

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>semináře, workshopy, besedy</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>vzdělávací pobyty uživatelů</i>		<i>x</i>			
<i>tematická setkání v rámci AD</i>		<i>x</i>			
<i>přednášky studentů VŠ</i>				<i>x</i>	
<i>přednášky dobrovolníků</i>		<i>x</i>			<i>x</i>
<i>nástěnky k tématu, letáky</i>					<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Z odpovědí komunikačních partnerů, uvedených v tabulce 34, vyplynulo, že není problém uspořádat pro uživatele besedu k tématu finanční gramotnost. Mnohem těžším úkolem je zaujmout uživatele. Všichni komunikační partneři mají se vzdělávacími akcemi v různé podobě zkušenosti. KP 16: „*Já jsem tady dělala s bývalým kolegou, kterej pracuje v oblasti bankovníctví, workshop, jak používat zdravěj rozum při hospodaření. V praktickém bloku měly klientky udělat měsíční nákup, schválně v nabídce byly přemrštěný položky, měly k dispozici asi 500 Kč, pak jim nechal kolovat prošlé kreditní karty. Ale to je problém, to vyžaduje nějakou sebekázeň a kde není vytvořená vůle a sebekázeň, tak se to dělá těžko. Já k tomu přistupuju formou nabídky, nabízím nástroj na zlepšení něčeho a pak to funguje. Ale když vyhlásíme, že je povinněj program, tak to je špatně. A hodně praktickým způsobem, vztáhnout to do každodenní praxe.*“

KP 18: „*Byl tu kurz finanční gramotnosti, dlouhodobý cyklus, série přednášek, jednou týdně. Matky byly na začátku nadšené, postupně ten zájem opadal. Ti, co tam byli na tom kurzu, tak v podstatě to braly jako takové zpestření a nijak to pak ani neaplikovaly do praxe. Tak nějak to vyšumělo prostě, jenom takové, že se něco děje, že někdo o něčem vypráví, protože pro ně to bylo vytržení z běžné denní rutiny. Ale bylo to výborné, strašně pěkně a dobře udělané, i písemné materiály pro matky, bezplatné v rámci projektu EU. Myslím, jestli to není moc pro ně složité. Radši trošku jednodušším způsobem, od jednoduššího, postupně. Musí být náročné vstřebat ty informace pro někoho, kdo nemá ten základ. Já bych začala tak nějak jednodušeji*“

Zajímavou zkušenost má KP 17. Dlouhodobý projekt KROKUZ (krok ku zdraví) nabízel víkendové pobyty pro matky s dětmi, v rámci kterých se matky setkaly mimo jiného i s tématem finanční gramotnosti. V současné době projekt pokračuje a je věnován mužům bez domova. Stejný komunikační partner využívá ke zvýšení finanční gramotnosti i pravidelná setkání uživatelů a pracovníků v azylovém domě. KP 17: „*My jsme se v rámci SAD zapojili do programu KROKUZ, naše klientky vyjely na víkend, tam měly různý semináře, zaměřený na zdraví, ale i na finanční gramotnost. Jedna z našich aktivit, která vychází z potřeb klientek, je každé úterý Dámský klub. Tam podle složení klientek jsou připravovaný témata, tak na hodinu, na dvě během dopoledne. Peníze, hospodaření, dávky jsou jedním z témat.*“

Jeden komunikační partner měl právě v době rozhovoru nabídku od studentů vysoké školy. Vzhledem k nezájmu uživatelů jí s největší pravděpodobností odmítne. KP 19:

„*Ted' máme nabídku z ekonomické fakulty z Brna, nabízejí přednášku na téma fg, kterou nabízejí nějakou sobotu v květnu s určitým datem, zadarmo, jenomže jim se do toho vůbec nechce, takže to spíš vidím špatně, jakékoliv aktivity navíc.*“

Dobrou spolupráci s Poradnou při finanční tísní si pochvaloval KP 20. Zároveň přidal i další možnosti práce s klientem ve finanční oblasti: „*Nedávno jsme měli besedu s ředitelem Poradny při finanční tísní, nejen pro naše uživatele, přišli i z úřadu práce, charity. Informace se týkaly hlavně exekucí, podmínek oddlužení, byly založeny na skutečných příkladech. Sérii pěti přednášek si připravil jeden z našich dobrovolníků, se základními pojmy seznamoval pomocí her, křížovek. Celé to bylo uzpůsobené pro uživatele, přesto zájem postupně upadal. Naši klienti mohou najít další informace na tematické nástěnce. Tady získají i kontakty, letáky, které mohou využít sami nebo ve spolupráci se sociálním pracovníkem.*“

Tabulka 35: Spolupráce s organizacemi

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>občanská poradna</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>protidluhová poradna</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>úřad práce</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>organizace (Women for Women, Agrofert, RPG)</i>			<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>komunitní plánování</i>		<i>x</i>			<i>x</i>
<i>charitní šatník</i>		<i>x</i>			<i>x</i>
<i>veřejná lednice</i>		<i>x</i>			
<i>potravinová banka</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>dobrovolníci</i>					<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Shodné odpovědi komunikačních partnerů o pravidelné spolupráci s občanskými a protidluhovými poradnami (tab. 34) potvrzují, že problematika finanční gramotnosti je v azylových domech velmi aktuální. Nezbytná je spolupráce s úřady práce při řešení sociálních dávek i vyhledávání pracovních příležitostí a rekvalifikačních kurzů. Ne každá spolupráce přináší spokojenost všech stran, jak dokazují odpovědi dvou komunikačních partnerů. KP 18: „*Tady je několik organizací, které se na to přímo specializují na exekuce*

a ty s nima můžou přímo vytvořit i bankroty, to je docela složitý proces. A pak tady máme RPG společnost pana Bakaly, ten má strašně moc bytů, a nabízí je sociálně slabším uživatelům. Oni tyto lokality nemohli obsadit, tam totiž nikdo nechtěl jít z důvodu, že tam jsou právě třeba Romové. Tak tam sice ubytovali ty naše maminky za nízký nájem, ale po třech měsících najednou nájem zvýšili, nedodrželi podmínky ve smlouvě.“

KP 19: „Docela se vylíhla řada možností, které dřív nebyly, třeba Women for Women. Ty pomáhají osamělým ženám, poskytují právní poradenství, finanční poradenství. Řadu žen jsme tam poslaly, žádná z nich neuspěla. Byly velmi rozhozený z toho, jakým způsobem s nima jednali, velmi nepříjemně.“

Názory veřejnosti se liší na využívání potravinové banky, kterou využívají pro pomoc uživatelům všichni komunikační partneři, i na službu charitního šatníku, který zmínili KP 17 a KP 20. Poměrně novou možností je veřejná lednice, tu využívá KP 17: *„My máme občanskou poradnu od charity a máme protidluhovou poradnu. V rámci toho, že jsme v komunitním plánování v sekci lidí bez přístřeší, tak tam o sobě jakoby hezky víme, kontakty na sebe máme a vycházíme si vstříc. Využíváme i charitní šatník, spolupracujeme s potravinovou bankou, ve městě máme veřejnou lednici, určenou pro náš azyl. Jsme spíš jako odrazový můstek, pracujeme na tom, abychom tu matku nějakým způsobem namotivovaly, aby se začala zajímat, že tady ty organizace existují, případně zajistíme i doprovod. Musí tam ty matky dojít, což je asi největší problém.*

Z odpovědi KP 17 se dozvídáme také o zapojení do komunitního plánu v regionu, o stejné spolupráci hovořil i KP 20.

Tabulka 36: Možnosti změny pro práci sociálního pracovníka

KP	16	17	18	19	20
Kód					
<i>dlouhodobý vzdělávací program pro uživatele</i>	<i>x</i>				
<i>změna pravidel pro poskytování nebankovních půjček</i>		<i>x</i>			
<i>změna legislativy</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>nabídka veřejně prospěšných prací</i>		<i>x</i>			<i>x</i>
<i>přijetí uživatele</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
<i>nastavení pravidel pomoci (dary, potravinová banka, charitní šatník)</i>		<i>x</i>		<i>x</i>	<i>x</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

Náměty ke změně, která by podle komunikačních partnerů pomohla v práci sociálních pracovníků, jsou zaznamenány v tabulce 35. Vzdělávací program pro uživatele by pomohl v práci jednomu komunikačnímu partnerovi. Ostatní komunikační partneři navýšenou možností vzdělávání uživatelů neměli. KP 16: *„Byl by fajn specializovaný program, dlouhodobý, ale problém by byl s motivací klientek.“*

Všichni komunikační partneři se shodli, že možnosti práce se odvíjejí od jedinečnosti každého klienta, ze které je třeba vycházet. SP 18: *„Je důležité vědět, že je to jejich život, mi to za ně nevyřešíme, my jim ukážeme směr, jiný způsob života, ale když po té cestě nejdou a jdou svojí cestou, tak je to jejich rozhodnutí. Je důležité, aby si každý uvědomil, pracovník i ten uživatel, že každý člověk je zodpovědný za svůj život. Nikdo nemůže rozhodovat, měnit násilím. Právě proto, že spadá do určité sociální skupiny, je důležité, aby ty pracovníci spíš navázali ten lidský vztah s tím klientem, prostě ho přijat takový jaký je.“*

Pro všechny komunikační partnery by byly pomoci změny v zákonech. KP 20: *„Problém je v poměru mzdy, kterou uživatel dostane při nástupu do zaměstnání (často minimální mzda) a dávek, které pobírá. KP 17: „, Když si ale spočítají, že by měly dělat za základní mzdu, tak se jim opravdu vyplatí být na sociálních dávkách. Já neříkám, že dávky jsou nějak obrovský, ale vyjít se s nima stoprocentně dá. Kdyby se zpřísnily sociální dávky, na úřadu práce začly být veřejně prospěšný práce. Člověk se může dostat do nějaký krize, těžký životní situace, ale přece v ní nemůže být celej život.“*

Nad možností získat půjčku na ulici po předložení občanského průkazu, což uživatelé často využívají, se pozastavil KP 17: *„Možná by pomohlo, kdyby se zpřísnily pravidla pro nebankovní půjčky. Podchycení toho, dokud ta žena úplně nepropadne, ale to je strašně těžký.“*

Na nutnost nastavení podmínek pro poskytnutí daru upozornili tři komunikační partneři. Výjimkou nejsou případy, kdy uživatelé dary zneužívají, dále prodávají. KP 17: *„U šatníku jsme si určily určitý podmínky, aby tam nechodili ženy jako do krámu. Dají se dělat i výjimky – paní ví, že bude hospitalizovaná na šest týdnů, potřebovala nějaký věci, ale protože už si šatník vyčerpala, tak jsme udělali mimořádku. Ale jinak to vidím jako jednorázovku, ne aby to byl pravidelný příjem. S tím mám velkej problém, aby klientky pravidelně dvakrát, třikrát za měsíc dostávali potravinovou pomoc, proč? Dostávají dávky, z kterých prostě musí vyžít.“*

KP 19: „Záležitost těch darů a těch věcí, který jim přicházejí. Jsou myšlený velmi dobře, ale hrozí to, že ty uživatelky to nemusejí dostatečně ocenit a že to můžou chápat jako dost automatickou věc. Takže je to takový pohybování se mezi Skyllou a Charybdou, na jednu stranu člověk vnímá tu potřebnost, na druhou stranu je i taková zkušenost, že když si ty lidi to nějakým způsobem zasloužej, tak si toho víc vážej.“

Dva komunikační partneři by uvítali nabídku veřejně prospěšných prací na úřadech práce.

KP 20: „Někteří klienti jsou na úřadu práce roky a mají mnoho důvodů nepřijmout nabízenou práci. Pokud by nepřijali nabídku veřejně prospěšných prací, mělo by se to promítnout na dávkách hmotné nouze. Zatím chybí nabídka ze strany úřadu práce.“

Tabulka 37: Sociální úvěr

KP	16	17	18	19	20
Kód					
nemá informace	x	x	x	x	
má informace					x

Zdroj: Vlastní výzkum

S myšlenkou sociálního úvěru se setkal jen jeden komunikační partner (tab. 36). Ostatní o tomto plánovaném kroku neměli žádné informace, přesto KP 18 vyjádřil pochybnosti.

KP 16: „Tak to vůbec neznám, zní to zajímavě.“

KP 17: „Ne, to nevím. Možná je to ten krok tím správným směrem, pak by to nebyly ty nebankovní společnosti, kde si půjčíte pět, zaplatíte patnáct.“

SP 18: „Setkali jsme se jen s pojmem sociální podnikání, což je podle mě výborná myšlenka. Ale přijde mi to jako hotový nesmysl, protože pokud oni slyší slovo úvěr, tak je to pro ně docela jako prostý slovo. Představuju si úvěr, co je bezúročný, ale je to závazek a vzhledem k tomu přístupu si dovedu představit, že nebudou splácet a i když tam nebudou úroky, tak budou nastavené nějaké podmínky, které by se musely splnit, když by se to nesplácelo, takže si myslím, že to není žádné terno.“

KP 19: „Ne, ne, ne.“

KP 20: „Mluvila jsem o tom s ředitelem Poradny při finanční tísní, když měl u nás besedu. Měl by to být úvěr právě pro lidi, ohrožené sociálním vyloučením, který bude poskytnut

na konkrétní věc a při splnění daných kritérií. Zatím ale nefunguje, všechno je ve fázi příprav.“

5 DISKUZE

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jak uživatelé azylových domů vnímají svou finanční gramotnost a možnosti jejího dalšího zvyšování. Dílčí cíl byl zaměřen na to, jak sociální pracovníci vnímají možnosti zvyšování finanční gramotnosti uživatelů azylových domů.

Výzkumná otázka č. 1: *Jsou uživatelé azylových domů aktivní při získávání informací souvisejících se zvýšením finanční gramotnosti? Pokud ano, jaké zdroje využívají.*

Podněty, které člověk přijímá ze svého okolí, jsou potřebné pro jeho další vývoj a zároveň usměrňují jeho další učení. Říčan (2007) považuje člověka jako tvora, u kterého má učení pro jeho vývoj zásadní roli. Vývoj společnosti, propojený s rozvojem vědy a techniky, využití moderních technologií v každodenním životě, přináší pro člověka možnosti, které se ještě v nedaleké minulosti zdály jako nereálný sen. Využít širokou nabídku znamená rozhodnout se pro některou z variant. Bez rozhodování se nikdo z nás neobejde ani v odpovědích na otázky, od kterých se dále odvíjejí naše finanční jistoty a tím i kvalita našeho dalšího života. Jen stěží vystačíme se školními znalostmi z oblasti finanční gramotnosti (pokud se nám vůbec nějakých dostalo). S myšlenkou předávat informace všem věkovým kategoriím souhlasí i závěry Analýzy finančního, občanského a právního vzdělávání pro specifické skupiny dospělé populace. Čáp a kol. (2012) přirovnávají v této analýze finanční vzdělávání k benefitu pro každý věk.

Všichni komunikační partneři kromě KP 12 poznávali hodnotu peněz již v dětském věku, základy hospodaření získali v primární rodině (tab. 3). Někteří dokonce hospodaření svých rodičů ocenili („*Máma hospodařila asi lepší než já.*“ „*Rodiče byli velkým příkladem. Říkají mi támhle to je levnější, takhle nakupuj.*“) Potvrdili tak zásadní vliv rodiny jako prvního sociálního prostředí na formování jedince (Říčan, 2007).

Podle registru poskytovatelů sociálních služeb je v České republice registrováno 213 azylových domů, poskytujících službu různým cílovým skupinám. Určitý vývoj služby potvrzuje i existence azylových domů pro muže (otce) s dětmi, jeden z nich je i účastníkem výzkumu. Z vlastní zkušenosti nemohu proto souhlasit s tvrzením Průdkové, Novotného (2008), že pro otce s dětmi u nás neexistují žádné azylové domy. Pravdou ale je, že jejich počet není velký a najít službu pro otce s dítětem nebo celou rodinu je někdy velký problém, převažují azylové domy pro matky s dětmi.

Matky se po rozpadu rodiny stávají samoživitelkami, Marek a kol. (2012) udává, že matka s dětmi zůstává v 90% případů. Podle posledních dat šetření příjmových a životních podmínek domácností (Samoživitelky: Jak žijí a za co utrácejí u nás a v Evropě, 2015) z roku 2013 je více než 165 tisíc domácností, ve kterých živil jeden z rodičů alespoň jedno závislé dítě. Jinými slovy: v každé sedmé rodině tomu, kdo se o dítě stará, žádný další člen rodiny nepomáhá. Často potom dochází ke ztrátě ekonomické podpory všech členů, kterou Matoušek, Pazlarová (2010) označili jako jednu ze tří základních funkcí rodiny. Důkazem jsou odpovědi komunikačních partnerů (tab. 4), kdy sedm z nich nedostává ani soudem stanovené výživné na své děti. Naděje na zlepšení se zvýšila v červenci 2016, kdy ministryně práce a sociálních věcí Michaela Marksová zaslala návrh zákona o zálohovém výživném k projednání vládě. Samoživitelky, s příjmem nižším než 2,7násobek životního minima, by výživné mohly pobírat od státu a stát by alimenty sám vymáhal od neplatičů.

S uživatelem azylového domu se středoškolským nebo dokonce vysokoškolským vzděláním jsem se ve své praxi setkala minimálně, odpovídají tomu i odpovědi komunikačních partnerů (tab. 5). A pokud ano, byl azylový dům jen pojistka rychlé varianty při domácím násilí nebo se pobyt počítal na dny, možná týdny a přišlo na řadu jiné řešení. I to nejvyšší vzdělání není zárukou celoživotního bohatství, ale znalosti a vědomosti pomohou ke správné analýze při zhodnocení všech rizik, vyloučí hazardní rozhodnutí a obhájí správné kroky (Smrčka, 2007). O tom, že některé kroky komunikačních partnerů nebyly úplně správné, svědčí odpovědi, zaznamenané v tabulce 11. Všichni se setkali s dluhem nebo dokonce s exekucí. V době výzkumu uvedlo exekuci jako řešený nebo neřešený problém 11 komunikačních partnerů, 1 dokázal exekuci splatit. Dluhy zaznamenali čtyři komunikační partneři, další čtyři se s dluhy dokázali vypořádat. Vysoký počet komunikačních partnerů s exekucemi nemusí odpovídat realitě. Souhlasím se Šmejkalem (2009), že se v některých případech nemusí ještě jednat o exekuci, ale „pouze“ o upomínku od vymáhající společnosti. Zasláné dokumenty často využívají neznalosti adresáta s cílem ho zastrašit a vzbudit přesvědčení, že se už jedná o exekuci. Na druhou stranu může být počet exekucí i dluhů mnohem větší. Komunikační partneři nemají vždy přesný přehled o svých pohledávkách, údaje jsou často doplňovány až při analýze dokumentů při řešení konkrétního případu. V každém případě uvedení nepřesných informací, případně jejich zkrácení ztěžuje spolupráci.

Pro pojem finanční gramotnost je možné nalézt mnoho obdobných definic. Pro komunikační partnery ale nebylo vysvětlení pojmu jednoduchým úkolem. Odpovědi v tabulce 8 ukazují, že pět komunikačních partnerů odpověď vůbec neznalo, pro ostatní se finanční gramotnost zúžila na hospodaření s penězi a jen tři další odpověď rozšířili o další pojmy (příjem, úspory, poradenství). Z toho důvodu byl v dalších otázkách pro lepší pochopení komunikačních partnerů pojem finanční gramotnost nahrazován konkrétnějšími pojmy.

Hospodaření s penězi, pojem pro komunikační partnery nejvíce vystihující finanční gramotnost, má svá pravidla a principy, o kterých je dobré nejen vědět, ale je také využívat. Souhlasím s Křivánkovou (2015), že základem pro řízení peněz je vymezení cílů a jejich pravidelné vyhodnocování. Pro práci s uživatelem azylového domu považují za vhodnější cíle krátkodobé, reálné, nastavené jako dílčí kroky, vedoucí k dosažení dlouhodobých cílů. Sestavení rodinného rozpočtu je jen jednou ze základních a důležitých kapitol finanční gramotnosti, spadá stejně jako zvládat nejrůznější životní situace z finančního hlediska do rozpočtové gramotnosti (Kantnerová, 2013). Jak ukazuje tabulka 10, vytvoření rodinného rozpočtu je jen málo využívaným nástrojem ke zvládnutí financí. Jen dva komunikační partneři si rozpočet sami sestavují a ve třech případech je rozpočet součástí individuálního plánu. Zbývajících deset komunikačních partnerů žádnou finanční rozvahu nesestavuje, sedm vůbec nemá zájem, tři zbylí o možnosti budou uvažovat. Pro představu: výsledky posledního velkého výzkumu Ppm Factum Úroveň finanční gramotnosti dospělé populace v ČR (2015) ukazují, že 57 % dotazovaných domácností nesestavuje domácí rozpočet, z toho 67 % k tomu nemá důvod, považuje to za zbytečné a 22 % sestavit rozpočet vůbec nenapadlo. Vzhledem k tomu, že komunikační partneři nevyužívají kromě běžného účtu (čtyři komunikační partneři) žádný další finanční produkt (tab. 13), sestavení rozpočtu by bylo o to jednodušší. Pro snazší výpočet nahrává i skutečnost, že příjem komunikačních partnerů tvoří dávky SSP a HN (tab. 9). Pouze u několika z nich jsou měsíční příjmy navýšeny o některou z dalších položek (příspěvek na péči, invalidní důchod, sirotčí důchod, výživné) a ve čtyřech případech příjem ze zaměstnání.

Rozpočet tvořil součást individuálního plánu pouze u třech komunikačních partnerů, kteří zároveň s dalšími třemi vnímali, díky spolupráci se sociálním pracovníkem při individuálním plánování, změnu, posun při řešení problému v oblasti financí. Pro tři komunikační partnery nemá individuální plán pro finanční oblast žádný význam. („Vůbec

tady z jejich strany žádná pomoc, zatím jediná pomoc, že mě tady prozatím nechávají bydlet na dluh, dali mi první provizorní balíček, další už byste si taky musela hradit, ale jinak vám tady nikdo nedokáže poradit v okolí.“), případně chtějí hospodařit sami. Překážkou spokojené spolupráce může být i osobnost sociálního pracovníka, což lze řešit jeho změnou. Souhlasím s Pištorovou (2011), že při individuálním plánování v azylových domech musíme zohlednit specifika ze strany uživatele i ze strany poskytovatele.

Kromě dvou všichni komunikační partneři dokázali určit místo, kam by se obrátili v případě potřeby nebo ve chvíli, kdy by chtěli někomu poradit s financemi. Všechny odpovědi jakoby reagovaly na situaci, kdy nastalo předlužení, tedy ve chvíli, kdy již člověk není schopen plnit své finanční závazky. Vidím proto velký prostor pro vzdělávání v preventivní oblasti, a to tím spíše, že uživatelé azylových domů patří do nejvíce ohrožené skupiny obyvatelstva z důvodu dlouhodobé nezaměstnanosti, nízké kvalifikace, nízkých příjmů a závislosti na sociálních dávkách, omezeného přístupu k bydlení, ohrožení sociálním vyloučením (Vybíhal, 2011). Zvýšit vlastní finanční gramotnost a získat informace při besedě mělo zájem dvanáct komunikačních partnerů, tři už měli s touto nabídkou zkušenost. Z mého pohledu jsem v mnoha odpovědích na tuto otázku viděla nesoulad mezi slovním vyjádřením postoje komunikačního partnera (zájem o besedu) a skutečným chováním, popsany jako LaPierův paradox (Výrost, Slaměník, 2008).

Řešení výzkumné otázky

Výzkum ukázal, že kategorie finanční gramotnost není u uživatelů azylových domů zastoupena v komplexním obsahu, zdaleka nezahrnuje všechny složky kategorie. Jejich odpovědi ukázaly, že je pojem zúžen jen na hospodaření ve smyslu překlenout dobu mezi výplatou dávek, případně výraz vůbec neznají. Tomuto nastavení odpovídá i jejich zájem o zvyšování úrovně finanční gramotnosti. Zájem o informace v rámci prevence, to znamená jak si počínat obezřetně před a při podnikání finančních kroků, jak správně naložit s finančními prostředky, je velmi nízký. O nabízená školení, semináře a besedy je sice podle slov uživatelů zájem, avšak ten neodpovídá realitě. Uživatelé své informace mnohem více získávají v občanských a dluhových poradnách ve chvíli, kdy jsou nuceni řešit dopady vlastních neuvážených rozhodnutí nebo špatného hospodaření. S žádostí o informace se v těchto případech obracejí i na své sociální pracovníky. Rozdílný zájem v přístupu k informacím dokládá i skutečnost, že všichni uživatelé mají zkušenosti s dluhy a exekucemi.

Výzkumná otázka č. 2: *Jaké faktory podle sociálního pracovníka ovlivňují postoj uživatele ke zvyšování finanční gramotnosti?*

Pro práci sociálního pracovníka, po dosažení požadované kvalifikace, stanovuje Zákon č. 108/2006 S., o sociálních službách, 24 hodin vzdělávání ročně, z toho 8 hodin akreditovaných. O tom, jestli je to dostatečné nebo ne, byly vedeny dlouhé debaty a dlouho připravovaná novela tohoto zákona pravděpodobně přinese změny. Ve chvíli, kdy člověk opustí školní lavice, závisí jeho další vzdělávání, množství a kvalita přijatých informací ve velké míře na něm samém. Pro zvyšování finanční gramotnosti jsou uživatelé azylových domů a obecně dospělí lidé obtížněji dosažitelnou skupinou než žáci ve školách. Navíc před důležitá rozhodnutí je člověk postaven během dospělosti. Nutnosti vzdělávat nahrávají neustálé změny v nabídkách finančních produktů, vylepšuje se strategie při nabízení „výhodných“ půjček. Dyba (2011) označil finanční vzdělávání termínem *informovanost dospělých*, který podle mého názoru mnohem lépe vystihuje kategorii finančního vzdělávání u uživatelů azylových domů.

Z rozsáhlého výzkumu nadace Sirius s názvem Stav české rodiny, co ji chrání a ohrožuje (2016) bylo kromě jiných zajímavých výsledků zjištěno, že 64 % rodin, které byly v péči neziskových organizací, se stěhovalo dvakrát a víckrát a dokonce 20 % rodin se stěhovalo čtyřikrát. Počet stěhování i kvalita bydlení má vliv na fungování dětí v jejich sociálním prostředí i na celkové ukotvení rodiny. Pouze čtyři rodiny byly v azylovém domě poprvé, ostatní se tam vracely, dvě rodiny již potřetí, jedna rodina dokonce počtvrté (tab. 2) Pokud bychom se zaměřili na důvod příchodu či návratu do azylového domu, je nutné za ztrátou bydlení vidět mnoho dalších příčin. Finanční situaci jako příčinu lze identifikovat přímo, ale i rozkrytím dalších uvedených příčin (tab. 22)

Děti jsou v rodině vedeny ke společenskému životu v prostředí, ve kterém vyrůstají, seznamují se s kulturními vzorci, které je třeba dodržovat (Výrost, Slaměník, 2008). Odkaz výchovy i prostředí se promítne do vlastní rodiny, ovlivní tak postoj i ke vzdělání, tím logicky i ke zvyšování finanční gramotnosti (tab. 23). Sociální pracovník je pak přímým účastníkem nevědomého a nedobrovolného mezigeneračního předávání fungujících postojů, které nevnímá učitel ani žák (Mannheim, 2007).

Vliv partnera v negativním slova smyslu je zřejmý z odpovědí komunikačních partnerů (tab. 24), a to i přes skutečnost, že uživatelé se svými partnery v azylových domech nežijí (kromě azylového domu pro rodiny s dětmi) a musejí při svých setkáních respektovat

nastavená pravidla služby, hlavně dobu a místo setkání. Osobní setkání, ale i komunikace prostřednictvím sociálních sítí, dokážou uživatele ovlivnit v jeho dalších rozhodnutích.

Složitý systém každodenních činností, vztahů a zvyklostí patří ke každému z nás, tedy i k uživatelům azylových domů. Souhlasím s Dufkovou (2008), že životní styl, to jakým způsobem člověk žije, je kromě jiného ovlivněn ekonomickou situací a nastavením hodnot, které člověk uznává. Odlišné hodnoty, uznávané uživatelem, kladou na práci sociálního pracovníka velké nároky (tab. 26). Nastavení priorit v životě uživatele je překážkou pro jeho další růst. Navázat na základní školu nebo v lepším případě na znalosti z praktických škol nebo učilišť, informacemi za světa financí, je obtížné. To je také jeden z důvodů poněkud specifického pohledu komunikačních partnerů na finanční gramotnost uživatelů. Z odpovědí (tab. 29) je patrné, že pokud chceme naplnit pojem podle některé z definic, budeme u uživatelů hledat marně. Najdeme jen snahu přežít k výplatě dalších dávek bez kategorie úspor, využití finančních produktů i bez snahy toto jakkoliv měnit.

Pořekadlo praví: *Dluhy ujídají chleba*. Kromě dluhů a exekucí nelze přehlédnout ani další dopady, které přicházejí po špatných rozhodnutích. Chybějící finance v rodinném rozpočtu se promítnou při zajišťování základních potřeb pro děti, uživatelé jsou ohroženi materiální deprivací. Sankční vyřazení z úřadu práce, kdy uživatel ztrácí nárok na dávky hmotné nouze, případně podporu v nezaměstnanosti zhorší, mnohdy zásadním způsobem, schopnost dostát finančním závazkům. Za alarmující považují narůstající azylovou turistiku, stěhování mezi jednotlivými azylovými domy, které nikam nevede. Přijetí zákona o sociálním bydlení, plánované na rok 2017 (kapitola 1.4.2) v teoretické části práce, se odsouvá, návrh nebyl přijat některými poslanci, odlišují se názory na kompetence jednotlivých ministerstev.

Finanční gramotnost, se stala součástí každodenní práce s uživatelem, pro jednoho z komunikačních partnerů dokonce předpokladem pro výkon sociální práce. Pavelcová (2013) dává rovnítko mezi důsledné vzdělávání sociálních pracovníků, získávání kompetencí v oblasti finanční gramotnosti a prevenci zadluženosti. Analýza individuálních plánů potvrdila využívání znalostí komunikačních partnerů při jejich sestavování. Zároveň ale poukázala na nezáměr ze strany uživatelů zařadit do individuálního rozpočtu úkoly s cílem zvýšit finanční gramotnost. Souhlasím s Dvořákovou, Smrčkou (2011), že jedním z důvodů proč tomu tak je, je potřeba

pravidelně zaznamenávat všechny položky a dodržovat plán. Sestavování rodinného rozpočtu, které je z mého pohledu někde na startovní čáře při zvyšování finanční gramotnosti a odvíjí se od něj další kroky, se v individuálním plánu objevuje často až jako nutná reakce na překročení některého z pravidel (neuhrazený poplatek za ubytování v azylovém domě, špatné hospodaření s penězi). Potvrzují se slova Pištorové (2011), že si uživatelé azylových domů často neuvědomují své potřeby a tím ani nepřemýšlejí o zajištění budoucnosti, nechají se snadno ovlivnit okolím.

Kromě zvyšování finanční gramotnosti za pomoci individuálních plánů jsou pro uživatele určeny nejčastěji besedy, semináře a workshopy. Ani tyto aktivity se nesečkávají s velkým zájmem, přestože splňovaly všechny zásady správného vzdělávání, které připomíná Čáp a kol. (2012): seznamují se základními finančními produkty a službami na odborné a kvalitní úrovni, zohledňují cílovou skupinu při využití dostupných informačních kanálů. Nepomohou ani případné bonusy (od zajištěného hlídání dětí po občerstvení). Všichni komunikační partneři se setkali s prvotním nadšením uživatelů, které vystřídal nezájem.

Cesta ke zvýšení finanční gramotnosti uživatele je obtížná a stejně jako celá sociální práce přináší mnoho překážek, ale zároveň i cest a možností, jak tyto překážky překonávat. Možnosti, které volí na své cestě komunikační partneři, ukazuje (tab. 31). V podstatě všechny uvedené cesty odpovídají přístupu, který je založen na silných stránkách uživatele. Saleebey (2012) doporučuje silné stránky maximálně využít při každém kontaktu s uživatelem a vytvořit vzájemný vztah, respektující obě strany. Uživatel je podporován při vytváření vlastních cílů, které se pro něj stávají přijatelnější než cíle stanovené sociálním pracovníkem. Vlastní cíl zároveň pomáhá zvýšit sebedůvěru k dalším krokům.

Spolupráci s dalšími organizacemi a projekty potvrdili všichni komunikační partneři (tab. 34), nepochybně ovlivňuje finanční gramotnost uživatele. Souhlasím se Šmejkal, ředitelem Poradny při finanční tísní (2013a), který podporuje spolupráci více stran, a to již při identifikaci problému. Čas se stává nepřítelem, ochota a trpělivost věřitelů se snižuje, naopak narůstají náklady. Občanské a protidluhové poradny je třeba odlišit a oddělit od agentur, které v rámci „pomoci“ účtují nesmyslné poplatky a tím zneužijí zoufalé situace dlužníka ve svůj prospěch. Spolupráce s úřady práce zahrnuje v poslední době nově i příspěvek na kauci na byt, který může zásadním způsobem vyřešit bytovou otázku uživatele azylového domu.

Spolupráce s některými projekty přináší rozporuplné výsledky. Chybí nastavení pravidel pomoci a z pohledu komunikačních partnerů je pomoc poskytována na nepravém místě v nepravý čas. Uživatel získává jistotu pomoci v každé situaci, opakovaně využívá potravinovou pomoc, veřejnou lednici nebo charitní šatník a ztrácí motivaci přispět k řešení vlastní silou. Avšak pokud nebudou nastavena přesná pravidla pro tento druh pomoci, bude docházet i k jejímu zneužívání.

Vzhledem k poměru výše sociálních dávek a minimální mzdy často chybí motivace také k hledání zaměstnání. V letošním roce dosáhla nezaměstnanost v Česku nejnižší hodnoty v Evropské unii. Přitom více než 160 000 dlouhodobě nezaměstnaných nemá zájem o volná místa. Souhlasím s tvrzením generální ředitelky Úřadu práce Sadílkové, že ztráta motivaci pracovat hrozí zejména u dlouhodobě nezaměstnaných (Kubát, 2016). Návštěvy nezaměstnaných na úřadech práce mají dokazovat snahu získat zaměstnání, ale z vlastní zkušenosti vím, že není výjimečný ani časový odstup dvou měsíců mezi setkáními. Mareš (2002) upozorňuje, že povinnosti aktivně hledat práci často odpovídá jedna návštěva případného zaměstnavatele nebo jedna odpověď na inzerát.

Novým pojmem ve světě finanční gramotnosti je sociální úvěr. Pro uživatele znamená šanci, že nebudou muset ve stavu tísně, bez doložení schopnosti splácet, uzavřít půjčku za zcela nevýhodných podmínek. Přestože Škvára (2013) připomíná, že za takový postup hrozí trest odnětí svobody nebo peněžité trest, jedná se o běžné praktiky. Sociální úvěr by, podle vzoru některých evropských zemí, mohl být v budoucnu poskytován bez rizikových podmínek.

Řešení výzkumné otázky

Odpovědi sociálních pracovníků nezávisle potvrdily odpovědi uživatelů - kategorii finanční gramotnost bychom v její plné šíři hledali u uživatelů azylových domů marně. Potřeba využít tuto sociální službu je podle definice azylových domů spojena se ztrátou bydlení, avšak za tímto důvodem se schovává množství dalších příčin, které jsou vždy propojeny s finanční situací.

Základem pro každé další vzdělávání, tedy i vzdělávání ve finanční gramotnosti, je rodina. V rodině získaný postoj ke vzdělání ovlivní zákonitě vzdělání, kterého člověk v životě dosáhne. Dosažené vzdělání se zásadní měrou promítne do zaměstnání, od kterého se odvíjí postavení ve společnosti, výběr životního partnera, možnosti

materiálního zajištění, bydlení, celkový životní styl každého z nás, tedy i uživatelů azylových domů. Každý z těchto faktorů může postoj ke zvyšování finanční gramotnosti v různé míře, kladně nebo záporně, ovlivnit.

Výsledky výzkumu ukazují, že pojmu finanční gramotnost by více odpovídal termín zvýšení informovanost dospělých. Pro její zvýšení je v azylových domech dostatek příležitostí. Jejich využití závisí ve velké míře na nastavení uživatele, na jeho motivaci a ochotě přistoupit ke změně. Důležitým prvkem z pohledu obou stran je spolupráce s dalšími organizacemi. Při snaze zvýšit finanční gramotnost přináší originalita každého vztahu uživatel – sociální pracovník nespočet výsledků a dokazuje náročnost a živost sociální práce. Změna postoje uživatele ke zvyšování finanční gramotnosti nebo dokonce zvýšení jeho finanční gramotnost během pobytu v azylovém domě, je výsledek, který nemůžeme vždy očekávat.

6 ZÁVĚR

S tématem finanční gramotnost přicházejí všechna média, dotýká se všech věkových skupin obyvatel, mnoho lidí ohrožují dluhy a exekuce. V diplomové práci jsem se pokusila aktuální téma propojit se svou prací v azylovém domě a získat tak náhled na finanční gramotnost u specifické skupiny uživatelů sociálních služeb – uživatelů azylových domů. Výzkumný soubor tvořilo patnáct uživatelů a pět sociálních pracovníků z pěti azylových domů v České republice. Zřizovatelem těchto azylových domů je nezisková organizace Diakonie Českobratrské církve evangelické. Cílem práce bylo zjistit pohled uživatelů na svou finanční gramotnost, dílčí cíl se zaměřil na zvyšování finanční gramotnosti z pohledu sociálního pracovníka. V návaznosti na stanovené cíle byly formulovány dvě výzkumné otázky, které mapovaly aktivitu a zdroje uživatelů při zvyšování finanční gramotnosti a také faktory, které podle sociálních pracovníků postoj ke zvyšování finanční gramotnosti ovlivňují. Pro nalezení odpovědí byl stanoveny dva okruhy otázek (pro uživatele a sociální pracovníky), pomocí kterých byly získány potřebné informace. Výsledky výzkumu odkryly vztah uživatelů k problematice, včetně postoje k dalšímu získávání informací, ze dvou úhlů pohledu.

Zavedení výuky finanční gramotnosti do vzdělávacích osnov již od základních škol je předpokladem pro získání základní finanční gramotnosti všech obyvatel. Výzkum přinesl zjištění, že u uživatelů azylových domů tato kategorie úplně chybí nebo je velmi neúplná. Vzhledem k rychlosti vývoje současné společnosti, raketovému nárůstu informací a možnostem nových technologií nedostačuje úroveň finanční gramotnosti ze základní školy pro celý život. Uživatel azylového domu shání informace ve chvíli, kdy je k tomu nucen, kdy přestane zvládat svoje finance, nedokáže včas hradit pohledávky, kdy se musí nějak postavit k nařízené exekuci nebo dokonce zjišťovat podmínky pro oddlužení. Mnohdy až v tuto chvíli přichází na řadu základní pomocník – finanční rozpočet. Tento nástroj, stejně jako besedy, workshopy, semináře a ostatní, které pomáhají předcházet neuváženým rozhodnutím, uživatelé příliš nevyhledávají.

Výzkum potvrdil provázanost faktorů, které ovlivňují finanční gramotnost uživatelů. Všichni jsme ovlivněni rodiči, našimi prvními učiteli. Stejně tak uživatelé, kteří svými postoji, tím jak jednájí, ovlivňují zase své děti, mnozí ve ztížené situaci, kdy musejí svou roli zvládnout jako samoživitelé. S přibývajícím věkem člověk postupně přebírá odpovědnost za svůj život, rozhoduje se o studiu, volí zaměstnání, vybírá životního

partnera, upevňuje si místo ve společnosti a všechny tyto faktory ovlivňují jeho vztah a pohled na vlastní finanční gramotnost. Uživatelé na své cestě životem při zastávce v azylovém domě dostávají dostatek příležitostí a podnětů svou finanční gramotnost zvýšit, ať účastí na vzdělávací akci, ve spolupráci se sociálním pracovníkem nebo za pomoci dalších organizací, které jsou na finanční problematiku zaměřeny.

Finanční gramotnost je často zaměňována s jistotou pomoci ve formě sociálních dávek a v poslední době stále se rozšiřující materiální pomoci formou charitních šatníků, potravinových bank, veřejných lednic, obědů pro děti. Pomoc není vyžadována jen v přechodném období, při změně bydliště, změně úřadu práce jako poskytovatele dávek nebo jiné mimořádné situaci, ale je vyžadována automaticky.

Výše sociálních dávek v poměru k výši minimální nebo nízké mzdy utvrzuje uživatele, že jeho rozhodnutí zůstat závislý na dávkách je správné. Stejně jako u materiální pomoci by i v tomto případě mohla být řešením změna v nastavení pravidel, zavedení finančně ohodnocené veřejné služby, možnost změny výše dávek podle aktivity jejich příjemce při hledání zaměstnání.

Přestože výsledky získané v rámci diplomové práce není možné generalizovat, mohou být přínosem pro další práci sociálních pracovníků. Předkládají další pohled na oblast finanční gramotnosti v azylových domech a přinášejí inspiraci pro plánování dalšího vzdělávání uživatelů i sociálních pracovníků. Vzhledem k narůstající azylové turistice jsou výsledky zároveň varovným signálem a výzvou k zamyšlení o nastavení služby azylový dům i o sociálním bydlení obecně.

Zvyšování finanční gramotnosti je nikdy nekončícím studiem na celý život a investice do něj vložené se vždy vyplatí. Výstupem diplomové práce je leták se základními informacemi a doporučeními, určený pro sociální pracovníky i uživatele. Bude k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Azylového domu ve Vlašimi, v tištěné podobě na veřejných akcích, pořádaných tímto azylovým domem.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. Advancing National Strategies for Financial Education. A Joint Publication by Russia's G20 Presidency and the OECD, 2013. [online]. OECD [cit. 2016-02-20]. 320 s. Dostupné z: http://www.oecd.org/finance/financial-education/G20_OECD_NSFinancialEducation.pdf
2. ALTMANOVÁ, J. et al., 2011. *Gramotnosti ve vzdělávání. Příručka pro učitele* [online]. Praha: Výzkumný ústav pedagogický [cit. 2016-02-20]. ISBN: 978-80-87000-74-8. Dostupné z: http://www.nuv.cz/uploads/Publikace/vup/Gramotnosti_ve_vzdelavani_soubor_studii1.pdf
3. Asociace občanských poraden, 2015. [online]. Postup při přijímání zájemců do AOP. [cit. 2016-03-20]. Dostupné z: http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Clenstvi_v_AOP/postup_prijimani_zajemcu_do_aop.pdf
4. BÁRTA, Z., 2014. *Finanční gramotnost: výpočty v Excelu*. Praha: Wolters Kluwer. 370 s. ISBN 978-80-7478-483-5.
5. BÄCKMAN, O., FERRARINI, T., 2010. Combating Child Poverty? A Multilevel Assessment of Family Policy Institutions and Child Poverty in 21 Old and New Welfare States. *Journal of social policy*. 39 (2), s. 275–296.
6. BRÁZDILOVÁ, M., 2015. Nejohroženější jsou neúplné rodiny. *Statistika&My. Časopis ČSÚ*. 5(7-8), 22-24. ISSN 1804-7149
7. CABICAROVÁ, Z., 2016. Česká „nej“ v Evropské unii. *Statistika&My. Časopis ČSÚ*. 6(4), 25-27. ISSN 1804-7149.
8. Centrální evidence exekucí, 2016. [online]. O projektu. [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: <https://www.ceecr.cz/>
9. ČÁP P. et al., 2012. *Analýza finančního, občanského a právního vzdělávání pro specifické skupiny dospělé populace* [online]. Centrum občanského vzdělávání. [cit. 2016-23-06]. 75 s. Dostupné z: <http://www.obcanskevzdelavani.cz/publikace>
10. Česká národní banka, © 2003-2016. [online]. Ochrana spotřebitele a finanční gramotnost. [cit. 2016-04-01].
11. Diakonie, 2016a [online]. Znovuobnovení činnosti [cit. 2016-28-03]. Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/o-diakonii/historie-diakonie-cce/znovuobnoveni-cinnosti/>

12. Diakonie, 2016b [online]. Českobratrská církev evangelická [cit. 2016-28-03]. Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/o-diakonii/nas-zrizovatel/>
13. Diakonie, 2016c [online]. Kde a jak pomáháme [cit. 2016-28-03]. Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/o-diakonii/kde-a-jak-pomahame/>
14. Dluhové poradenství za období leden 2014 – prosinec 2014. Souhrnná zpráva k projektu. [online]. Asociace občanských poraden [cit. 2016-04-12]. Dostupné z: <http://dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/clanky/34-clanky/124-zavrena-zprava-za-rok-2014>
15. Dluhové poradenství za období leden 2015 – prosinec 2015. Souhrnná zpráva k projektu. [online]. Asociace občanských poraden [cit. 2016-04-12]. Dostupné z: <http://dluhy.obcanskeporadny.cz/>
16. DUBSKÁ, D., 2015. Sama s dětmi. *Statistika&My. Časopis ČSÚ*. 5(3), 36-37. ISSN 1804-7149.
17. DUFFKOVÁ, J., 2008. *Sociologie životního stylu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 237s. ISBN 978-80-7380-123-6.
18. DVOŘÁKOVÁ, Z., SMRČKA, L. et al., 2011. *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD*. Praha: C. H. Beck. 336 s. ISBN 978-80-7400-008-9.
19. DYBA, K., 2011[online]. I senioři by se měli finančně vzdělávat. [cit. 2016-06-21]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/333041-dyba-i-seniori-by-se-meli-financne-vzdelavat/>
20. FIALOVÁ, H., FIALA, J., 2014. *Ekonomické chování: příběhy o lidech, firmách a hospodaření vlády. Díl II., Hospodaření vlády*. Praha: A plus. vyd. 232 s. ISBN 978-80-87681-03-9.
21. Finanční gramotnost v ČR. Kvantitativní výzkum, 2010. [online]. STEM/MARK. [cit. 2016-02-26]. 88 s. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/odborne-studie-a-vyzkumy/2012/vyzkumy-k-financni-gramotnosti-9406>
22. FISCHER, S., ŠKODA, J., 2008. *Speciální pedagogika. Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: Triton. 207 s. ISBN 978-80-7387-014-0.
23. FRANCOVÁ, H., NOVOTNÝ, A., 2008. *Sociální politika v základech*. Praha: Triton. 185 s. ISBN 978-80-7387-125-3.
24. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce. Pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

25. GULOVÁ, L., ŠÍP, R. et al., 2013. *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Praha: Grada. 248 s. ISBN 978-80-247-4368-4.
26. HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: Metodická příručka pro učitele a supervizory v praxi*. Praha: Osmium. 165 s. ISBN 80-902081-8-5.
27. HELUS, Z., 2015. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada. 400 s., ISBN 978-80-247-4674-6.
28. HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. 407 s. ISBN 978-802-6202-196.
29. HESOVÁ, A., 2014. *Katalog materiálů pro rozvoj finanční gramotnosti*. [online]. Praha: Národní ústav pro vzdělávání. 23 s. ISBN 978-80-7481-088-6 (PDF). [cit. 2016-02-21]. Dostupné z:
<http://digifolio.rvp.cz/artefact/file/download.php?file=63902&view=2939>
30. HESOVÁ, A., ZELENDOVÁ, E., 2011. *Finanční gramotnost ve výuce, metodická příručka*. [online]. Praha: Národní ústav pro vzdělávání, divize VÚP. 60 s. ISBN 978-80-86856-76-6. [cit. 2016-02-22]. Dostupné z:
<http://www.nuv.cz/modules/search/search.php?action=results&query=finan%C4%8Dn%C3%AD+gramotnost+ve+v%C3%BDuce&o=2>
31. HIRT, T. et al., 2012. *Vybrané kapitoly z aplikované sociální antropologie*. Západočeská univerzita v Plzni. 334 s. ISBN 978-80-261-0122-2.
32. HUBINKOVÁ, Z., et al., 2008. *Psychologie a sociologie ekonomického chování*. Praha: Grada. 280 s. ISBN 978-80-247-1593-3.
33. HŮLE, D., 2014. *Reprodukce nevzdělanosti jako základ sociální nespravedlnosti*. Sociální práce. 14(4), 7-9. ISSN 1213-6204.
34. JANDA, J., 2013. *Jak žít šťastně na dluh*. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-4833-7.
35. JANKOVSKÝ, J., 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
36. JÍLEK, J., 2009. *Finanční trhy a investování*. Praha: Grada. 648 s. ISBN 978-80-247-1653-4.
37. KANTNEROVÁ, L. et al., 2013. *Finanční gramotnost v České, Polské a Slovenské republice*. České Budějovice: Jihočeská univerzita. 171 s. ISBN 978-80-7394-436-0.
38. KAŠOVÁ, J., INSTENČIN, L., 2011. *Inspiromat : zásobník materiálů k výuce finanční gramotnosti na základní škole*. Kladno: AISIS. 2011. 196 s. ISBN 978-80-904071-7-6.

39. Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015 – 2016 [online]. MPSV [cit. 2016-03-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/27240>
40. KOCIÁNOVÁ, H., 2012. *Finanční gramotnost v kostce, aneb co vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG. 151 s. ISBN 978-80-7263-767-6.
41. KREBS, V. et al., 2010. *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer (ASPI). 5. vyd. 544 s. ISBN 978-80-7357-585-4.
42. KŘIVÁNKOVÁ, J. et al., 2015. *Prima život aneb Kniha, kterou si píšete sami*. Yourchance. 48 s. ISBN 978-80-260-8779-3.
43. KUBÁT, V., 2016. Z podpory zpět do práce. Dlouhodobě nezaměstnaní neobsazují ani pomocné pozice, na které mají kvalifikaci [online] Hospodářské noviny 27. 7. 2016. [cit. 2016-08-05]. Dostupné z: <http://archiv.ihned.cz/c1-65380900-z-podpory-zpet-do-prace>
44. KUTNOHORSKÁ, J., 2009. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada. 175 s. ISBN 978-80-247-2713-4.
45. MANNHEIM, K., WOLFF, K. et al., 1970. *Wissenssoziologie: Auswahl aus dem Werk*. Neuwied am Rhein: H. Luchterhand, 750 s. 28.
46. MAREK, J. et al., 2012. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.
47. MAREŠ, P., 2002. Nezaměstnanost jako sociální problém. Praha: Slon. 3. vyd. 177 s. ISBN 80-86429-08-3.
48. MATOUŠEK, O., 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství. 3. vyd. ISBN 80-86429-19-9.
49. MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. 2. vyd. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
50. MATOUŠEK, O. et al., 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. 2. vyd. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
51. MATOUŠEK, O., 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. 2. vyd. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
52. MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
53. MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A., 2011. *Mládež a delikvence. Možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál. 3. vyd. 344 s. ISBN 978-80-7367-825-8.

54. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál. 184 s. ISBN 978-80-7367-739-8.
55. MINCHER, B., 2007. *The secrets of money: a guide for everyone on practical financial literacy*. Fort Collins: Braun Media. 426s. ISBN 978-0-9797003-0-9.
56. Ministerstvo financí ČR, 2010. [online]. Vláda schválila Národní strategii finančního vzdělávání [2016-02-21]. Dostupné z:
<http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2010/2010-05-10-tiskova-zprava-5343-5343>
57. Ministerstvo financí ČR, 2014. [online] Finanční vzdělávání. [cit. 2016-02-27]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/vzdelavani/financni-vzdelavani>
58. Ministerstvo financí ČR, © 2013, [online]. Proč se finančně vzdělávat. [cit. 2016-02-27]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/>
59. MPSV ČR, 2014 [online] MPSV a Fond dalšího vzdělávání pomáhají nezaměstnaným, v kurzu se lidé naučí finanční gramotnosti a měkkým dovednostem [cit. 2016-04-10]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/19005/TZ_050914b.pdf
60. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, © 2013 – 2016. [online]. Sdělení k finanční gramotnosti. [cit. 2016-02-27]. Dostupné z:
<http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/sdeleni-k-financni-gramotnosti?highlightWords=standardy+finan%C4%8Dn%C3%AD+gramotnosti>
61. Ministerstvo vnitra ČR, © 2016. [online]. O nás. [cit. 2016-03-27]. Dostupné z:
<http://www.mvcr.cz/o-nas.aspx>
62. Ministerstvo zahraničních věcí ČR, 2016. [online]. Základní informace o OECD [cit. 2016-03-30] Dostupné z:
http://www.mzv.cz/oecd.paris/cz/zakladni_informace_o_oecd/index.html
63. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
64. MÜLLNER, J., 2014. Vliv chudoby na vzdělávání. *Fórum sociální politiky*. 8(4). 6-10. ISSN 1802-5854.
65. Národní institut pro další vzdělávání, © 2006. [online]. Informace o nás. [cit. 2016-03-30]. Dostupné z: <http://www.nidv.cz/cs/onas/uredni-deska/informace-o-nas.ep/>
66. Národní strategie finančního vzdělávání, 2010 [online]. Ministerstvo financí [cit. 2016-03-23] 27 s. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/pro-odborniky/strategicke-dokumenty#narodni-strategie>

67. NAVRÁTILOVÁ, P., 2013. *Finanční gramotnost: učebnice učitele*. Kralice na Hané: Computer Media, 2. vyd. 184 s. ISBN 978-80-7402-151-0.
68. OECD / Infe High – Level Principles on National Strategies for Financial Education, 2012. [online]. OECD. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD_INFE_High_Level_Principles_National_Strategies_Financial_Education_APEC.pdf
69. PAYNE, M., 2012. Sociální práce je teorií i praxí současně. *Sociální práce*. 12 (1), 17-19. ISSN 1213-6204.
70. PETÝRKOVÁ, L., CHMELAŘOVÁ, P., 2011. *Základy finanční gramotnosti*. Praha: Generation Europe. 94 s. ISBN 978-80-904974-8-1.
71. PIŠTOROVÁ, M. 2011. Specifika individuálního plánování v azylových domech. In: Bicková, L. et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. APSS ČR. 157-166. ISBN 978-80-904668-1-4.
72. Poradna při finanční tísní, 2015a. [online]. Druhy poskytovaných služeb. [cit. 2016-03-21]. Dostupné z: <http://www.financnitisen.cz/sluzby.php>
73. Poradna při finanční tísní, 2015b. [online]. Semináře, přednášky, prezentace a školení. [cit. 2016-03-21]. Dostupné z: <http://www.financnitisen.cz/seminare.php>
74. PREKOP, J., 2001. *Jak být dobrým rodičem. Krůpěje výchovných moudrostí*. Praha: Grada. 83 s. ISBN 978-80-247-9063-3.
75. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, p., 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton. 95 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
76. PRŮCHA, J., 2009. *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál. 936 s. ISBN 978-80-7367-546-2.
77. PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J., 2013. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0403-9.
78. RABUŠICOVÁ, M., 2002. *Gramotnost: staré téma v novém pojetí*. Brno: Georgetown. 199 s. ISBN 80-86251-14-4.
79. RABUŠICOVÁ, M. 2008. *Učíme se po celý život? O vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita. 339 s. ISBN 978-80-210-4779-2.
80. Rámcový vzdělávací program pro gymnázia, 2007. [online]. Praha: Výzkumný ústav pedagogický. [cit. 2016-02-20]. 104 s. ISBN 978-80-87000-11-3. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/file/159>

81. Rámcové vzdělávací programy pro střední odborné vzdělávání. [online]. Praha: Národní ústav odborného vzdělávání. [cit. 2016-02-20]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/ramcove-vzdelavaci-programy-podle-kategorii-oboru-vzdelani>
82. Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání, 2013. [online]. MŠMT [cit. 2016-20-02]. 144 s. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/upraveny-ramcovy-vzdelavaci-program-pro-zakladni-vzdelavani>
83. Registr poskytovatelů sociálních služeb [on-line]. MPSV. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1458509136562_1
84. REICHEL, J., 2009. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
85. RYAN, J. S., 2012. *Personal financial literacy*. Mason: South-Western/Cengage Learning. 2. vyd. 436 s. ISBN 978-0-8400-5829-4.
86. ŘEZNÍČKOVÁ, J., 2016. Hraniční meze chudoby. *Statistika&My. Časopis ČSÚ*. 6(3), 31. ISSN 1804-7149.
87. ŘÍČAN, P., 2007. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. Praha: Grada. 196 s. ISBN 978-80-247-1174-4.
88. SALEEBEY, D., 2013. *The strengths perspective in social work practice*. Sixth edition. Boston: Pearson, 332 s. ISBN 978-0-205-24162-0.
89. Samoživitelky: Jak žijí a za co utrácejí u nás a v Evropě?, 2015 [online]. Český statistický úřad. [cit. 2016-05-15]. 13 s. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/domov?p_p_id=3&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_3_struts_action=%2Fsearch%2Fsearch&_3_redirect=%2Fc%2Fportal%2Flayout%3Fp_1_id%3D20137706%26p_v_1_s_g_id%3D0&_3_keywords=Samo%20BEivitelky%3A+Jak+%20BEij%20AD+a+za+co+utr%20C3%A1cej%20AD+u+n%20C3%A1s+a+v+Evrop%20C4%9B%2C+2015&_3_groupId=0&x=6&y=5
90. SMUTEK, M., 2008. Intersubjektivita světa a posuzování životní situace. In: JANEBOVÁ, R., SMUTEK, M. et al. *Posuzování životní situace v sociální práci.*: Hradec Králové: Gaudeamus. 26-32. ISBN 978-80-7041-419-4
91. SMRČKA, L., 2007. *Osobní a rodinné finance (Svět rodinných financí – jak spořit a rozmnožovat majetek)*. Příbram: PB tisk. 258 s. ISBN 978-80-86946-41-2.

92. Stav české rodiny, co ji chrání a ohrožuje. 2016 [CD]. Konference Stav české rodiny, co ji chrání a ohrožuje [cit. 2016-20-06]. Osobní archiv
93. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Albert. 196 s. ISBN 80-858-3460-X.
94. SUTTON, G., 2010. *Jak se zbavit dluhů: místo dluhů získejte dobrý kredit*. Praha: Pragma. 237 s. ISBN 978-80-7349-129-1.
95. ŠKVÁRA, M., 2011. *Finanční gramotnost*. Praha: M. Škvára. 219 s. ISBN 978-80-904823-0-2.
96. ŠMEJKAL, D., 2013a. Osobní bankrot – oddlužení podle insolvenčního zákona. In: TEPLÝ, P. *Navigátor bezpečného úvěru*. Praha: Karolinum. 198 s. ISBN 978-80-246-2287-3.
97. ŠMEJKAL, D., 2009. Sedmero dluhového poradenství. *Sociální práce*. 9(2), 14-16. ISSN 1213-6204
98. ŠMEJKAL, D., 2013b. Sociální úvěr. In: TEPLÝ, P. *Navigátor bezpečného úvěru*. Praha: Karolinum. 198 s. ISBN 978-80-246-2287-3.
99. ŠMEJKAL, D., 2016. Re: *Počty návrhů na oddlužení a osobních bankrotů* [elektronická pošta]. Message to: Věra Janoušová. [cit. 2016-04-15]. Osobní komunikace.
100. Štogr, J., 2013. *Proč nevíme, co jsou peníze: (je nad čím přemýšlet)*. Praha: Generation Europe. 227 s. ISBN 978-80-905308-6-7.
101. ŠUSTOVÁ, Š., 2015. Jak se měří materiální deprivace. *Statistika&My. Časopis ČSÚ*. 5(3), 38-39. ISSN 1804-7149.
102. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
103. TEPLÝ, P. et al., 2013. *Navigátor bezpečného úvěru*. Praha: Karolinum. 198 s. ISBN 978-80-246-2287-3.
104. TOMKOVÁ, E., 2009. *111 tipů jak šetřit svoje peníze*. Brno: Computer Press. 183 s. ISBN 978-80-251-2565-6.
105. Úroveň finanční gramotnosti dospělé populace v ČR, 2015. [online]. Ppm Factum. 103 s. [cit. 2016-07-10]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/pro-odborniky/mereni-urovne-financni-gramotnosti/2015/mereni-urovne-financni-gramotnosti-2784>
106. VÁGNEROVÁ, M., 1997. *Psychologie školního dítěte*. Praha: Karolinum. 172 s. ISBN 80-7184-487-X.
107. VRBKOVÁ, L., 2009. *Už nikdy dlužníkem. Pro všechny, kteří si půjčili, půjčují a*

- hodlají si půjčit peníze*. Praha: COFET. 3. vyd. 97 s. ISBN 978-80-904396-0-3.
108. VYBÍHAL, V. et al. 2011. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. Praha: Cofet. 2. vyd. 416 s. ISBN 978-80-9043-96-1-0.
109. Výroční zpráva AOP 2015. [online]. Ke stažení. Výroční zprávy AOP. [cit. 2016-05-25]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/>
110. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 2008. *Sociální psychologie*. Praha: Grada. 2. vyd. 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
111. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2015. [online]. ASPI [cit. 2016-03-28]. Dostupné z: <http://www.noveaspi.cz/products/lawText/1/62334/1/2>
112. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), 2015. [online]. ASPI [cit. 2016-03-31]. Dostupné z: <http://www.noveaspi.cz/products/lawText/1/62545/1/2>

8 SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha 1 Osnova individuálního rozhovoru s uživatelem azylového domu
- Příloha 2 Osnova individuálního rozhovoru se sociálním pracovníkem azylového domu
- Příloha 3 Souhlas s rozhovorem a využitím audionahrávky
- Příloha 4 Informační leták Věnujte se svým penězům

9 SEZNAM ZKRATEK

AD	Azylový dům
AOP	Asociace občanských poraden
ČCE	Českobratrská církev evangelická
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
HN	Hmotná nouze
IP	Individuální plán
KP	Komunikační partner
MF	Ministerstvo financí
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	Ministerstvo vnitra
NSFV	Národní strategie finanční gramotnosti
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development
SP	Sociální pracovník
SSP	Státní sociální podpora
Tab.	Tabulka
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

Příloha 1 Osnova individuálního rozhovoru s uživatelem azylového domu

Téma	Otázky pro uživatele AD
<p>1. Úvod</p> <p>Základní anamnéza uživatele</p> <p>Zahřívací otázka</p>	<p>Představení výzkumníka, základní seznámením s tématem výzkumu a jeho cíli, informovaný souhlas</p> <p><i>Můžete mi říci něco o sobě - kolik je vám let, jaký je váš stav, jaké jste dosáhla vzdělání, kolik máte celkem dětí a kolik jich je s vámi v AD, jste v AD poprvé, proč jste tady</i></p> <p><i>Jak vypadá takový běžný den v azylovém domě</i></p>
<p>2. Původní rodina</p>	<p><i>Jak vzpomínáte na dětství, jak rodiče hospodařili, vedli vás k hospodaření už v dětství, jaké jsou vaše vztahy nyní</i></p>
<p>3. Partner, manžel</p>	<p><i>Jak hodnotíte vztah s partnerem, podílí se finančně na rozpočtu, čím je pro vás přínosem</i></p>
<p>4. Zaměstnání</p>	<p><i>Jste zaměstnaná, jaké jsou vaše zkušenosti se zaměstnáním, přivýdělkem, hledáte práci, máte s hledáním práce potíže</i></p>
<p>5. Pojem finanční gramotnost (v případě, že KP odpověď nezná, je mu pojem stručně vysvětlen)</p>	<p><i>Co podle vás znamená pojem finanční gramotnost, získaly jste o FG nějaké informace ve škole</i></p>
<p>6. Měsíční příjmy</p>	<p><i>Máte představu, z čeho se skládá váš měsíční příjem (bez uvedení konkrétní výše), dokážete včas uhradit své závazky, jak řešíte, když peníze nevyjdou</i></p>
<p>7. Finanční rozpočet</p>	<p><i>Sestavujete si pravidelně měsíční rozpočet, ano - sama nebo vám s tím někdo pomáhá, ne – máte pro své rozhodnutí nějaký důvod</i></p>
<p>8. Dopady hospodaření a jejich řešení</p>	<p><i>Je podle vás problém, když člověk včas nezaplatí, to co má, poznaly jste na vlastní kůži dluhy, exekuce, ano – jakou mají vaše dluhy a exekuce příčinu</i></p>

9. Bankovní produkty	<i>Využíváte nějaké finanční produkty (účet, stavební spoření, životní pojištění)</i>
10. Individuální plánování	<i>Jaké máte zkušenosti s IP, může vám být nějak užitečný, nabízel vám SP do plánu dát i něco k hospodaření (sestavení rozpočtu, sestavení splátkového kalendáře)</i>
11. Organizace, které řeší FG	<i>Na koho byste se obrátily, případně poradily druhému, když by nastal problém s financemi</i>
12. Možnosti ke zvýšení FG	<i>Účastnily jste se nějaké akce, kde se o financích hovořilo, měly byste zájem, kdyby nějaká taková akce byla u vás v AD</i>
13. Závěr	<i>Chtěla byste sama něco k tématu doplnit nebo položit nějakou otázku mě</i> Poděkování, rozloučení

Příloha 2 Osnova individuálního rozhovoru se sociálním pracovníkem AD

Téma	Otázky pro uživatele AD
<p>1. Úvod</p> <p>Základní anamnéza poskytovatele</p>	<p>Představení výzkumníka, základní seznámením s tématem výzkumu a jeho cíli, informovaný souhlas</p> <p><i>Můžete mi říci něco o AD - pro jakou cílovou skupinu je určen, jaká je kapacita dospělých a dětí ve vašem AD</i></p>
<p>2. Příčiny pobytu</p>	<p><i>Jaké jsou nejčastější příčiny pobytu v AD u vašich uživatelů</i></p>
<p>3. Primární rodina uživatele</p>	<p><i>Jaký vliv má primární rodina na FG uživatele, jak ovlivňují vztahy s primární rodinou život uživatele</i></p>
<p>4. Partner uživatele</p>	<p><i>Jak vnímáte partnery uživatelů, mají vliv na fungování uživatele</i></p>
<p>5. Zaměstnání uživatele</p>	<p><i>Mají uživatelé motivaci k hledání zaměstnání, jaké faktory ovlivňují hledání zaměstnání</i></p>
<p>6. Životní styl uživatele</p>	<p><i>Jak vnímáte životní styl uživatele, jak ovlivňuje životní styl uživatele jeho spolupráci s vámi</i></p>
<p>7. FG v práci sociálního pracovníka</p>	<p><i>Co pro vás znamená FG ve vztahu k vaší práci</i></p>
<p>8. Kompetence sociálního pracovníka ve FG</p>	<p><i>Jaké máte kompetence k řešení problémů FG uživatele, jaké máte vzdělání v problematice FG, řešíte exekuce, oddlužení</i></p>
<p>9. FG uživatele z pohledu sociálního pracovníka</p>	<p><i>Jak vnímáte kategorii FG u uživatele</i></p>
<p>10. Dopady FG</p>	<p><i>S jakými dopady nízké FG se u uživatelů setkáváte</i></p>
<p>11. Možnosti změny FG uživatele</p>	<p><i>Jaké kroky směrem ke změně FG uživatele využíváte ve své práci, jaké jsou vaše zkušenosti,</i></p>

12. Individuální plánování a FG	<i>Využíváte individuální plány ke zvyšování FG uživatele, jaké nástroje k tomu využíváte, je zájem ze strany uživatelů o zvyšování FG prostřednictvím IP</i>
13. Zvyšování FG uživatele	<i>Jaké jsou možnosti zvyšování FG ve vašem AD, jaký je o ně zájem ze strany uživatelů</i>
14. Spolupráce s organizacemi v rámci FG	<i>S jakými organizacemi spolupracujete při zvyšování FG a řešení dopadů FG</i>
15. Možnosti změny pro práci sociálního pracovníka	<i>Jaké změny zvenčí by podle vás přispěly k řešení situace klienta, pomohly ve vaší práci</i>
16. Sociální úvěr	<i>Máte nějaké informace o sociálním úvěru</i>
17. Závěr	<i>Chtěla byste sama něco k tématu doplnit nebo položit nějakou otázku mě</i> Poděkování, rozloučení

Příloha 3 Souhlas s rozhovorem a využitím audionahrávky

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a následným využitím audiozáznamu rozhovoru při zpracování výzkumné části diplomové práce Bc. Věry Janoušové.

Název práce: Finanční gramotnost uživatelů azylových domů

Jméno a příjmení:

V.....

.....

podpis



**Naučte se odpovědnosti
za svá finanční rozhodnutí.**

**Věnujte se svým penězům,
odmění se vám.**

Pamatuj

1. Nic nedostaneš zadarmo

Ten, kdo nabízí, chce také vydělat. Věci zdarma zaplatíš jinak, ani o tom nebudeš vědět.

2. Promysli, prozkoumej, porovnej

U každého nákupu i půjčky měj jasno co chceš a co očekáváš. Porad se s prodejcem, zprostředkovatelem, ale i třetí nezávislou a zkušenou osobou.

3. Ověř si, s kým obchod uzavíráš

Má obchodování povoleno? kontroluje někdo jeho zboží? Při problému se neboj podat stížnost, žádej nápravu.

4. Plánuj své finance

Měj pod kontrolou své příjmy a výdaje, mysli na nečekané výdaje.

5. Všechny smlouvy pořádně přečti

Nespěchej s podpisem, nech si klidně čtení na doma, porad se, protože co je psáno, to je dáno, pozor na text drobným písmem

6. Chtěj vysvětlení

Ptej se na všechno, čemu nerozumíš, důležité věci a informace požaduj vždy písemně.

7. Nedůvěřuj všemu, pochybuj

Zvláště když jsi byl vybrán, když je něco jen pro tebe, když se šance nebude opakovat

8. Snaž se správně využít své peníze

To, co vyhovuje sousedovi, nemusí vyhovovat tobě.

9. Chraň si svá osobní data

Neměj PIN u platební karty, ani ostatní hesla a kódy volně dostupné v počítači nebo mobilu.

10. Měj se na pozoru

Před úžasnými nabídkami, vysokými slevami, předváděcími akcemi, lákavými reklamami, zbožím zdarma

115 Kč
KORUN ČESKÝCH

Mám na to, abych si vzala půjčku?

sestavím si rodinný rozpočet

zkusím si tři měsíce splácet půjčku nanečisto
(dám si splátky stranou)

zvážím všechna rizika, která by mohla ohrozit
můj příjem (nemoc, odchod do důchodu, změna
bydlení, ztráta zaměstnání, narození dítěte)

Když tohle zvládnou, můžu přemýšlet dál

1. Nepůjčuji si na zbytečnosti?
za vlastní peníze mohu něco chtít, za vypůjčené
peníze to musím potřebovat
2. Nepřeplácím životnost?
půjčku bych neměl splácet ve chvíli, kdy už mi
pořízená věc nebude sloužit
3. Neriskuji bankrot?
musím vědět, kolik si můžu dovolit měsíčně splácet
4. Nejsm příliš důvěřivá?
v dnešní době může půjčku nabízet téměř kdokoliv
5. Nejsm ukvapená?
první varianta nebývá nejlepší, musím hledat další
a porovnávat
6. Porovnávám všechno, co je třeba?
nestačí porovnat výši úroku, záleží na poplatku
za vedení úvěru, za uzavření smlouvy, sazbě RPSN
i celkové částce, kterou zaplatím
7. Podepisuji jen to, čemu rozumím?
znám všechny podmínky půjčky, možné sankce
a pokuty
8. Myslím do budoucnosti?
splácím řádně a včas
9. Nepůjčuji si na půjčku?
lepší než dal půjčka je domluva řešení s věřitelem
10. Nevěřím na zázraky?
před dluhem neuteču a výhra v loterii je také málo
pravděpodobná

Rodinný rozpočet

Příjmy a výdaje za měsíc

Výdaje, které MUSÍM zaplatit	částka	datum
Nájem		
Elektřina		
Plyn		
Vodné, stočné		
Topení		
Služby (popelnice)		
Výživné		
Pojištění		
Splátky		
Běžné výdaje		
CELKEM		
Výsledek hospodaření (příjmy - výdaje)		

Do sloupce Běžné výdaje se doplní údaj z druhé tabulky
Údaje za období delší než jeden měsíc se uvádějí poměrnou částkou

Příjmy	částka	datum
Zaměstnání		
Brigáda		
Rodičovský příspěvek		
Přídavky na děti		
Příspěvek na živobytí		
Příspěvek na bydlení		
Doplatek na bydlení		
Příspěvek na péči		
Invalidní důchod		
Starobní důchod		
Podpora v nezaměstnanosti		
Nemocenská		
Výživné		
CELKEM		

Když už někomu dlužím...

Dluhy se samy nevyřeší, nevyřeším je ani dalším zadlužením

V dlužích je dobré mít pořádek, vědět co, kde, kolik, komu dlužím, vědět, které dluhy jsou důležitější

Když nemůžu platit, budu se snažit domluvit s věřitelem snížení nebo odklad splátek

Neutíkám před telefony ani poštou od věřitele, informuji o změnách adresy, tel. čísla

V rodinném rozpočtu hledám možnosti jak omezit výdaje. pokusím navýšit své příjmy

Obrátím se o pomoc do bezplatné občanské poradny

Komu můžu dlužit

Stát

daně (daň z příjmu, daň z převodu nemovistosti, dědická daň)
poplatky (odvoz odpadu)
sociální pojištění, zdravotní pojištění
pokuty

Nestátní věřitelé

půjčky (banka, rodina, kamarádi)
úvěry
nezaplacené účty za služby (nájem, telefon)
nedoplatky (energie, plyn, voda)
pokuty od dopravních podniků (jízda načerno)

Trestná činnost

náhrada škody poškozenému
náklady soudního řízení a obhajoby
náklady výkonu vazby
náklady výkonu odnětí svobody

Výživné

vůči dětem, vůči manželovi



Částky životního minima a existenční minimum

Životní minimum	Částky v Kč za měs.
Jednotlivec	3 410
První osoba v domácnosti	3 140
Druhá a další osoba v domácnosti, která není nezaopatřeným dítětem	2 830
Dítě do 6 let	1 740
Dítě od 6 do 15 let	2 140
Dítě od 15 do 26 letx)	2 450
Existenční minimum	2 200

Přídavek na dítě

Přídavek na dítě je dlouhodobou dávkou poskytovanou rodinám s dětmi. Nárok mají rodiny s příjmem do 2,4násobku životního minima. Přídavek na dítě je poskytován ve třech výších podle věku dítěte.

Věk nezaopatřeného dítěte Přídavek na dítě v Kč měs.

do 6 let	500
6 – 15 let	610
15 – 26 let	700

Rodičovský příspěvek

Nárok na rodičovský příspěvek má rodič, který po celý kalendářní měsíc osobně, celodenně a řádně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině, a to až do vyčerpání celkové částky 220 000 Kč, nejdéle do 4 let věku dítěte.

Porodné

Dávkou se rodině s nízkými příjmy jednorázově přispívá na náklady související s narozením dítěte. Nárok na porodné má rodina, které se narodilo první nebo druhé živé dítě a jejíž příjem v kalendářním čtvrtletí předcházejícím narození dítěte byl nižší než 2,7násobek životního minima rodiny. Výše porodného činí 13 000 Kč na první živě narozené dítě, při narození druhého živého dítěte je to 10 000 Kč.

Mohlo by se hodit

Asociace občanských poraden (AOP)
www.obcanskeporadny.cz
bezplatné odborné sociální
poradenství, zaměřené na dluhovou
problematiku

Poradna při finanční tísni
www.financnitisen.cz
 800 722 722
pondělní bezplatná linka
bezplatné dluhové poradenství
osobní bankrot (oddlužení) zdarma

Dluhový registr Solus
www.solus.cz
placený výpis z registru dlužníků

Bankovní registr klientských informací
(BRKI) www.cbcb.cz
placený výpis z registru

Nebankovní registr klientských informací
(NRKI) www.cncb.cz
placený výpis z registru

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)
www.mpsv.cz
informace o sociálních dávkách

Úřad práce České republiky
www.uradprace.cz
nabídka volných pracovních míst

Česká správa sociálního zabezpečení
www.cssz.cz
nemocenské dávky, důchody

