

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



## **Diplomová práce**

**Zhodnocení finanční gramotnosti vybraných skupin  
obyvatelstva**

**Adéla Stránská**

© 2022 ČZU v Praze



## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Adéla Stránská

Hospodářská politika a správa  
Podnikání a administrativa

Název práce

**Zhodnocení finanční gramotnosti vybraných skupin obyvatelstva**

Název anglicky

**Evaluation of financial literacy of selected groups of the population**

---

### Cíle práce

Cílem diplomové práce je na základě zhodnocení úrovně finanční gramotnosti u vybrané skupiny obyvatelstva (osoby bez domova) identifikovat nedostatky, které může testovaná skupina vykazovat a navrhnout řešení, jak tyto nedostatky eliminovat či jim předcházet.

### Metodika

Diplomová práce bude vycházet ze zpracování teoretických východisek pro vytvoření praktické části práce.

Teoretická východiska budou zpracována metodou deskripce a definice na základě samostatného studia literatury a jiných adekvátních zdrojů (česká i zahraniční odborná literatura, odborné články a aktuální internetové zdroje), které se váží k dané problematice. Zpracováním literární rešerše bude upřesněn cíl práce, jehož dosažení bude předmětem vlastní práce.

Vlastní práce bude vycházet z dotazníkového šetření týkajícího se finanční gramotnosti vybrané skupiny obyvatel – osoby bez domova. Dotazníkové šetření bude realizováno ve spolupráci s neziskovou organizací NADĚJE. Hlavním nástrojem pro zpracování výsledků šetření je analýza získaných primární dat a jejich zpracování. Zjištěné výsledky budou v závěru práce vyhodnoceny a diskutovány, následně budou stanovena doporučení či návrhy pro zlepšení stávající situace u cílové skupiny obyvatel.

## **Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

## **Klíčová slova**

finance, finanční gramotnost, osoby bez domova, sazba, úvěr, znevýhodněné osoby

---

## **Doporučené zdroje informací**

BERTL, Ivan. Finanční gramotnost v kontextu rozvoje celoživotního učení dospělých: andragogické, metodické a psychologické souvislosti. Praha: Česká andragogická společnost, 2016. Česká a slovenská andragogika. ISBN 978-80-905460-3-5.

ČERNÁ, Eliška, ed. Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016. ISBN 978-80-7464-852-6.

MADURA, Jeff, Sherry J. ROBERTS a Mike CASEY. Personal Financial Literacy. Second Edition. United States of America: Pearson, 2014. ISBN 978-0-13-211660-2.

STEEN, Adam a David MACKENZIE. Financial Stress, Financial Literacy, Counselling and the Risk of Homelessness. Australasian Accounting, Business and Finance Journal [online]. 2013, 7(3), 31-48 [cit. 2021-03-20]. ISSN 18342000. Dostupné z: doi:10.14453/aabfj.v7i3.3

ŠKVÁRA, M. Finanční gramotnost. Druhé vydání. Praha: Miroslav Škvára, 2016. ISBN 978-80-904823-3-3.

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2021/22 LS – PEF

## **Vedoucí práce**

Ing. Markéta Beranová, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra obchodu a financí

---

Elektronicky schváleno dne 4. 3. 2022

**prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.**

Vedoucí katedry

---

Elektronicky schváleno dne 4. 3. 2022

**doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 31. 03. 2022

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Zhodnocení finanční gramotnosti vybraných skupin obyvatelstva" jsem vypracoval(a) samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor(ka) uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 31. 3. 2022

---

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Markétě Beranové, Ph. D. za cenné rady a připomínky při zpracování diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům a respondentům, za jejich čas, ochotu a poskytnuté informace.

# Zhodnocení finanční gramotnosti vybraných skupin obyvatelstva

## Abstrakt

Cílem této diplomové práce bylo zhodnocení finanční gramotnosti vybrané skupiny obyvatelstva – osob bez domova. Hlavní výzkumnou metodou bylo dotazníkové šetření, které bylo uskutečněno v azylových domech, denních centrech a noclehárnách v České republice. Byla zjišťována úroveň finančních znalostí, které jsou nezbytné pro zlepšení životní situace cílové skupiny. Druhá část dotazníku se zaměřovala na ekonomickou zodpovědnost. Tato zjištění byla doplněna rozhovory se sociálními pracovníky, kteří měli možnost zhodnotit finanční gramotnost svých klientů. Rovněž byl zjišťován proces finančního vzdělávání během pobytu v sociálním zařízení. Významných nedostatků sledovaná skupina dosáhla v oblasti orientace mezi finančními produkty, daňovými zákony a matematickými dovednostmi. V kategorii ekonomické zodpovědnosti byly zaznamenány významné problémy s placením běžných výdajů. Dále nedisponují žádnou finanční rezervou a potýkají se s vysokými dluhy. Smlouvy si před podpisem nečtou a svou finanční situaci se nesnaží řešit. Finanční vzdělání se v sociálních organizacích zaměřuje především na správné hospodaření a spoření finančních prostředků. Dále se snaží zlepšit dluhovou situaci, získat stálé zaměstnání a návazné bydlení.

**Klíčová slova:** ekonomická zodpovědnost, finance, finanční gramotnost, finanční vzdělání, finanční znalosti, osoby bez domova, znevýhodněné osoby

# Evaluation of the Level of Financial Literacy of Selected Groups of Population

## Abstract

The topic of this master's thesis was to evaluate the financial literacy of a selected group of the population – the homeless people. The main research method was a survey, which was conducted in shelters, day centres and homeless shelters in the Czech Republic. The level of financial knowledge necessary to improve the living situation of the target group was determined. The second part of the survey focused on economic responsibility. These findings were concluded by interviews with social workers, who had the opportunity to assess financial literacy of their clients. The process of financial education during their stay in homeless shelters was also investigated. The monitored group achieved significant knowledge shortcomings in financial products, tax laws and mathematical skills. In the area of economic responsibility, they have problems paying daily expenses, they have no savings, they high debts, they do not read contracts in advance and they do not try to improve their financial situations. Financial education in social organizations primarily focuses on budgeting and savings. It also addresses the debt situation, employment and housing.

**Keywords:** disadvantaged people, economic responsibility, finance, financial education, financial knowledge, financial literacy, homeless people



# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>11</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>13</b>
2.1 Cíl práce .....	13
2.2 Metodika .....	13
2.2.1 Tvorba dotazníkového šetření.....	14
2.2.2 Rozhovory.....	15
2.2.3 Metodika sběru, zpracování a vyhodnocování dat.....	16
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>18</b>
3.1 Finanční gramotnost.....	18
3.2 Složky finanční gramotnosti .....	24
3.2.1 Peněžní gramotnost.....	25
3.2.2 Cenová gramotnost .....	25
3.2.3 Rozpočtová gramotnost .....	27
3.3 Finanční vzdělání .....	28
3.3.1 Státní vzdělávací organizace.....	31
3.3.2 Soukromé vzdělávací organizace.....	32
3.4 Vybrané dopady finanční negramotnosti .....	33
3.4.1 Finanční stres .....	33
3.4.2 Zadlužení .....	35
3.4.3 Předlužení .....	36
3.4.4 Exekuce.....	36
3.4.5 Bezdomovectví .....	36
<b>4 Vlastní práce .....</b>	<b>42</b>
4.1 Charakteristika cílové skupiny .....	42
4.2 Výsledky dotazníkové šetření .....	44
4.2.1 Vyhodnocení finančních znalostí.....	44
4.2.2 Vyhodnocení ekonomické zodpovědnosti .....	52
4.3 Finanční vzdělávání v různých typech organizací .....	65
4.3.1 Terénní programy .....	65
4.3.2 Azylové domy a denní centra .....	67
4.3.3 Bytová politika.....	70
<b>5 Zhodnocení výsledků a diskuse.....</b>	<b>73</b>
5.1 Zhodnocení úrovně finančních znalostí .....	73
5.2 Zhodnocení úrovně ekonomické zodpovědnosti.....	75
5.3 Zhodnocení úrovně finanční gramotnosti .....	78

5.4	Zhodnocení úrovně finančního vzdělání .....	80
5.5	Návrhy na změny.....	83
5.6	Diskuse .....	85
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>89</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>91</b>
<b>8</b>	<b>Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk .....</b>	<b>103</b>
8.1	Seznam obrázků .....	103
8.2	Seznam tabulek.....	104
8.3	Seznam grafů.....	105
8.4	Seznam použitých zkratk.....	106
<b>Přílohy</b>	<b>.....</b>	<b>107</b>

# 1 Úvod

Finanční gramotnost je životně důležitá dovednost, která je nezbytná pro jednotlivce i celou společnost. V současné době představuje fenomén, jehož významnost neustále roste. Důvodem jsou příběhy lidí, kteří se ocitnou v dluhové pasti, stanou se obětí exekuce či přijdou o střechu nad hlavou. Tento stav je často zapříčiněn absencí nebo nedostatečnou úrovní zkoumané gramotnosti.

Jedná se o soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana, díky nimž je schopen zabezpečit sebe i svou rodinu. Finančně gramotná osoba se orientuje mezi finančními produkty nabízenými na finančním trhu. Je schopna spravovat osobní, popřípadě rodinný rozpočet, řídit svůj majetek a splácet veškeré závazky. Současně by si každý občan měl zajistit prostředky pro případ, kdy by nebyl schopen řádně navštěvovat své zaměstnání. Může se jednat o zdravotní, rodinné či jiné komplikace. Dalším důvodem je zajištění důstojné úrovně seniorů, která v budoucnu nebude placena ze státního rozpočtu.

U osoby s finančními znalostmi lze rovněž předpokládat určitou úroveň ekonomické zodpovědnosti. Do této kategorie patří placení účtů včas, sledování finanční situace, informování věřitele v případě neschopnosti splácet, plánování výdajů, aj. Nedílnou součástí jsou i matematické dovednosti, které jsou hlavním předpokladem dobré finanční gramotnosti. Na těchto základech je možné vyhledat informace, provádět finanční aktivity, zvládat emocionální a psychologické faktory, které následně ovlivňují konečné finanční rozhodnutí.

Nízkou úroveň finanční gramotnosti potvrzuje mnoho výzkumů na národní i mezinárodní úrovni, což naznačuje prostor pro zkoumání a následné zlepšení této oblasti. Situaci nepřispívají ani profesionálové, kteří cílí na střechu nad hlavou negramotných osob. Nízký příjem, nedostatek finanční rezervy, sociální podpora a špatné dovednosti v řízení peněz často vedou dospělé i jejich rodiny do finančních potíží. Tyto případy vedou až k extrémnímu sociálnímu vyloučení – bezdomovectví.

Cílem této diplomové práce je zhodnocení finanční gramotnosti vybrané skupiny obyvatel – osob bez domova. Hlavním důvodem zvolené skupiny je skutečnost, že se mnoho výzkumů těmito lidmi nezabývá, a proto neexistují aktuální data k této problematice. I přesto, že osoby bez přístřeší spadají do kategorie ohrožených osob. Výsledky práce mohou přinést nová zjištění, popřípadě vést ke zmírnění rizika extrémního sociálního vyloučení. Zároveň může být práce motivací pro další zkoumání této problematiky.

Kromě samotné úrovně finanční gramotnosti je tato práce zaměřena i na vzdělání cílové skupiny ve vybraných zařízeních. Jedná se o hlavní nástroj, díky kterému se osoba bez domova může dostat ze své tíživé situace do plnohodnotného života. I výzkum této oblasti je nezbytný pro další zlepšení nejen současné, ale i budoucí generace.

## 2 Cíl práce a metodika

### 2.1 Cíl práce

Cílem diplomové práce je na základě zhodnocení úrovně finanční gramotnosti u vybrané skupiny obyvatelstva (osoby bez domova) identifikovat nedostatky, které může testovaná skupina vykazovat a navrhnout řešení, jak tyto nedostatky eliminovat, či jim předcházet. Zároveň se práce zaměřuje na oblast finančního vzdělání této skupiny obyvatel.

### 2.2 Metodika

Teoretická východiska byla zpracována na základě poznatků získaných z odborné literatury a dalších zdrojů, které se váží k problematice finanční gramotnosti osob bez domova. Literární rešerše napomohla k lepšímu pochopení dané problematiky a upřesnění cíle práce. Pro získání dat k této práci byl využit smíšený výzkum, který spojuje kvantitativní a kvalitativní metody. Proměnné kvantitativních metod jsou numerické a jsou podkladem pro statistické zpracování. Výstupem bývají tabulky a grafy. Mezi využívané techniky sběru dat patří pozorování, experiment a dotazování. (Tahal, 2017).

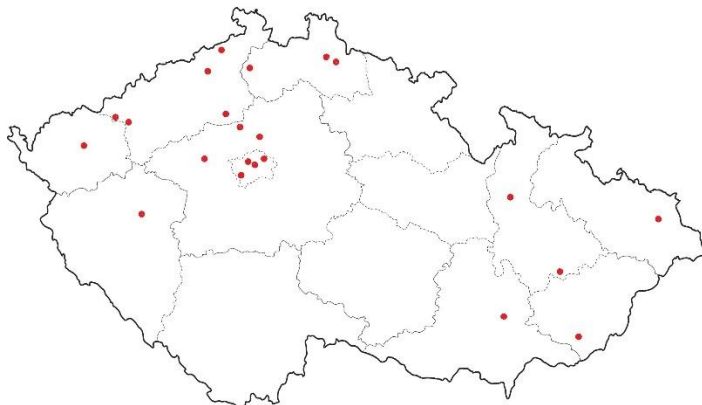
Naopak kvalitativní metody se zaměřují na motivy, příčiny a postoje. Získaná data se dále analyzují a hledají se relevantní informace k danému tématu. Technikou této metody je strukturovaný rozhovor mezi výzkumníkem a respondenty. (Tahal, 2017). „Kvalitativně zjištěné údaje zásadně rozšiřují a potvrzují data získaná kvantitativním šetřením.“ (Krátká, 2011).

Primární data k této diplomové práci byla získána za pomoci dotazníkové šetření ve spojení s polostrukturovanými rozhovory. Ke spolupráci bylo osloveno celkem 68 organizací z celé České republiky (dále jen ČR), které se zaměřují na cílovou skupinu. Jednalo se o azylové domy, noclehárny, centra sociálních služeb, nízkoprahová denní centra, ordinace praktických lékařů pro osoby bez domova aj. Ochotu kooperovat vyjádřilo celkem 23 institucí z různých částí republiky. Šlo především o oblasti, které se s problémem bezdomovectví potýkají v největší míře.

Obrázek 1 zachycuje geografické vymezení všech zapojených organizací. Konkrétně se z regionu Západní Čechy zapojily Karlovy Vary a Plzeň. Nejvíce zapojených měst bylo ze Severních Čech - Kadaň, Klášterec nad Ohří, Ústí nad Labem, Děčín, Roudnice nad Labem, Česká Lípa, Liberec a Jablonec nad Nisou. Ze Středních Čech instituce z Kladna,

Kralup nad Vltavou a Mělníku. Dále byly získávány odpovědi ve čtyřech částech Prahy. A zbylé organizace pocházely z Moravy – Brno, Šumperk, Přerov, Havířov a Uherský Brod.

Obrázek 1: Geografické vymezení zapojených organizací



Zdroj: vlastní zpracování

### 2.2.1 Tvorba dotazníkového šetření

Tvorba dotazníkového šetření byla inspirována měřením finanční gramotnosti v ČR pro Ministerstvo financí (dále jen MF) v roce 2020, které zpracovala společnost PPM FACTUM RESEARCH. Další inspirací byla kniha Finanční gramotnosti od Madury a kol. (2014). Finální verze dotazníku byla sestavena ve spolupráci se sociálními pracovníky, kteří s cílovou skupinou pracují. Dle jejich doporučení byly vyřazeny otázky týkající se vybraných pojmů finanční gramotnosti – inflace, RPSN, úrok aj. A to z důvodu, že by byly pro vybranou skupinu obyvatel velmi obtížné. Dále nebyly zahrnuty otázky, které vzhledem k charakteristickým rysům dané skupiny, nebylo vhodné zařadit. Otázky v dotazníkovém šetření byly sestaveny tak, aby vyplňování nebylo příliš náročné a zdlouhavé. Mohlo by to mít negativní dopad na ochotu vyplnění cílovou skupinou.

Struktura je dána členěním finanční gramotnosti dle OECD, tzn. finanční znalosti a finanční chování, postoje a preference. Znalost vybraných oblastí je nezbytná pro cílovou skupinu a její další posun v její těžké životní situaci. Otázky č. 1 – 8 jsou zaměřeny na základní finanční znalosti, tak aby respondenti pochopili, čemu se výzkum věnuje. Ze složky peněžní gramotnosti byla do výzkumu zahrnuta otázka zaměřující se na rozdíly platebních karet. Z cenové gramotnosti byly prověřeny kroky, které jsou nezbytné v případě, že se osoba dostane do situace, kdy je bez zaměstnání. Jedná se o znalost instituce, kterou je nutné v takovém případě navštívit a zároveň povědomí o zákonné platbě zdravotního

pojištění. Do této složky gramotnosti patří i pojmy – úvěr, hypoteční úvěr, zadluženost a dlužník. V rámci modelové situace č. 2 byla prověřena i znalost pojmu úrok a její výpočet.

Z rozpočtové gramotnosti byla zjišťována znalost ideální rezervy měsíčních platů pro rodinu. Následovaly kroky, které jsou nezbytné učinit v případě, že osobní/rodinný rozpočet neumožní splácení závazku. Pro zkoumanou gramotnost je důležitá i znalost základních matematických početních operací, proto byla do dotazníku zahrnuta modelová situace, která zjišťovala tuto oblast. Všechny otázky, které se zaměřují na finanční znalosti, měly podobu uzavřených otázek, kdy byla pouze jedna varianta správně.

Další část se zaměřovala na ekonomickou zodpovědnost, která je zkoumána v otázkách č. 9, 10 a 13. V této části se objevily otázky zaměřené na to, jak respondenti přemýšlí o financích, jak s nimi hospodaří, jaká je jejich finanční situace, chování při podpisu smlouvy, nakládání s náhodným ziskem aj. Dotazovaným byly předloženy výroky, ke kterým vyjadřovali míru souhlasu či nesouhlasu. Popřípadě byly položeny polootevřené otázky, kdy účastníci výzkumu vybrali jednu či několik vybraných odpovědí, anebo vepsali svou vlastní.

Otázka č. 11 slouží k sebehodnocení finanční gramotnosti a otázka č. 12 k hodnocení vlivu na jejich finanční situaci. Identifikační otázky týkající se pohlaví, věku a vzdělání byly umístěny na konec dotazníku. Pohlaví je zjišťováno pomocí dvou variant „muž“ a „žena“. Pro zjištění věku byly zvoleny odpovědi pomocí intervalů pro snížení citlivosti otázky. U nejvyššího dosaženého vzdělání respondenti vybírali z možností od neúplného až po vysokoškolské vzdělání.

### **2.2.2 Rozhovory**

Pro získání více informací o cílové skupině byla využita kombinace výše zmíněné metody sběru primárních dat s rozhovory se sociálními pracovníky. Tato zjištění napomohla k vyvrácení či potvrzení výsledků, které přineslo dotazníkové šetření. Byla zjišťována úroveň finanční gramotnosti po příchodu do zařízení, průběh vzdělání, které je poskytováno klientům, výše dluhů a mnoho dalších témat. Jednalo se o polostrukturované rozhovory, kdy měla autorka připraveno 8 dotazů, ke kterým byly v průběhu rozhovoru přidávány další. Popřípadě byly již zodpovězené přeskočeny.

### 2.2.3 Metodika sběru, zpracování a vyhodnocování dat

Během měsíce září a října bylo rozesláno 710 dotazníků, a to v papírové podobě. Byly adresovány na výše zmíněné organizace zaměřující se na osoby bez domova. Respondentům byly předávány prostřednictvím sociálních pracovníků během jejich denních aktivit. Při předání jim byla poskytnuta informace o účelu sběru a absolutní anonymitě. Návratnost byla 378 dotazníků, což lze považovat, vzhledem k cílové skupině, jako velmi zdařilé. Pro další zpracování byla tištěná podoba převedena do tabulkového softwaru Microsoft Excel.

Zároveň se během těchto měsíců uskutečnily již zmíněné osobní rozhovory se sociálními pracovníky. V období od září do listopadu proběhlo celkem 6 hovorů, jejichž délka se pohybovala od 10 do 75 minut přes aplikaci Teams. Tato zjištění byla konfrontována se zjištěními z dotazníkového šetření.

Pro zpracování jednotlivých odpovědí bylo využito grafického znázornění k lepší přehlednosti získaných dat. V rámci zjišťování finančních znalostí byl respondentům za každou správnou odpověď přidělen 1 bod. Celkem tedy bylo možné získat 11 bodů za tuto část. U vyhodnocování ekonomické zodpovědnosti neexistuje správná a špatná odpověď, nýbrž možnost, která odpovídá lepšímu či horšímu finančnímu chování cílové skupiny. U otázek č. 9 – 10 bylo možné získat 0 – 3 body. Vzhledem k finanční a životní situaci respondentů byla za horší odpověď považována dovolená, pozvání kamarádů na oslavu, ale i investice a vložení na spořicí účet. Cílová skupina se často nachází v exekuci, a tak by jim jakýkoliv majetek propadl do tohoto řízení. Za lepší variantu lze považovat nákup oblečení a jídla, splacení dluhů a zaplacení kauce, či jiné formy bydlení. Hodnocení výroků z otázky č. 13 představuje tabulka č. 1:

Tabulka 1: Přehled bodového hodnocení ekonomické zodpovědnosti

	Zcela souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Zcela nesouhlasím	Nevím
<i>Raději žiji dneškem, než myslím na zítřek</i>	0	1	2	3	0
<i>Raději utracím, než dlouhodobě spořím</i>	0	1	2	3	0
<i>Mívám starosti s placením běžných životních nákladů</i>	0	1	2	3	0



*Mám sklon ignorovat, co je psáno malým písmem, dokud se něco nestane*

*Pokud bych v obchodě dostal vráceno víc, než bych měl, nejspíš bych si peníze ponechal*

*Vzhledem k mé finanční situaci mám pocit, že nikdy nebudu mít v životě věci, které chci*

*Na konci měsíce mi zbydou peníze*

*V současné době mám velké dluhy*

*Své finanční záležitosti mám pod kontrolou*

*Jste spokojen/a se současnou finanční situací*

*Stává se Vám, že nakupujete a utrácíte spontánně a bez rozmyslu*

0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
3	2	1	0	0
0	1	2	3	0
3	2	1	0	0
3	2	1	0	0
0	1	2	3	0

Zdroj: vlastní zpracování

Součet bodů získaných v oblasti finančních znalostí a ekonomické zodpovědnosti představuje celkovou finanční gramotnost osob bez domova. Závěrem byly výsledky porovnávány se sebehodnocením cílové skupiny.

Výstupy byly dále vyhodnocovány pomocí chí-kvadrát testu nezávislosti, který byl vypočítán v tabulkovém softwaru Microsoft Excel. Na základě získaných dat byla sestavena kontingenční tabulka s naměřenými hodnotami, z kterých byly dále vypočítány očekávané hodnoty. Díky funkci CHISQ.TEST byla vypočítána p-hodnota, která byla dále porovnávána s 5% hladinou významnosti. V případě, že zjištěná hodnota byla menší než hladina významnosti, pak byla  $H_0$  zamítnuta. V opačném případě  $H_0$  nelze zamítnout.

Závěrem byla všechna zjištění shrnuta. Na základě nichž byly sestaveny návrhy na změny, které by měly zlepšit finanční gramotnost rizikových skupin. u kterých je velká pravděpodobnost, že se do situace bez domova v budoucnu mohou dostat. Dále také finanční znalosti, postoje a preference budoucí aktivní generace, která v současné době vyrůstá v sociálních zařízeních či jiných ústavách.

## 3 Teoretická východiska

### 3.1 Finanční gramotnost

Klíčovým prvkem v rozhodování ve všech oblastech života je finanční gramotnost. Jedná se o porozumění finančním produktům, s kterými lidé přicházejí do styku. (Mihalčová a kol., 2014). Dále se jedná o schopnost činit informované finanční úsudky a efektivně řídit své vlastní finance. (ANZ, 2015). Dle Skagerlund a kol. (2018) se jedná o životně důležitou dovednost, která je nezbytná pro dobro vlastní i celé společnosti. Osoby s nízkou úrovní finančních znalostí a dovedností se potýkají s finančními a ekonomickými problémy, v důsledku kterých snadněji podlehnou alkoholismu, závislosti na návykových látkách, hazardním hrám či trpí dlouhodobým onemocněním. (Fisher a Škoda, 2014). Dále se potýkají s osobní insolvencí, exekucí či extrémním sociálním vyloučením. (Bertl, 2016).

Organizace pro hospodářskou spolupráci (dále jen OECD) definuje pojem finanční gramotnosti na mezinárodní úrovni. Jedná se o kombinaci: „povědomí, znalostí, dovedností, přístupu a chování nezbytných k činění finančních rozhodnutí a dosažení individuálního finančního blahobytu.“ (OECD, 2018). Konkrétněji lze do oblasti finanční gramotnosti zahrnout znalost a porozumění finančním konceptům a rizikům. Dále dovednosti, jako je přístup k informacím, porovnávání a hodnocení. Nezbytné jsou i matematické znalosti, jako je schopnost vypočítat procento, převést z jedné měny na druhou, porovnat více číselných údajů aj. Důležitá je i motivace vyhledávat informace a provádět finanční aktivity, stejně tak schopnost zvládat emocionální a psychologické faktory, které ovlivňují finanční rozhodnutí. Znalosti jsou poté aplikovány v jednoduchých i zásadních reálných životních situacích. Kroky činěné ze strany jednotlivců ovlivňují globální stabilitu, produktivitu a rozvoj společnosti. (OECD, 2013).

V České republice je tento pojem chápán: „jako soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.“ (MF, 2010).

Bohanesová (2018) představuje finanční gramotnost, jako schopnost, kdy si člověk tvoří vlastní rozpočet, orientuje se v nabídce produktů na finančním trhu, jejichž principům

zároveň i rozumí. V nezbytných případech rozhodne o použití cizích zdrojů a volné prostředky umístí pro budoucí využití. Současně s tím by si měla každá osoba zajistit svůj příjem pro případ, kdy by nebyla schopna pracovat. Dle dostupných informací v budoucnu nebude zajištěna důstojná úroveň seniorů ze státních zdrojů, proto je nezbytné, aby si každý občan vytvořil dostatečné množství peněžních prostředků pro tuto část života. Posledním neméně důležitým bodem je spoření financí na budoucí studium dětí, u kterého lze očekávat nárůst nákladovosti. (Kociánová, 2012).

Zásadními dovednostmi, pro bezpečnou finanční budoucnost, jsou dle Friedmana (2005) dělání efektivních finančních rozhodnutí a správné nakládání s penězi. Je to stejně důležité jako umět číst, psát nebo počítat. (Kunová, 2021). Na tiskové konferenci Ministerstva financí (dále jen MF) a České národní banky (dále jen ČNB) bylo definováno chování a zvyklosti finančně gramotného občana. „Platí své účty včas, sleduje svoji finanční situaci dříve, než si něco koupí, pečlivě zvažuje, zda si to může dovolit, uvědomuje si, že nelze získat současně minimální míru rizika, vysoký výnos a okamžitou likviditu, má připraveno řešení v případě obtížné finanční situace a informuje věřitele o své neschopnosti splácet.“ (Svatošová, 2010). Současně se orientuje v základních pojmech objevujících se na finančním trhu – inflace, RPSN a úroková sazba. V neposlední řadě se zodpovědně chová při sjednávání smluv a ví, jak řešit případné stížnosti. (Svatošová, 2010).

Z hlediska domácích financí má gramotný jedinec představu, kolik peněz vlastní, sestavuje a kontroluje rozpočet, plánuje své výdaje a je připraven na situaci, kdy by ztratil svůj příjem. Dále si vytváří rezervy, které mohou být určeny na nepředvídatelné výdaje nebo na konkrétní výdaj, jako je např. ztráta příjmu nebo financování výdajů na stáří. Při výběru finančních produktů vybírá vždy z více nabídek a informace získává z více zdrojů. Orientuje se mezi finančními produkty, zná jejich rozdíly a je si vědom rizik. Při ztrátě platební karty zná postup nezbytných kroků. (Hradil, 2011).

Přesto mnoho jedinců i celých rodin nemá dostatečné znalosti potřebné k tomu, aby mohli správně vybírat finanční možnosti, o čemž svědčí klesající míra úspor, rostoucí spotřebitelský dluh a rostoucí závislost na alternativních bankovních institucích. (Friedman, 2005). Dvořáková a Smrčka (2011) rovněž potvrzují nízkou úroveň vzdělanosti v oblasti financí. Mezi příčiny této skutečnosti lze zařadit stále složitější a dynamičtější se rozvíjející ekonomiku, nedostatečné vzdělání na základních a středních školách a konzumní způsob života, který je podpořen různými slevami, bonusy a také snadným přístupem k úvěrům.

Nízkou úroveň finanční gramotnosti potvrzuje i průzkum OECD, kdy bylo provedeno šetření v 26 zemích na třech kontinentech. Maximální počet bodů tohoto výzkumu byl 21, což definovalo základní finanční znalosti a jejich využití v praxi. Jednotlivci v celém vzorku v průměru zaznamenali pouze 12,7 bodů, což je necelých 61 %. Nejvyššího skóre bylo dosaženo v Hongkongu a nejnižší zaznamenala Itálie. Výsledek ČR byl lehce nad průměrem, konkrétně 13 bodů. Toto skóre naznačuje, že existuje spousta prostoru pro zlepšení ve všech oblastech finanční gramotnosti. (Kossev a kol., 2020). Zároveň se jedná o globální problém, který je důležité důkladně prozkoumat a dotčené osoby finančně vzdělávat. (Mihalčová a kol., 2014).

Ke zlepšení finanční gramotnosti nepomohla ani pandemie COVID-19. „Kvůli přísnějším koronavirovým omezením a obavám z ekonomického vývoje se nyní soustředíme převážně na zdraví, péči o blízké a na základní chod domácnosti. Pro rozšiřování znalostí na poli financí tak v rodinách není tolik prostoru, a s ohledem na přetrvávající online výuku je tomu podobně i ve školách. Není tedy divu, že finanční gramotnost Čechů upadá.“ (Kunová, 2021). Dalším důvodem ke zlepšení je fakt, že proti jednotlivcům stojí profesionálové, kteří se zabývají marketingem, reklamou a psychologií. (Pavelková, 2017). Zaměřují se na rychlou a módní spotřebu – osobní elektroniku, osobní luxusní automobily, dovolené a vánoční dárky.“ (Bertl, 2016). V kombinaci se specialisty na právo a ohromnými finančními možnostmi, cílí na peníze a střechu nad hlavou negramotných osob. (Pavelková, 2017).

Pozitivní dopad nemají ani vládní zásahy, které by měly zvyšovat úroveň finančních znalostí. V praxi jsou neúčinné. V důsledku toho byla vypracována studie, ve které bylo zjištěno, že na finanční gramotnost má vliv i třetí proměnná, kterou je individuální kognitivní schopnost. Zároveň je důležité tuto oblast neustále zkoumat, identifikovat nejzranitelnější skupiny a opatření na zlepšení cílit přímo na ně. (Skagerlund a kol., 2018). Dle Bertla (2016) jsou nejohroženější skupinou osoby s nižším stupněm vzdělání, které jsou ohroženi následky svého jednání, které činí na základě absence potřebných znalostí.

Dle Hopley (2003) dnešní spotřebitelé nemají o nic menší znalosti než minulé generace. Problémem jsou spíše rychlé změny na finančním trhu, kdy si spotřebitelé musí vybrat z široké škály poskytovatelů finančních produktů a jsou stále více odpovědní za budování majetku a přípravu na odchod do důchodu.

Nedostatek dovedností a znalostí o finanční gramotnosti lze vidět především u mladých lidí do 25 let, bez postsekundárního vzdělání, zaměstnaných na nižší dělnické pozici, příjemců sociálních dávek a osob s nízkými příjmy. Ačkoliv výše zmíněné skupiny mohou průměrně vykazovat relativně nízké skóre, nelze říci, že se jedná o celou zkoumanou skupinu nebo u všech složek finanční gramotnosti. Příkladem může být skupina rodičů samoživitelů, kdy každý desátý člověk této kategorie se nachází v horních 20 procentech populace. (ANZ, 2015).

Významná finanční neznalost, v průzkumu OECD, byla zaznamenána u mladých osob ve věku od 18 – 26 let u obyvatel ČR a Itálie. (Kossev a kol., 2020). Důležité rozdíly byly zpozorovány i u chování jednotlivých pohlaví. Ženy jednájí méně impulzivně, tzn. nejdříve přemýšlí až poté jednájí. Druhý významný rozdíl byl zjištěn při nakládání s penězi. Ženy se častěji dostávají do finančního stresu. Tato zjištění by měla být brána v úvahu při vzdělávání této skupiny obyvatel. (ANZ, 2015).

Finančně negramotným osobám chybí znalosti o této problematice, konkrétně neumí porovnat různé možnosti úvěrů, úrokových sazeb a bankovních účtů. (Wallace a Qullgars, 2005). Tato skutečnost byla potvrzena v průzkumu finanční gramotnosti ČR, kdy měli respondenti vybrat nejvýhodnější úvěr. Pouze 24 % respondentů zvolilo správnou odpověď. Jedná se o osoby vysokoškolsky vzdělané, s vysokým příjmem a s vysokou úrovní finančních znalostí. Další příklad se zaměřoval na porovnání úrokových sazeb, kdy třičtvrtě populace zvolila špatnou odpověď anebo nevěděla. (MF, 2020). Stejných zjištění bylo dosaženo i u průzkumu OECD, který kladl otázky týkající se jednoduchého a složeného úročení. Pouze 26 % respondentů odpovědělo správně, i přesto, že se jedná o pojmy, které ovlivňují základní správu peněz a kumulaci úspor. (Kossev a kol., 2020).

Worthington (2006) vyzoroval nejvyšší gramotnost mezi lidmi ve věku 50 až 60 let, profesionálů, majitelů podniků, farem a absolventů vysokých škol. Naopak nejnižší byla u nezaměstnaných, u žen a žen z neanglicky mluvícího prostředí s nízkou úrovní vzdělání. Stejně tak v studii Skagerlund a kol. (2018) byla zjištěna významně nižší úroveň finančních dovedností u žen, která souvisí se vzděláním, rodinným stavem a příjmem osobním i celé domácnosti. Důležitost vzdělání u žen zdůraznil i Bannier a Schwarz (2018),

Tato zjištění jsou v souladu s De Clercq a Venter (2009). Ti shledali závislost finanční gramotnosti na pohlaví, věku a jazyce. Korelace mezi věkem a úrovní finanční gramotnosti byla zjištěna i ve studii Agarwala a kol. (2009). Nejhorší výsledek zaznamenala skupina

osob starších 65 let a mladí lidé. Naopak nejlépe si vedli respondenti středního věku. Z hlediska genderu dosáhlo lepších výsledků mužské pohlaví. Rozdíly byly viditelné i u rozvedených jedinců, jejichž výsledky byly horší u všech věkových kategorií.

U obyvatel ČR byly nejvyšší finanční znalosti zpozorovány u vysokoškolsky vzdělaných osob, lidí s vyššími příjmy, živnostníků a obyvatel NUTS 2 Severovýchod (Liberecký, Královohradecký a Pardubický kraj.). Do této skupiny patří 48 % populace. U zbylé části respondentů byla naměřena nižší úroveň, která byla identifikována u lidí se základním vzděláním, osob s nejnižšími příjmy, obyvatel NUTS 2 Střední Morava (Olomoucký a Zlínský kraj) a ekonomicky neaktivních lidí. (MF, 2020).

Výzkum Kawamura a kol. (2021) ukázal, že chování lidí s vysokým porozuměním základním finančním pojmům není často intuitivní. Mají tendenci podstupovat příliš mnoho rizik, přesahovat hranice a držet naivní finanční postoje, tzn. jedinci mají tendenci činit odvážnější a bezohledná rozhodnutí v oblasti financí. Naproti tomu jsou zajištěni na důchod a příliš nepropadají hazardním hrám. Dále byla zjištěna vyšší úroveň početní a finanční gramotnosti u osob, které častěji používají internet, jelikož digitální svět poskytuje lidem přístup k celé řadě služeb a informací, které by jinak neznali. (Hong a kol., 2020). V rámci online prostředí více důvěřují internetovému bankovníctví (Andreaou a Anyfantaki, 2021). Brown a Graf (2013) zjistili, že finanční gramotnost silně koreluje s dobrovolným spořením na důchod. Dále pak s účastí na finančním trhu a hypotečními úvěry.

Nízká úroveň finanční gramotnosti, zejména neschopnost efektivně spravovat vlastní finanční prostředky, která je doprovázena s nezdravým finančním myšlením, jsou faktory, které přispívají k finančním potížím. (ANZ, 2015). Při zaměření na hospodářskou krizi v roce 2008, bylo zjištěno, že hlavním důvodem jejího vzniku bylo nízké porozumění základním finančním pojmům. Tato skutečnost vedla k zdůraznění potřeby finančního vzdělávání mladých lidí, aby bylo možné se takové krizi v budoucnu vyhnout. (Pintye a Kiss, 2016).

Crane a kol. (2005) poznamenávají, že nízký příjem, nedostatek finanční rezervy, sociální podpora a špatné dovednosti v řízení peněz často vedou dospělé do finančních potíží, které v některých případech vedou až k bezdomovectví. Důležitost finanční rezervy zdůrazňuje i MF (2020), které doporučuje, aby každá domácnost měla krátkodobou rezervu ve výši tří až šesti měsíčních platů. Slouží pro případ neočekávaných výdajů, např. rozbitý

domácí elektrospotřebič nebo nedoplatek elektřiny. V současné pandemické době by tato zásoba peněz měla sloužit v případě ztráty zaměstnání nebo zavření podniku.

Střednědobá rezerva by měla pokrýt dovolenou nebo pořízení nového automobilu. Poslední rezerva je dlouhodobá, která je určena na pokrytí výdajů spojených se vzděláním dětí nebo zabezpečením na důchod. Výzkum společnosti ppm factum research ukazuje, že 64 % domácností tvoří alespoň rezervu pro ztrátu příjmu. Zbylá část má velmi nízké příjmy, proto nemůže spořit. Do této skupiny domácností patří respondenti, kteří by v případě ztráty příjmu nepokryli životní náklady ani jeden měsíc, z toho 3 % ani týden. Tato kategorie zahrnuje mladou populaci, osoby s nižší finanční gramotností, lidi s nižším vzděláním a občany s nižšími příjmy. (MF, 2020).

Omezená finanční odolnost byla zjištěna i u velké skupiny v mnoha státech světa, kdy pouze třetina populace má finanční polštář na dobu jednoho týdne v případě ztráty hlavního příjmu. Další velkou skupinou, 25 % respondentů, jsou osoby, jejichž rezerva by pokryla dobu jednoho měsíce. Pouze 1/5 dospělých by se zvládla uživit déle než 6 měsíců. Skutečnou tvorbu rezerv ukázala pandemie COVID-19, kdy státy po celém světě učinily přísná opatření, která měla zabránit šíření viru. Došlo k uzavření podniků, škol či veřejných zařízení, kvůli čemuž došlo ke ztrátě příjmů, potížím s úhradou účtů za nájemné a plněním dalších finančních závazků. Tato doba by měla být motivující pro zvýšení finanční gramotnosti a případné změny chování, které by mohlo ovlivnit jejich finanční odolnost a blahobyt. (Kossev a kol., 2020).

Česká bankovní asociace (2020) potvrdila, že u 2/3 české populace došlo k změnám při plánování a spoření finančních prostředků. Důvodem může být i fakt, že na začátku pandemie měla čtvrtina obyvatel nedostatečný nebo žádný finanční polštář, a proto začali tvořit rezervy. Stejně tak by mělo dojít k lepšímu řízení financí u osob samostatně výdělečně činných (dále jen OSVČ), kteří jsou pro ekonomiku důležitou součástí a v době pandemie bylo třeba jim poskytnout finanční pomoc a odpouštět zákonné pojištění. Pokud by se řídili zásady finanční gramotnosti o rezervě na dobu alespoň 6 měsíců, lze se domnívat, že by dopad opatření byl daleko mírnější. (Chlumská, 2020).

Kromě výše zmíněné tvorby rezerv, znalosti o úročení a porovnání finančních produktů jsou dle Standardů finanční gramotnosti důležitá i další témata. Jedná se o bezhotovostní placení, ochranu osobních údajů, kritické posuzování nabídky služeb a zboží, sestavování rozpočtu, porovnání majetku a závazků, krátkodobé a dlouhodobé

plánování, rizika dosažení cílů, zabezpečení na stáří, vznik a rizika půjček, důsledky nesplácení a řešení zadlužení či předlužení. (MF, 2020).

### 3.2 Složky finanční gramotnosti

OECD finanční gramotnost člení podle finančních znalostí, chování, postojů a preferencí. První složka zjišťuje základní znalosti týkající se jednoduchého a složeného úročení, které jsou klíčovými pojmy ovlivňujícími správu a kumulaci peněz. Zároveň znalost pomáhá porovnat jednotlivé finanční produkty mezi sebou a činit tak informovaná rozhodnutí. Další složkou je způsob, jakým člověk jedná. Zda finanční prostředky ukládá, plánuje dlouhodobé nakládání s penězi a má nad nimi kontrolu. Poslední složka ukazuje postoj k budoucnosti. Pokud je u respondentů zjištěn negativní postoj, pak lze předpokládat, že takový jedinec nevytváří úspory ani dlouhodobé finanční plány. (Kossev a kol., 2020).

Podle národního pedagogického institutu správu osobních, popřípadě rodinných financí lze rozdělit do tří skupin – peněžní, cenová a rozpočtová gramotnost. (NPI, 2022). Dle Škváry (2016) lze tyto tři základní složky finanční gramotnosti dále rozšířit ještě o gramotnost numerickou, informační, ochrany spotřebitele, životní situace, právní, základních pravidel investování a Evropské unie (dále jen EU).

Numerická gramotnost je definována jako schopnost počítat a interpretovat různé matematické výpočty. Patří sem například výpočet úroku, splátkového kalendáře a výnosu z cenných papírů. (Škvára, 2016). Dle Gerardi a kol. (2010) byla zjištěna korelace mezi numerickou schopností a neschopností dlužníka splácet hypotéku. Zároveň osoby s nízkou numerickou gramotností více utrácí, jelikož nezvládají základní matematické výpočty, což ovlivňuje jejich spravování rozpočtu. Tato skutečnost také souvisí s úrovní vzdělání, která ovlivňuje jejich znalosti a dovednosti.

Informační gramotnost zahrnuje zvyšování informační vzdělanosti prostřednictvím elektronických nebo tištěných zdrojů. Gramotnost právní se zabývá oblastí práva. Především v oblasti podnikatelského prostředí, uzavírání smluv, vznikajících sporů při nesplácení svých závazků, vymáhání pohledávek, insolvenční řízení, osobní bankrot, exekuční řízení aj. (Škvára, 2016).

Oblast ochrany spotřebitele upravuje zákon č. 36/2008 Sb., který definuje povinnosti prodejcům produktů a služeb, čímž chrání spotřebitele. Pokud má osoba volné finanční prostředky, pak je lze investovat například do akcií, dluhopisů, investičních certifikátů,



komodit aj. I s tímto okruhem je spojeno mnoho pojmů, které je v případě účasti na burze nebo obchodu znát. Vzhledem k tomu, že je ČR členem EU, tak by měl každý finančně gramotný občan znát základní informace týkající se měny EURO. (Škvára, 2016).

### 3.2.1 Peněžní gramotnost

Peněžně gramotný občan je schopný spravovat hotovostní a bezhotovostní finanční prostředky a transakce spojené s nimi. A to buď v českých korunách nebo jiné měně. (Dvořáková a Smrčka, 2011). Zároveň se stará o běžný účet, platební nástroje a další prostředky k tomu určené. (NPI, 2022). Mimo jiné by takový člověk měl znát pojmy, které jsou spojené s penězi. Informace týkající se centrální banky ČR, rozdíly mezi bankovním a nebankovním sektorem a v neposlední řadě by měl umět porovnat rozdíly mezi nabízenými bankovními službami. Další důležitou částí jsou platební karty, kdy je důležité definovat rozdíly mezi těmito produkty, umět komunikovat s bankou prostřednictvím metody face, call nebo click a být si vědom, že v dnešní době může dojít ke krádeži citlivých informací například prostřednictvím e-mailové komunikace. (Škvára, 2016).

### 3.2.2 Cenová gramotnost

Cenová gramotnost představuje pochopení cenových mechanismů a inflaci. (NPI, 2022). V této oblasti je nezbytné umět pochopit základní makroekonomické ukazatele a daňový systém. **Inflace** je jedním z makroekonomických údajů, který „znamená znehodnocování hodnoty peněz v čase.“ (Janda, 2013). Lze ji definovat jako růst průměrné cenové hladiny, kterou lze vypočítat pomocí průměrných cen mnoha statků a služeb v určitém okamžiku. Tyto produkty jsou vybírány na základě průzkumu mezi domácnostmi, kde statistici zjišťují nejčastěji nakupované produkty a jejich ceny. Pokud porovnáme dvě různá období, pak zjistíme rozdíl, který po převedení na procenta, udává míru inflace, což je veličina tohoto makroekonomického ukazatele. (Dvořáková a Smrčka, 2011).

Je mnoho příčin, proč se inflace vyskytuje. Poptávková inflace vzniká kvůli rostoucí spotřebě, růstu čistého exportu, nízké míře nezaměstnanosti nebo nadměrnému růstu peněžních zásob. Příčinou nákladové inflace je rychlý růst mezd, cen vstupů, ropy, elektřiny nebo znehodnocení domácí měny. (Dvořáková a Smrčka, 2011). Tento ukazatel má negativní dopad na úspory, kterým klesá jejich reálná hodnota, proto je nezbytné si vybírat takové produkty, které ji překonají. Naopak pozitivní vliv má v případě, že je osoba v pozici dlužníka. Reálná hodnota dluhu klesá. Tuto skutečnost ocení především stát, který uměle

zvyšuje inflaci, aby došlo ke zlevnění dluhu. (Janda, 2013). Ke zmírnění inflace dochází při investování, kdy peníze odkládáme a očekáváme výnos v budoucnu. (Srový a Tyl, 2020).

Dalším důležitým pojmem je **hrubý domácí produkt** (dále jen HDP), který „představuje souhrn hodnot přidaných zpracováním ve všech odvětvích činností považovaných v systému národního účetnictví za produktivní. (Škvára, 2016). Tento ukazatel patří mezi relativní ukazatele a slouží k srovnávání s jinými zeměmi. (Maaytová a kol., 2015).

**Nezaměstnanost** je neméně důležitým pojmem této složky a lze ji definovat dvojitým způsobem. První vymezení stanovuje Mezinárodní organizace práce (dále jen ILO), která definuje nezaměstnané za osoby starší 15 let, kteří nemají žádné zaměstnání, aktivně hledají práci, do které jsou připraveni nastoupit nejpozději do 14 dnů. Tato formulace je platná ve všech členských státech EU. Dle MPSV jsou nezaměstnaní uchazeči o zaměstnání, kteří jsou registrováni na úřadu práce. (ČSÚ, 2022). Tento pojem působí především na vybrané kategorie obyvatelstva, tzv. rizikové skupiny. (Buchtová a kol., 2013).

Cenová gramotnost také vysvětluje rozdíl mezi **úrokem** a **RPSN**. (Škvára, 2016). Velikost úroku se vyjadřuje pomocí úrokové sazby, což je procentní vyjádření u spořicíh a úvěrových účtů. V prvním případě se jedná o výnos, který od banky obdržíme za předem sjednané období. Může být:

- p. a. – per annum – roční úroková sazba
- p. s. – per semestr – pololetní úroková sazba
- p. q. – per quartum – čtvrtletní úroková sazba
- p.m. – per mensem – měsíční úroková sazba
- p. d. – per diem – denní úroková sazba

Opakem je druhý typ účtu, kdy se jedná o částku, kterou bance zaplatíme za zapůjčené peníze. Výpočet úrokové sazby je odlišný v případě úroků na jeden rok, který je nazýván jednoduché úročení a na období několika let, kdy se jedná o složené úročení. (Janda, 2013).

Odlišným pojmem je roční procentní sazba nákladů (dále jen RPSN) na spotřebitelský úvěr, který ukazuje celkové náklady pro spotřebitele. Dle Srovátkové a kol. (2008): „RPSN je vyjádření procentním podílem z dlužné částky za období jednoho roku a není totožná s ukazatelem roční procentní míra.“ Zmíněná sazba zohledňuje i další poplatky:

- poplatky vázící se k uzavření smlouvy (např. administrativní poplatky),
- poplatky za posouzení žádosti o úvěr,

- poplatky za přijetí platby spotřebitelského úvěru,
- poplatky za převod peněžních prostředků a poplatky za vedení účtu, pokud jsou nepřiměřeně vysoké a spotřebitel nemá možnost volby způsobu placení,
- platby za pojištění nebo záruku, pokud se bude jednat o pojištění nebo záruku, která má věřiteli zajistit splacení úvěru v případě smrti spotřebitele, jeho invalidity, pracovní neschopnosti nebo nezaměstnanosti,
- odkupní cena předmětu leasingu a další. (Srovátková a kol., 2008)

Poskytuje zákazníkům lepší posouzení jednotlivých nabídek od různých institucí, jelikož samotná úroková sazba není dostatečný ukazatel pro posouzení konkrétní nabídky. (ČNB, 2022). Ačkoliv jsou poskytovatelé povinni od roku 2002 uvádět tento ukazatel, zákon nestanoví povinnost do hodnoty zahrnout všechny náklady spojené s úvěrem, proto je často zpochybňován. (Srovátková a kol., 2008).

Poslední součástí cenové gramotnosti je **daňový systém**, který v ČR představuje zdanění příjmů, spotřeby a majetku. (Maaytová a kol., 2015). Jedná se o nástroj ovlivňující ekonomický růst, chování poplatníků a zároveň dochází k přerozdělování důchodů. (Pavlíková, 2011). Daň jsou peníze vybrané od občanů za účelem financování vlády. Prakticky každý veřejný program, který je občanům poskytován je financován z vybraných daní. Jedná se například o národní obranu, požární a policejní ochranu, výstavbu a údržbu silnic a škol, aj. (Madura a kol., 2014).

V ČR je dle zákonných ustanovení daň uvalena na příjmy fyzických a právnických osob. Dále je nezbytné odvádět daň z přidané hodnoty, spotřební daně, silniční daň, daň dědickou a darovací, daň z nemovitosti, daň z převodu nemovitosti a ostatní daně. Do této kategorie patří i sociální a zdravotní pojištění. (Maaytová a kol., 2015).

### 3.2.3 Rozpočtová gramotnost

Posledním pilířem je gramotnost rozpočtová, v rámci které je nutné řídit svůj osobní/rodinný rozpočet, stanovovat finanční cíle a rozhodnout o umístění volných finančních prostředků. Současně do této kategorie spadá i zvládání různorodých životních situací, které jsou spojené s financemi. (NPI, 2022). Jedná se například o studium, ztrátu zaměstnání, svatbu, zajištění bydlení, narození dítěte, spoření na vzdělání dětí nebo zabezpečení na stáří. (MF, 2020). Pro tyto účely lze na trhu nalézt produkty spořicí, pojistné

a investiční. I v této části je nezbytné, aby si byl každý občan vědom výhod a nevýhod jednotlivých nabídek. Stejně tak různých podvodů s nimi spojených. (Škvára, 2016).

Činností spořicími produktů je odkládání části finančních prostředků, od kterých se očekává, že budou v budoucnu získány alespoň ve stejné výši zpět. Případný výnos je u těchto typů produktů předem znám a dále podléhá srážkové dani. (Janda, 2011). Do kategorie spoření patří spořicí účet, termínovaný bankovní vklad, stavební spoření a penzijní připojištění. (Škvára, 2016).

Opakem je investování, které lze definovat: „jako vzdání se známé současné hodnoty finančních prostředků, abychom v budoucnu získali neznámou hodnotu prostředků.“ (Surový a Tyl, 2020). Zisk je získáván pomocí nákupu aktiv, mezi které lze zařadit cenné papíry, podíly ve firmách, nemovitosti určené k pronájmu, komodity, archivní vína a starožitnosti. Do této části patří i pojistné produkty, které slouží pro zajištění v případě vážných problémů či životních katastrof. Jedná se především o pojistnou ochranu majetku, pojištění odpovědnosti, pracovní neschopnost, úmrtí, invalidity a trvalých následků úrazu u dětí. (Surový a Tyl, 2020).

### **3.3 Finanční vzdělání**

Vzdělání je součástí každodenního života. V současné dynamicky rozvíjející se společnosti, kde dochází k vnitřním i vnějším změnám, je nezbytné reagovat a přizpůsobit se novým potřebám nejen v oblasti finančního vzdělání. Tento typ vědomostí je klíčový při každodenních životních rozhodnutích. (Mihalčová a kol., 2014). Zároveň je důležitý pro boj se zadlužením, předlužením, snížením exekucí jednotlivců i domácností a s dalšími negativními jevy. Zlepšení situace napomůže ke snížení veřejných výdajů na sociální dávky a zvýšení blahobytu obyvatelstva. (MF, 2020).

Schopnost porozumět finančním produktům nabízených v různých formách nebo samotné finanční chování odráží finanční gramotnost každého jedince. (Mihalčová a kol., 2014). „Finanční vzdělávání je proces, jehož prostřednictvím si uživatelé finančních služeb i investoři zvyšují porozumění o finančních produktech a pojmech. Současně prostřednictvím informací, instrukcí a nestranných rad vytvářejí schopnost uvědomovat si finanční rizika, finanční příležitosti i schopnost provádět informovaný výběr. Učí se, kam se obrátit o radu či pomoc a provádět další kroky vedoucí ke zlepšování své finanční „well-being“ a ochrany.“ (OECD, 2005).

V současné době je na trhu financí mnoho produktů – spořicí, investiční, běžných účtů, bankovních karet či úvěrů. Orientace je velmi složitá pro finančně gramotného člověka. O to víc pak pro občana s nízkou či žádnou gramotností. (Dvořáková a Smrčka, 2011). Navíc je nabídka podpořena reklamou, což vede k rostoucí zadluženosti obyvatelstva. Této skutečnosti nenapomáhají ani mezery v legislativě. Proto je nutné neustále vzdělávat všechny skupiny obyvatelstva. (Pavelková, 2017). Především u dospělé populace byla zjištěna velmi nízká orientace mezi produkty finančního trhu a finanční vzdělanost. (MF, 2010). Situace se příliš nezměnila ani při průzkumu finanční gramotnosti v roce 2020, kdy pouze 21 % populace správně odpovědělo, co znamená RPSN. Dalším šokujícím výsledkem je fakt, že více než třetina respondentů si neprostuduje nebo nepřečte smlouvu před tím, než ji podepíše. (MF, 2020).

Dalším důvodem pro zlepšení úrovně finančního vzdělání jsou ekonomické cykly, s nimiž jsou spojené krize. Lepší informovanost občanů by měla zajistit, aby se tyto těžké chvíle neopakovaly. (Chlumská, 2020). „Kdyby se lidem v Česku dostalo finančního vzdělávání už před deseti lety, kdy se o potřebě jeho zavedení začalo diskutovat, nemuseli bychom nyní řešit stovky tisíc exekucí, nucených dražeb majetků rodin a nešťastných osudů.“ (Kunová, 2021).

Znalosti získané díky finančnímu vzdělání pomohou lidem dělat zdravá a informovaná finanční rozhodnutí. Rostoucí spotřebitelský dluh a nízká míra úspor domácností ukazuje rostoucí potřebu po finančním vzdělání. (Hopley, 2003). Dalšími důvody jsou nedávné finanční krize, finanční problémy jednotlivců (Ševčík, 2017) nebo pandemie COVID-19. (ČBA, 2020). Neposledním důvodem je stárnutí populace a klesající porodnost, kdy dnešní ekonomicky aktivní část obyvatel bude muset hradit své potřeby ve stáří z vlastních zdrojů. (Dvořáková a Smrčka, 2011). Zvyšování dovedností v oblasti financí je důležité především pro mladé osoby, aby zažily úspěch ve škole i v pracovním životě. (Fryč a kol., 2020).

Betal (2004): „Gramotnost a schopnost počítat jsou předpokladem pro rozvoj finanční gramotnosti“. Toto tvrzení je v souladu s výzkumem MF, které v lednu 2020 realizovalo měření úrovně finanční gramotnosti dospělých obyvatel ČR. Výsledky ukazují, že zásadní, pro rozvoj finanční gramotnosti, je matematika. Přesto se ukázalo, že v případě počítání jednoduchých příkladů zaměřených na dělení, se respondenti oproti předchozím obdobím zhoršili a zvolili špatnou odpověď. Stejně závěry zdůrazňuje i studie Hong a kol. (2020),

kdy zlepšení matematických dovedností zmírní dopady sociálního vyloučení a poskytne jedincům další výhody.

Existuje několik způsobů poskytování finančního vzdělávání:

- v oficiálních školních osnovách (mateřská, základní, střední a vysoká škola),
- Školení a semináře pro dospělé,
- poskytované národními nebo regionálními institucemi, nevládními agenturami a sektorem finančních služeb. (Mihalčová a kol., 2014).

Vládní agentury se snaží občany vzdělávat především v oblasti řízení a správy peněz domácností, jelikož se tato oblast zdá být pro některé skupiny obyvatel složitá. Jedná se především o mladé a ekonomicky znevýhodněné osoby. (Dvořáková a Smrčka, 2011). OECD (2005) doporučuje všem členským zemím, aby své občany vzdělávaly již od útlého věku. Finanční instituce podávaly informace tak, aby jim zákazník rozuměl, budoucí penzisti byli schopni zhodnotit výnos penzijního programu pro budoucnost aj.

Při zaměření na vzdělávání dětí ve školách, lze konstatovat, že finanční gramotnost je ve většině státech OECD novým předmětem, který je vyučován na základních a středních školách. Výjimečně se vyučuje již v mateřské školce. Přesto je ve většině zemí součástí jiného předmětu (matematika, ekonomie, účetnictví), jehož délku si volí každá škola samostatně. Zkouška z této oblasti je požadována pouze ve vybraných státech. (Dvořáková a Smrčka, 2011). „Tímto krokem společnost řeší spíše prevenci.“ (Bertl, 2016).

Ke zlepšení současného stavu je nutné se zabývat dospělými – rodiči, kteří v současné době vydělávají a utrácí rodinný rozpočet. (Bertl, 2016). V průzkumu finančního vzdělávání dospělých, bylo zjištěno, že finanční gramotnost byla nepochopena, vzdělání bylo neúčinné, odborníci na tuto oblast nebyli kvalifikovaní a učební osnovy zjednodušené. Proto je nutné, aby veřejná politika směřovala k rozvoji této oblasti vzdělání a bylo dosaženo efektivnějších výsledků. (Lee, 2010).

Dnešní dospělá populace ČR vyrůstala v období, kdy pracovali s rozdílnými finančními nástroji a nebyl kladen důraz na finanční vzdělávání. V důsledku toho nedovedou vyhodnotit rizika, která přináší současná doba. Zároveň tito lidé byli vychováni k tomu, že nadměrné zadlužení a s tím spojené problémy jsou ostudné, a proto o nich nehovoří. Odbornou pomoc a s tím spojené vzdělávání vyhledají až v okamžiku, kdy je situace kritická. Rodiče, kteří tímto způsobem řeší své potíže, předávají zažité návyky svým dětem. Lze tedy předpokládat, že tato skupina budoucí aktivní generace bude po vzoru svých rodičů

stejným způsobem jednat v dospělosti. Toto finanční chování budou považovat za běžný styl života. (Bertl, 2016).

V ČR byla v lednu 2020 schválena nahrazující Národní strategie finančního vzdělávání (dále jen NSFV), která určuje směr pro následující roky. Výchova dětí a mládeže v oblasti financí bude nadále pokračovat dle Standardů finanční gramotnosti. Zásadní změny jsou v oblasti vzdělání dospělé populace, konkrétně sociálně ohrožených skupin, kam patří senioři, lidé čerpající pomoc v hmotné nouzi či nezaměstnaní. (MŠMT, 2020). Finanční vzdělání pro tuto skupinu je důležitým nástrojem, díky kterému by mělo dojít ke snížení zadlužení jednotlivců i celých domácností, předlužení, exekucím, a dalším nežádoucím jevům. (MF, 2019).

Dále je kladen důraz na školení sociálních pracovníků, zaměstnanců úřadů práce, pedagogů a policistů. (MŠMT, 2020). Je nezbytné, aby sociální pracovníci učili své klienty o finanční gramotnosti, díky čemuž budou moci klienti změnit své negativní výdajové návyky, naučit se rozpočtovým tipům a stát se soběstačnými. (Price a kol., 2019).

Vzdělání finanční gramotnosti umožní osobám bez domova naučit se spravovat své příjmy, sestavovat rozpočet, platit své účty, vyhnout se unáhleným nákupům a stát se finančně vzdělaným k dluhům a úrokům. Toto je důvod, proč by měli být sociální pracovníci vzdělávání v oblasti financí a předávat tak své znalosti klientům. Další výzkumy o této problematice napomohou široké veřejnosti, protože v současné době existuje omezené množství průzkumů o tom, jaký je nejlepší způsob finančního vzdělání v této sféře. (Price a kol., 2019).

### 3.3.1 Státní vzdělávací organizace

V ČR je povinností vzdělávat děti v oblasti financí od prvního stupně **základní školy** až po **střední školu**. Standard finanční gramotnosti určuje úroveň finanční gramotnosti, které by měli žáci dosáhnout. Obsah výuky si stanovuje každá škola individuálně, proto je kvalita ovlivněna nadšením učitelů k této problematice. Lze ji vyučovat jako samostatný předmět, zakomponovat do několika stávajících předmětů, anebo pojmy vysvětlit během jednorázové přednášky. Kvalitu vzdělávání kontroluje Česká školní inspekce pravidelným hodnocením. (ČŠI, 2022).

Další státní institucí vzdělávající obyvatele ČR je **MF**, jehož úkolem, v oblasti finančního vzdělávání, je sestavení strategického dokumentu, řízení pracovní skupiny pro

finanční vzdělávání a záštita projektů cílící na tuto oblast. Výše zmíněný strategický dokument se nazývá Národní strategie finančního vzdělávání. Představuje ucelený materiál, který vytyčuje směr v této oblasti. (MF, 2021). V roce 2020 byla schválena nová verze, která rozšiřuje vzdělání na dospělou populaci, zejména na osoby sociálně ohrožené, seniory, lidi čerpající sociální dávky hmotné nouze a nezaměstnané. Kromě toho se také více upírá pozornost na pracovníky sociálních zařízení, úřadů práce a další osoby, kteří s výše zmíněnými skupinami pracují. (MŠMT, 2021).

Oddělení, které je zodpovědné za finanční vzdělávání, se nazývá oddělení 3603 – Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele na finančním trhu. Jehož úkol je informování široké veřejnosti o aktualitách v oblasti vzdělávání na webových stránkách „Finanční gramotnost aneb Proč se finančně vzdělávat?“ Lze zde nalézt i návody na vyřešení vybraných životních situací. (MF, 2020).

Následujícím státním orgánem vzdělávající populaci je **ČNB**, která poskytuje výukové materiály pro 2. stupeň základní školy a studenty středních škol. Zároveň se snaží vzdělávat i širokou veřejnost během výstavy Lidé a peníze, v interaktivním návštěvnickém centru, popřípadě pomocí Outreach programu. Tyto aktivity slouží k rozšíření povědomí o funkcích ČNB, historii české měny a bankovním systému. (ČNB, 2021).

### 3.3.2 Soukromé vzdělávací organizace

Mezi soukromé vzdělávací instituce patří **Centrum finanční gramotnosti**, které šíří finanční gramotnost pomocí školení na základních a středních školách, pro dětské domovy, zaměstnance firem a další veřejnost. Snaží se toto téma zatraktivnit a přednášet ho zábavnou formou. Tyto workshopy jsou zpoplatněny. (CEFIG, 2021).

Kromě centrální banky ČR poskytují vzdělání také **soukromé banky**. Za zmínku stojí Komerční banka, která ve spolupráci s Institutem pro ekonomické vzdělávání pořádá Ekonomickou olympiádu pro studenty středních škol. Další aktivitou jsou Bankéři do škol, což je projekt realizován Českou bankovní asociací, kam patří i tato banka. Odborníci navštěvují základní a střední školy a předávají své znalosti o financích, ale i bezpečnosti v online prostředí. Poslední činností je poradna při finanční tísní, která je poskytována bezplatně lidem, kteří jsou ohroženi platební neschopností, popřípadě exekucí. (KB, 2021).

Jiný přístup prosazuje Česká spořitelna, která přináší rady a tipy pro rodiče, jak učit své děti hospodařit s finančními prostředky a jak o penězích hovořit. Zároveň programem



Abeceda peněz ve školách učí o penězích hravou formou. (Česká spořitelna, 2021). Poslední zmíněnou soukromou bankou, která se zabývá finančním vzděláním, je ČSOB. Zabývá se vzděláváním dětí v oblasti financí a bezpečností v digitálním světě. Jedná se v současné době o velmi důležitou oblast. Dále pomáhají dospělým osobám bezplatným poradenstvím v případě dluhové pasti. (ČSOB, 2021).

I online prostředí nabízí webové stránky určené k tomuto účelu. Jednou z nich je projekt Finanční vzdělávání – Společný projekt finančních asociací. Zakladatelem je Česká bankovní asociace, která spolupracuje s dalšími partnery působícími na tuzemském finančním trhu. Stejně jako výše zmíněná platforma se snaží poskytovat informace pro širokou veřejnost tak, aby byly srozumitelné a v praxi využitelné. (Finanční vzdělávání, 2021). Další platformou pro vzdělávání v oblasti financí je International Network on Financial Education (INFE), která sdílí informace, data, výzkumy a zprávy. Zároveň se podílí na vytváření materiálů, vodítek a doporučení k této problematice. (OECD, 2021).

### **3.4 Vybrané dopady finanční negramotnosti**

#### **3.4.1 Finanční stres**

Finanční stres byl definován jako situace nedostatku finančních zdrojů na splňování základních požadavků na udržení přiměřené životní úrovně. (Yates, 2007). Zahrnuje mnoho aspektů – příjmy, dluhy, aktiva a správu peněz. Podíl jednotlivců a rodin zažívajících finanční stres se liší země od země. (Marks, 2007). Během pandemie koronaviru přiznalo 24 % Čechů, že neměli dostatečnou nebo žádnou finanční rezervu při propuknutí. (ČBA, 2020). Důležitou roli v překonávání finančního stresu je využívání finančních poradců. (Steen a MacKenzie, 2013).

Bray (2001) definuje různé stupně finančního stresu. Za první stupeň je považováno, pokud osoba není schopna účastnit se na činnostech, které jsou společensky považovány za důležité, např. každoroční dovolená. Dalším stupněm je problém s peněžními toky, mezi které lze zařadit nedostatek peněz potřebných na zaplacení denních výdajů nebo běžných účtů za domácnost. Posledním stupněm je situace, kdy osoba nemá dostatek finančních prostředků na základní potřeby a musí hledat nouzovou finanční úlevu.

Pro některé jednotlivce nebo rodiny je finanční stres součástí jejich rozpočtu. Mnoho domácností tento stav dokáže přežít. (Bray, 2001). Toto tvrzení lze potvrdit i na základě průzkumu OECD, kdy 42 % jednotlivců přiznalo, že je pro ně finanční stres běžný, jelikož

se obávají o plnění jejich každodenních životních nákladů. (Kossev a kol., 2020). Do skupiny obyvatel ČR, která se nenachází v pozitivní finanční situaci, patří přibližně 10 % populace. (MF, 2020).

Přesto, že je finanční stres častěji v domácnostech s nízkými příjmy, zažívají ho i osoby s vyššími příjmy. Zvýšený výskyt byl zaznamenán u osob s nízkými příjmy, nezaměstnaných, přijímajících sociální péči a žijící v nájemném bydlení. U rozvedených rodin je také vyšší pravděpodobnost, že se ocitnou ve finanční tíži než u osob v páru. (Bray, 2001). Další skupinou, která je vystavena zvýšenému riziku finančního stresu jsou mladí lidé (Marks, 2007) a lidé se zdravotním postižením (Bray, 2001). Rodiny s vyššími příjmy, kde pracuje alespoň jeden rodič, a ti, kteří vlastní více aktiv, jsou vystaveny nižšími riziku neplacení nákladů za bydlení. (Andreson a kol., 1993).

Do tohoto stavu se mohou dostat díky „nezdravému finančnímu způsobu myšlení“, „okolností mimo kontrolu jedince“ a „nedostatku dovedností a znalostí“. Do kategorie nezdravého finančního způsobu myšlení lze zařadit nedostatečnou péči o správu financí a touhu žít nad své prostředky. Druhá kategorie zahrnuje rozvod, ztrátu zaměstnání, zdravotní problémy, vztahové problémy, úmrtí partnera, očekávané i neočekávané těhotenství, náklady na výchovu dětí a zapojení do podniku, který se potýká s problémy. (Marston a Shevellar, 2010).

Dle Normana (2010) je většina finančního stresu způsobena z velké části špatným rozhodnutím o výdajích, které byly učiněny kvůli finanční negramotnosti. Finanční stres může mít závažné krátkodobé a dlouhodobé důsledky pro jednotlivce, rodinu a komunitu. Důvodem je izolace, zoufalství a deprese, které mohou být doprovázeny rozpadem vztahů. (Commonwealth of Australia, 2008). Dalším důvodem může být užívání návykových látek, zvýšené nebo časté hraní hazardních her a domácí násilí. (Wesley Mission, 2006). Zároveň jsou všechny výše zmíněné argumenty příčinami, které vedou k bezdomovectví. (MacKenzie a kol., 2007).

Burgess a Roberts (2003) a Roberts a Burgess (2004) zjistili, že finanční stres je hlavním faktorem přispívajícím k bezdomovectví v Austrálii. Stejných výsledků bylo dosaženo ve Spojených státech ve studii Morrisona Gutmana a kol. (2005). Corden a Hirst (2007) identifikovali smrt partnera a finanční stres, jako faktory, které mohou způsobit nebo přispívat k depresi a bezdomovectví.

### 3.4.2 Zadlužení

Každá osoba, která si zapůjčí finanční prostředky od bankovní či nebankovní instituce, se v tento okamžik stane dlužníkem. Vznikne jí závazek, který se nazývá dluh. (MF, 2019). Žít na dluh je ve vyspělé tržní ekonomice běžné, což potvrzuje i výzkum z roku 2007, ve kterém respondenti uvedli, že půjčka či úvěr od jakékoliv instituce je všední součástí života. (Syravátková a kol., 2008). Občané si půjčují téměř na cokoli s vidinou zlepšení životní úrovně. (Dvořáková a Smrčka, 2011). Nejedná se ovšem o praktické záležitosti, ale především o splnění snů za cílem odlišení se od okolí. (Janda, 2013). Zároveň si mnoho žadatelů o bankovní úvěr nezjišťuje úrokovou míru, další poplatky spojené s produktem, podmínky důležité pro úvěr ani celkovou částku k zaplacení. Mezi časté požadavky klientů patří dostupnost potřebné částky za velmi krátkou dobu. (Jílek, 2009).

Trend zadlužování roste nejen u vysokopříjmových skupin, ale také u nízkopříjmových obyvatel. Příčinou je vstřícnější postoj všech institucí, které poskytují finanční produkty. Dále marketingový specialisté, nízké úrokové míry, růst životní úrovně, změna životního stylu a názoru na zadlužení. (Syravátková a kol., 2008). Avšak nadměrné zadlužení představuje problém, který ohrožuje jednotlivce i domácnosti. Jedním z faktorů, který ovlivňuje stupeň zadlužení je úroveň finanční gramotnosti, jelikož finančně negramotné osoby vykazují mnohem horší chování v oblasti dluhů, tzn. více se zadlužují. (Bahovec a kol., 2015).

Gathergood a Disney (2011) ve své studii zjišťovali, zda existuje vztah mezi finanční gramotností a zadlužením. Průzkum ukázal, že méně gramotné domácnosti jsou více zadlužené a zároveň jsou jejich dluhy pro ně velmi nevýhodné. Tato skutečnost může být zapříčiněna neznalostí důležitých pojmů při podpisu smlouvy. Pouze malá část respondentů uvedla, že absolvovali jakoukoliv formu školení týkající se financí, což zdůrazňuje potřebu finančního vzdělání mezi všemi věkovými kategoriemi.

Nesplacení dluhů má menší či větší dopad na život dlužníka. V případě, že dojde k neuhrazení jedné splátky, tak lze tuto situaci bez větších komplikací řešit. Pokud dojde k neuhrazení více splátek a dlužník situaci nijak neřeší, pak věřitel může:

- Připravit dlužníka o domov,
- Zabavit dlužníkům majetek,
- Strhnout peníze z dlužníkovy účtu,
- Strhávat dluh z dlužníkovy mzdy,

- Strhávat dluh z vyplácených sociálních dávek či důchodu. (Syrůvková a kol., 2008)

### 3.4.3 Předlužení

Této tíživé životní situaci vždy předchází výše zmíněné zadlužení, kdy si dlužník vypůjčí peníze a následně je není schopen splácet. Tyto dluhy nejčastěji řeší dalším závazkem a dostane se tak do dluhové pasti. Následně dojde k zastavování, prodeji a exekucím majetku a příjmů. Kvůli neplacení běžných výdajů nezbytných k zajištění chodu domácnosti dojde k vystěhování. Poté osobě neustále narůstají dluhy, přichází o blízké osoby a ocitne se na okraji společnosti. (Dvořáková a Smrčka, 2011). Této skutečnosti častěji čelí osoby, jejichž úroveň vzdělání je velmi nízká. (Gathergood a Disney, 2011).

Nízká finanční gramotnost ve spojení s předlužením stojí za sociálními problémy, mezi které můžeme zařadit kriminalitu, alkoholismus, gamblerství, závislost na drogách, sociální vyloučení nebo záškoláctví. (Smrčka, 2010).

### 3.4.4 Exekuce

Jedná se o jeden z mnoha postupů, jak vymáhat neuhrazené pohledávky. (Málek a kol., 2010). Pokud dlužník nesplácí své závazky, pak po uplynutí několika měsíců může dojít k exekuci, jejíž smyslem je vymáhání peněžitého dluhu. Při zahájení exekuce dojde k obstarání platu, běžného účtu, zabavení movitých a nemovitých věcí nebo exekuci na důchod a sociální dávky. (Janda, 2013). Exekuce se netýká pouze dlužníka, ale i jeho rodiny. Vhodným příkladem je společné jmění manželů, kam nepatří pouze majetek, ale také závazky. Tento stav nezaniká ani po rozvodu. (Málek a kol., 2010).

### 3.4.5 Bezdomovectví

Jak již bylo výše zmíněno, nízká úroveň finanční gramotnosti může způsobit finanční stres, který vede k zadlužení, předlužení, exekuci a později až k bezdomovectví. Definování bezdomovectví je již dlouho předmětem debat, jelikož neexistuje jednotná formulace, která by vedla k vypracování smysluplných statistik o velikosti a charakteristice populace osob bez domova nejen v EU. (Amore a kol., 2011). Některé definují tento stav jako extrémní sociální vyloučení bez ochoty cokoliv změnit. Další jako situaci, kdy jedinec nevlastní trvalé a přiměřené obydlí. (Formánek a kol., 2020). Je důležité přesně identifikovat a klasifikovat tuto skupinu obyvatel, aby bylo učiněno politických zásahů s cílem reagovat na různé

projevy bezdomovectví a sledovat účinnost těchto zásahů. (Chamberlain a MacKenzie, 2008).

Vymezení tohoto pojmu se liší nejen v Evropě, ale i po celém světě a jen málo z nich má koncepční základ. Vládní agentury pro řešení bezdomovectví mají tendenci minimalizovat populaci a soustředit se na ty, kteří jsou veřejně viditelní. (Minnery a Greenhalgh, 2007). Stejně jako chudoba a nezaměstnanost, tak i bezdomovectví je relativní pojem, ke kterému neexistuje důvěryhodné měřítko. (Chamberlain a MacKenzie, 2008).

Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA) vytvořila Evropskou typologii pro bezdomovectví a vyloučení z bydlení (ETHOS). Je to pravděpodobně nejvýznamnější definice a klasifikace bezdomovectví, která je koncepčně založena a tento pojem vysvětluje důkladněji než jakákoli jiná definice. Navrhuje, jak by měla být identifikována populace bezdomovců a rozděluje ji do samostatných podskupin. (Amore a kol., 2011). Je často citována téměř ve všech evropských zemích. (Busch-Geertsema, 2010).

Dle definice je bezdomovcem: „osoba, jejíž bydlení je nejisté nebo neodpovídá standardům bydlení v daném prostředí (z důvodu chudoby, zadlužení, provizorního charakteru ubytování, před propuštěním z instituce, pobytu bez právního nároku, ohrožení domácím násilím apod.). Osoba v ubytovacím zařízení pro bezdomovce a osoba spící venku – na ulici.“ Veškeré cíle a opatření, které jsou činěny ze strany MPSV, jsou v souladu s principy této koncepce. (MPSV, 2013). Tento pojem upravuje i český zákon v ustanovení § 2 odst. 6, písm. D) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. Bezdomovcem se rozumí osoba, která „nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší.“ (zákon č. 111/2006 Sb.). Termín lze rozdělit do tří skupin:

- Zjevné bezdomovectví – kategorii osob lze vidět schoulenou pod dálničními podjezdy, spící na lavičkách v parku nebo na chodnicích. Svůj majetek ukládají do nákupních vozíků nebo igelitových tašek. (Lam, 2016).
- Skryté bezdomovectví – vyznačuje se tím, že osoby nejsou nikde evidované a zároveň nevyhledávají žádné služby určené pro jejich potřebu. Žijí v brownfieldech, zbořených domech, starých autech aj.

- Potencionální bezdomovectví – jedná se o stav, kdy je osoba již reálně ohrožena, že se ocitne v tomto stavu. Lze sem zařadit děti z dětského domova, vězně a pacienty z léčeben. (Formánek a kol., 2020).

Ačkoliv počet rodin bez domova nemůže být snadno vypočitatelný, existuje několik spolehlivých informací na národní úrovni, na nichž je možné založit odhad. (Chamberlain a MacKenzie, 2003). Počet ohrožených rodin bezdomovectvím lze odhadnout pomocí indikátoru bezdomovectví. (Steen a MacKenzie, 2013). V ČR se odhaduje téměř 119 tis. osob, které jsou ohroženy ztrátou bydlení. Nejvíce osob je zaznamenáno v Moravskoslezském a Ústeckém kraji. Naopak nejméně v Královéhradeckém kraji. (MPSV, 2015).

Počet osob, které lze zařadit do kategorie bez domova, dosahuje výše 68,5 tis. Z celkového počtu je 23,6 % žen a téměř 12 % osob do 18 let, kteří se nejvíce vyskytují v Moravskoslezském kraji a v Praze. Naopak nejméně osob bez domova bylo odhadnuto v kraji Královéhradeckém, Karlovarském a Pardubickém. (MPSV, 2015). Velká část osob se nachází na veřejných prostorech, např. v okolí mostů, v chatových oblastech, garážích, vagónech či sklepích. Další variantou jsou nízkoprahové noclehárny, azylové domy, komerční ubytovny a nemocniční či vězeňská zařízení. (MPSV, 2019).

Současné poznatky ukazují, že propad do takového sociálního vyloučení nemá nikdy pouze jednu příčinu. (Formánek a kol., 2020). Příčiny jsou individuální, lišící se v čase a začátkem obtížně zjistitelné. (MPSV, 2013). Důvodem bezdomovectví je spojení několika srážejících událostí – finanční stres, špatné zdraví, psychologické problémy, užívání návykových látek a rozpad rodiny. (Commonwealth of Australia, 2008).

Mezi další důvody patří neadekvátní bydlení, změny příjmů, nezaměstnanost nebo domácí násilí. (Price a kol., 2019). Hlavním důvodem vzniku bezdomovectví v ČR je zadlužení, závislost na alkoholu a nezaměstnanost. Onemocnění a gamblerství je nejméně uváděno. (MPSV, 2015). Na základě výzkumu bezdomovectví v ČR respondenti jako hlavní příčinu uvedli rozpad manželství nebo vztahu a ztrátu zaměstnání. (Barták, 2011).

SKP-Centrum, o. p. s. v Pardubicích udává jako nejčastější příčinu bezdomovectví u jejich klientů ztrátu bydlení, kterému předchází mnoho událostí – ztráta zaměstnání, zadlužení, špatné rodinné a partnerské vztahy, ukončení manželství či vztahu, alkoholismus, drogy, návrat z vězení aj. (Formánek a kol., 2020). Vágnerová a kol. (2018) kromě výše zmíněného ještě uvádí: „problematické dětství, nízká úroveň vzdělání (pouze základní

vzdělání nebo zvláštní škola), neschopnost systematicky pracovat ještě před propadem na ulici, neschopnost vytvořit a udržet dlouhodobější partnerství a rodinné zázemí, zanedbávání péče o potomstvo.“ Stávající literatura naznačuje vazby mezi finančním stresem a bezdomovectvím. (Burgess & Roberts, 2003; Roberts & Burgess, 2004).

„Typickým bezdomovcem je vyučený svobodný muž ve věku 45 - 49 let, který nehovoří o své víře.“ (ČSÚ, 2011). I tisková zpráva MPSV (2019) odhaluje, že převážná část osob bez domova jsou muži, kteří přespávají v nízkoprahových noclehárnách či azylových domech. Ženy s dětmi lze nalézt převážně v azylových domech, ale procentní zastoupení není příliš vysoké. V případě ženského pohlaví se s bezdomovectvím nejvíce potýká věková skupina 20 – 24 let.

Na základě dostupných dat lze za ohrožené skupiny považovat vícečlenné rodiny, nezaměstnané, seniory, ženy samoživitelky, Romy, zdravotně postižené osoby a osoby opouštějící nápravné instituce. Nejohroženější skupinou v ČR jsou děti ve věku 0 – 17 let. Z pohledu vzdělání jsou nejpočetnější skupinou osoby s výučním listem a se středoškolským vzděláním bez maturity. Následuje skupina se základním vzděláním. (Černá a kol., 2017).

Studie Craneho a Warnese (2001) se zabývala staršími jedinci bez domova. Výzkum ukázal, že se někteří stali poprvé bezdomovci ve stáří a jiní strávili většinu života v ubytovnách nebo na ulici. K tomuto sociálnímu stavu přispělo několik událostí, mezi které patří nedostatek nízkonákladového nájemného, nezaměstnanost, chudoba, ale také psychosociální faktory. Muži ve studii uvádí, že po odchodu do důchodu se stali osamělými a znuřenými. U některých to vedlo k těžkému alkoholismu, což zapříčinilo prodlení s platbami nájemného. Další příčinou byly finanční problémy způsobené neschopností nebo neochotou žádat o sociální dávky nebo státní důchod.

U žen může být vzorovým příběhem Susie, která je matka tří dospělých dětí a je přes 35 let matkou v domácnosti. Poté co se odstěhoval poslední potomek, se manželé rozhodli jít každý svou cestou. Susie neměla stálé zaměstnání téměř čtyři desetiletí. Manžel byl vždy živitelem domácnosti. Bez zkušeností, kvalifikací nebo znalostí v oblasti financí se tedy musí žena odstěhovat, najít ubytování za dostupnou cenu a zajistit si zaměstnání. Žena nedokázala myslet na budoucnost, jelikož celý život nehospoďarila s rodinným rozpočtem. Byla závislá na muži, který vydělával a spravoval finance domácnosti. (Mays, 2019).

Ženy, které zasvětily svůj život výchově svých dětí a v důsledku toho měly nekonzistentní zaměstnání, patří k těm, které se ocitly v těžké situaci. Tento trend je patrný

zejména v případě, že dojde k rozpadu manželství nebo vztahu, což jim ponechává nedostatečné finance na to, aby se užívaly. (Mays, 2019). V současné době se s tímto problémem zabývají velká města, kde vznikají nízkoprahové služby – terénní programy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, sociální rehabilitace aj. Tyto organizace mají velký vliv na kvalitu života svých klientů a motivují je ke změně jejich životního stylu. Poskytují jim ubytování, hygienu, stravu, šatník, poradenství v oblasti sociálních služeb a pomáhají a motivují klienty k návratu do společnosti. (Formánek a kol., 2020).

Průměrná doba, kterou rodiny tráví bez domova, se odhaduje na 6 – 7 měsíců. (Chamberlain a MacKenzie, 2003). Duchesne & Rothwell (2016) zjistili, že přibližně 40 % bezdomovců se vrátí zpět do azylového domu do jednoho roku od odchodu z důvodu, že nemá dostatečné prostředky k dosažení soběstačnosti. Dalším důvodem pro opakující se bezdomovectví je užívání návykových látek. (McQuiston a kol., 2014).

Velkým limitem pro návrat do plnohodnotného života jsou dluhy, které má společně s exekucí 85 % bezdomovců. Tyto závazky vznikly kvůli lhostejnému způsobu života, dočasnému uspokojení, nepochopení rizik spojeným s půjčkou či neřešení situace v případě neschopnosti splácet. Samotná částka dluhu většinou není tak vysoká. Podstatnou část tvoří penále za neuhrazení splátky. Jedná se zejména o závazky vůči zdravotním pojišťovnám, kdy dluh vznikne převážně během pobytu na ulici. Osoba není hlášena na úřadu práce a je tedy povinna odvádět zdravotní pojištění. (Vágnerová a kol., 2018). Barták (2011) uvádí, že pouze třetina bezdomovců je registrována na Úřadu práce. Další dluhy vznikají při jízdě na černo, kterou považují bezdomovci za samozřejmost. (Vágnerová a kol., 2018).

Před propadem do situace extrémního sociálního vyloučení značné části vzniknou půjčky. Tyto nejsou schopni splácet z důvodu, že se ve finančních produktech neorientují a vzniklou situaci neřeší. Následuje vznik exekuce, která je již velkou překážkou k návratu do společnosti. V případě trvalého pracovního poměru by museli velkou část svých příjmů odvádět, což je demotivuje v hledání zaměstnání. Tento postoj zastává většina osob bez domova, jelikož pouze 15 % této populace se snaží řešit vzniklou situaci. (Vágnerová a kol., 2018).

Studie Centrepoint (2005) poznamenala, že mladým lidem bez domova chybí funkční, početní a finanční gramotnost, což potvrzují i výše zmíněné skutečnosti. Zároveň tato skupina osob lituje kroků, které učinila v minulosti a týkaly se přijetí úvěrů. Je pro ně velmi



obtížné začít cokoli budovat, jelikož jejich největší starostí je opatřit si potravu a najít si místo pro přespání. Tato kategorie osob je zaměřena na každodenní přežití, proto veškeré peníze utratí okamžitě a nešetří je do budoucna. Přesto je zde několik organizací, které pomáhají lidem bez domova zvýšit jejich finanční gramotnost. Snaží se jim vysvětlit, jak spořit, sestavovat rozpočet nebo porozumět úvěrům. (Lam, 2016).

Jedná se především o azylové domy, které poskytují celodenní ubytování a odborné sociální poradenství. Cílem je, aby klienti začali řešit svou špatnou životní situaci, což představuje hledání práce, bydlení, dosažení soběstačnosti a návrat do společnosti. Praxe je odlišná, klienti často pouze kolují mezi azylovými domy a za úspěch je považován přesun do komerčních ubytoven. (Černá a kol., 2017).

Špatná finanční gramotnost může vést ke špatným životním rozhodnutím. Chybné životní volby mohou člověka dovést až k bezdomovectví. Tyto problémy jsou dobře známy, přesto neexistuje mnoho výzkumů, které se zabývají souvislostmi mezi finanční gramotností a bezdomovectvím. Malý výzkum, kdy bylo využito údajů z australských programů zaměřených na zmírnění bezdomovectví. Poskytuje důkazy, že finanční poradenství a finanční gramotnost může pomoci těm, kterým hrozí sociální problémy. Zjištění má důsledky pro veřejnou politiku v oblasti finančního vzdělání, spotřebitelské financování a poskytování sociálních služeb. (Steen a MacKenzie, 2013).

Dle Price a kol. (2019) zkoumání finanční gramotnosti může snížit bezdomovectví a zároveň zvýšit soběstačnost jednotlivých osob. Tato studie se zabývá zásahy, díky kterým se výše zmíněné osoby stanou finančně gramotnými. Zároveň výzkum ukázal, že zlepšení finanční gramotnosti osob napomůže i ekonomice. Výše zmíněné tvrzení potvrzuje i MPSV (2013), kdy v koncepci prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR uvedlo: „důležitým souborem dovedností, který může v budoucnu přispět ke zmírnění rizika sociálního vyloučení osoby včetně ztráty bydlení, je **finanční gramotnost**“.

## 4 Vlastní práce

Tato diplomová práce byla zpracována ve spolupráci s vybranými pobočkami organizace Naděje. Jedná se o neziskovou organizaci, která se zaměřuje na lidé bez domova, ve staří, s handicapem, ohrožené rodiny, ohrožené děti a mládež, vzdělávání, duchovní péči a dluhové poradenství. V ČR provozuje celkem 25 poboček, z nichž 10 se zaměřuje na zvolenou cílovou skupinu. Jejich posláním je vyhledávat osoby bez přístřeší, nabízet jim pomoc a návaznou péči. Jde především o řešení jejich těžké životní situace. Dále provozují ordinaci zubního lékaře, gynekologa a psychologa pro osoby bez domova. (Naděje, 2022).

Pro větší vzorek respondentů byly osloveny i pobočky Armády spásy a jiné charity zaměřující se na danou cílovou skupinu. I tyto organizace nabízí lidem pomoc při řešení jejich situace, kterou nejsou schopni sami vyřešit. Dále jim poskytují základní stravu, hygienu, ošacení, dluhové poradenství, pomoc při jednání na úřadech aj. (Armáda spásy, 2022).

Konkrétně se jednalo o azylové domy, které klientům nabízí stravu nebo pomoc při zajištění stravy, ubytování a uplatnění práv. Nízkoprahová denní centra, která dle zákona č. 108/2006 Sb. poskytují lidem bez domova osobní hygienu, stravu nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Posledním zapojeným typem sociálního zařízení byl terénní program, který poskytuje služby sociálně vyloučeným osobám. Jedná se o klienty, kteří spadají do kategorie potencionálního bezdomovectví a jsou již reálně ohroženi, že se v brzké době ocitnou ve stavu bez domova.

### 4.1 Charakteristika cílové skupiny

Z tabulky 2 lze vyčíst, že celkový počet respondentů, který se zúčastnily výzkumu, činí 378 osob. Z toho 65 % respondentů byli muži a pouze 33 % ženy. Téměř 2 % osob neoznačilo své pohlaví. Tato struktura účastníků výzkumu je v souladu se skutečností, vzhledem k tomu, že dle teoretických poznatků je mezi cílovou skupinou daleko více mužů než žen. Tato skutečnost byla potvrzena i během rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří uvedli, že muži jsou častější obětí bezdomovectví. Jako důvod uváděli odlišné postavení ve společnosti, kdy žena častěji vyhledá pomoc u kamarádek, známých či partnerů. Naopak muž je drsnější povahy a pobyt na ulici zvládá jednodušeji.

Nejčetnější věková skupina byla zaznamenána v kategorii 46 – 60 let, téměř 33 % respondentů. Následovala skupina 31 – 45 let, která zahrnovala o pár procentních bodů

menší množství účastníků výzkumu než předešlá. Obě tyto kategorie spadají do skupiny dospělých v produktivním věku. Malé zastoupení ve výzkumu mají osoby ve věku 61 let a více (17 %) a 18 – 30 let (15 %).

Z pohledu úrovně vzdělání respondentů, 42 % dotazovaných dokončilo pouze základní vzdělání a bezmála 40 % dosáhlo výučního listu. Nejmenší skupinou jsou osoby, které mají jakýkoliv stupeň vyššího či vysokoškolského vzdělání. Téměř stejný počet lidí má nedokončené vzdělání anebo neúplné základní vzdělání.

Tabulka 2: Struktura vzorku

		n	%
<b>CELKEM</b>		378	100,00%
<b>Pohlaví</b>	Muž	246	65,08%
	Žena	125	33,07%
	bez odpovědi	7	1,85%
<b>Věk</b>	18 - 30 let	57	15,07%
	31 - 45 let	120	31,75%
	46 - 60 let	124	32,80%
	61 let a více	68	17,99%
	bez odpovědi	9	2,38%
	Bez vzdělání nebo neúplné základní vzdělání	20	5,29%
<b>Vzdělání</b>	Základní vzdělání	159	42,06%
	Vyučen/a	141	37,30%
	Odborné s maturitou	41	10,85%
	Vyšší odborné, vysokoškolské	13	3,44%
	bez odpovědi	4	1,06%

Zdroj: vlastní zpracování

Z pohledu geografického umístění respondentů (tabulka 3) byla velká část získána z městských částí Prahy (81 respondentů). Velký vzorek cílové skupiny poskytly organizace z Brna – Podnásepní, Havířova, Jablonce nad Nisou, Klášterce nad Ohří, Mělníka a Ústí nad Labem. Z měst Brno – Mlýnská, Karlovy Vary, Kralupy nad Vltavou, Liberec, Přerov, Roudnice nad Labem a Šumperk bylo získáno do dvaceti vyplněných dotazníků. Nejmenší, avšak neméně důležitý vzorek, poskytly organizace z České Lípy, Děčína, Kadaně, Kladna, Plzně a Uherského Brodu.

Tabulka 3: Geografické umístění respondentů

Město	Počet	Město	Počet
Brno – Mlýnská	16	Mělník	23
Brno - Podnásepní	21	Plzeň	7
Česká Lípa	3	Praha 3	26
Děčín	6	Praha 5	9
Havířov	30	Praha 7	32
Jablonec nad Nisou	24	Praha 9	14
Kadaň	9	Přerov	18
Karlovy Vary	15	Roudnice nad Labem	19
Kladno	7	Šumperk	11
Kralupy nad Vltavou	14	Uherský Brod	9
Kláštepec nad Ohří	23	Ústí nad Labem	25
Liberec	17	<b>Celkem</b>	<b>378</b>

Zdroj: vlastní zpracování

K rozhovoru bylo osloveno celkem 6 sociálních pracovníků, kteří se zaměřují na různé skupiny osob bez domova. První rozhovor se uskutečnil se sociálním pracovníkem, jehož pracoviště se zaměřuje na jednotlivce i rodiny v Kláštepci nad Ohří. Jedná se o jediné zařízení v této práci, které pracuje i s dětmi. V Havířově a Praze poskytly rozhovory sociální pracovnice, jejichž klienty jsou pouze muži. Zařízení v Šumperku a Brně se zaměřují na obě pohlaví. Terénní program v Jablonci nad Nisou cílí na osoby, které jsou ohroženy sociálním vyloučením a napomáhá jim k návratu do běžného života.

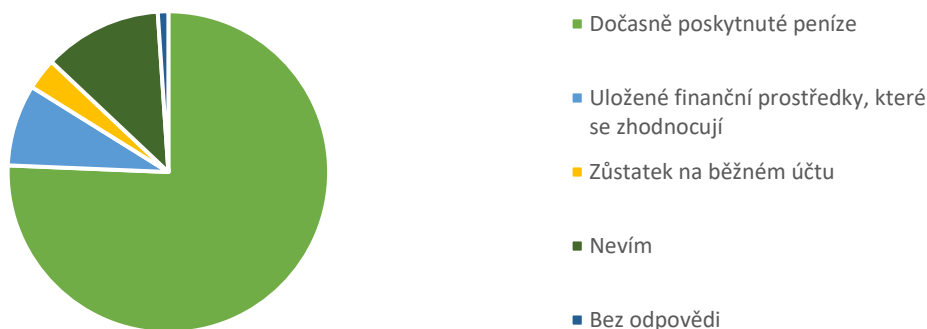
## 4.2 Výsledky dotazníkové šetření

### 4.2.1 Vyhodnocení finančních znalostí

V rámci dotazníkového šetření bylo zjišťováno několik základních finančních pojmů, které by měly být v povědomí každého občana. Vybraným termínem pro první otázku byl „úvěr“. Respondenti měli možnost volby ze 3 odpovědí, eventuálně zvolit variantu „nevím“, anebo otázku přeskočit. Správnou a zároveň nejčastěji zvolenou odpovědí byla „dočasně poskytnuté peníze“, kterou označilo téměř 76 % dotazovaných (graf 1). Pouze malé množství (11 %) označilo špatnou odpověď. Vysoké povědomí o pojmu úvěr, může být

zapříčiněno vysokou zadlužeností cílové skupiny, která se s tímto termínem v minulosti již setkala.

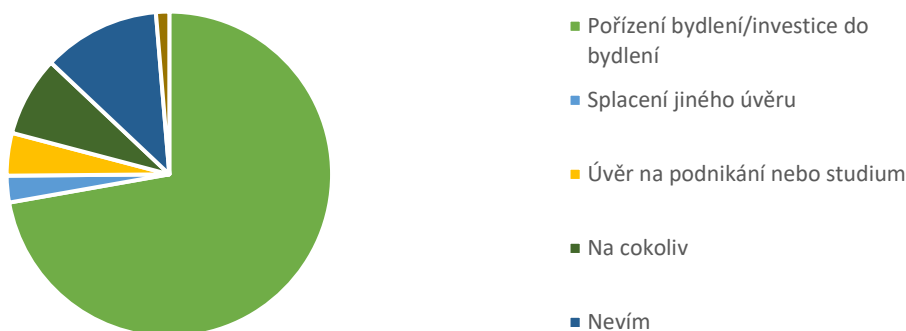
Graf 1: Znalost základních finančních pojmů – úvěr



Zdroj: vlastní zpracování

Kromě obecného pojmu byla zjišťována i znalost konkrétního bankovního produktu – **hypotečního úvěru**. I zde byla vysoká úspěšnost správných odpovědí, ačkoliv většině dotazovaných nebyl tento typ úvěrového produktu nikdy poskytnut. (Sociální pracovník C, 2021). Graf 2 ukazuje přes 72 % respondentů, kteří označili správnou odpověď: „pořízení bydlení/investice do bydlení“. Pouze 15 % účastníků výzkumu označilo chybnou odpověď: „splacení jiného úvěru, úvěr na podnikání nebo studium anebo na cokoliv.“ Více jak 11 % respondentů se s tímto pojmem nesetkalo.

Graf 2: Znalost základních finančních pojmů – hypoteční úvěr

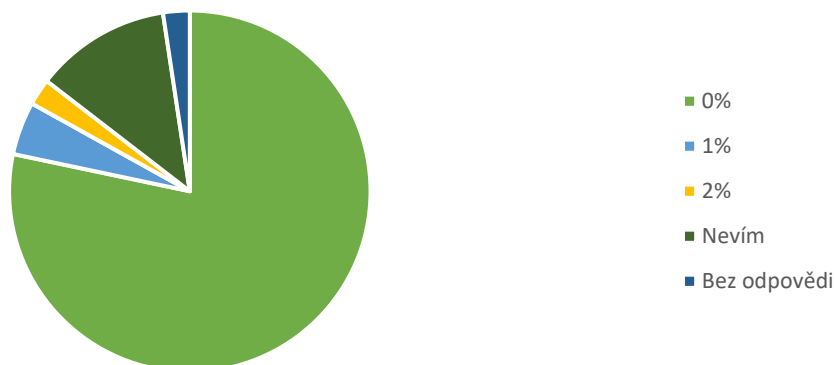


Zdroj: vlastní zpracování

Pro porovnání jednotlivých úvěrových nabídek je nezbytná znalost **výpočtu úroku**. Proto byla v dotazníku sestavena modelová situace, kdy respondent vypůjčil příteli 500 Kč a on mu druhý den vrátil shodnou částku. Jednalo se o uzavřenou otázku, která nabízela několik možností. Více jak 78 % dotázaných (graf 3) správně vypočítalo bezúročnou půjčku

s úrokem 0 %. Následovala skupina osob, která na tuto otázku neznala odpověď a označila tak možnost „nevím“. Malé množství osob vybralo jinou z nabízených možností anebo na otázku vůbec neodpovědělo.

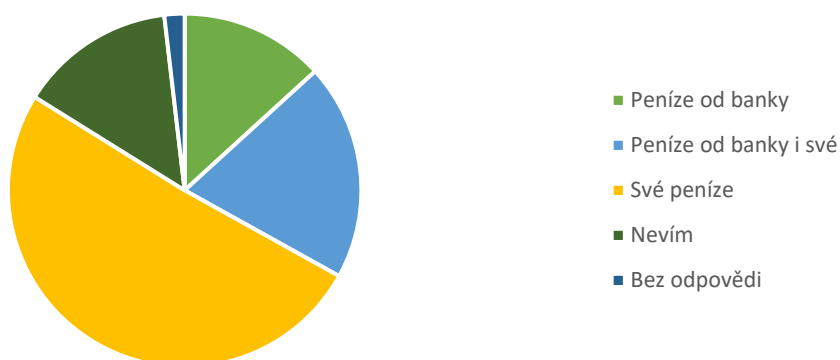
Graf 3: Výpočet bezúročné půjčky



Zdroj: vlastní zpracování

Následující otázka dotazníkového šetření zjišťovala znalost pojmu **kreditní karta**. Výzkum ukázal, že polovina respondentů si myslí, že na kreditní kartě jsou uloženy vlastní peněžní prostředky (graf 4). Následovala odpověď, že se jedná o kartu, na které jsou jak vlastní prostředky, tak i finance od banky. Více jak 70 % tedy označilo špatnou odpověď. Správnou odpověď, že se jedná o čerpání sjednaného úvěru od banky, označilo pouze 13 % dotazovaných. Zbylá část neoznačila žádnou odpověď anebo pojem neznají.

Graf 4: Rozdíl mezi kreditní a debetní kartou

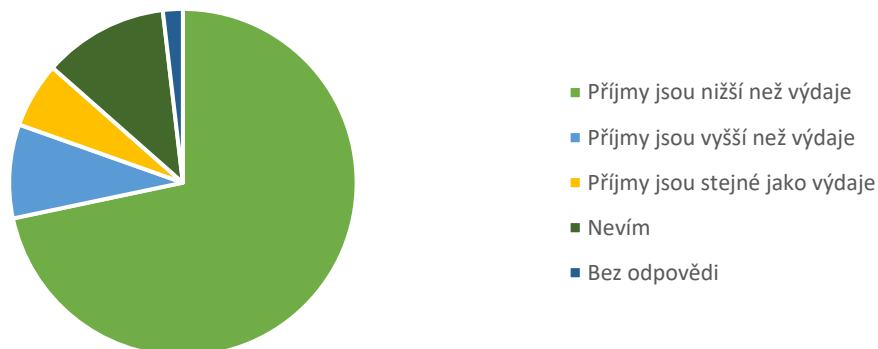


Zdroj: vlastní zpracování

Tato skutečnost může být zapříčiněna tím, že většina bezdomovců nemá jak debetní, tak ani kreditní kartu k běžnému účtu. Důvodem jsou vysoké dluhy, jelikož by jim jejich příjmy ihned propadly na exekuci anebo by jim nebyl úvěr od bankovní instituce poskytnut.

(Sociální pracovník F, 2021). Na tuto skutečnost lze navázat dalším pojmem z dotazníkového šetření, kterým je **zadluženost** (graf 5). Správnou odpověď – příjmy jsou nižší než výdaje, označilo bezmála 72 % respondentů. Následovala skupina 14 % dotazovaných, která zvolila chybnou možnost a 12 % tento pojem neznala. Pouze 7 osob neoznačilo žádnou z odpovědí.

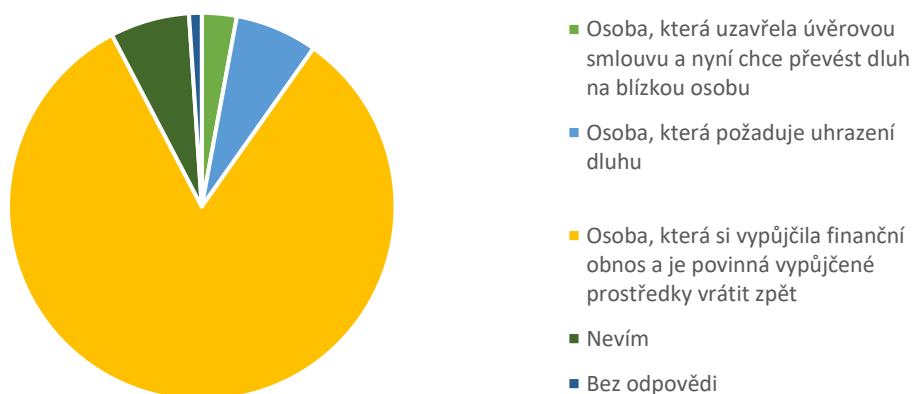
Graf 5: Znalost základních finančních pojmů – zadluženost



Zdroj: vlastní zpracování

S pojmem zadluženost souvisí několik dalších pojmů, mezi které lze zařadit i osobu, která si vypůjčila finanční obnos a je povinna vypůjčené prostředky vrátit zpět věřiteli. Správnou definici **dlužníka** označila většina dotazovaných. Graf 6 ukazuje konkrétní procento - 82,5 %. Okolo 6 % označilo odpověď „osoba, která požaduje uhrazení dluhu“ anebo se s tímto pojmem doposud nesetkalo.

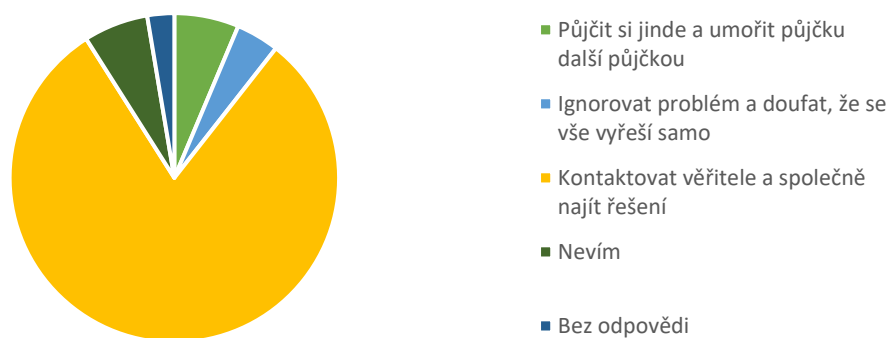
Graf 6: Znalost základních finančních pojmů – dlužník



Zdroj: vlastní zpracování

V případě, že sjednaný úvěr není dlužník schopen splácet, pak by měl **kontaktovat věřitele a společně najít řešení**. Ačkoliv tuto odpověď označilo 80 % účastníků výzkumu (graf 7), v reálném životě se cílová skupina chová jiným způsobem. Z počátku si půjčují finanční prostředky jinde a umořují půjčku další půjčkou. Poté již své dluhy ignorují a doufají, že se situace vyřeší sama. Popřípadě, už nemají nic, co by jim mohli exekutoři zabavit. (Sociální pracovník A, 2021).

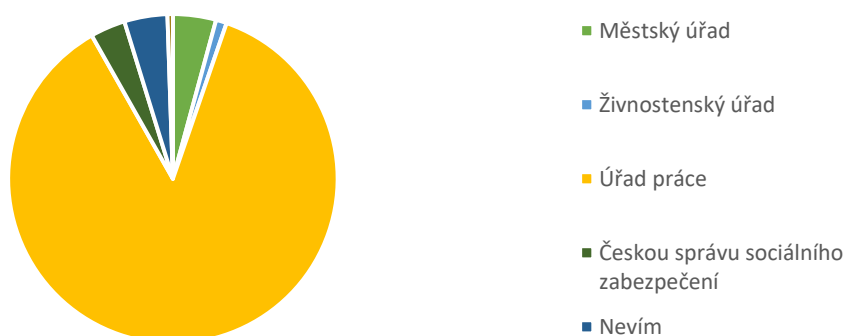
Graf 7: Postup při neschopnosti splácet



Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k tomu, že většina respondentů přišla o zaměstnání, je nezbytné, aby zároveň i věděla, jak se v takové situaci chovat. Na otázku: „Vyberte z nabídky tu instituci, kterou byste měli navštívit v případě, že jste nezaměstnaný“ odpovědělo téměř 87 % dotazovaných správně. Navštívili by **Úřad práce**. Zbylé odpovědi byly označeny pouze v zanedbatelném počtu. Podrobné výsledky jsou v níže uvedeném grafu 8.

Graf 8: Úřad pro nezaměstnané



Zdroj: vlastní zpracování

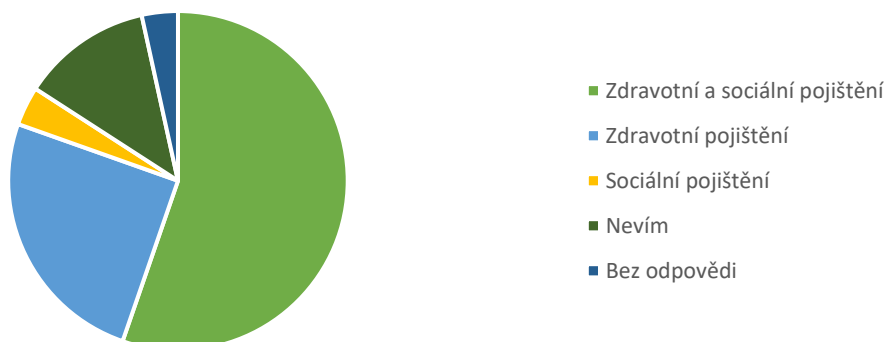
Vysoká úspěšnost odpovědí u této otázky je zapříčiněna skvěle odvedenou prací sociálních pracovníků, kteří své klienty upozorňují, že je tento krok nezbytný. Zároveň jim



jsou nápomocni při hledání nového zaměstnání, kdy společně prochází nabídky a snaží se vybrat vhodnou práci. Nejčastější komplikací bývá zápis v trestném rejstříku, který omezuje okruh volných pracovních pozic.

V dotazníkovém šetření byla pro cílovou skupinu modelována situace, kdy jsou nezaměstnaní, a přesto je jejich povinností platit pojištění. Otázka zjišťovala, zda si jsou respondenti vědomi, který typ pojištění musí ze zákona odvádět do státního rozpočtu. Ačkoliv se většina do tohoto stavu již v minulosti dostala, z grafu 9 lze vyčíst, že pouze 25 % respondentů označilo správnou odpověď – zdravotní pojištění. Více jak polovina zvolila možnost zdravotní a sociální pojištění a 3 % vybrala variantu sociální pojištění. Okolo 12 % účastníků výzkumu označilo odpověď „nevím“.

Graf 9: Znalost daňového zákona v případě nezaměstnanosti



Zdroj: vlastní zpracování

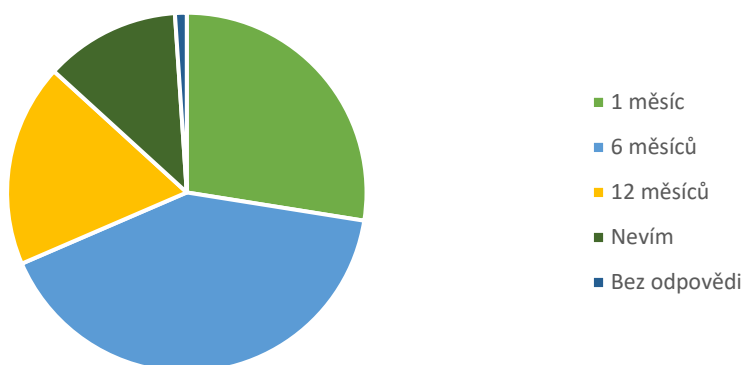
Toto zjištění potvrdila i sociální pracovnice E (2021). Z osobního rozhovoru vyplynulo, že klienti po příchodu do zařízení nemají povědomí o tom, že by si měli platit pojištění, popřípadě se nahlásit na Úřad práce. Tato zjištění jsou v rozporu s dotazníkovým šetřením, což může být zapříčiněno tím, že respondenti oslovených zařízení již tyto informace mají, díky komunikaci se zaměstnanci zařízení.

Ačkoliv oblast odvodů není silnou stránkou cílové skupiny, v oblasti sociálního systému se, dle sociální pracovnice F (2021), orientují velmi dobře. Povědomí o dávce v hmotné nouzi, doplatku na bydlení, mimořádné okamžité pomoci a příspěvku na bydlení je velmi dobré. Výše znalostí státní podpory ovlivňuje délka pobytu na ulici. Čím déle člověk setrvává bez přístřeší, tím více se v této oblasti orientuje.

Pro případ nenadálých případů, mezi které patří výše zmíněná nezaměstnanost anebo nemoc, je třeba tvořit rezervu měsíčních platů, aby měl člověk finanční prostředky

na překonání takových období. Ideální rezerva pro rodinu je šest měsíčních platů. Tuto odpověď označilo 41 % respondentů, kterou následovala odpověď 1 měsíc (27 %). Roční rezervu měsíčních platů označilo 18 % dotazovaných a 12 % účastníků, která odpovědělo „nevím“. Grafické znázornění těchto výsledků lze vidět v grafu 10.

Graf 10: Rezerva měsíčních platů

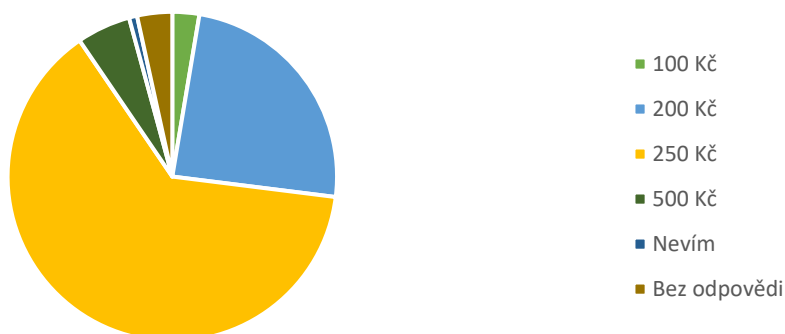


Zdroj: vlastní zpracování

Této skutečnosti by si měly být vědomy i osoby bez domova, jelikož je nezbytné, aby platily poplatek za ubytování na azylovém domě nebo noclehárně. Poplatek za prvních 59 nocí v noclehárně činí 20 Kč za noc, poté se zvyšuje na 50 Kč. Následné zdražení by mělo být motivačním nástrojem k řešení současné situace. Dále by tato rezerva měla sloužit na kauci pro případné navazující bydlení v pronajatém bytě. Pokud osoba bez domova není zaměstnána, pak není možné z dávek sociální podpory tvořit jakoukoli rezervu, jelikož se jedná o velmi malý obnos peněz.

K dobré finanční gramotnosti je nezbytné mít i základní matematické dovednosti, mezi které patří i aritmetická binární operace - dělení. Proto byla pro respondenty sestavena modelová situace, jejíž znění je následující: „Představte si situaci, kdy se svými čtyřmi kamarády naleznete 1 000 Kč, které si rozdělíte rovným dílem. Kolik Kč každý získá?“ Z grafu 11 lze vyčíst výsledky této otázky, kdy 66 % respondentů zvolilo chybnou odpověď 250 Kč. Pouze 24 % dotazovaných odpovědělo správně – 200 Kč. Zbylá část účastníků výzkumu zvolila jinou z nabízených možností anebo na otázku neodpověděla.

Graf 11: Matematické dovednosti



Zdroj: vlastní zpracování

Kromě špatných znalostí v oblasti matematiky, sociální pracovník A (2021) uvádí špatnou funkční gramotnost, kdy neumí číst ani psát. Tato skutečnost může být zapříčiněna tím, že má velká část respondentů pouze základní vzdělání, které často ukončí v sedmé třídě s velmi špatným prospěchem. Stejně vzdělávací vzorce předávají i svým dětem, kdy nepovažují vzdělávání za důležité. V případě, že jsou v některém ze sociálních zařízení, tak jsou rodiče neustále upozorňováni na důležitost vzdělání u svých dětí. Zároveň sociální pracovníci, nad rámec svých pracovních povinností, dohlíží na docházku jednotlivých dětí. Přesto se mnoho rodičů těmito radami, i přes veškeré úsilí zaměstnanců, neřídí.

Ve vybraném azylovém domě pro rodiny s dětmi je k dispozici i pedagogický pracovník, který se dětem věnuje. Snaží se rozvíjet jejich motoriku a dovednosti především v předškolním a školkovém věku. Tento pedagog zároveň pomáhá rodičům, aby věděli, jak se dětem věnovat a smysluplně s nimi trávit čas. Přes veškerou motivaci a snahu zaměstnanců se to ovšem podaří pouze u velmi malého množství rodičů. (Sociální pracovník A, 2021).

Dále sociální pracovník A (2021) uvádí příklad, kdy dítě zaspí a rodič ho ihned nechává doma celý školní den. Posílá ho za pedagogickým pracovníkem do dětského klubu v azylovém domě. I přes nátlak zaměstnanců domu se dítě v takové situaci nepodaří dostat do vzdělávacího zařízení. Stejný průběh je i v případě onemocnění dítěte, kdy byl při rozhovoru 23. září uveden příklad rodiny, která své dítě do školy poslala první dva dny daného školního roku a od té doby je údajně nemocné. Sociální pracovníce se snaží na rodiče apelovat, že v případě nemoci je nezbytné, aby dítě leželo, nedělalo žádné sportovní aktivity a nenavštěvovalo klub. I přes veškerou snahu dítě neustále běhá po azylovém domě a nejeví žádné známky onemocnění. Denně ho navštěvuje pedagogická pracovníce, která s ním

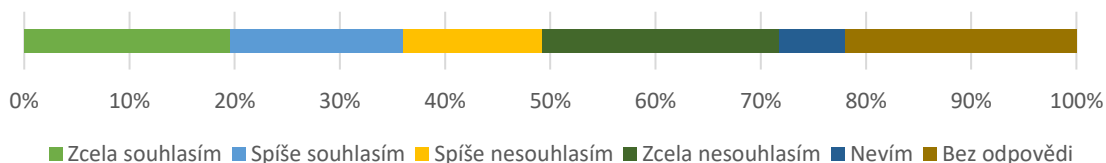
vypracovává zadané úkoly, které mu jsou zasílány ze školy, jelikož matka toto nepovažuje za důležité.

Tímto chováním předávají dětem špatné vzorce do budoucna, kdy se budou nejen ucházet o zaměstnání, ale budou mít další povinnosti. Dostávají tak velmi špatný start do života. Při poradách sociální pracovníci diskutují o tom, že si v domě vychovávají novou generaci osob bez domova, která nezná nic jiného než pobyt na azylovém domě, díky čemuž to považují za standard.

#### 4.2.2 Vyhodnocení ekonomické zodpovědnosti

Následující část výzkumu se věnovala ekonomické zodpovědnosti, která se zaměřovala na chování respondentů v oblasti financí. Konkrétně měli respondenti vyjádřit míru souhlasu či nesouhlasu s několika výroky. První výrok zněl následovně: „Raději žiji dneškem, než myslím na zítřek.“ Z grafu 12 je zřejmé, že nejčtenější reakce na otázku byla zcela nesouhlasím, která byla zaznamenána u 22,49 % respondentů. Necelých 20 % účastníků označilo opačnou odpověď - zcela souhlasím. Za nimiž následovali respondenti, kteří s výrokem spíše souhlasili (16,40 %) či spíše nesouhlasili (13,23 %).

Graf 12: Raději žiji dneškem, než myslím na zítřek



Zdroj: vlastní zpracování

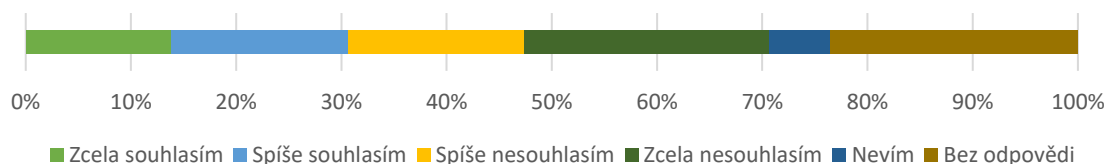
Velká část oslovených sociálních pracovníků se shodla, že jejich klienti nepřemýšlí nad plánem, jak rozvrhnout své finanční prostředky, jelikož žijí tady a teď. Stejně tak řešení dluhové situace je problematické, jelikož žijí ze dne na den a neumí si tak představit co bude za 14 dní, natož za několik měsíců či let. V praxi je tato skutečnost velmi dobře zřetelná v případě, kdy osoba bez domova dostane větší obnos peněz. Za veškeré získané finance ihned nakoupí potraviny či jiné věci a nepovažuje za důležité, zda bude mít za týden na obživu či nikoliv.

Sociální pracovník C (2021) však uvedl, že toto přemýšlení se týká pouze malé části cílové skupiny. V jejich organizaci je větší procento osob, kterým se daří hospodařit s penězi bez jakýchkoliv problémů. Dle jeho slov lze horší finanční gramotnost zaznamenat u osob

pocházejících z dětských domovů, které fungují na jiném principu než rodiny. Děti zde nemají takové možnosti naučit se hospodařit s penězi. Proto se v organizaci snaží motivovat k tomu, aby nejdříve finance vložili do životně důležitých investic a až poté uspokojovali své další potřeby.

Další otázka se zaměřovala na hospodaření s vlastními penězi. I zde dotazovaní vyjadřovali míru souhlasu s výrokem: „Raději utrácím, než dlouhodobě spořím.“ Dle grafu 13 nejčastěji označovaná odpověď, stejně jako u předchozí otázky, byla zcela nesouhlasím (23, 28 %). Kladně odpovědělo téměř 14 % osob. I toto tvrzení není v souladu s výroky sociálních pracovníků. Dle slov sociálního pracovníka A (2021) se během roku objeví pouze 2 – 3 bezdomovci, kteří si dokáží dávat peníze stranou a našetří si tak na návazné bydlení.

Graf 13: Raději utrácím, než dlouhodobě spořím



Zdroj: vlastní zpracování

Ačkoliv dotazníkové šetření ukázalo, že respondenti své finanční prostředky raději spoří, dle slov sociálních pracovníků je skutečnost odlišná. Po vyplacení sociálních dávek jsou velmi štedří a své prostředky si užívají. Poté následuje náročné období, kdy do dalšího příjmu peníze hledají, využívají služeb nebankovních institucí anebo dealerů drog. Návykové látky prodávají anebo přichází s novými prodejci drog, za což jsou odměněni. V případě půjčky vrací dluh společně s velmi vysokým úrokem po příchodu další sociální dávky a koloběh se takto opakuje.

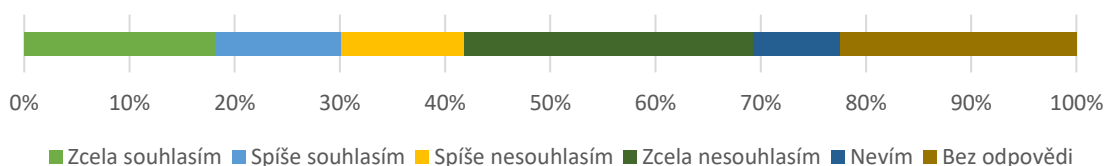
Další možností pro získání finančních prostředků je zastavárna, kam odnáší veškerý svůj majetek. U žen je možnou obživou prostituce. Vzhledem k finanční gramotnosti se však stává, že své tělo prodávají za velmi malý obnos peněz, který jim pokryje pouze potraviny. Konkrétním příkladem může být klientka, která své tělo prodávala za pouhých 50 Kč. (Sociální pracovník A, 2021).

Možnou formou obživy je i uzavření manželství s cizincem za účelem získání českého občanství, za což obdrží finanční odměnu. Osoby bez domova oslovují i zaměstnanci pojišťoven, kteří jim slibují odměnu např. ve výši 200 Kč, za registraci u jejich společnosti. S vidinou rychlého zisku s nabídkou souhlasí. Problém se objeví až v případě, kdy

je nezbytné vyhledat zdravotní péči. Není jim poskytnuta z důvodu, že lékař nemá s pojišťovnou uzavřenou smlouvu. (Sociální pracovník A, 2021).

Jak již bylo výše zmíněno, tak cílová skupina je ochotna pro zisk peněžních prostředků udělat všelijaké kroky. Proto je překvapivé, že na otázku: „Pokud bych v obchodě dostal vráceno víc, než bych měl, nejspíš bych si peníze ponechal“, většina účastníků výzkumu odpovědělo zcela nesouhlasím anebo spíše nesouhlasím (39,15 %) dle grafu 14. Odpověď zcela souhlasím zvolilo pouze 18,25 %, ačkoliv by se dalo předpokládat, že by se v reálném životě zachovali jinak.

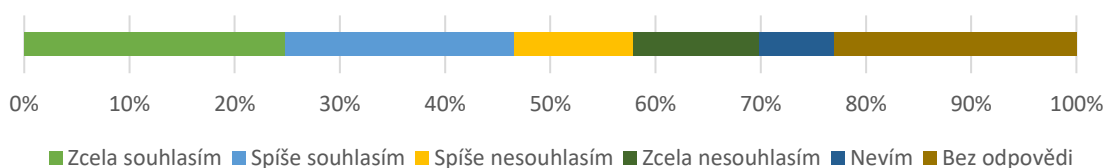
Graf 14: Pokud bych v obchodě dostal vráceno víc, než bych měl, nejspíš bych si peníze ponechal



Zdroj: vlastní zpracování

Výše zmíněné tvrzení, že hospodaří s penězi bez rozmyslu a po prvním týdnu často nemají již žádné peníze, potvrzují i výsledky dotazníkové šetření. Na otázku: „Mívám starosti s placením běžných životních nákladů“ téměř 50 % respondentů označilo odpověď buď zcela souhlasím anebo spíše souhlasím (graf 15). Pouze malá část (12 %) zvolila odpověď zcela nesouhlasím.

Graf 15: Mívám starosti s placením běžných životních nákladů

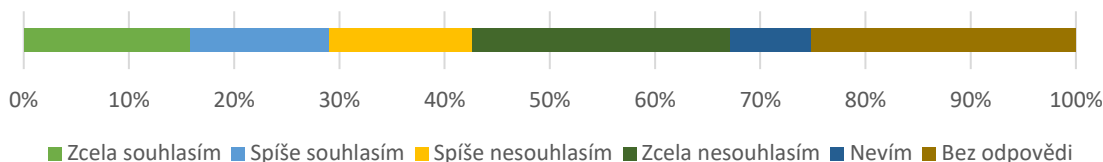


Zdroj: vlastní zpracování

Dle sociálního pracovníka C mají všechny osoby bez domova problém vyjít s penězi, vzhledem k tomu, že potřebují kromě běžných potřeb zakoupit i cigarety, alkohol či jiné návykové látky. Zároveň se potýkají s dluhy bankovním i nebankovním institucím. Graf 16 představuje výsledky výroku: „Na konci měsíce mi zbydou peníze“. Téměř čtvrtina respondentů s tímto tvrzením nesouhlasí, čímž dává najevo, že jim na konci měsíce nezbyde žádná finanční rezerva. Více jak 15 % dotazovaných zvolilo opačnou odpověď. O něco

menší množství respondentů pak vybralo „spíše souhlasím“. Variantu spíše nesouhlasím označilo 13 % tázaných.

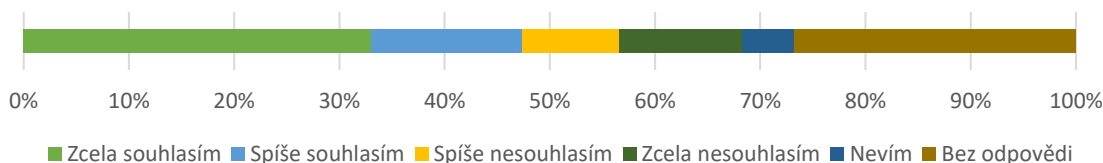
Graf 16: Na konci měsíce mi zbydou peníze



Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k výše zjištěným informacím lze předpokládat, že většina osob bez domova se potýká s velkými dluhy. Proto byla do výzkumu zařazena i otázka: „V současné době mám velké dluhy“. S tímto výrokem zcela souhlasilo 33 % respondentů (viz graf 17), dalších 14 % označilo odpověď spíše souhlasím. Více jak desetina respondentů s výrokem nesouhlasila.

Graf 17: V současné době mám velké dluhy



Zdroj: vlastní zpracování

Toto zjištění není v souladu s výroky sociálních pracovníků během osobních rozhovorů. Sociální pracovníci se shodli, že téměř 90 - 95 % osob bez přístřeší má velmi vysoké dluhy a exekuce. Častým důvodem vzniku exekučního titulu je, že výzvy k zaplacení chodí klientům na trvalou adresu, kde již v tu dobu nebydlí. Klienti často neví výši svých dluhů, ačkoliv mají možnost získat dluhový rejstřík na jakémkoli CzechPointu. Tato služba je však poskytována za poplatek, který klienti nejsou ochotni investovat. Další nevýhodou je, že se jedná pouze o přehled subjektů, od kterých byla nařízena exekuce a nejsou tam zahrnuty všechny jejich závazky. (Sociální pracovník E, 2021).

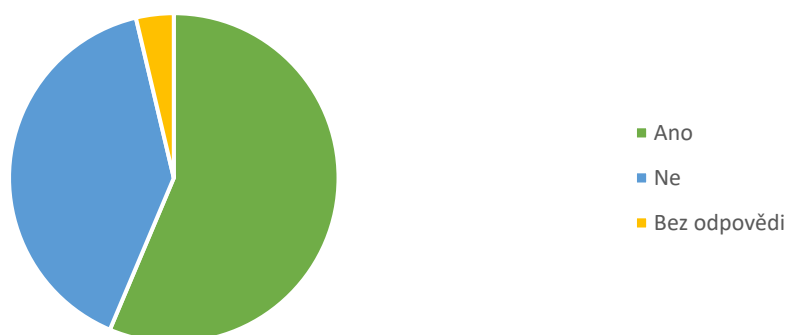
Tato skutečnost je zapříčiněna sníženým intelektem, či nevědomostí. Dalším důvodem je i stagnace, lhostejnost či lenost, jelikož si značná část cílové skupiny myslí, že se z této situace nemohou dostat anebo se z ní dostat nechtějí. (Sociální pracovník F, 2021). Většina má minimálně dluh pocházející ze zdravotního pojištění, protože se nenahlásila na Úřadu

práce. Příčinou je špatné povědomí o platbě sociálního a zdravotního pojištění. S tím je spojené i sankční vyřazení z úřadu práce kvůli práci bez pracovní smlouvy. Dále vznikají dluhy při jízdě na černo v dopravním prostředku, ačkoliv mají možnost využít sníženého jízdného při předložení dokladu, že se nachází v této situaci. Dle slov sociálního pracovníka F (2021) takto činí, jelikož mají dojem, že už mají pouze dávku hmotné nouze, a tak už jim není co vzít. Tento výrok lze potvrdit i komentáři, které se nacházely na dotaznících.

V zařízeních se nachází i bývalí živnostníci, kteří mají milionové exekuce. Dále se jedná o závazky vzniklé z důvodu jiných přestupků či trestných činů, popřípadě trestů spáchaných tím, že byli zneužiti jako „bílé koně“. Časté jsou i dluhy na popelnicích, za psa, nájemné či energie. Dříve i nezaplacené paušály, bankovní a nebankovní úvěry, kdy společnosti nezjišťovaly příjem jejich klientů. Jedná se zejména o rychlé půjčky, které poskytuje například společnost Provident. Klienti často splácí dluh jiným dluhem a dostávají se tak do dluhové spirály. Řeší pouze současnou situaci, nikoliv budoucí splácení závazku.

Výjimkou nejsou ani dluhy energetickým společnostem, kdy špatně vypoví smlouvu při přechodu k jiné společnosti a musí tak zaplatit penále. Vznik takových situací je zapříčiněn tím, že smlouvy nečtou nebo jim často ani nerozumí a podepíší vše, co je jim předloženo. Toto tvrzení potvrzuje i dotazníkové šetření, kdy byla respondentům položena otázka, zda se jim někdy stalo, že podepsali smlouvu, aniž by ji dočetli do konce. Graf 18 ukazuje, že více jak polovina účastníků výzkumu někdy podepsala smlouvu, kterou nedočetla do konce.

Graf 18: Podpis smlouvy bez důkladného prostudování



Zdroj: vlastní zpracování

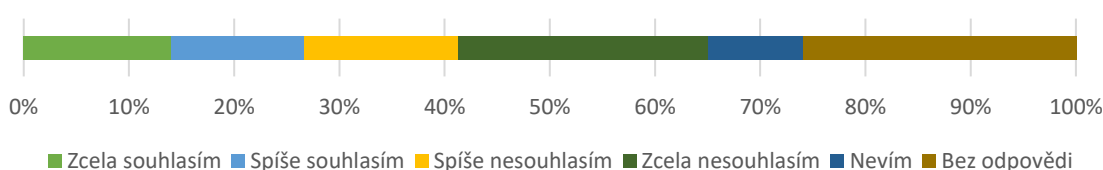
Stejný názor na danou problematiku vyjádřil i sociální pracovník A (2021), který uvedl, že klienti smlouvy nečtou, nerozumí jim, a tak naopak potřebné dokumenty ani nepodepíší. Stává se, že pokud jsou o podpis požádáni v sociálním zařízení, tak se



podepíší pomocí vlnky, kterou provádí opačným způsobem (zprava doleva). Tyto situace jsou však extrémní a nejedná se o převážnou většinu osob bez domova.

Na toto zjištění lze navázat dalším výrokem: „Mám sklon ignorovat, co je psáno malým písmem, dokud se něco nestane.“ Nejčastěji označovaná odpověď byla „zcela nesouhlasím“, kterou zvolilo více jak 23 % osob (graf 19). Následovala odpověď „spíše nesouhlasím“, s kterou souznělo 14 % respondentů. Téměř totožné procento dotazovaných označilo odpověď zcela souhlasím anebo spíše souhlasím. Ani toto zjištění není v souladu s rozhovory se sociálními pracovníky.

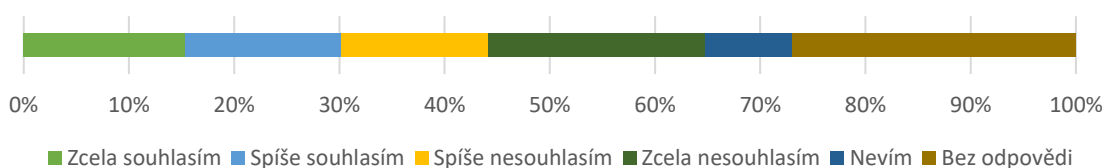
Graf 19: Mám sklon ignorovat, co je psáno malým písmem, dokud se něco nestane



Zdroj: vlastní zpracování

Na výrok: „Své finanční záležitosti mám pod kontrolou“ největší procento účastníků výzkumu označilo odpověď „zcela nesouhlasím“ (graf 20), což je v souladu s rozhovorem se sociálním pracovníkem E (2021), který konstatoval, že většina jejich klientů nemá absolutní přehled o tom, jaké dluhy má.

Graf 20: Svě finanční záležitosti mám pod kontrolou

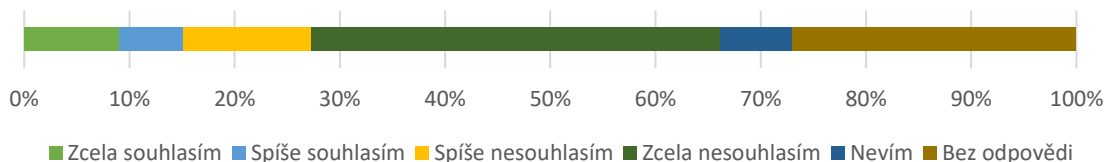


Zdroj: vlastní zpracování

Na výše zmíněné tvrzení lze navázat vyjádřením sociálního pracovníka B (2021), který představil hospodaření s penězi jejich klientů. Po pobrání sociální dávky bez jakéhokoliv sestavení rozpočtu nakoupí potraviny, zaplatí dluhy a zbylé peníze utratí. Poté zjistí, že do konce měsíce již nemají žádné finanční prostředky. Tato oblast finanční gramotnosti je považována za nejslabší stránku cílové skupiny.

Na výrok: „Jste spokojen/a se svou současnou finanční situací?“ obrovská část (38,88 %) respondentů odpověděla „zcela nesouhlasím“. Následovala odpověď spíše nesouhlasím. Výsledky se nachází v grafu 21.

Graf 21: Jste spokojen/a se svou současnou finanční situací



Zdroj: vlastní zpracování

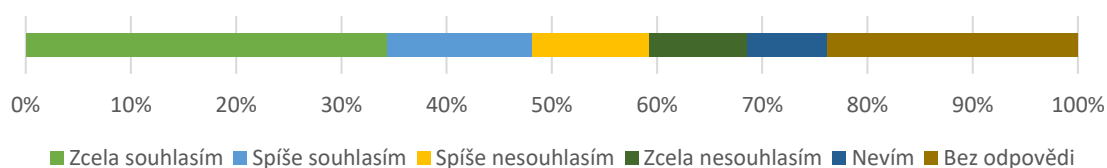
Ačkoliv je mnoho účastníků nespokojeno s vlastní finanční situací, snaha o změnu, je velmi nízká. Toto tvrzení lze doložit typickým průběhem řešení dluhové situace klientem, který se rozhodl tento problém řešit. Počátkem je základní poradenství v organizaci. Po kterém následuje kontaktování dluhové poradny, kde je klientovi domluven termín schůzky. Cílová skupina se na předem domluvené setkání často ani nedostaví. Pokud se zúčastní, tak ji finanční poradce představí možnosti, jak lze vzniklou situaci řešit. Ve většině případů se jedná o poslední setkání a snaha ze strany klienta tím končí. (Sociální pracovník A, 2021).

Důvodem je, že v případě, že se bezdomovci rozhodnou, že se svých dluhů chtějí zbavit, tak očekávají, že se tak stane do týdne a nevydrží dlouhou cestu, která je s tím spojená. Tento proces je pro ně náročný, zdoluhavý a kvůli tomu je většina osob bez domova na ulici velmi dlouhou dobu. Takové přemýšlení o času a závazcích je ovlivněno pobytem na ulici. Jsou semletí životem a je jim jedno, jak budou dále žít. (Sociální pracovník A, 2021). Popřípadě se jedná o jejich životní styl, který nemají zájem měnit, jelikož se takto cítí velmi svobodní. (Sociální pracovník F, 2021).

Dalším příkladem, jak zkoumaná skupina neřeší svou situaci, je pracovní morálka. Stává se, že při nástupu do nového zaměstnání jsou schopni docházet pouze první 4 dny v týdnu. V pátek jsou již unavení a motivace se snižuje. Po víkendu již do práce neodejdou. I přesto, že je kolegové v azylovém domě každé ráno vyzvedávají, od klientů slyší, že do práce dnes nenastoupí, jelikož se jim nechce. Motivace se opět zvyšuje až v okamžiku, kdy nemají žádné finanční prostředky. Výjimkou není ani práce v podnapilém stavu, s čímž jsou spojeny pracovní úrazy. (Sociální pracovník A, 2021).

Další výrok zněl takto: „Vzhledem k mé finanční situaci mám pocit, že nikdy nebudu mít v životě věci, které chci.“ Souhlas s tímto tvrzením vyjádřilo 34 % respondentů (graf 22). Dalších 14 % respondentů zvolilo odpověď spíše souhlasím. Negativní postoj k této tezi vyjádřilo 20 % respondentů, kteří označili odpověď spíše nesouhlasím anebo zcela nesouhlasím.

Graf 22: Vzhledem k mé finanční situaci mám pocit, že nikdy nebudu mít v životě věci, které chci



Zdroj: vlastní zpracování

Jak již bylo výše zmíněno, cílová skupina je často zatížena vysokými dluhy, což může být hlavním důvodem, proč mají pocit, že nikdy nebudou mít v životě věci, které chtějí. Podle sociálního pracovníka A (2021) však není problém se z takové situace vymanit, pokud osoba přijme fakt, že mu z celého příjmu zůstane pouze nezabavitelná částka a zbytek odchází na splácení dluhů. Pro přilepšení v této těžké situaci má možnost cílová skupina získat další finanční zdroje prostřednictvím práce bez pracovní smlouvy.

Konkrétní příklady z praxe lze uvést na následujících osobách, kdy se jim podařilo z jejich situace vymanit i přesto, že se potýkaly s vysokými dluhy, závislostí a dalšími nepříznivými skutečnostmi. Příklad uvedl sociální pracovník A (2021), který během rozhovoru představil příběh pana Martina, který byl zadlužený, potýkal se s drogovou závislostí a ve své minulosti absolvoval i výkon trestu. Po zkontaktování dluhové poradny se ozvali věřitelé. Dále se mu ve spolupráci se sociálními pracovníky podařilo získat zaměstnání a po 3 letech dokázal odejít do samostatného bydlení. První rok strávil na azylovém domě a další dva na komunitním bydlení, kdy se dělil o nájem s dalšími třemi muži. V současné době má vlastní bydlení a téměř splacené veškeré závazky.

Dalším příkladem může být žena, která byla obětí domácího násilí, a proto utekla pouze s igelitovou taškou od svého manžela. Dostala se do azylového domu, kde byla zpočátku zaskočena svými spolubydlíci, což mohl být také důvod, proč se snažila co nejrychleji dostat ze své svízelné situace. Pravidelně chodila do zaměstnání, našla si ještě další brigádu. Za měsíc a půl byla schopna si najít vlastní byt, kde majitel požadoval pouze jednu měsíční kauci. (Sociální pracovník A, 2021).

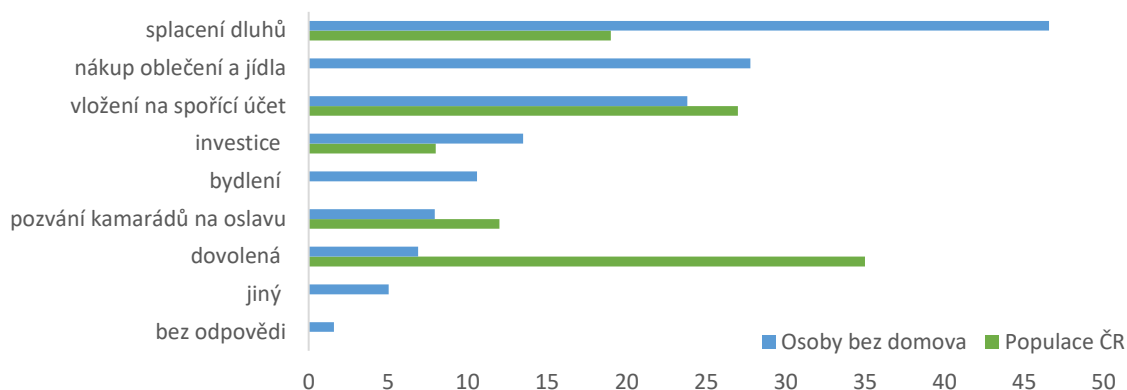
Jedná se o příklady dobré praxe, které sociální pracovník uvádí dalším svým klientům a na základě kterých ukazuje, že se dá zvládnout cokoli, pokud člověk opravdu chce vést plnohodnotný život. Zároveň tím potvrzuje heslo, kterým se zmíněný pracovník řídí: „Neumíš-li, naučíme tě. Nemůžeš-li, pomůžeme ti. Nechceš-li, nejsme schopni ti pomoci.“ (Sociální pracovník A, 2021).

Zároveň je zřejmé, že návrat do běžného způsobu života je možný pro obě pohlaví a neexistují významné rozdíly. Vždy je to na člověku, zda s jeho životní situací chce pracovat. V případě že ano, pak je mu poskytnuta veškerá pomoc vedoucí k lepšímu způsobu života. (Sociální pracovník C, 2021). Dle názoru sociální pracovnice F (2021) má cílová skupina možnost poradenství na každém kroku. Tato služba je poskytována bezplatně a podá potřebné informace k řešení vzniklé situace.

Další zkoumanou částí je nakládání s náhodným ziskem, kdy si respondenti představovali situaci, kdy vyhráli 50.000 Kč v loterii a vybírali, jak s nimi naloží. Jednalo se o polouzavřenou otázku s možností více odpovědí. Téměř totožná otázka, s nižším náhodným ziskem, byla předložena respondentům v národním šetření MF 2020, a proto jsou vybrané odpovědi porovnány v grafu 23. Účastníci výzkumu by nejčastěji výnosem splatili své dluhy (47 %). Druhou nejčastější volbou byl nákup oblečení a jídla (28 %). Naproti tomu obyvatelé ČR by nejčastěji za zisk zakoupili dovolenou anebo je vložili na spořicí účet. Tyto nejčastější volby jsou v souladu s prioritami a rozdíly jednotlivých cílových skupin.

Zanedbatelný není ani podíl respondentů, kteří by zisk vložili na spořicí účet anebo ho investovali. Dokonce je větší množství osob bez domova, které by finance dále investovalo než občanů ČR. Ačkoliv většina dotazovaných má problém se spořením na kauci na bydlení, či na úhradu jiného typu bydlení, pouze 11 % by tento výtěžek investovalo za tímto účelem. Pro pozvání kamarádů na oslavu a dovolenou se rozhodlo pouze 7 % osob.

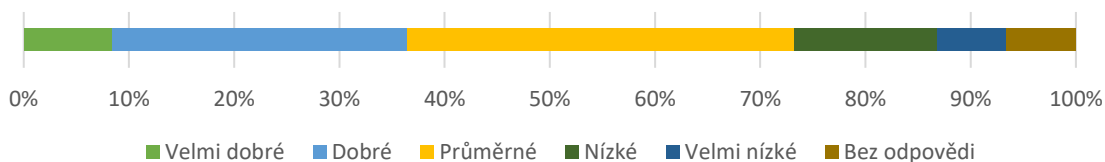
Graf 23: Nakládání s náhodným ziskem (údaje jsou v %)



Zdroj: MF 2020, vlastní zpracování

Součástí dotazníkového šetření bylo sebehodnocení finančních znalostí. Každý respondent měl možnost ohodnotit své vědomosti v oblasti financí na škále od velmi dobré, až po velmi nízké. Z grafu 24 lze vidět, že největší část účastníků výzkumu považuje své finanční vědění za průměrné (38,36 %). Další velkou část zaujímá odpověď „dobré“, kterou označilo téměř 30 % dotazovaných. Pouze necelých 7 % respondentů své finanční znalosti ohodnotilo jako velmi nízké.

Graf 24: Sebehodnocení finančních znalostí



Zdroj: vlastní zpracování

Stejnou možnost měli i sociální pracovníci, kteří rovněž hodnotili finanční vědomosti jejich klientů. Sociální pracovník A (2021) uvedl, že povědomí o financích a hospodaření s nimi je velmi nízké, a to jak u klientů na azylových domech, tak i na denních centrech, noclehárnách i v terénních programech. Jak již bylo výše zmíněno, tak žijí tady a teď a nevytváří si žádné plány, jak si finance rozvrhnout do celého měsíce. Již u sestavování dotazníku bylo zřejmé, že cílová skupina nemá dobré znalosti v oblasti jednotlivých finančních pojmů. Zároveň uvedli, že se v jejich zařízeních výjimečně objeví klient, který má dobrou finanční gramotnost a je tak schopný si peníze odkládat, naspořit si tak na návazné bydlení a vrátit se zpět do běžného života. Stejného názoru jsou i sociální

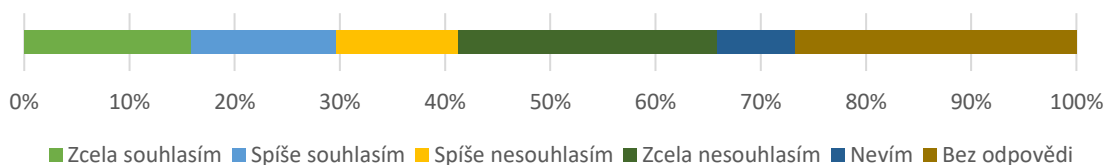
pracovníci E a F (2021), kteří u většiny klientů vidí velmi špatnou úroveň finanční gramotnosti.

Sociální pracovník B (2021) však uvedl, že gramotnost jejich klientů je velmi špatná v případě, že se potýkají se závislostí, která ovlivňuje jejich mentální stránku. Ovšem u ostatních klientů uvedl, že jejich vědomosti nejsou tak špatné a postupem času se zlepšují díky tomu, že s nimi pracují pomocí motivačních rozhovorů. Stejně postavení zaujímá i sociální pracovník C (2021), který hodnotí finanční gramotnost jejich klientů také půl na půl jako předešlý. Dle jeho slov má největší vliv věk, kdy starší generace lépe hospodaří s penězi nežli mladší.

Sociální pracovník D (2021) uvedl, že se v praxi setkává s klienty, kteří nedisponují ani funkční gramotností, tzn. neumí číst a psát. Tyto osoby jsou naučeni vyhledávat taková zařízení, ve kterých jim potřebné dokumenty přečtou a oni s tím poté umí dále pracovat. Zmíněné kategorie jedinců nemá takové problémy, jako skupina negramotných lidí v oblasti financí, kteří nemají žádné základy finančních znalostí, správných postojů a preferencí.

Špatné vzorce chování přebírají od své rodiny a jejich hlavní prioritou není zaplacení běžných výdajů za bydlení, ale velký nákup zboží bez rozmyslu. I na tuto oblast byla v dotazníku položena otázka: „Stává se Vám, že nakupujete a utrácíte spontánně a bez rozmyslu?“ Graf 25 představuje výsledky šetření, kdy je zřejmé, že nejčastější odpovědí je „zcela nesouhlasím“. Ani výsledek tohoto výroku nesouzní s názory sociálních pracovníků.

Graf 25: Stává se Vám, že nakupujete a utrácíte spontánně a bez rozmyslu



Zdroj: vlastní zpracování

Jak již bylo výše zmíněno, tyto špatné vzorce chování se přenáší z generace na generaci, a proto je zřejmé, že stejné životní postoje budou zaujímat i děti současné generace bezdomovců nejen v této oblasti. (Sociální pracovník D, 2021). Jedná se o děti, které často ani nenavštěvují základní školu, protože to jejich rodiče nepovažují za důležité. Pokud se do vzdělávací instituce dostaví, tak nedávají pozor, čemuž poté odpovídají studijní výsledky.

Základní vzdělání ukončují, v lepším případě, odchodem z 9. třídy a po vzoru svých rodičů míří jejich kroky na úřad práce pro sociální dávky.

Ačkoliv existuje spousta projektů, které tyto děti podpoří v dalším vzdělávání, není o to z jejich strany zájem. Na tuto oblast lze získat finanční prostředky na vybavení do školy, na dojíždění, stravu a další nezbytnosti. Pokud tedy cílová skupina motivuje své děti k dalšímu vzdělávání, tak jejich špatná finanční stránka nehraje významnou roli.

Během rozhovorů bylo zjišťováno, co nejčastěji zapříčiní, že se respondenti dostanou do situace bez domova a zda to nějakým způsobem ovlivnila i jejich finanční gramotnost. Z rozhovorů vyplynulo, že se jedná o souhrn několika příčin, které dovedou člověka do tohoto stavu. Dle sociálního pracovníka A (2021) je prvopočátkem většiny případů závislost na návykových látkách, která zapříčiní ztrátu zaměstnání. Takový člověk není schopen splácet své závazky a dostává se do dluhové pasti, která vyústí ztrátou bydlení. Dalším důvodem je vyřazení z úřadu práce, kdy nedostávají sociální dávky a dostávají se do situace, kdy musí opustit svoje bydlení.

Zásadní vliv na jejich situaci má i rozpad vztahu nebo manželství, kdy musí jeden z páru, nejčastěji muž, opustit bydlení a najít si nové. (Sociální pracovník B a D, 2021). Nejedná se ale jen o partnerské vztahy, ale i rodinné, kdy musí jeden z členů rodiny opustit byt, nejčastěji z důvodu drogové nebo alkoholové závislosti. (Sociální pracovník C, 2021).

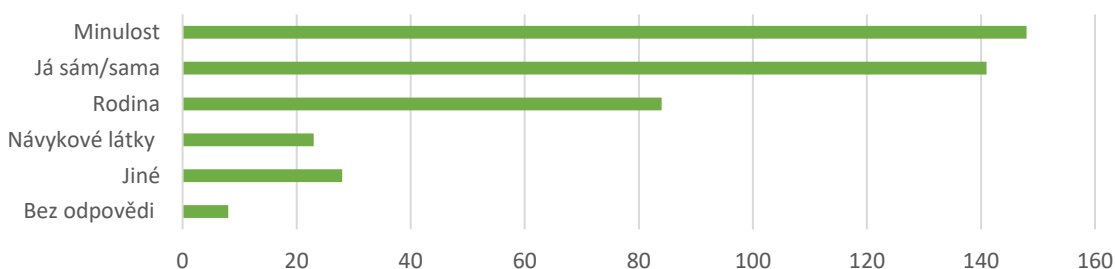
Kromě výše zmíněného má významný dopad na jejich situaci i psychický stav, psychické rozpoložení či psychiatrická diagnóza. Ta je často doprovázena závislostí, kdy nelze říct, která z příčin je prvotní. (Sociální pracovník F, 2021). Velký vliv má i nezdravá rodinná síť, kterou pracovníci zaznamenávají u většiny svých klientů. (Sociální pracovník E, 2021).

K výše zmíněným důvodům lze přidat i nízkou úroveň finanční gramotnost, která přispěje k jejich špatné životní situaci. Především nevhodné hospodaření s penězi. (Sociální pracovník C, 2021). Mnohdy není jejich hlavní prioritou bydlení, a tak dávají své finanční prostředky na jiné účely, než je jejich vlastní domov. (Sociální pracovník D, 2021). Dalším důvodem je neinformovanost o možnostech, které mají. Často se jedná o osoby, které jsou propuštěny z ústavní výchovy anebo ústavního zařízení, jako je věznice či dětský domov. Odchází bez informací, jak s poskytnutým balíčkem finančních prostředků nakládat a jaké kroky jsou nezbytné při návratu do běžného života. Jedná se především o placení pojištění

a přihlášení se na Úřad práce, kvůli čemuž jim tak vznikají dluhy hned na počátku 18 let v případě dětí z dětských domovů. (Sociální pracovník E, 2021).

Samozřejmostí je, že finanční gramotnost ovlivňuje i mentalita osob, kdy snížený intelekt má významný vliv nejen na nakládání s penězi, ale na celkové myšlení člověka. V dotazníkovém šetření byla respondentům položena otázka: „Co má podle Vás největší vliv na Vaši finanční situaci?“ Jak již bylo výše zmíněno, tak u mnohých případů se jedná o souhrn několika situací, a proto i účastníci výzkumu často označili více možností. Z grafu 26 je zřejmé, že nejčastěji zvolenou odpovědí byla „minulost“ (39 %) a následovala odpověď „já sám/sama“ (37 %). Překvapivý výsledek byl zaznamenán u odpovědi návykových látek, kterou zvolilo nejmenší množství osob, konkrétně 6 %. Toto zjištění není v souladu s rozhovory, jelikož závislost na návykových látkách byla označována jako hlavní důvod u všech uskutečněných konverzací.

Graf 26: Vliv na finanční situaci



Zdroj: vlastní zpracování

Významný vliv na finanční situaci respondentů byl zaznamenán i u odpovědi „rodina“. V praxi se však stává, že právě rodina či sociální pracovníci se snaží jedince z jeho situace vysvobodit a nabídnout mu pomocnou ruku. I přesto, že je v minulosti již několikrát zklamal. Cílová skupina však této šance často nevyužije správným způsobem. Lze uvést konkrétní příklad muže, který žil se svým otcem v sociálních zařízeních. Své potřeby si uspokojoval pomocí nadměrné konzumace potravin, což mělo za následek obezitu, zdravotní komplikace a omezenou možnost pohybu. V tomto případě se jeho dcera rozhodla zasáhnout a zaplatila muži kauci na byt a byla nápomocna při stěhování. Za dobu 6 měsíců muž nezvládl uhradit čtyři měsíční nájmy, a tak se dcera rozhodla pomoc ukončit z důvodu, že finanční podpora otce byla velmi náročná bez jakékoliv snahy z jeho strany.

Další příklad z praxe je velmi podobný výše zmíněnému, kdy syn po smrti své matky prodal byt, ačkoliv v něm v té době přebýval i jeho otec s psychiatrickou diagnózou. Příjmy



z prodeje pokryly část dluhů a nákup potravin, která vedla i v tomto případě k závažné obezitě. Při nástupu do azylového domu bylo zjištěno, že byl muž při prodeji okraden o částku přesahující 100 tisíc korun, která by mu napomohla do budoucna. Dluhová poradna, právníci i policie muži poradili, jak získat daný obnos peněz. Tato skutečnost však vyžadovala nějaké úsilí ze strany muže, a proto o odcizené peníze nestál. V současné době stále žije po azylových domech po celé zemi. V okamžiku pobírání sociálních dávek fyzicky svého otce týrá, až do okamžiku, kdy mu veškeré své finance odevzdá.

Násilí bylo zjištěno i u ženy pocházející z romské rodiny, která žila ve sklepních prostorech a rodinní příslušníci ji odebírali finanční podporu získávanou ze strany státu. Po útěku se dostala do azylového domu, kde ji byla poskytnuta pomoc z projektu „Nejdřív střecha“. Jedná se o pomocnou ruku lidem, kteří jsou bez finančních prostředků. Díky této možnosti mohou zůstat 60 dní v sociálním zařízení zdarma. Během tohoto období by měl být člověk schopen ve spolupráci se sociálním pracovníkem nalézt bydlení, vyřídit si chybějící doklady, sociální dávky a nalézt adekvátní zaměstnání. (Nejdřív střecha, 2022).

Nejedná se však o pomoc, která je poskytnuta každému bezdomovci, který požádá o pomoc. Jedná se pouze o klienty, u kterých sociální pracovník vyhodnotí, že se do situace dostali bez svého zavinění. Předpokladem pro získání této podpory je snaha ze strany klienta se svou situací pracovat. Nikoliv motivace získání střechy nad hlavou nebo jiné pomoci bez jakékoliv práce. Finanční pomoc lze získat i na jiný účel, například zaplacení kočárku pro těhotnou ženu, jejíž rodina neměla dostatečný měsíční příjem pro naspoření na tuto nákladnou investici.

### **4.3 Finanční vzdělávání v různých typech organizací**

Finanční vzdělávání je nedílnou součástí finanční gramotnosti a je možné se v této oblasti zdokonalovat po celou dobu života. Výjimkou není ani stav, kdy je osoba bez domova. V případě, že je osoba v situaci, kdy je ohrožena sociálním vyloučením, měla by neprodleně vyhledat organizaci, která ji začne v oblasti financí rozvíjet.

#### **4.3.1 Terénní programy**

Jednou z možností jsou **terénní programy** pro ohrožené extrémním sociálním vyloučením. Jejich cílem je stabilizovat situaci a navrátit jednotlivce i celé rodiny k běžnému způsobu života. Tato instituce se snaží osobám najít bydlení a naučit je, jak nakládat s jejich

příjmy. Je využíváno ubytoven, krizových místností či krizových ubytoven. Další možností je domluva se stávajícími pronajímateli na splátkovém kalendáři nájemného. Veškerá spolupráce probíhá na základě dobrovolnosti klienta, kterého nelze k žádným krokům nutit.

Nejčastějšími klienty jsou vícečetné rodiny, které platí vysoký nájem, dluhy z předchozích pronájmů a jsou tak ohroženy ztrátou bydlení. Zaměstnanci těchto zařízení přeučují své klienty, aby jejich prioritou bylo zaplacení výdajů spojených s bydlením a další nezbytné náklady. Učí je plánovat výdaje a spořit. K tomu využívají především obálkovou metodu a rozebírání rozpočtu, aby si uvědomili, s jak velkou částkou po celý měsíc disponují. Vzhledem k tomu, že dostávají sociální dávky v menších obnosech, tak si neumí spočítat sumu financí na celý měsíc.

V praxi je hlavní motivací pro návštěvu terénních zařízení ze strany klientů získání materiální pomoci. Ta je poskytnuta až po důkladném prostudování příjmů a výdajů a následném zhodnocení, zda je tato pomoc nezbytná. Dochází tak k motivaci, aby klient vynaložil veškeré úsilí na uživení sebe, popř. rodiny, bez jakékoliv podpory. Zároveň se sestaví rozpočet, na základě, kterého jsou ukázány varianty, jak hospodařit s omezenými finančními prostředky, aby byly příjmy vyšší než výdaje.

V případě, že klient má závazky vůči finančním institucím, pak se podávají návrhy na oddlužení. Část klientů tímto způsobem řádně splácí své závazky dle jejich možností a dokáže se tak zbavit veškerých dluhů. Tato situace v praxi nastane velmi výjimečně, jelikož je tento postup pro osoby bez domova velmi náročný a v průběhu tohoto procesu veškerou snahu vzdají.

Další oblast, na kterou se sociální pracovníci zaměřují, je stále zaměstnání, které je nezbytné pro další zlepšení vzniklé situace. S klienty jsou sepsány životopisy, vyhledány a obvolány volná pracovní místa, čímž jim pomáhají začlenit se do pracovního procesu. Často uplatnění naleznou jako operátoři výroby či jiné dělnické profese.

Znalosti v oblasti financí se dle slov sociálních pracovníků postupem času zlepšují, avšak velmi záleží na snaze konkrétního klienta. Jsou případy, kdy osoba postupem času přestane využívat materiální pomoc, poté služby sociálních pracovníků vyhledává méně, až je schopna se svými prostředky hospodařit bez jakékoliv pomoci. Častějším jevem však bývá, že se po návratu do běžného života chytanou špatné party či spadnou opět do závislosti a služby poraden opět vyhledají. V současné době na špatnou psychiku působila pandemie Covid-19, kdy se řada lidí dostala zpět do svízelné situace.

Negativní dopad měla tato situace i na osoby, které mnoho let pracovaly na dobré pozici, ale kvůli pandemii o své zaměstnání přišly. Bylo tedy nezbytné vyhledat služby dluhových poraden, jelikož se dostali do situace, kdy nebyli schopni splácet své závazky a byli ohroženi exekucí na svůj majetek. Práce s touto skupinou je o dost jednodušší, jelikož jsou oproti bezdomovcům rozhodnuti na zlepšení situace pracovat. Ze sledované cílové skupiny se podaří v praxi vyzdvihnout velmi malé množství jedinců.

Kromě výše zmíněných aktivit zaměstnanci terénních programů poskytují dluhové poradenství na úřadu práce. V rámci poradenských dnů pro dlouhodobě nezaměstnané probíhají přednášky, kdy je jim vysvětleno, jak z nezaplacené pokuty při jízdě bez platného cestovního dokladu může vzniknout několika tisícový dluh či exekuce. A jak se takovým situacím vyhnout, aby se mohli opět začlenit do společnosti.

Nevýhodou této instituce je, že pracuje pouze s rodiči, popřípadě dospělými osobami. Nezaměřují se na děti, které tyto nezdravé návyky od svých rodičů přebírají. Zároveň necílí na osoby trpící drogovou či jinou závislostí. Tuto kategorii klientů odkazují na jiné služby, kde jim s jejich situací dokáží lépe pomoci.

#### **4.3.2 Azylové domy a denní centra**

V případě, že se již člověk ocitne ve stavu, kdy je bez domova, tak často vyhledá pomoc azylových domů či denních center. I zde jsou činěny kroky ke zlepšení jejich finančního vědění a zlepšení jejich ekonomické zodpovědnosti. Při příchodu do denního centra jsou zmapovány jejich potřeby, problémy a co od pobytu v zařízení očekávají. Během úvodního rozhovoru se zjišťuje i finanční situace klienta, jak zvládá hospodařit s penězi, zda má nějaké dluhy a jestli se chce v této oblasti nějak posunout a vzdělávat.

Na základě toho se sestavuje individuální plán a přiděluje se kmenový pracovník, se kterým bude klient vše konzultovat. Informace, které klient předá sociálnímu pracovníkovi jsou veškeré, se kterými se dále pracuje. Pokud tedy nesdělí informace ohledně dluhů či dalších problémů, tak se to zaměstnanci dozvědí až od úřadu práce, popřípadě od věřitelů, kteří dlužníky v zařízeních hledají. Zároveň je na prvním setkání klient upozorněn na to, aby ostatním nepůjčoval žádný obnos peněz, jelikož je velmi pravděpodobné, že zapůjčené peníze nikdy nedostane zpět.

Se sociálními pracovníky klienti mohou řešit možnosti, které by ulehčily jejich tíživou životní situaci. V současné době informují o akci „Milostivé léto“. Jedná se o projekt

Člověka v tísní, který odpouští veškeré penále za závazky veřejným institucím v případě, že osoba bez domova zaplatí počáteční dluh.

V případě, že chce klient řešit své dluhy, pak je odkázán na dluhovou poradnu. Zde se snaží zjistit výši dluhů, sestavují splátkový kalendář, pomáhají klientům s insolvenčním řízením a učí ho hospodařit s jeho omezenými příjmy. Sociální pracovníci mohou do dluhové poradny klienty doprovázet, kdy jim mohou pomoci s potřebnými dokumenty a zároveň jim slouží jako psychická podpora. Dluhové poradny ve spolupráci s azylovými domy měly i tendence klienty motivovat formou přednášek nebo besed, kdy by jim vysvětlily, jak se nedostat do dluhové pasti, jak hospodařit s penězi, kde si půjčit a nepůjčit a další pro ně velmi podstatná témata. Bohužel se většina klientů na domluvený termín nedostavili, i když svou účast předem přislíbili. Nepomohla ani nabídka potravinového balíčku za účast či motivační rozhovory o důležitosti přednášky pro jejich budoucnost.

Jak již bylo výše zmíněno, žijí ze dne na den, a proto je vhodné jim termíny jakýchkoli akcí nesdělovat předem. Lepší variantou je v okamžik konání přizvat k účasti všechny přítomné v sociálním zařízení a nechat na jejich svobodné vůli, zda se zúčastní. Pokud je přednáška jasná a krátká, tak si informace poslechnou, ale nelze říci, zda jim do budoucna pomohou. (Sociální pracovník C, 2021).

Motivovat cílovou skupinu k nějakým krokům, které by zlepšili jejich stav je velmi komplikované. Sociální pracovník F (2021) uvedl jako demotivační nástroj sociální dávky pobírané ze strany státu. Nepodléhají exekuci a jsou dostávány bez jakékoli práce. Takto nastavený sociální systém způsobuje, že lidé nemají zájem vzniklou situaci řešit a ani se nijak vzdělávat v této oblasti, proto často dožívají na ulici.

Vzhledem k tomu, že nemají odpracované potřebné období pro uznání výplaty na stáří, tak jsou velmi obtížně umísťovatelní do navazujících zařízení. Ačkoliv domovy pro seniory by měli brát každého žadatele o jejich služby bez ohledu na finanční situaci, v praxi se tak neděje. Přednost dostávají klienti, kteří pobírají řádně důchod a zkoumaná cílová skupina tak dožívá v azylových domech, noclehárnách či jiných zařízeních, které ale k těmto účelům nejsou uzpůsobené. Přesto, že ze zákona mohou být klienti na azylovém domě jeden rok, tak v případě nenalezení volného domova pro seniory, zůstávají i delší dobu.

Zde vidí sociální pracovník F (2021) další mezeru v sociálním systému, jelikož považuje jeden rok na nápravu, jako velmi krátkou dobu. Za tuto dobu si nelze našetřit na bydlení i přesto, že sociální pracovníci často pobyt prodlužují, pokud vidí motivaci ze strany

klientů. V praxi klienti střídají zařízení a informace o nich nejsou nijak transparentní, proto se vždy začíná od úplného začátku.

Finanční stránka klientů je probírána v převážné většině během individuálních rozhovorů, kdy s nimi odpovědní zaměstnanci organizace probírají jejich situace a vysvětlují jim následky jejich dosavadního jednání. Pokud se klient rozhodne hledat zaměstnání, pak je mu nápomocný sociální pracovník. Prochází s ním jednotlivé nabídky a snaží se společně najít vhodnou práci. Nejčastější komplikací bývá zápis v trestném rejstříku, který omezuje okruh volných pracovních pozic.

Sociální pracovník E (2021) v rozhovoru uvedl, že se na jejich zařízení obrací i firmy s nabídkami práce pro jejich klienty. Další pomocnou organizací je úřad práce či odborníci v tomto oboru. Během tohoto procesu jsou upozorňováni, že je nezbytné si odkládat finanční prostředky, které budou nutné na úhradu cestovních nákladů na výběrové řízení a na výpis od lékaře.

K tomuto kroku se rozhodne pouze malé procento zkoumané populace vzhledem k výše zmíněným dluhům. Je pro ně nevýhodné získat hlavní pracovní poměr, jelikož jim bude převážná část výdělku zabavena. Z tohoto důvodu chybí prvotní motivace k získání zaměstnání, popřípadě upřednostňují práci bez pracovní smlouvy. Čímž lze potvrdit výše zmíněný výrok: „raději žiji dneškem, než myslím na zítřek“, jelikož nepovažují za důležité, že při práci bez pracovní smlouvy nemohou ve stáří očekávat důchod.

Samozřejmostí je i práce na zlepšení hospodaření s penězi, které se u jednotlivých klientů liší. Klienti, kteří jsou závislí na hazardních hrách, si společně se sociálními pracovníky sestavují finanční deník, kam si zapisují veškeré výdaje a dokládají účtenky, což napomáhá k tomu, aby vše nevložili do herních automatů. Stejně tak se snaží motivovat osoby, které mají možnost si část svých příjmů spořit. Výhody spoření pak neustále opakují, aby si dokázali našetřit na navazující bydlení. Tato situace se týká motivovanějších klientů. U osob, které žijí z dávek hmotné nouze se pracuje spíše na tom, aby své dluhy už více neprohlubovaly, jelikož se předpokládá, že svou situaci již nikdy nezachrání.

Další z možností, jak se učí si své finanční prostředky rozložit do celého měsíce, je úložné, které je dostupné pouze v některých zařízeních. Služba funguje způsobem, kdy si v organizaci uloží určitý obnos peněz, který jim je na základě předchozí domluvy po menších částech poskytován. Tato metoda je dle slov sociálního pracovníka B (2021) vhodná především pro osoby závislé na alkoholu či jiných návykových látkách. Díky tomu

se jejich myšlení o financích postupně zlepšuje. V zařízení F finanční obnos ukládají na dohodu i s klienty, kteří jsou staří, demenční či zapomínají. Tuto metodu zmínil i sociální pracovník C (2021), který ale upřesnil, že v případě, že klient s penězi nevyjde, tak si může uložený obnos kdykoliv vybrat celý zpět. Pokud se jedná o seniory anebo psychicky nemocné osoby, pak je využita služba opatrovníka, který jim hospodaří s jejich finančním obnosem a zároveň jim i obstarává běžný nákup. (Sociální pracovník B a F, 2021).

V organizacích, kde není možnost si uschovat peníze, klienti využívají obálkovou metodu, kam si ukládají své naspořené prostředky. Své hospodaření zapisují do sešitu. Na základě těchto zápisů pak probíhají konzultace se sociálním pracovníkem. Učí tak člověka nastavit si řád, což považuje sociální pracovnice F (2021) za podstatné.

Kromě individuálních rozhovorů je téma financí otevíráno i během skupinových prací, kdy se řeší různá témata. Některá sezení sociální pracovníci věnují i tématu spoření, kdy se osoby bez domova navzájem motivují a inspirují v tom, jakou metodu šetření používají a jak jim vyhovuje či naopak nevyhovuje. (Sociální pracovník B, 2021).

V oblasti financí se nesnaží vzdělávat pouze své klienty, ale zároveň i všechny zaměstnance organizací. V důsledku toho by se mělo klientům dostat veškerých informací, které by jim mohly pomoci z jejich těžké situace. Ve vybraných zařízeních proto pořádají každoročně přednášky, kterých má možnost se účastnit i cílová skupina. Ze strany osob bez domova není velký zájem, jelikož se v této oblasti nemají zájem vzdělávat. (Sociální pracovník C, 2021).

Potřebu neustálého proškolení zaměstnanců vyjádřil i sociální pracovník F (2021). Mezi oblastmi, v kterých je nutné zaměstnance organizací vzdělávat patří dluhové poradenství, projekty jako je například Milostivé léto a další novinky chystající se na další roky. Pravidelné proškolení zaměstnanců by napomohlo k lepší práci s klienty.

### **4.3.3 Bytová politika**

Ačkoliv je mnoho možností, jak se z takové situace dostat, tak dle slov sociálních pracovníků je pouze malé množství osob bez domova, které se dokáže ze své situace vymanit. Velká část osob po odchodu z azylového domu vyhledá ubytovnu nebo jiné sociální zařízení. Sociální pracovník A (2021) uvádí, že pokud se jim podaří získat byt, tak jsou často do roka zpět v sociálním zařízení, protože nezvládnou platit nájem. Je pro ně přednější zábava, alkohol a drogy. Dalším důvodem je neudržení si zaměstnání

a neschopnost nalézt si nové. (Sociální pracovník B, 2021). Opačný názor vyjádřil sociální pracovník C (2021), který během své praxe nezažil situaci, kdy by si klient našel bydlení a poté se vrátil zpět do azylového domu.

Hlavním důvodem dle sociální pracovnice A (2021) je špatná bytová politika, kdy je pro jejich klienty velmi náročné najít volný byt. V případě, že se zadaří, tak majitel požaduje doložit bezdlužnost, pracovní smlouvu a tři kauce, což je náročné i pro pracující osoby. Dalším důvodem je mezera v sociálním zákoně, kdy neexistuje navazující služba, která by tyto klienty zachytila. Ačkoliv v současné době existuje možnost tréninkových bytů, jejich kapacita je však velmi omezená. (Sociální pracovník C, 2021).

Každé město k této problematice přistupuje odlišným přístupem. V případě města Chomutova lze, díky Institutu rozvoje sociální ekonomiky, nabízet osobám bez domova sociální byty. Jedná se o garsonky anebo byty 1+1, které lze získat za splnění podmínek – podmíněný věk a stálý příjem. Nelze ho hradit ze sociálních dávek, a proto je nezbytné řádně pracovat anebo pobírat invalidní důchod. Stejným směrem se ubírá i Klášterec nad Ohří, který sociálně vyloučeným nabízí sociální byty ve vyloučené lokalitě. Problémem je, že z této oblasti se stěhují už i Romové, kteří zde dříve bydli.

V současné době se touto problematikou více zabývá i vedení Prahy. Nově nabízí organizacím sociální byty pro klienty, u kterých se předpokládá, že dojde k úspěšnému návratu do normálního života. Dochází tak každý měsíc k odchodu klienta do vlastního bytu, který jim je poskytnut na dobu dvou let s možností prodloužení. Úspěšnost bývá téměř 100 %, kdy se vybraní postaví na vlastní nohy.

Město Kadaň nabízí cílové skupině postupné bydlení. Osoby tak začínají s bydlením na nejhorším stupni. Jedná se o dům ve velmi špatném stavu, kde platí minimální nájem, toalety jsou pro všechny osoby společné a topí si ve vlastních kamnech. Pokud prokáže dobré fungování v tomto stupni, přesune se na další stupeň bydlení. Zde je již ústřední topení a vlastní toalety. Posledním stupněm jsou sociální byty s dobrou občanskou dostupností. Jedná se o velmi dobrý systém, jehož nevýhodou je, že je dostupný pouze pro občany s trvalým pobytem v Kadani.

Unikátní je systém města Brna, který osobám bez domova nabízí Housing First. Jedná se o komplexní sociální péči, která předpokládá, že potřeby osob bez domova lze uspokojovat až po nalezení stabilního bydlení. Klient tak získá sociální byt bez splnění

jakýchkoliv podmínek. Následuje sociální péče, která napomáhá klientovi k novému začátku. (Černá a kol., 2017). K tomuto systému v současné době přistupuje i město Plzeň.

Více možností pro získání bydlení přinesla i pandemie Covid-19, která nabízela spoustu opatření pro zvolenou cílovou skupinu. Došlo k přeorganizování klasických hotelů na bezdomovecké. Tato situace demotivovala osoby bez domova k placení azylového domu a raději zvolily bezpoplatkovou službu v ubytovacím zařízení.



## 5 Zhodnocení výsledků a diskuse

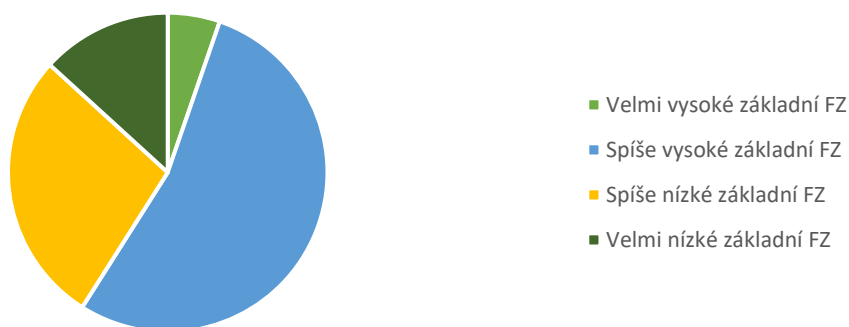
### 5.1 Zhodnocení úrovně finančních znalostí

Úroveň **finančních znalostí** byla měřena pomocí správných a chybných odpovědí na otázky z dotazníkového šetření, na které byla pouze jedna správná odpověď. Zjišťovaly úroveň povědomí základních termínů, jejichž znalost je nezbytné pro zvolenou cílovou skupinu. Celkově bylo možné získat 11 bodů. Rozdělení do jednotlivých kategorií bylo na základě získaných správných odpovědí:

- 0 – 3 body                    VELMI NÍZKÉ ZÁKLADNÍ FINANČNÍ ZNALOSTI
- 4 – 6 body                    SPÍŠE NÍZKÉ ZÁKLADNÍ FINANČNÍ ZNALOSTI
- 7 – 9 bodů                    SPÍŠE VYSOKÉ ZÁKLADNÍ FINANČNÍ ZNALOSTI
- 10 – 11 bodů                VELMI VYSOKÉ ZÁKLADNÍ FINANČNÍ ZNALOSTI

Graf 27 představuje procentní rozdělení cílové skupiny do jednotlivých kategorií. Největší zastoupení (53,7 %) mají osoby se spíše vysokými základními finančními znalostmi. Další velkou skupinou jsou osoby se spíše nízkými základními finančními znalostmi, konkrétně se jedná o 27,78 % účastníků výzkumu. Velmi nízké základní finanční znalosti byly zjištěny u 13,23 % účastníků výzkumu. Nejmenší skupinu (5,29 %) zastupují dotazovaní s velmi vysokými základními finančními znalostmi.

Graf 27: Úroveň finančních znalostí (v %)



Zdroj: vlastní zpracování

Tato struktura úrovně finančních znalostí je překvapivá. Během sestavování dotazníkového šetření a osobních rozhovorů bylo upozorněno na velmi nízkou úroveň znalostí cílové skupiny v oblasti financí. Důvodem těchto výsledků může být dobře

odvedená práce pracovníků v sociálních zařízeních, kteří s klienty pracují a v této oblasti je vzdělávají.

Velmi dobré znalosti byly zaznamenány u základních finančních pojmů – úvěr, hypoteční úvěr, zadluženost a dlužník. Zároveň bylo dosaženo dobrých výsledků u otázek zjišťující postup neschopnosti splácet, či nezaměstnanosti. Další zjišťovanou oblastí byla rezerva měsíčních platů, kdy si velká část respondentů uvědomuje její doporučenou výši. V reálném životě cílová skupina těchto znalostí nevyužívá a dostává se tak do svízelných situací, ze kterých se pak obtížně dostává zpět do běžného života.

Naopak nejvíce chybných odpovědí bylo zaznamenáno u otázky zjišťující rozdíly mezi kreditní a debetní kartou. Jedná se o produkty, se kterými se často respondenti během svého života nesetkali. Důvodem jsou vysoké dluhy, které jim znemožňují využívání těchto produktů, jelikož by se veškeré finanční prostředky staly předmětem exekučního řízení.

Další náročnou oblastí dotazníkového šetření byla znalost daňového zákona. Velká část respondentů si není vědoma povinnosti placení zdravotního pojištění v případě, že je osoba nezaměstnaná. Toto zjištění je v souladu se skutečností, kdy velká část dluhů této skupiny je zapříčiněna neplacením zákonného pojištění, jelikož se neregistrovali na Úřadu práce. Ačkoliv se dotazovaní v oblasti odvodů neorientují, znalosti státní podpory jsou na vysoké úrovni.

Obrovské rezervy byly zaznamenány u matematických dovedností. Pouze ¼ dotazovaných zodpověděla správně na otázku, která byla zaměřena na základní početní operaci – dělení. Kromě toho nedisponují ani dobrou funkční gramotností, kdy často neumí číst a psát. Důvodem bývá nepravidelná docházka a špatný prospěch na základní škole, která je často ukončena již v sedmé třídě. I přes veškerou snahu sociálních pracovníků jsou tyto návyky předávány z generace na generaci. Lze tedy předpokládat, že se současné děti osob bez domova budou v budoucnu potýkat s podobnou situací jako jejich rodiče.

Dále bylo pomocí chí-kvadrát testu zjišťováno, zda závisí finanční znalosti na pohlaví, věku a úrovni vzdělání. Z tabulky 4 je patrné, že závislost byla prokázána u proměnné stupeň vzdělání. Lze tedy říci, že úroveň finančních znalostí závisí na stupni vzdělání, což potvrzují i předchozí výroky.

Tabulka 4: Závislost finančních znalostí na vybraných proměnných

Číslo hypotézy	Nulová hypotéza	p-hodnota	Hladina významnosti	Ho lze zamítnout
HO <sub>1</sub>	Úroveň finančních znalostí nezávisí na pohlaví	0,341019876	5 %	-
HO <sub>2</sub>	Úroveň finančních znalostí nezávisí na věku	0,521744648	5 %	-
<b>HO<sub>3</sub></b>	<b>Úroveň finančních znalostí nezávisí na stupni vzdělání</b>	<b>1,79123E-05</b>	<b>5 %</b>	<b>X</b>

Zdroj: vlastní zpracování

Úroveň finančních znalostí se snaží zvýšit sociální pracovníci v jednotlivých typech organizací. Terénní programy během přednášek na Úřadu práce seznamují klienty se základními finančními pojmy, jako je dluh či exekuce. Dále učí klienty rozlišovat příjmy a výdaje, představují úlohu rozpočtu či spoření. Seznamují je s možností oddlužení a upozorňují na důležitost stálého zaměstnání.

Azylové domy a denní centra v této oblasti hojně využívají služeb dluhových poraden. Zde se klienti seznamují s možnostmi, jak jejich situaci řešit. Jedná se o splátkový kalendář či insolvenční řízení. Zároveň je možné se seznámit s dalšími pojmy, jako je dluhová past, bankovní a nebankovní instituce aj. Sociální pracovníci v jednotlivých zařízeních informují své klienty o probíhajících akcích, které jsou zaměřené na zlepšení jejich finanční situace. Dalším krokem pro zkvalitnění života je nalezení zaměstnání se stálým příjmem, což v budoucnu zajistí sociální pomoc na stáří. V případě, že je osoba nezaměstnána, pak je nutná registrace na Úřadu práce, aby nevznikal dluh vůči státu na nezaplaceném pojištění. Všechny tyto pojmy a povinnosti jsou velmi důležité, přesto dle rozhovorů převážná většina klientů o těchto základních povinnostech při nástupu do organizace neví.

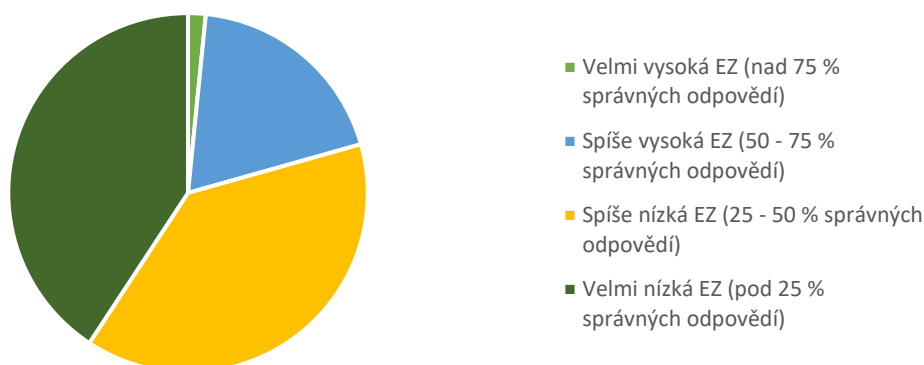
## 5.2 Zhodnocení úrovně ekonomické zodpovědnosti

Úroveň **ekonomické zodpovědnosti** byla měřena pomocí otázek, na které neexistuje jedna správná odpověď, ale některé možnosti lze považovat za zodpovědnější než jiné. Celkově bylo možné získat 39 bodů. Rozdělení do jednotlivých kategorií bylo na základě získaných správných odpovědí:

- 0 – 10 body                      VELMI NÍZKÁ EKONOMICKÁ ZODPOVĚDNOST
- 11 – 20 body                    SPÍŠE NÍZKÁ EKONOMICKÁ ZODPOVĚDNOST
- 21 – 30 bodů                    SPÍŠE VYSOKÁ EKONOMICKÁ ZODPOVĚDNOST
- 31 – 39 bodů                    VELMI VYSOKÁ EKONOMICKÁ ZODPOVĚDNOST

Graf 28 ukazuje výsledky dotazníkového šetření z oblasti ekonomické zodpovědnosti. Největší zastoupení má skupina s velmi nízkou ekonomickou zodpovědností, kam spadá 41 % respondentů. Další kategorie dotazovaných má spíše nízkou ekonomickou zodpovědnost, jejíž podíl je téměř totožný s předchozí skupiny, konkrétně 38,62 %. Spíše vysoké ekonomické zodpovědnosti dosáhlo 19 % účastníků výzkumu a nejmenší zastoupení má velmi vysoká úroveň ekonomické zodpovědnosti (1,58 %).

Graf 28: Úroveň ekonomické zodpovědnosti (v %)



Zdroj: vlastní zpracování

Výsledky této části potvrzují i výroky sociálních pracovníků, kteří uváděli, že převážná většina cílové skupiny má nezdravé návyky spojené s hospodařením s financemi. Dle jejich slov si neumí rozvrhnout své finanční prostředky na delší časové období, jelikož žijí v současném okamžiku a o budoucnosti nijak nepřemýšlí. S tímto tvrzením souhlasila i převážná část respondentů. Na otázku: „Raději žiji dneškem, než myslím na zítřek“ více jak 35 % respondentů označilo odpověď zcela souhlasím nebo spíše souhlasím. Tento způsob života má za následek, že cílová skupina má problémy s placením běžných výdajů a na konci měsíce jim nezbydou žádné finanční prostředky.

Ačkoliv dotazníkové šetření ukázalo výše zmíněné skutečnosti, s výrokem: „Raději utracím, než dlouhodobě spořím“, více jak 40 % respondentů nesouhlasilo. Stejně tak vysoké procento dotazovaných dle jejich slov nenakupuje a neutráčí spontánně a bez rozmyslu.

Opačný postoj zastávají sociální pracovníci, kteří uvedli, že se jejich klienti chovají jiným způsobem, než jak uvedli ve výzkumu. V případě, že získají jakýkoliv obnos peněžních prostředků, tak ho ve velmi krátkém období utratí a poté následuje období, kdy využívají služeb nebankovních institucí, dealerů drog, odnáší majetek do zastavárny, prodávají vlastní tělo či uzavírají manželství s cizincem za úplatu. Tato zjištění popírají

výsledky dotazníkového šetření, kdy na otázku: „Pokud bych v obchodě dostal vráceno víc, než bych měl, nejspíše bych si peníze ponechal“, odpovědělo největší množství respondentů zcela nesouhlasím. I u této otázky lze předpokládat, že se v reálném životě chovají jiným způsobem, než jak odpovídali ve výzkumu.

Důvodem jsou závislosti na návykových látkách, alkoholu a velké dluhy. Své závazky ve vysoké výši potvrdili i respondenti v dotazníkovém šetření. Jedná se o dluhy za nezaplacené zdravotní pojištění, kdy se nenahlásili na úřad práce. Dále vznikají závazky při jízdě bez platného jízdního dokladu, za přestupky a trestné činy, za popelnice, psa, nájemné či energie. Výjimkou nejsou ani živnostníci s milionovými dluhy, nezaplacené paušály, bankovní a nebankovní úvěry.

Častým důvodem, kdy se respondenti dostanou do svízelné situace, je podpis smlouvy bez předchozího prostudování, jelikož jim často nerozumí. Významná část respondentů v dotazníkovém šetření uvedla, že nemá sklon ignorovat, co je psáno malým písmem, dokud se něco nestane. V praxi se lze setkat s případy, kdy cílová skupina podepíše cokoli, protože si myslí, že již nedisponuje žádným majetkem, a tak jí není co zabavit. Takové chování lze označit za nezodpovědné. Je tedy zřejmé, že převážná většina cílové skupiny nemá své finanční záležitosti pod kontrolou, jelikož nemá často ani povědomí o výši svého dluhu. Tato skutečnost je podpořena i špatným hospodařením s finančními prostředky. Stanovené tvrzení sociálních pracovníků je v souladu s výsledky dotazníkového šetření, ve kterém má větší procento osob pocit, že nemá své finanční záležitosti pod kontrolou.

I přesto, že je drtivá část dotazovaných nespokojena se svou současnou finanční situací, snaha cílové skupiny tuto skutečnost změnit je minimální. Pokud se rozhodnout svou životní situaci řešit, pak očekávají, že se tak stane do týdne a nevydrží náročný proces s tím spojený. Důvodem je snížený intelekt, stagnace, lhostejnost či lenost. Respondenti nevynikají ani dobrou pracovní morálkou. Jejich hlavní prioritou není stálé zaměstnání, které jim přináší pravidelný příjem na zaplacení běžných životních nákladů, nýbrž zábava a návykové látky. Zároveň mají pocit, že kvůli své finanční situaci nebudou mít nikdy to, co opravdu chtějí.

Dle sociálních pracovníků existuje mnoho způsobů, jak se ze vzniklého stavu dostat zpět do normálního života. Častou překážkou jim bývají již zmíněné vysoké dluhy, které by se v případě získání náhodného zisku snažili uhradit. Další oblastí, kam by své náhodné

příjmy vložili, je nákup oblečení a jídla. Velmi malá část respondentů by své finanční prostředky investovali na kauci za bydlení či úhradu jiného typu bydlení.

I v této oblasti byla zjišťována nezávislost vybraných proměnných pomocí statistické metody. Z níže uvedené tabulky 5 je zřejmé, že závislost byla zjištěna u proměnné pohlaví a stupně vzdělání. U proměnné věk nebyla zjištěna závislost, ačkoliv sociální pracovník C (2021) uvedl, že hospodaření s financemi velmi ovlivňuje věk.

Tabulka 5: Závislost ekonomické zodpovědnosti na vybraných proměnných

Číslo hypotézy	Nulová hypotéza	p-hodnota	Hladina významnosti	Ho lze zamítnout
HO <sub>1</sub>	Úroveň ekonomické zodpovědnosti nezávisí na pohlaví	0,002286973	5 %	X
HO <sub>2</sub>	Úroveň ekonomické zodpovědnosti nezávisí na věku	0,521744648	5 %	-
HO <sub>3</sub>	Úroveň ekonomické zodpovědnosti nezávisí na stupni vzdělání	0,003454554	5 %	X

Zdroj: vlastní zpracování

Prioritou často není pravidelná docházka do školního zařízení spojená s dobrým prospěchem, což může být důsledkem nízké úrovně ekonomické zodpovědnosti. Dalším důvodem je pobyt v nápravném zařízení či dětských domovech. Výše zmíněné vzorce chování často přechází z generace na generaci, a proto lze předpokládat, že se takové chování objeví i u budoucí generace.

### 5.3 Zhodnocení úrovně finanční gramotnosti

Celková **finanční gramotnost** byla zjišťována kombinací finančních znalostí a ekonomickou zodpovědností. Tabulka 6 představuje čtyři kategorie respondentů, podle výše zmíněných předpokladů.

1. Nízká ekonomická zodpovědnost a nízké finanční znalosti (zelené pole), kam spadá 142 respondentů, tj. 37,57 %.
2. Vysoká ekonomická zodpovědnost a nízké finanční znalosti (šedé pole), kam spadá 13 respondentů, tj. 3,44 %.
3. Nízká ekonomická zodpovědnost a vysoké finanční znalosti (žluté pole), kam spadá 158 respondentů, tj. 41,80 %.

4. Vysoká ekonomická zodpovědnost a vysoké finanční znalosti (modré pole), kam spadá 65 respondentů, tj. 17,20 %.

Tabulka 6: Kombinace finančních znalostí a ekonomické zodpovědnosti respondentů

	<b>Velmi nízká</b> finanční znalost	<b>Spíše nízká</b> finanční znalost	<b>Spíše vysoká</b> finanční znalost	<b>Velmi vysoká</b> finanční znalost
<b>Velmi nízká</b> ekonomická zodpovědnost	33	62	52	7
<b>Spíše nízká</b> ekonomická zodpovědnost	15	32	89	10
<b>Spíše vysoká</b> ekonomická zodpovědnost	2	11	56	3
<b>Velmi vysoká</b> ekonomická zodpovědnost	0	0	6	0

Zdroj: vlastní zpracování

Sociální pracovníci nejhorší finanční gramotnost zaznamenávají u osob pocházející z dětských domovů či nápravných zařízení. Další skupinou jsou osoby po výkonu trestu. Dle jejich slov velká část cílové skupiny neoplývá dobrými finančními znalostmi a ekonomickou zodpovědností. Naopak na základě sebehodnocení finanční gramotnosti, velká část účastníků výzkumu označila své finanční vědění za průměrné. Za nimi následovala skupina osob, která hodnotí své znalosti a chování v oblasti financí jako dobré. Pouze malá část si je vědoma obrovských rezerv.

Stejnou možnost měli i sociální pracovníci, kteří mají dojem, že povědomí o financích a hospodaření s nimi je velmi nízké. Pouze výjimečně se v zařízení objeví klient, který se v oblasti finančních pojmů velmi dobře orientuje, je schopný si finanční prostředky odkládat a našetřit si tak na budoucí výdaje. V praxi se lze setkat i s klienty, kteří nedisponují ani funkční gramotností.

Takový postoj nezastávají všichni oslovení zaměstnanci sociálních zařízení. Někteří vidí mezery pouze u osob, které se potýkají se závislostí, jelikož to ovlivňuje jejich mentální stránku. U ostatních lze vidět uspokojující znalosti, které se díky práci sociálních pracovníků zlepšuje během pobytu v azylovém domě.

Během rozhovoru byla zjišťována i příčina, proč se klienti dostanou do situace, kdy jsou bez domova. Dle jejich slov se jedná o souhrn několika příčin – závislost na návykových látkách, ztráta zaměstnání, neschopnost splácet své závazky, ztráta bydlení, rozpad vztahu, nezdravá rodinná síť, psychická diagnóza, mentalita, snížený intelekt a finanční gramotnost.

U většiny respondentů má minulost velký vliv na jejich finanční situaci. Další velká část respondentů si dává jejich současný stav za vinu sám sobě či rodině. Nejmenší vliv na jejich současný stav mají návykové látky, což je v rozporu s výroky sociálních pracovníků.

Závislost ekonomické zodpovědnosti na finančních znalostech byla stejně jako předchozí proměnné, zjišťována pomocí chí-kvadrát testu nezávislosti. Byla zde zjištěna závislost. Toto tvrzení lze potvrdit tabulkou 7, kde je zřejmé, že vysoké ekonomické zodpovědnosti nelze dosáhnout bez vysokých finančních znalostí. Čímž je dokázána důležitost finančního vzdělání.

Tabulka 7: Závislost ekonomické zodpovědnosti na finančních znalostech

Číslo hypotézy	Nulová hypotéza	p-hodnota	Hladina významnosti	Ho lze zamítnout
HO <sub>1</sub>	Úroveň ekonomické zodpovědnosti nezávisí na finančních znalostí	4,36668E-06	5 %	X

Zdroj: vlastní zpracování

## 5.4 Zhodnocení úrovně finančního vzdělání

Na základě této skutečnosti je třeba neustále zvyšovat úroveň **finančního vzdělání**. Dospělé osoby bez domova se mohou v současné době obrátit na terénní programy, azylové domy či denní centra, kde s nimi pracují nejen v oblasti finanční gramotnosti. Terénní programy jsou určeny pro osoby, které jsou ohroženi sociálním vyloučením. Jejich cílem je najít osobám bydlení, popřípadě udržet stávající a naučit je, jak lépe hospodařit s jejich omezeným rozpočtem.

Sociální pracovníci se snaží klientům vysvětlit důležitost placení výdajů za bydlení a další nezbytné náklady s tím spojené. Zároveň s klienty rozebírají jejich rozpočty a učí je vytvářet si finanční plány na delší časové období. V případě, že nejsou schopni svými příjmy pokrýt své výdaje, tak je jim poskytnuta materiální pomoc. Prioritou však zůstává,



aby každý jedinec vynaložil veškeré své úsilí na uživení sebe i své rodiny bez vedlejší pomoci.

Z tohoto důvodu jsou s klienty sepisovány životopisy, vyhledávány volné pracovní pozice a začleňují je do pracovního procesu. Kromě výše zmíněného je s klienty probírána i jejich dluhová situace. Jednou z možností je podání návrhu na oddlužení, avšak tato varianta je pro cílovou skupinu náročná. V praxi často tento proces nedovedou ke zdárnému konci.

Finanční vědění se postupem času zlepšuje, avšak záleží na konkrétním klientovi a jeho motivaci. V ideálním případě klienti postupem času přestanou využívat materiální pomoc, poté služby sociálních pracovníků vyhledávají s menší frekvencí až jsou schopni se svými finančními prostředky hospodařit bez jakékoli pomoci. Častějším jevem však bývá, že se po návratu k normálnímu způsobu života stane negativní situace, která člověka dovede opět k sociálnímu vyloučení a koloběh se tak opakuje.

V současné době měla na tuto skupinu osob velký vliv pandemie Covid-19, která dovedla mnoho osob do svízelných situací. Jedná se i osoby ze střední třídy, které po mnoha letech práce přišli o své zaměstnání a nejsou schopni platit své běžné výdaje. Proto i oni vyhledávají služeb terénních pracovníků a svou situaci se snaží tímto způsobem vyřešit.

Další poskytovanou službou jsou přednášky na úradech práce pro dlouhodobě nezaměstnané. Zde je vysvětleno, jak z malého dluhu za pokutu může postupem času vzniknout dluh v řádech tisíců. Zároveň jak se takovým situacím vyhnou a začlenit se zpět do společnosti. Nevýhodou této služby je, že se nezaměřuje na skupinu dětí, které špatné návyky od svých rodičů přebírají.

V případě, že se osoba dostane již do stavu, kdy je bez domova, pak může využít služeb azylových domů či denních center po celé ČR. I zde mají za úkol zlepšit jejich finanční vědění a ekonomickou zodpovědnost. Při příchodu proběhne úvodní pohovor, kdy je komplexně zjišťována jejich situace a potřeby. Na základě toho poté řeší se sociálním pracovníkem, jak ulehčit jejich tíživé životní situaci. Informují je o probíhajících akcích, jako je v současné době projekt Milostivé léto. Odkazují je na dluhovou poradnu, kde se snaží zjistit výši dluhů, sestavit splátkový kalendář, popřípadě podat návrh na insolvenční řízení. Kromě toho je zde také učí hospodařit s jejich příjmy.

Pro zlepšení finanční stránky klientů probíhají i individuální rozhovory v sociálním zařízení, kdy se pracovníci snaží cílově skupině vysvětlit důsledky jejich konání. Jsou jim

nápomocny při hledání nového zaměstnání ve spolupráci s úřadem práce či personálních agentur. A během tohoto procesu jsou upozorňovány na důležitost finanční rezervy na cestovní náklady a výpis od lékaře.

Potřebu stálého zaměstnání má pouze malé procento zkoumané populace, jelikož je velmi náročné posunout cílovou skupinu k lepšímu způsobu života. Hlavním demotivačním nástrojem jsou sociální dávky, které pobírají od státu bez jakékoli odvedené práce a velmi vysoké dluhy. V případě práce na hlavní pracovní poměr je jim část výdělku zabavena kvůli probíhající exekuci. Z toho důvodu chybí prvotní motivace k získání zaměstnání.

Další mezerou v sociálním zákonu je doba pobytu na azylovém domě, která je ze zákona stanovena na 1 rok. Pro nápravu k plnohodnotnému způsobu života je tato doba nedostačující. V praxi tak klienti střídají různá zařízení a vždy se začíná od úplného začátku, jelikož informace nejsou transparentní. Ani tato skutečnost nemotivuje cílovou skupinu k razantnějším krokům.

Sociální pracovníci se kromě zaměstnání zaměřují i na zlepšení ekonomické zodpovědnosti klientů, kdy je učí, jak o financích přemýšlet a nakládat s nimi. Pokud se jedná o klienty závislé na hazardních hrách, pak se s nimi sestavuje finanční deník, kam si zapisují své výdaje, které dokládají účtenkami. Tyto informace jsou porovnávány s jejich příjmy, což jim zabraňuje veškeré finance vložit do herních automatů. Stejně metody je využito i u osob, které mají možnost si část výdělku spořit.

Osoby, které žijí pouze z dávek hmotné nouze, pracují na tom, aby své dluhy již více neprohlubovaly. Další z možností, jak se učí hospodařit s financemi je úložné. Jedná se o metodu vhodnou pro osoby závislé na alkoholu či jiných návykových látkách, starší, dementní či zapomínající. Tato služba však není poskytována ve všech zařízeních. V azylových domech bez této možnosti využívají obálkovou metodu, kam si peníze ukládají a zároveň si pohyb v obálce zapisují do sešitu. Poté je zacházení s penězi konzultováno se sociální pracovníci během rozhovoru. Tím se učí si v sobě nastavit řád, což je velmi důležité.

Kromě individuálních sezení je toto téma otevíráno během skupinových prací, kdy se klienti navzájem inspirují a motivují v tom, jakou metodu využívají a proč. Vzdělání není důležité pouze pro klienty sociálních zařízení, ale také pro zaměstnance, aby mohli předávat co nejpresnější informace, které napomohou ke zlepšení vzniklé situace. Proto se účastní skupinových přednášek, popřípadě se v této oblasti vzdělávají samostatně.

I přesto, že se část bezdomovců rozhodne svou situaci řešit, najít si zaměstnání a splácet dluhy, nejsou schopni si nalézt volný byt. Majitel bytu požaduje bezdlužnost, pracovní smlouvu a tři kauce, které jsou náročné našetřit i pro běžného člověka. Důvodem je špatná bytová politika, kdy neexistuje navazující služba, která by tuto skupina zachytila.

V současné době se mnoho měst snaží tuto situaci řešit různými způsoby, přesto je kapacita těchto zařízení omezená. Město Chomutov poskytuje sociální byty, jejichž nájem nesmí být hrazen ze sociálních dávek. Tímto krokem jsou osoby bez domova motivovány si nalézt stále zaměstnání. Stejným směrem se ubírá Praha a Klášterec nad Ohří. Unikátní projekty má město Kadaň, Brno a Plzeň. První zmíněné nabízí cílové skupině postupné bydlení, kde se v několika krocích učí hospodaření s penězi i péči o svůj byt.

Město Brno využívá systém Housing First. Jedná se o komplexní sociální péči, která předpokládá, že se potřeby osob bez domova dají uspokojovat až po nalezení bydlení. Poskytují tak klientům sociální byty bez jakýchkoli podmínek a pomáhají k návratu k běžnému životu. K tomu to systému přistupuje i město Plzeň.

Pomoci se dočkali i bezdomovci během pandemie Covid-19, kdy došlo k přeorganizování klasických hotelů na bezdomovecké. Tento krok není motivující k zlepšení situace, jelikož osoby dostaly službu bez poplatku.

## **5.5 Návrhy na změny**

Na základě tohoto výzkumu bylo zjištěno, že úroveň finančních znalostí a ekonomické zodpovědnosti závisí na úrovni vzdělání. Tento výsledek ukazuje na potřebu změny oficiálních školních osnov. Jak bylo v teoretické části uvedeno, v ČR jsou děti na základních a středních školách vzdělávány v oblasti financí. Nejedná se o samostatný předmět se stanoveným učebním plánem. V mnoha případech je součástí jiného předmětu a jeho náplň je v kompetenci každého vzdělávacího zařízení. Velmi tak záleží na nadšení konkrétního pedagoga.

Pro zvýšení finanční gramotnosti by bylo vhodné zavedení povinného předmětu, který by byl vyučován ve všech školách. Dalším důležitým bodem jsou pevně stanovené osnovy, které by musely pedagogové dodržet a provést tak děti celou problematikou. Forma studia by měla být co nejvíc praktická a prováděna zajímavou formou, aby co nejvíce uvízla v podvědomí velké části dětí. Může se jednat například o fiktivní situace, které jsou se

studenty diskutovány. Další variantou pro zpestření výuky mohou být deskové hry, které se zaměřují na tuto problematiku.

Pro nejmenší populaci je vhodná hra Povídačky u kasičky, která učí děti o základních finančních pojmech i nutnosti placení běžných finančních výdajů. Pro děti na druhém stupni či středních školách jsou poté vhodné deskové hry – Cashflow, Monopoly, Oeconomica či Finanční svoboda. Cílem výše zmíněných her je nenásilnou formou představit hráčům svět financí. V současném online prostředí lze pro rozvoj finanční gramotnosti využít i webové portály. Za zmínku stojí Zlatka.in od Raiffeisen Bank, Peníze na útěku, Chráníme českou korunu či Rozpočti si to.

Tento krok by mohl zvýšit gramotnost především u dětí, kteří nemají možnost získat znalosti v této oblasti od svých rodičů. Jedná se především o děti v dětských domovech, azylových domech či rodinách ohrožených sociálním vyloučením. Získané vědomosti by mohly napomoci dětem k tomu, aby v budoucnu se svým finančním majetkem hospodařily jiným způsobem než jejich rodiče. Dostalo by se jim tak i jiného pohledu na hospodaření s financemi, než jim je představeno v domácím prostředí.

Aby bylo žákům poskytnuto kvalitní vzdělání, je nezbytné vzdělávat v této oblasti i pedagogy, kteří tuto oblast vyučují. Popřípadě by tento předmět mohli vyučovat odborníci v této oblasti, kteří informace předávají dospělým osobám. Jedná se o osoby v dluhových poradnách nebo zaměstnance bankovních institucí, kteří v současné době dělají pouze jednorázové přednášky na základních a středních školách, což je pro zlepšení nedostačující.

Pro získání finanční znalostí je nezbytná pravidelná docházka do vzdělávacího zařízení, což je u cílové skupiny velkým problémem. Proto je důležité, aby se o rodinnou situaci více zajímal odbor sociálně-právní ochrany dětí, který by měl více pravomocí pro případ, kdy rodiče neposílají své děti do škol.

Dalším důležitým bodem pro zlepšení situace bezdomovců je vzdělání sociálních pracovníků. Jedná se o osoby, které se snaží všemi možnými způsoby posunout své klienty, a proto by měli mít co nejvíce informací o možnostech, které mohou dále nabídnout jako možná řešení. Toto vzdělání by mohli absolvovat během kurzů, které se zaměřují na dluhovou problematiku a možná řešení. Zároveň by měli být informováni o současných akcích, které mohou zlepšit situaci osob bez domova.

Další ohroženou skupinou, u které je vyšší pravděpodobnost, že se vlivem nízké gramotnosti dostane do finančních problémů, které často končí bezdomovectvím, jsou osoby

po výkonu trestu. Z toho důvodu by se jim mělo dostat finančního vzdělání během odnětí svobody, aby se tak předešlo následným problémům. Výuku by mohli vést zaměstnanci dluhových poraden či Úřadu práce. Náplní kurzu by měly být kroky, které jsou nutné provést v případě, kdy jsou osoby bez zaměstnání. Dalším důležitým bodem je osvěta v oblasti dluhů. Především kroky, jak jim předejít, popřípadě je řešit. Stejně jako osobám bez domova je nutné i jim ukázat, jak hospodařit s omezeným příjmem.

Během osobních rozhovorů bylo zjištěno, že po odchodu klienta do jiného sociálního zařízení není žádný přehled o dosavadním pokroku. Vždy se začíná od úplného začátku, čímž se klient nikam neposouvá. Pro zlepšení transparentnosti jednotlivých případů by bylo vhodné vytvářet kartu klienta, kterou by bylo možné po předchozím souhlasu dané osoby zaslat do nového zařízení, ve kterém se nachází. Napomohlo by to nejen sociálním pracovníkům, ale i klientům nezůstávat stále na jednom místě a posouvat se i přesto, že se nachází v jiném zařízení.

Největším demotivačním nástrojem pro osoby bez domova jsou sociální dávky, které jsou pobírané od státu bez jakékoliv snahy. Mezi cílovou skupinou se nachází obrovské množství dospělých v produktivním věku, kteří by byli schopni vykonávat jakékoliv veřejně prospěšné práce. V praxi dostávají tuto podporu bez odvedení jakékoliv činnosti, a proto nemají motivaci k hledání stálého zaměstnání. Takto nastavený sociální systém není vhodný, a proto by v něm mělo dojít k úpravám.

U problematiky bytové politiky by bylo vhodné jednotlivé přístupy měst sledovat. Hodnotit, jak se daří klientům v různých typech bydlení a zda zvládají svou situaci stabilizovat či dokonce zlepšit. Tyto informace je nezbytné zveřejňovat a inspirovat tím další města zabývající se sociálním bydlením.

## **5.6 Diskuse**

Jak uvedli Mihalčová a kol. (2014) či Skagerlung a kol. (2018) finanční gramotnost je životně důležitou dovedností, která je nezbytná pro jedince i celou společnost. Nejedná se pouze o znalosti a dovednosti, ale také o chování v oblasti financí. (OECD, 2011). Toto zjištění bylo potvrzeno i během šetření, kdy dobrá úroveň finančních znalostí nezajistí dobrou úroveň celkové finanční gramotnosti. Naopak bylo dokázáno, že cílovou skupinu více ovlivňuje úroveň ekonomické zodpovědnosti, kdy neumí hospodařit se svými finančními prostředky či si stanovit priority.

Bohanesová (2018) i Hradil (2011) zdůraznili nutnost sestavování vlastního rozpočtu a orientaci v nabídce produktů na finančním trhu. Oslovení sociální pracovníci během rozhovoru uvedli, že klienti jejich zařízení nedisponují těmito dovednostmi. Neumí si sestavit rozpočet na měsíční či delší časové období. Zároveň dotazníkové šetření ukázalo, že velká část respondentů se neorientuje v nabídce finančních produktů. Konkrétně se jednalo o rozdíl mezi kreditní a debetní kartou.

Dále bylo zjištěno, že cílová skupina neplatí své účtu včas, nesleduje svoji finanční situaci, neinformuje věřitele o neschopnosti splácet a chová se nezodpovědně při sjednávání smluv. Často má vysoké dluhy i přesto, že počáteční dluh není příliš vysoký. Významnou část tvoří penále z prodlení. Vágnerová a kol. (2018) dosáhli totožných výsledků, kterých bylo dosaženo v tomto šetření. Je tedy zřejmé, že se situace nemění.

Svatošová (2010) takového člověka nepovažuje za finančně gramotného. Tento problém se netýká pouze osob bez domova, dle Friedmana (2005) má nedostatečné znalosti mnoho jedinců i celých rodin. Nejedná se pouze o lokální problém vyskytující se v ČR, ale zasahuje do celého světa. (Mihalčová a kol., 2014).

Ke zlepšení této situace nepomohla ani pandemie COVID-19, kdy nebyl prostor na zlepšení finančního vzdělání, kvůli čemuž došlo k úpadku znalostí celé populace. Kvůli online výuce se pedagogové nezaměřovali na finanční gramotnost, proto se ani děti v této oblasti nerozvíjely. (Kunová, 2021). Stejným směrem se ubíralo i vzdělání cílové skupiny, kdy jim bylo poskytnuto lepší ubytování bez jakýchkoliv nákladů a povinností. Výhodou této pandemie bylo uvědomění, že je nezbytné vzdělávat všechny skupiny obyvatel. (ČBA, 2020).

Pavelková (2017) uvedla skutečnost, že proti negramotným občanům stojí profesionálové v oboru financí, kteří cílí na tyto klienty a jejich střechu nad hlavou. Toto tvrzení potvrzuje i tento výzkum, kdy velká část podepíše cokoliv, co je jim předloženo, jelikož těmto dokumentům často nerozumí a dostanou se tak do tíživé situace. Nejedná se pouze o případ osob bez domova. Na základě výzkumu finanční gramotnosti bylo zjištěno, že více než třetina populace ČR si nepřečte smlouvu před tím, než ji podepíše. (MF, 2020).

Tyto finanční neznalosti a s tím spojené špatné chování lze vidět především u příjemců sociálních dávek (ANZ, 2015), kam spadá zkoumaná cílová skupina. Výše zmíněné tvrzení lze potvrdit i tímto šetřením. Osoby bez domova jsou příjemci sociálních dávek, které jsou i zároveň důvodem, proč nemají ochotu se svou situací pracovat. Současný sociální systém

není motivační ke zlepšení finanční gramotnosti osob. Dalším demotivující skutečností jsou vysoké dluhy, které velmi komplikují návrat k plnohodnotnému způsobu života.

Dle Crane a kol. (2005) nízký příjem, nedostatečná finanční rezerva, sociální podpora a špatné dovednosti vedou k finančním potížím a následně až k bezdomovectví. S tímto výrokem lze souhlasit i na základě této diplomové práce. Mnoho osob není, kvůli nízkému příjmu, schopno platit nájemné, tvořit finanční rezervu pro tyto případy, a proto se dostávají na okraj sociálního vyloučení. V případě, že vzniklou situaci neřeší, pak přichází o střechu nad hlavou.

Agarwala a kol. (2009) a Clercq a Venter (2019) shledali závislost finanční gramotnosti na pohlaví, věku a jazyce. Závislost na pohlaví byla zjištěna i v této studii v oblasti ekonomické zodpovědnosti. Kromě toho byla prokázána závislost i na stupni vzdělání v obou sledovaných kategoriích. Zároveň byla zjištěna závislost ekonomické zodpovědnosti na finančních znalostech. Lze tedy říci, že bez potřebných vědomostí se na finančním trhu nelze chovat odpovědným způsobem.

Ačkoliv je mnoho příčin, které vedou k extrémnímu sociálnímu vyloučení – bezdomovectví, jednou z nich je i nízká úroveň finanční gramotnosti. Podobných výsledků dosáhla i stávající literatura, která ukazuje vazby mezi finančním stresem a ztrátou bydlení. (Burgess & Roberts, 2004). Zároveň dosavadní výzkumy ukazují, že se tento problém týká především mužů. (ČSÚ, 2011). Toto potvrdili nejen sociální pracovníci ve výzkumu, ale i struktura zkoumaného vzorku, ve kterém převažovala mužská populace.

Zásadní pro rozvoj finanční gramotnosti jsou matematické dovednosti. Výzkum MF 2020 ukázal zhoršené výsledky v oblasti základních matematických operací. Velmi nízkou úroveň matematických znalostí prokázali i respondenti v dotazníkovém šetření. Nelze se tedy rozvíjet v oblasti finanční gramotnosti, pokud nedisponují početní gramotností.

Úroveň finanční gramotnosti je v ČR zkoumaná pouze pomocí výzkumu MF, ačkoliv v některých státech OECD se skládá zkouška z této oblasti. Stejně tak lze předmět finanční gramotnosti nalézt ve školních osnovách jako samostatný předmět. (Dvořáková a kol., 2011). Úroveň finanční gramotnosti bezdomovců se mnoho výzkumu nezabývá i přesto, že se jedná o velmi ohroženou skupinu. Zároveň bylo v průzkumu upozorněno na nutnost změny školních osnov a vytvoření většího prostoru pro získání finančních znalostí a dovedností.

MŠMT (2020) klade důraz na proškolení sociálních pracovníků i dalších státních zaměstnanců, aby poskytli ohroženým skupinám co nejvíce aktuálních informací. Stejných zjištění bylo dosaženo i v této práci, kdy samotní sociální pracovníci kladou důraz na jejich další vzdělání.



## 6 Závěr

Předkládaná diplomová práce se zaměřuje na zhodnocení finanční gramotnosti vybrané skupiny obyvatelstva, kterou byly zvoleny osoby bez domova v ČR. Jedním z důvodů jejich tíživé životní situace jsou rozhodnutí, která byla činěna na základě špatné úrovně finančních znalostí, postojů, chování a preferencí. I přesto, že je tato souvislost dobře známá, ve skutečnosti neexistuje velké množství výzkumů, které by se tímto tématem zabývaly.

Primární data byla získána kombinací kvantitativní a kvalitativní metody výzkumu. Z první zmíněné bylo využito dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 378 respondentů z velké části ČR. Výzkum zjišťoval finanční znalosti a ekonomickou zodpovědnost jednotlivých účastníků šetření. Pro doplnění byla využita metoda polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky ve vybraných organizacích. Oslovení zaměstnanci hodnotili úroveň finanční gramotnosti svých klientů a zároveň popisovali průběh finančního vzdělávání v různých zařízeních.

Na základě zjištěných výsledků byly vypracovány návrhy na změny, které by mohly napomoci ke zlepšení finanční gramotnosti. U velké části respondentů byla zjištěna spíše vysoká úroveň základních finančních znalostí. Významných nedostatků bylo dosaženo u znalosti finančních produktů, daňových zákonů a matematických dovedností. Zároveň byla prokázána závislost mezi úrovní finančních znalostí a stupněm vzdělání.

Horších výsledků bylo dosaženo při šetření ekonomické zodpovědnosti, kdy drtivá většina respondentů dosáhla velmi nízké, popřípadě spíše nízké úrovně ekonomické zodpovědnosti. Dále byla zjištěna závislost mezi úrovní ekonomické zodpovědnosti na vzdělání a pohlaví. Důvodem těchto výsledků jsou nezdravé návyky spojené s hospodařením s finančními prostředky, které se předávají z generace na generaci. Svě finanční prostředky si neumí rozložit na delší časové období, mají problémy s placením běžných výdajů a na konci měsíce nedisponují žádnou rezervou. Pro získání dodatečného finančního obnosu jsou schopni činit jakékoliv kroky.

Velká část účastníků výzkumu se potýká s vysokými dluhy, které vznikly z důvodu neplaceného pojištění, pokut, přestupků, trestných činů či jiných skutečností. Tyto závazky vznikají i při podpisu smluv, které si respondenti neprostudují a jsou pro ně nevýhodné. I přesto, že cílová skupina není spokojena se svou finanční situací, jejich snaha situaci změnit

je minimální. Tato skutečnost je důvodem, proč respondenti nebudou mít nikdy to, co opravdu chtějí.

Z hlediska celkové finanční gramotnosti se nejvíce respondentů nachází v kvadrantu nízké ekonomické zodpovědnosti a vysokých finančních znalostí. Následuje skupina osob s nízkou ekonomickou zodpovědností a nízkými finančními znalostmi. Také byla prokázána závislost mezi úrovní ekonomické zodpovědnosti na finančních znalostech. Čímž byla dokázána důležitost finančního vzdělání.

Cílová skupina se vzdělává ve spolupráci se sociálními pracovníky, kteří ji pomáhají v dané organizaci nebo odkazují na dluhové poradenství. Během pobytu pracují především na ekonomické zodpovědnosti, kdy se učí hospodařit se svými finančními prostředky a snaží se změnit své postoje. Dále řeší dluhovou situaci, stálé zaměstnání a návazné bydlení.

Vzhledem k tomu, že finanční gramotnost závisí na úrovni vzdělání, je nezbytné tuto oblast neustále zlepšovat. Bylo by vhodné do vzdělávacích zařízení zařadit předmět, který by se zabýval touto oblastí a měl by pevně stanovené osnovy. Pro účinné vzdělání, je nezbytná kontrola pravidelné docházky do vzdělávacího zařízení této skupiny. Vzdělání by mělo být poskytnuto nejen dětem, ale také zaměstnancům sociálních zařízení, aby byla cílová skupina informována o aktuálních možnostech či povinnostech.

Vzhledem k tomu, že se mezi osobami bez domova často nachází lidé propuštěni z věznic či jiných nápravních zařízení, je nutné se na tuto skupinu zaměřit i během jejich výkonu trestu. Představit jim potřebné kroky, které jsou nutné činit po návratu do běžného života. Další navrženou změnou je částečná transparentnost sociálního systému, díky čemuž by bylo možné navázat na předchozí posun.

Významných změn by mělo být učiněno v systému poskytování sociálních dávek. Jsou poskytovány především dospělým osobám, které jsou v produktivním věku. Mohou vykonávat jakoukoliv veřejně prospěšnou práci, přesto jim jsou finanční prostředky poskytovány bez jakékoliv činnosti.

Tento výzkum byl omezen pouze na Českou republiku a na určité geografické oblasti, které byly ochotny spolupracovat. Zcela chybí vzorek z kraje Vysočina, Jihočeského, Královehradeckého a Pardubického kraje. Dalším možným šetřením by byl výzkum cílové skupiny, která se nenachází v sociálních zařízeních. Lze předpokládat, že by u této skupiny osob byla zjištěna horší úroveň finanční gramotnosti než u osob v sociálních zařízeních. Zároveň by u nich mohla být nižší ochota spolupráce.

## 7 Seznam použitých zdrojů

AGARWAL, Sumit, John C. DRISCOLL, Xavier GABAIX a David LAIBSON, 2009. *The Age of Reason: Financial Decisions over the Life Cycle and Implications for Regulation*. Brookings Papers on Economic Activity, 51-101. Dostupné také z: <http://www.jstor.org/stable/25652729>

AMORE, Kate, Michael BAKER a Philippa HOWDEN-CHAPMAN, 2011. *The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis*. Department of Public Health, University of Otago, Wellington, New Zealand. ISSN 2030-3106.

ANDREOU, Panayiotis C., Sofia ANYFANTAKI, Phil MASON a Catherine LIDO, 2021. Financial literacy and its influence on internet banking behavior. *European Management Journal*. **39**(5), 658-674. ISSN 02632373. Dostupné z: doi:10.1016/j.emj.2020.12.001

ANDERSON, Isobel, Peter KEMP a Deborah QUILGARS, 1993. *Single Homeless People*. Great Britain, Department of the Environment: H. M. Stationery Office, 123 s. ISBN 978-0117528000.

ARMÁDA SPÁSY, 2022. Lidé bez domova. *Armáda spásy* [online]. Praha [cit. 2022-03-28]. Dostupné z: <https://armadaspasy.cz/pomahame-vam/socialni-sluzby/lide-bez-domova/>

ANZ (Australia and New Zealand Banking Group Limited), 2015. *ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia*. [online]. [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.anz.com/resources/5/4/54720a2d-a540-49f0-b0a7-62f1ffb922e6/adult-financial-literacy-survey-summary.pdf?MOD=AJPERES>

BAHOVEC, Vlasta, Dajana BARBIĆ a Irena PALIĆ, 2015. Testing the effects of financial literacy on debt behavior of financial consumers using multivariate analysis methods. *Croatian Operational Research Review*. **6**(2), 361-371. ISSN 18480225. Dostupné z: doi:10.17535/corr.2015.0028

BANNIER, Christina E. a Milena SCHWARZ, 2018. Gender- and education-related effects of financial literacy and confidence on financial wealth. *Journal of Economic Psychology*. **67**, 66-86. ISSN 01674870. Dostupné z: doi:10.1016/j.joep.2018.05.005

- BARTÁK, Miroslav, 2011. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem. ISBN 978-80-7414-441-7.
- BERTL, Ivan, 2016. *Finanční gramotnost v kontextu rozvoje celoživotního učení dospělých: andragogické, metodické a psychologické souvislosti*. Praha: Česká andragogická společnost. Česká a slovenská andragogika. ISBN 978-809-0546-035.
- BETAL, D. 2004. *Getting a life: Helping homeless people get back on their feet*, London: *St Mungo's*.
- BOHANESOVÁ, Eva, 2018. *Finanční gramotnost*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Přírodovědecká fakulta. ISBN 978-80-244-5397-2.
- BRAY, Rob J., 2001. *Hardship in Australia: An Analysis of Financial Stress Indicators in the 1998 - 99 Australian Bureau of Statistics Household Expenditure Survey*. Department of Family and Community Services: FaHCIA Occasional Paper No. 4. ISSN 1444-965X.
- BROWN, Martin a Roman GRAF, 2013. Financial Literacy and Retirement Planning in Switzerland. *Numeracy*. 6(2). ISSN 19364660. Dostupné z: doi:10.5038/1936-4660.6.2.6
- BUCHTOVÁ, Božena, Josef ŠMAJS a Zdeněk BOLELOUCKÝ, 2013. *Nezaměstnanost*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4282-3.
- BURGESS, Leanne a Chantal ROBERTS, 2003. *The Centrecare National Family Homelessness Project - A Family and Community Services (FaCS) Funded Project under the National Homelessness Strategy*. 16(9), 6-9.
- BUSCH-GEERTSEMA, Volker, 2010. *Defining and Measuring Homelessness*. Association for Innovative Social Research and Social Planning, GISS, Bremen.
- CEFIG, 2021. *Centrum finanční gramotnosti, o. s.* [online]. Velim [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.cefig.cz/>
- CENTREPOINT, 2005. *Too Much Too Young. Problem debt amongst homeless young people*. London, Centrepoint.
- COMMONWEALTH OF AUSTRALIA, 2008. *The Road Home: A National Approach to Reducing Homelessness*. Canberra: Swell Design Group. ISBN 978 1 921380 22 8.

- CORDEN, Anne a Michael HIRST, 2007. Exploring the financial implications of death of a life partner: Using a mixed methods approach. *Paper for presentation at the 3rd Annual International Mixed Methods Conference 2007 at Fitzwilliam College*. Cambridge UK, 18.
- CRANE, Maureen a A. M. WARNES, 2001. *Single Homeless People in London: Paperback*. Sheffield Institute for Studies on Ageing (SISA). ISBN 978-0954161200.
- CRANE, Maureen, K. BYRNE, R. FU, et al., 2005. The Causes of Homelessness in Later Life: Findings From a 3-Nation Study. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*. **60**(3), S152-S159. ISSN 1079-5014. Dostupné z: doi:10.1093/geronb/60.3.S152
- ČBA, 2020. *Pandemie prověřila finanční gramotnost Čechů, třetina si však z krize ponaučení nevzala* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://cbaonline.cz/financni-dopady-koronaviru-na-domacnosti>
- ČERNÁ, Eliška, Jan KELLER, Laure LIENARD, Marek MIKULEC, Štěpán RIPKA a Jan SNOPEK, 2017. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: Analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-852-6.
- ČESKÁ SPOŘITELNA, 2021. Finanční vzdělávání: Jak s dětmi mluvit o penězích, ať už doma nebo ve škole. *Česká spořitelna* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/blog/financni-vzdelavani>
- ČESKO. Vláda. Usnesení vlády České republiky ze dne 10. května 2010 č. 338 o Národní strategii finančního vzdělávání v období 2010 až 2015. s. 1-27. [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/narodni-strategie-financniho-vzdelavani-2010>
- ČESKO. Vláda. Usnesení vlády České republiky ze dne 13. ledna 2020 č. 30 o Národní strategii finančního vzdělávání 2.0. s. 1-11. [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/narodni-strategie-financniho-vzdelavani-2-0>
- ČNB, 2021. Finanční a ekonomická gramotnost. *Česká národní banka* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/financni-a-ekonomicka-gramotnost/](https://www.cnb.cz/cs/o_cnb/financni-a-ekonomicka-gramotnost/)

- ČNB, 2022. Co je ukazatel RPSN? *Česká národní banka* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Co-je-ukazatel-RPSN/>
- ČSOB, 2021. Pro vzdělání: Pomáháme dětem, rodičům i učitelům ve finančním vzdělávání. *Československá obchodní banka, a. s.* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/csob/spolecenska-odpovednost/odpovedne-podnikani/pro-vzdelani>
- ČSÚ, 2011. Výsledky sčítání bezdomovců. *Česká statistický úřad* [online]. Praha, 2011 [cit. 2022-03-30]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky\\_scitani\\_bezdomovcu](https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu)
- ČSÚ, 2022. Využití lidských zdrojů: Nezaměstnanost. *Český statistický úřad* [online]. Praha, 2022 [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/czso/13-1132-06-za\\_rok\\_2005-3\\_3\\_\\_nezamestnanost](https://www.czso.cz/csu/czso/13-1132-06-za_rok_2005-3_3__nezamestnanost)
- ČŠI, 2022. O nás. *Česká školní inspekce* [online]. Praha [cit. 2022-03-30]. Dostupné z: <https://www.csicr.cz/cz/Zakladni-informace/Zalozeni-a-cinnost-Ceske-skolni-inspekce>
- DE CLERCQ, B. a J.M.P. VENTER, 2009. Factors influencing a prospective chartered accountant's level of financial literacy: an exploratory study. *Meditari Accountancy Research*. **17**(2), 47-60. ISSN 1022-2529. Dostupné z: doi:10.1108/10222529200900011
- DUCHESNE, Annie T. a David W. ROTHWELL, 2016. What leads to homeless shelter re-entry? An exploration of the psychosocial, health, contextual and demographic factors. *Canadian Journal of Public Health*. **107**(1), e94-e99. ISSN 0008-4263. Dostupné z: doi:10.17269/cjph.107.5271
- DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Luboš SMRČKA, 2011. *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD*. V Praze: C.H. Beck. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-008-9.
- FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ, 2021. *Finanční vzdělávání: Společný projekt finančních asociací* [online]. [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/>
- FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5046-0.

FORMÁNEK, Vítěk, Eva CSÖLLEOVÁ a Josef JAMBORA, 2020. *Bezdomovcem snadno a rychle*. [Praha]: Petrklíč. ISBN 978-80-7229-700-9.

FRIEDMAN, Pamela, 2005. Providing and Funding Financial Literacy Programs for Low Income Adults and Youth. *Economic Success for Families & Communities*. Washington, DC, 1-16.

FRYČ, Jindřich, Zuzana MATUŠKOVÁ, Pavla KATZOVÁ, et al., 2020. *Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. ISBN 978-80-87601-46-4.

GATHERGOOD, John a Richard F. DISNEY, 2011. Financial Literacy and Indebtedness: New Evidence for U.K. Consumers. *SSRN Electronic Journal*. ISSN 1556-5068. Dostupné z: doi:10.2139/ssrn.1851343

GERARDI, Kristopher, Lorenz GOETTE a Stephan MEIER, 2010. *Financial Literacy and Subprime Mortgage Delinquency: Evidence from a Survey Matched to Administrative Data*. Working Paper 2010-10. Federal Reserve Bank of Atlanta, Atlanta, GA.

HONG, Jinhyun, Piyushimita (Vonu) THAKURIAH, Phil MASON a Catherine LIDO, 2020. The role of numeracy and financial literacy skills in the relationship between information and communication technology use and travel behaviour. *Travel Behaviour and Society*. **21**, 257-264. ISSN 2214367X. Dostupné z: doi:10.1016/j.tbs.2020.07.007

HOPLEY, Virginia, 2003. *Financial Education: What Is It and What Makes It So Important?* Cleveland, Ohio: Community reinvestment report, The Federal Reserve Bank of Cleveland.

HRADIL, Dušan, 2010. Shrnutí hlavních výstupů z měření finanční gramotnosti obyvatel ČR: Tisková konference k projektu Měření finanční gramotnosti obyvatel ČR. *Česká národní banka* [online]. 13. prosince 2010 [cit. 2022-03-08]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/.galleries/financni\\_gramotnost/mereni\\_fg\\_tk\\_20101213/financni\\_gramotnost\\_20101213\\_mf\\_hradil.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/.galleries/financni_gramotnost/mereni_fg_tk_20101213/financni_gramotnost_20101213_mf_hradil.pdf)

HRADIL, Dušan, 2011. *V čem lidé dělají chyby během finančního rozhodování?* [online]. s. 36 [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://i.info.cz/files/akceweby/481/dusan-hradil-v-cem-lide-delaji-chyby-behem-financniho-rozhodovani.pdf>

- CHAMBERLAIN, Chris a David MACKENZIE, 2003. *Counting the Homeless 2001*. Australian Bureau of Statistics. ISBN 0 642 479267.
- CHAMBERLAIN, Chris a David MACKENZIE, 2008. *Counting the Homeless 2006*. Australian Bureau of Statistics.
- CHLUMSKÁ, Zuzana, 2020. Finanční gramotnost OSVČ v souvislosti s COVID-19. In: HELÍSEK, Mojmír. *Prezentace výsledků ekonomického a finančního výzkumu doktorandů*. 7. Vysoká škola finanční a správní, a. s., 52 - 59. ISBN 978-80-7408-217-8.
- JANDA, Josef, 2011. *Spořit nebo investovat?*. Praha: Grada. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.
- JANDA, Josef, 2013. *Jak žít šťastně na dluh: se sbírkou řešených příkladů na CD*. Praha: Grada. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4833-7.
- JÍLEK, Josef, 2009. *Finanční trhy a investování*. Praha: Grada. Finanční trhy a instituce. ISBN 978-80-247-1653-4.
- KAWAMURA, Tetsuya, Tomoharu MORI, Taizo MOTONISHI a Kazuhito OGAWA, 2021. Is Financial Literacy Dangerous? Financial Literacy, Behavioral Factors, and Financial Choices of Households. *Journal of the Japanese and International Economies*. **60**. ISSN 08891583. Dostupné z: doi:10.1016/j.jjie.2021.101131
- KB, 2021. Finanční vzdělávání. *Komerční banka* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/podnikame-udrzitelne/sponzorujeme/ekonomicka-olympiada>
- KOSSEV, Kiril, Flore-Anne MESSY, Adele ATKINSON a Andrea GRIFONI, 2020. *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy* [online]. s. 78 [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/finance/oecd-infe-survey-adult-financial-literacy-competencies.htm>
- KOCIÁNOVÁ, Helena, 2012. *Finanční gramotnost v kostce, aneb, Co Vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG. ISBN 978-807-2637-676.
- KRÁTKÁ, Jana, 2011. Zkušenosti s užitím online dotazníku na [www.csfd.cz](http://www.csfd.cz) jako součástí smíšeného výzkumu. *Smíšený design v pedagogickém výzkumu: Sborník příspěvků z 19.*



výroční konference České asociace pedagogického výzkumu. Masaryk University Press, 2011, 372-377. ISBN 9788021057746. Dostupné z: doi:10.5817/PdF.P210-CAPV-2012-31

KUNOVÁ, Tereza, 2021. Finanční gramotnost Čechů kvůli koronaviru upadá, k jejímu zlepšení mohou výrazně přispět vzdělávací herní platformy. *Broker Consulting: Finance, Reality, Spolu* [online]. 5. 5. 2021 [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.bcas.cz/pro-media/financni-gramotnost-cechu-kvuli-koronaviru-upada-k-jejimu-zlepseni-mohou-vyrazne-prispet-vzdelavaci-herni-platformy/>

LAM, Jackie, 2016. How Do You Manage Your Money When You're Homeless?. *Centsai: Financial Hardship* [online]. Brooklyn, New York, 6. prosince 2016 [cit. 2022-03-11]. Dostupné z: <https://centsai.com/life/financial-hardship/financial-hardship-blogs/how-do-you-manage-your-money-when-youre-homeless/>

LEE, Nirmala, 2010. *Financial Literacy and Financial Literacy Education: What might be the components of an effective financial literacy curriculum?*. Institute of Education University of London. A thesis for the degree of Doctor of Philosophy. Faculty of Policy and Society.

MAAYTOVÁ, Alena, František OCHRANA a Jan PAVEL, 2015. *Veřejné finance v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-5561-8.

MACKENZIE, David, Kathy DESMOND a Adam STEEN, 2007. *Household Organisational Management Expenses (HOME) Advice Program Evaluation Report*. Commonwealth of Australia, Canberra: Commonwealth Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs, 122 s.

MADURA, Jeff, Sherry J. ROBERTS a Mike CASEY, 2014. *Personal Financial Literacy*. Second Edition. United States of America: Pearson. ISBN 978-0-13-211660-2.

MÁLEK, Petr, Gabriela OŠKRDALOVÁ a Petr VALOUCH, 2010. *Osobní finance*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5157-7.

MARKS, Gary N, 2007. *Income poverty, subjective poverty and financial stress*. Social Policy Research Paper No. 29. University of Melbourne. ISSN 1833-4369.

MARSTON, Gregory a Lynda SHEVELLAR, 2010. *The Experience of Using Fringe Lenders in Queensland: A Pilot Study*. The University of Queensland. ISBN 978-0-646-53945-4.

MAYS, Marion, 2019. Poor Financial Literacy. *Thalia Stanley Group* [online]. Sydney, 19. ledna 2019 [cit. 2022-03-11]. Dostupné z: <https://www.thaliastanley.com.au/post/poor-financial-literacy-for-women-leads-to-homelessness>

MCQUISTION, Hunter L., Prakash GORROOCHURN, Eustace HSU a Carol L. M. CATON, 2014. Risk Factors Associated with Recurrent Homelessness After a First Homeless Episode. *Community Mental Health Journal*. **50**(5), 505-513. ISSN 0010-3853. Dostupné z: doi:10.1007/s10597-013-9608-4

MF, 2010. *Shrnutí hlavních výstupů z měření finanční gramotnosti obyvatel ČR* [online]. Tisková konference k projektu Měření finanční gramotnosti obyvatel ČR 13. prosince 2010. Praha, 21 s. [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: [https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Odborne-vyzkumy\\_2010-12\\_Shrnuti-hlavnich-vystupu-z-mereni-financni-gramotnosti-obyvatel-CR-temata-1-3.pdf](https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Odborne-vyzkumy_2010-12_Shrnuti-hlavnich-vystupu-z-mereni-financni-gramotnosti-obyvatel-CR-temata-1-3.pdf)

MF, 2019. Zadlužení a předlužení: a jak z něj ven. *Ministerstvo financí: Česká republika* [online]. Praha, 30. 4. 2014 [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://financniagramotnost.mfcr.cz/cs/rodinne-finance/zadluzeni-a-predluzeni#1448>

MF, 2020. Průvodní informace vydávané Ministerstvem financí k tématu finančního vzdělávání. *Ministerstvo financí: České republiky* [online]. Praha, 24. 1. 2020 [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/vzdelavani/financni-vzdelavani>

MF, 2021. Oddělení 3603: Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele. *Ministerstvo financí České republiky* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/zakladni-informace/organizacni-struktura/sekce-07/odbor-36-financni-trhy-iii/oddeleni-3603-retailove-financni-sluzby>

MIHALČOVÁ, Bohuslava, Adriana CSIKÓSOVÁ a Mária ANTOŠOVÁ, 2014. Financial Literacy – The Urgent Need Today. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 109, 317-321. ISSN 18770428. Dostupné z: doi:10.1016/j.sbspro.2013.12.464

MINNERY, John a Emma GREENHALGH, 2007. Approaches to Homelessness Policy in Europe, the United States, and Australia. *Journal of Social Issues*. **63**(3), 641-655. ISSN 0022-4537. Dostupné z: doi:10.1111/j.1540-4560.2007.00528.x

MORRISON GUTMAN, Leslie, Vonnie C. MCLOYD a Teru TOKOYAWA, 2005. Financial Strain, Neighborhood Stress, Parenting Behaviors, and Adolescent Adjustment in

Urban African American Families. *Journal of Research on Adolescence*. **15**(4), 425-449. ISSN 1050-8392. Dostupné z: doi:10.1111/j.1532-7795.2005.00106.x

MPSV, 2013. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-072-3.

MPSV, 2015. *Vyhodnocení průzkumu řešení bezdomovectví v obcích s rozšířenou působností*. Praha.

MPSV, 2019. *Kolik žije v ČR bezdomovců?: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí představil závěry rozsáhlého průzkumu*. Praha.

MŠMT, 2020. Národní strategie finančního vzdělávání 2.0. *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/narodni-strategie-financniho-vzdelavani-2-0>

NADĚJE, 2022. Služby: Lidé bez domova. *Naděje* [online]. Praha [cit. 2022-03-28]. Dostupné z: [https://www.nadeje.cz/integracni\\_program](https://www.nadeje.cz/integracni_program)

NEJDŘÍV STŘECHA, 2022. Člověk bez domova potřebuje nejdřív střechu a pomocnou ruku. *Nejdřív střecha* [online]. Praha [cit. 2022-03-29]. Dostupné z: <https://www.nejdrivstreacha.cz/#oprojektu>

NORMAN, Adamson Sigalla King, 2010. Importance of financial education in making informed decision on spending. *Journal of Economics and International Finance*. Faculty of Business and Economics, **2**(10), 199-207. ISSN 2006-9812.

NPI, 2022. Finanční gramotnost: Definice finanční gramotnosti. *Metodický portál RVP.CZ* [online]. Praha [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://digifolio.rvp.cz/view/artefact.php?artefact=58591&view=2939&block=18975>

OECD, 2005. *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policices*. Paris: OECD Publishing. ISBN 92-64-01256-7.

OECD, 2013. PISA 2012 Assessment and analytical framework [online]. [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/PISA2012FrameworkLiteracy.pdf>

OECD, 2018. OECD/INFE Core competencies framework on financial literacy for MSMEs. [online]. Paris [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD-INFE-core-competencies-framework-on-financial-literacy-for-MSMEs.pdf>

OECD, 2021. *Financial Education: International Network on Financial Education* [online]. Paris [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-international-network-on-financial-education.htm>

PAVELKOVÁ, Jaroslava, 2017. Sociálně-ekonomické kompetence v hospodaření s financemi u seniorů. *Šance a limity seniorov v súčasnej modernej komunikácii (negatíva a pozitíva IKT v živote seniora)*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 120-127. [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Balogova11/subor/Pavelkova.pdf>

PAVLÍKOVÁ, Monika, 2011. DAŇOVÝ SYSTÉM A DAŇOVÝ MIX V ČESKÉ REPUBLICE. *Acta academica karviniensia*. 11(4), 159-168. ISSN 1212415X. Dostupné z: [doi:10.25142/aak.2011.080](https://doi.org/10.25142/aak.2011.080)

PINTYE, Alexandra a Marietta KISS, 2016. *Financial Literacy of Students in Business and Economics Higher Education*. The Annals of the University of Oradea, Economic Sciences, Vol. 25, No. 1, 781 - 789. The Annals of the University of Oradea. ISSN 1582-5450

PPM Factum Research, 2020. *Výsledky měření finanční gramotnosti 2020* [online]. Zpráva z výzkumu pro Ministerstvo financí ČR. 9. 4. 2020, s. 121 [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/pro-odborniky/mereni-urovne-financni-gramotnosti/2020/vysledky-mereni-financni-gramotnosti-20-3286>

PRICE, Natasha, Shanika Lavi WILSON a Christopher SOLOMON, 2019. Effectiveness of financial literacy interventions provided to homeless: will it increase self-sufficiency?. *Journal of Clinical Cases and Reports*. Special Issue S1. North Carolina Central University, 6-10.

ROBERTS, Chantal a Chantal BURGESS, 2004. *A Longitudinal Research Project on Aboriginal Homelessness in Perth, Western Australia: National Family Homelessness Project*. Commonwealth Department of Families and Community Services and Indigenous Affairs, Commonwealth of Australia, Canberra.

SKAGERLUND, Kenny, Thérèse LIND, Camilla STRÖMBÄCK, Gustav TINGHÖG a Daniel VÄSTFJÄLL, 2018. Financial literacy and the role of numeracy–How individuals' attitude and affinity with numbers influence financial literacy. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*. 74, 18-25. ISSN 22148043. Dostupné z: doi:10.1016/j.socec.2018.03.004

SMRČKA, Luboš, 2010. *Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu*. V Praze: C.H. Beck. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-199-4.

STEEN, Adam a David MACKENZIE, 2013. Financial Stress, Financial Literacy, Counselling and the Risk of Homelessness. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*. 7(3), 31-48. ISSN 18342000. Dostupné z: doi:10.14453/aabfj.v7i3.3

SVATOŠOVÁ, Markéta, 2010. *Zvyšování finanční gramotnosti - společná tisková konference MFČR a ČNB* [online]. STEM/MARK. [cit. 2021-7-6]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/zvysovani-financni-gramotnosti-spolecna-tiskova-konference-mfcr-a-cnb/>

SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka, Josef MACHALÍČEK a Jana CHRISTOVÁ, 2008. *Dluhová problematika: informační brožura*. Plzeň: Občanská poradna. ISBN 978-80-86961-28-6.

SYROVÝ, Petr a Tomáš TYL, 2020. *Osobní finance: řízení financí pro každého*. 3. aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing. Finance (Grada). ISBN 978-80-271-2886-0.

ŠEVČÍK, Karel, 2017. *Finanční gramotnost v projektovaném kurikulu Austrálie* [online]. Scientia in educatione, 8(1). 46-64 [cit. 2021-07-06]. ISSN 1804-7106. Dostupné z: <https://ojs.cuni.cz/scied/article/view/385/414>

ŠKVÁRA, Miroslav, 2016. *Finanční gramotnost*. Druhé vydání. Praha: Miroslav Škvára. ISBN 978-80-9048-233-3.

TAHAL, Radek, 2017. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-0206-8.

VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY, 2018. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246/4054-9.

WALLACE, Alison a Deborah QUILGARS, 2005. *Homelessness and Financial Exclusion: A Literature Review*. Centre for Housing Policy, University of York.

WESLEY MISSION, 2006. *Financial Stress and its impacts on the individual family and the community*. Wesley Mission Research Department, (1), 86.

WORTHINGTON, Andrew C., 2006. *Predicting Financial Literacy in Australia* [online]. Australia [cit. 2021-07-06]. Dostupné z: <https://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1124&context=commpapers>. Research Online. University of Wollongong, Faculty of Business and Law.

YATES, Judith, 2007. *Housing affordability and financial stress*. Sydney Research Centre. Australian Housing and Urban Research Institute. ISBN 1 921201 74 6.

*Zákon č. 36/2008 Sb.: Zákon o ochraně spotřebitele*, 2008. Obchodní zákoník České republiky.

*Zákon č. 108/2006 Sb.: Zákon o sociálních službách*, 2006. Sbíрка zákonů České republiky.

*Zákon č. 111/2006 Sb.: Zákon o pomoci v hmotné nouzi*, 2006. Sbíрка zákonů České republiky.

## **8 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk**

### **8.1 Seznam obrázků**

Obrázek 1: Geografické vymezení zapojených organizací..... 14

## 8.2 Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled bodového hodnocení ekonomické zodpovědnosti .....	16
Tabulka 2: Struktura vzorku .....	43
Tabulka 3: Geografické umístění respondentů .....	44
Tabulka 4: Závislost finančních znalostí na vybraných proměnných .....	75
Tabulka 5: Závislost ekonomické zodpovědnosti na vybraných proměnných .....	78
Tabulka 6: Kombinace finančních znalostí a ekonomické zodpovědnosti respondentů ....	79
Tabulka 7: Závislost ekonomické zodpovědnosti na finančních znalostech .....	80



### 8.3 Seznam grafů

Graf 1: Znalost základních finančních pojmů - úvěr .....	45
Graf 2: Znalost základních finančních pojmů – hypoteční úvěr.....	45
Graf 3: Výpočet bezúročné půjčky .....	46
Graf 4: Rozdíl mezi kreditní a debetní kartou .....	46
Graf 5: Znalost základních finančních pojmů – zadluženost .....	47
Graf 6: Znalost základních finančních pojmů – dlužník .....	47
Graf 7: Postup při neschopnosti splácet .....	48
Graf 8: Úřad pro nezaměstnané .....	48
Graf 9: Znalost daňového zákona v případě nezaměstnanosti .....	49
Graf 10: Rezerva měsíčních platů .....	50
Graf 11: Matematické dovednosti .....	51
Graf 12: Raději žiji dneškem, než myslím na zítřek .....	52
Graf 13: Raději utracím, než dlouhodobě spořím .....	53
Graf 14: Pokud bych v obchodě dostal vráceno víc, než bych měl, nejspíš bych si peníze ponechal .....	54
Graf 15: Mívám starosti s placením běžných životních nákladů .....	54
Graf 16: Na konci měsíce mi zbydou peníze .....	55
Graf 17: V současné době mám velké dluhy .....	55
Graf 18: Podpis smlouvy bez důkladného prostudování .....	56
Graf 19: Mám sklon ignorovat, co je psáno malým písmenem, dokud se něco nestane ...	57
Graf 20: Své finanční záležitosti mám pod kontrolou .....	57
Graf 21: Jste spokojen/a se svou současnou finanční situací .....	58
Graf 22: Vzhledem k mé finanční situaci mám pocit, že nikdy nebudu mít v životě věci, které chci .....	59
Graf 23: Nakládání s náhodným ziskem (údaje jsou v %) .....	61
Graf 24: Sebehodnocení finančních znalostí .....	61
Graf 25: Stává se Vám, že nakupujete a utracíte spontánně a bez rozmyslu .....	62
Graf 26: Vliv na finanční situaci .....	64
Graf 27: Úroveň finančních znalostí (v %) .....	73
Graf 28: Úroveň ekonomické zodpovědnosti (v %) .....	76

## 8.4 Seznam použitých zkratk

ČR	Česká republika
ETHOS	Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí České republiky
EU	Evropská Unie
FEANTSA	Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci
HDP	Hrubý domácí produkt
ILO	Mezinárodní organizace práce
INFE	Mezinárodní síť pro finanční vzdělávání
MF	Ministerstvo financí
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
NSFV	Národní strategie finančního vzdělávání

## **Přílohy**

Příloha 1: Dotazník finanční gramotnosti pro osoby bez domova .....	108
Příloha 2: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Klášterce nad Ohří .....	112
Příloha 3: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Havířova .....	130
Příloha 4: Rozhovor se sociálním pracovníkem ze Šumperka .....	133
Příloha 5: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Jablonce nad Nisou .....	137
Příloha 6: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Prahy .....	142
Příloha 7: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Brna .....	146

## **Příloha 1: Dotazník finanční gramotnosti pro osoby bez domova**

Dobrý den,

jsem studentkou České zemědělské univerzity v Praze fakulty provozně ekonomické a v rámci své diplomové práce se zaměřuji na zhodnocení finanční gramotnosti osob, které přišly o svůj domov. Z tohoto důvodu bych Vás chtěla poprosit o vyplnění krátkého **anonymního** dotazníku, který se skládá z identifikačních otázek sloužících pro vyhodnocení dotazníku a otázek zjišťujících finanční znalosti a ekonomickou zodpovědnost. U jednotlivých otázek vyberte vždy jednu odpověď, u otevřených otázek doplňte odpověď do vyznačeného pole.

Předem Vám velmi děkuji.

Adéla Stránská

---

**Otázka č. 1:** Co si představíte pod pojmem úvěr?

- a) Dočasně poskytnuté peníze
- b) Uložené finanční prostředky, které se zhodnocují
- c) Zůstatek na běžném účtu
- d) Nevím

**Otázka č. 2:** Na kreditní kartě máte:

- a) Peníze od banky
- b) Peníze od banky i své
- c) Své peníze
- d) Nevím

**Otázka č. 3:** Zadluženost znamená, že:

- a) Příjmy jsou nižší než výdaje
- b) Příjmy jsou vyšší než výdaje
- c) Příjmy jsou stejné jako výdaje
- d) Nevím

**Otázka č. 4:** Za jakým účelem byste si sjednal/a hypoteční úvěr?

- a) Pořízení bydlení/investice do bydlení
- b) Splacení jiného úvěru
- c) Úvěr na podnikání nebo studium
- d) Na cokoliv
- e) Nevím

**Otázka č. 5:** Vyberte z nabídky tu instituci, kterou byste měli navštívit v případě, že jste nezaměstnaný:

- a) Městský úřad
- b) Živnostenský úřad
- c) Úřad práce
- d) Českou správu sociálního zabezpečení
- e) Nevím

**Otázka č. 6:** Kdo je to dlužník?

- a) Osoba, která uzavřela úvěrovou smlouvu a nyní chce převést dluh na blízkou osobu
- b) Osoba, která požaduje uhrazení dluhu
- c) Osoba, která si vypůjčila finanční obnos a je povinná vypůjčené prostředky vrátit zpět
- d) Nevím

**Otázka č. 7:** Jak vysoká by měla být ideální rezerva měsíčních platů pro rodinu?

- a) 1 měsíc
- b) 6 měsíců
- c) 12 měsíců
- d) Nevím

**Otázka č. 8:** Pokud nezvládáte splácet, je nejlepší:

- a) Půjčit si jinde a umořit půjčku další půjčkou
- b) Ignorovat problém a doufat, že se vše vyřeší samo
- c) Kontaktovat věřitele a společně najít řešení
- d) Nevím

**Otázka č. 9:** Stalo se Vám někdy, že jste podepsal/a smlouvu, aniž byste ji dočetl/a do konce?

- a) Ano
- b) Ne

**Otázka č. 10:** Představte si, že jste vyhráli 50.000 Kč v loterii. Jak s nimi naložíte? (Vybrat můžete více možností)

- a) Dovolená
- b) Vložení na spořicí účet
- c) Nákup oblečení a jídla
- d) Splacení dluhů
- e) Pozvání kamarádů na oslavu
- f) Investice
- g) Doplňte jiný důvod: \_\_\_\_\_

**Otázka č. 11:** Mohl/a byste ohodnotit Vaše znalosti o financích?

- a) Velmi dobré
- b) Dobré
- c) Průměrné
- d) Nízké
- e) Velmi nízké

**Otázka č. 12:** Co má podle Vás největší vliv na Vaši finanční situaci?

- a) Minulost
- b) Rodina
- c) Já sám/sama
- d) Návykové látky
- e) Jiné: \_\_\_\_\_

**Otázka č. 13:** U každého z následujících výroků mi prosím řekněte, nakolik s ním souhlasíte nebo nesouhlasíte:

	Zcela souhlasím	Svíše souhlasím	Svíše nesouhlasím	Zcela nesouhlasím	Nevím
<i>Raději žiji dneškem, než myslím na zítřek</i>					
<i>Raději utrácím, než dlouhodobě spořím</i>					
<i>Mívám starosti s placením běžných životních nákladů</i>					
<i>Mám sklon ignorovat, co je psáno malým písmem, dokud se něco nestane</i>					
<i>Pokud bych v obchodě dostal vráceno víc, než bych měl, nejspíš bych si peníze ponechal</i>					
<i>Vzhledem k mé finanční situaci mám pocit, že nikdy nebudu mít v životě věci, které chci</i>					
<i>Na konci měsíce mi zbydou peníze</i>					
<i>V současné době mám velké dluhy</i>					
<i>Své finanční záležitosti mám pod kontrolou</i>					
<i>Jste spokojen/a se současnou finanční situací</i>					
<i>Stává se Vám, že nakupujete a utrácíte spontánně a bez rozmyslu</i>					

**Modelová situace č. 1:** Představte si situaci, kdy se svými čtyřmi kamarády naleznete 1 000 Kč, které si rozdělíte rovným dílem. Kolik Kč každý získá?

- 100 Kč
- 200 Kč
- 250 Kč
- 500 Kč
- Nevím

**Modelová situace č. 2:** Jednou večer jste půjčil/a příteli 500 Kč a on vám druhý den vrátil 500 Kč. Jak vysoký úrok zaplatil za tuto půjčku?

- a) 0 %
- b) 1 %
- c) 2 %
- d) Nevím

**Modelová situace č. 3:** Dostali jste se do situace, kdy jste nezaměstnaní. I přesto je dle zákona Vaší povinností platit:

- a) Zdravotní a sociální pojištění
- b) Zdravotní pojištění
- c) Sociální pojištění
- d) Nevím

Identifikační otázky pro statistické vyhodnocení:

**Otázka č. 1:** Jste:

- a) Muž
- b) Žena

**Otázka č. 2:** Jaký je Váš věk?

- a) 18 – 30 let
- b) 31 – 45 let
- c) 46 – 60 let
- d) 61 let a více

**Otázka č. 3:** Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- a) Bez vzdělání nebo neúplné základní vzdělání
- b) Základní vzdělání
- c) Vyučen/a
- d) Odborné s maturitou
- e) Vyšší odborné, vysokoškolské

## **Příloha 2: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Klášterce nad Ohří**

Jaké jsou nejčastější důvody, proč se Vaši klienti dostali do situace, kdy jsou bez domova?

*Tak samozřejmě je to nezaměstnanost, velké dluhy, závislosti. Myslím si, že prvočátek je závislost, která vede k tomu, že ztrácí zaměstnání, pokračuje to na dluhovou past a kolotoč dluhové pasti. Pak díky tomu všemu přijdou o bydlení a skončí na ulici. Potažmo pak kontaktují nás a přichází k nám.*

Jak byste zhodnotila finanční gramotnost klientů při příchodu do Vaší organizace?

*Myslím si, že finanční gramotnost celkově našich klientů nejen denního centra a noclehárny, ale i azylového bydlení a celkově terénního programu, je velmi špatná. Jenomže oni nepřemýšlí nad tím plánem, jak by si měli finance rozvrhnout. Žijí tady a teď. Takže je to tak, že naberou dávky, první týden jsou velice štědří, peníze si užívají, a pak zbytek měsíce do dalších dávek je to velice špatné. Hledají peníze, půjčují si od různých institucí nebo jim instituce už ani nepůjčí. Takže nastupují lichváři nebo dealeři pervitinu pro které oni prodávají pervitin, nebo jim přinesou nějaké nové ovečky, které u nich budou prodávat. Oni jim dají na dluh a když poberou dávky, tak jim to samozřejmě zase vrátí a ten úrok je tam sílený. Příkladem je klientka, která si půjčí 1 000 Kč a vrátí 1 700 Kč. I to se tady bohužel stává.*

A u klientů, co jsou ve Vašem zařízení nebo u všech?

*U všech. Drtivá většina klientů žije ze dne na den. Veškeré peníze prostě umoří během prvního týdne a potom to je zastavárna. Veškeré věci, které mají, tak dávají do zastavárny a různě si půjčují. Některé klientky bohužel volí i tu cestu, že si jdou peníze vydělat prostitucí, nebo něčím takovým.*

Je nějaký klient, který vyniká a má dobrou finanční gramotnost?

*Určitě. Bohužel to není tak častý. Tak dva – tři případy do roka se podaří, že ten klient má dobrou finanční gramotnost. Dokáže dávat peníze na stranu, dokáže si našetřit na kauci, nebo na nějaké návazné bydlení. Takže někteří klienti si dokážou našetřit, což je fajn. Dokonce jsem zažila za ty roky i klienta, který byl bezdomovec, byl bez zaměstnání, měl sílené dluhy, závislost tam byla a byl to koloběh. On byl na noclehárně, na denním centru a vždycky porušil pravidla, šel ven, dokonce tam byl i nějaký výkon trestu. A povedlo se najednou to, že sám od sebe to chtěl změnit. Když jsme do něj hučeli my, že musí něco začít dělat, že to je špatně, tak když se snažíme my, tak samozřejmě ty klienti nám to odkejdou, ale myslí si cosi. Ale najednou prostě u něj přišel nějaký zlom a říkal, že jako opravdu už to myslí vážně, že chce pomoc se vším. Byla to opravdu pomoc, jako zkontaktovat dluhovou*



poradnu. My máme v Klášterci i dluhový poradenství, což je super, že tam můžeme naše klienty odkazovat. Takže jsme kontaktovali dluhovou poradnu. Bylo fajn, že s ním začali spolupracovat. Všichni věřitelé a všichni subjekty kterým dlužil se ozvaly. Našel si práci a po 3 letech dokázal odejít do samostatného bydlení. Žil rok na azylu, potom měl komunitní byt, kde bydleli tři chlapi a dělili se o nájem. A teď, když jsem ho naposledy potkala, tak čas od času si vezme dovolenou a přijde za mnou do práce se pochlubit, že řádně splácí, řádně má práci, že drogy sem tam užívá, ale jen v období okolo výplaty. Že si prostě jednou dvakrát měsíčně chce vystřelit na ten Mars bez všech problémů a starostí. Dokáže splácet a bude mít splaceno. Takže to je jako fakt příklad dobrý praxe, kdy my jsme rádi, že toho Martina máme, že na něm můžeme demonstrovat to, že když se opravdu chce, tak se to dá zvládnout. Že se z tohoto dna ten člověk dokáže dostat a vést plnohodnotný život.

Tak to je dobré. Myslela jsem, že už se z těch velkých dluhů nikdy nemohou dostat.

Když si najdou práci a přijmou to, že opravdu jim zůstane jenom ta nezabavitelná částka a opravdu budou mít fakt málo. Pokud si budou chtít nějak přilepšit, tak samozřejmě nějaká práce na černo probíhá, to jako nebudu říkat, že ne, tak se to dá zvládnout. Ale když jsme se bavili, nebo když se bavím s klienty, jako proč se to nepovede, tak pro ně je ta představa nějakých tří pěti let, co musí splácet, nebo něco řešit, hrozně dlouhá. Oni žijí ze dne na den a pro ně je problém představit si, co bude za 14 dní. Takže oni by to chtěli teď hned. Teď se rozhodnu, že chci být bez dluhů, tak nejlépe, aby to bylo do týdne hotové a nevydrží tu dlouhou cestu ke zdárnému konci.

Dále jsem se Vás chtěla zeptat, když k Vám ten klient přijde, tak jak s nimi pracujete?

Když přijde na to denní centrum, tak prvopočátek je to, že mapujete ty jeho potřeby. Co on potřebuje, s čím má problém, s čím by potřeboval pomoci, co od nás očekává a mapuje se prostě takový plán potřeb, kdy zjišťujeme, co pro něj my můžeme udělat. Samozřejmě pokud mi bude klient tvrdit, že žádný dluhy nemá, že je bezproblémový, že od nás nic nepotřebuje, že je prostě bezdomovec, potřebuje teplo, potřebuje stravu a čas od času se osprchovat a nepřízná nám to, tak my se to nedozvíme. Samozřejmě se to později dozvíme třeba z Úřadu práce, nebo že ho tady občas nějaký věřitelé nahání. Ale my pracujeme s informacemi, který on nám může chtít sdělit a které nám řekne. Když nám to nepřízná, nesdělí, tak my s tím nic neuděláme. Samozřejmě se ptáme všech na jejich finanční situaci. Jak zvládají hospodařit s penězi, jestli mají nějaké dluhy, jestli chtějí na tom nějak pracovat, potažmo jestli chtějí kontaktovat dluhovou poradnu. Když už se povede to, že by opravdu chtěli kontaktovat dluhovou poradnu, tak se domluví termín a málokdy, na ten termín dojdou.

*Nebo když už tam dojdou, tak jim kolegyně řekne, co to obnáší a na další schůzku už většinou nepřijdou. Už je to pro ně náročný, zdoluhavý a tím většina klientů na ulici žije hrozně dlouho. Takže i pojem času a nějakého závazku je jakoby problém.*

*Přijde mi, že většina našich klientů už je semletá tím životem a tím vším, že už jim je absolutně jedno, jak dopadnou, jak budou žít dál. Prostě žijou tady a teď, neřeší, co bude za 5 let. Tím, že naše kolegyně Nadějícký jsou v těch dluhových poradnách, tak ze začátku s nimi měli i tendence ty klienty motivovat k tomu, že jim uděláme nějakou besedu, že jim uděláme, jakou přednášku o tom, jak se nedostat do dluhové pasti, jak hospodařit s financemi. Tak samozřejmě všichni nám to odkývali a přišel den D. Byla přednáška a z patnácti klientů tam seděl jeden. Takže pak jsme se je snažili namotivovat nějakým potravinovým balíčkem, nebo něčím, že když tam přijdou a vyslechnou si to, že je to pro jejich dobro, že oni budou vědět, jak hospodařit nehospodařit, kde si půjčovat nepůjčovat, nebo že před tím nestrčí hlavu do písku, že je to stejně dožene. Takže až budou staří, tak kde jako skončí. Budou v 60 letech na ulici?*

*I takový klienti tu máme, že tu dožívají. Díky tomu, že nepracovali, tak nemají nárok na důchod, jak starobní, tak invalidní. Sice mají odpracováno, ale bez nároku na výplatu, nebo odpracováno nemají. Mají přiznaný věk, ale bez nároku na výplatu. Tak pak ty klienti jsou hrozně těžko umístitelný dál, nikdo je nikam nechce. Domovy pro seniory nesmí, nebo neměly by koukat, jaký ten člověk má příjem a měly by ubytovat všechny bez rozdílu finanční stránky, což se v praxi samozřejmě neděje. Každá instituce si vezme radši klienta, který má řádný důchod, na který si dají ještě příspěvek na péči a jsou za vodou. Takže ty klienti nám tady umírají. Tady jsou už jako, byť my nejsme sociální nebo zdravotnický zařízení, nejsme k tomu zařízení, tak je to problém a ty klienti nám tady dožívají.*

*Minulý rok nám tady zemřel klient, který byl 30 let na ulici. Žil různě po skvotech, ale byla to taková ta starší generace. Byl to ještě takový ten pravý romský cikán, který byl slušný, nikdy na nás nebyl zlý, nikdy nám nebyl schopný píchnout kudlu do zad. Elegantní Rom, který si vážil žen a toho co děláme. Ale byl to jeho životní styl a on prostě říkal, že mu to tak vyhovuje, že by se v bytě zbláznil, že má rád svobodu. Takže jsem zažila i klienty, který to měli jako životní styl a vyhovovalo jim to. Ten konec byl pak náročný, protože měl rakovinu plic a odmítal se léčit, odmítal brát léky a cokoliv se sebou dělat.*

*Na azylovém domě mohou být klienti ze zákona rok. Samozřejmě, když je takový klient, který má zažádáno v 10 domech pro seniory a nikde ho nevezmou, tak ho na ulici*

nevyhodíme zpátky a necháme ho tady. A víceméně ti klienti tady dožívají, protože když pak mají ty svoje diagnózy, tak drtivá většina z nich nepřežije další rok.

Vzhledem k tomu, že si musí azylový dům platit, tak musí mít nějaký příjem, ne?

*Hmotná nouze. Nesmí se nechat vyřadit. Samozřejmě se stává, že klientům někdo nabídne práci, nějakou posídní, nebo na černo. Oni jdou na brigádu a samozřejmě zapomenou jít na úřad práce. Takže Úřad práce je vyřadí a 6 měsíců jsou bez dávek, takže nemůžou být ani na azyláku, nemají peníze ani na noclehárnu, protože ty jsou taky zpoplatněné 20 Kč, prvních 59 nocí a od 60 noci je to 50 Kč. Z důvodu toho, aby se nám tady nezabydlovali a měli tendenci s tím něco dělat. Což tenhle rok je asi, ani nevím, jestli kvůli covidu, ale je extrémní v tom, že sem za 9 let, co jsem v Naději, nezažila, aby tady ty klienti byli tak dlouho na těch noclehárnách a udělali si z toho fakt hotel za 50 Kč na noc. Ale já je vyhodit nemůžu, protože se nějakým způsobem snaží řešit tu svoji životní situaci. Buď jim to nevychází, nebo tvrdí, že jim to nevychází.*

*Hlavním problémem je bytová politika tady u nás, která je špatná. Díky bohu byla zrušena bezdoplatková zóna od září, takže už to bude trošku veselejší, protože Klášterec byl bezdoplatkový, takže naši klienti se odsud neměli kam posouvat, protože nedosáhli na nájmy a pokud tedy je tady volný byt, tak majitelé chtějí dokládat bezdlužnost, pracovní smlouvu a nejlépe tři kauce. To i pro pracujícího člověka dát 60 tisíc kauci + splatit nájem je nerealné. Vidím to u svých kolegyněk nebo známých, že se najednou musejí vystěhovat, protože už je neúnosné platit nájem, který se neustále zvyšuje. Tak je hrozně těžké, protože když se stěhují, tak jim dají zpátky jednu kauci a kde seženou zbytek peněz. To je prostě šílený ta dnešní doba.*

*Takže i my pozorujeme, že i my zaměstnanci nebo zaměstnaní lidé máme nějakou finanční gramotnost a umíme hospodařit s penězi, tak je to rok od roku těžší a těžší s těma penězma vyjít, určit si priority. Takže si říkám, když kolikrát i my přemýšlíme co dál nebo i naše kolegyně, kterým se občas stane, že musí vyhledat dluhovou poradnu s nějakýma věcmi, tak si říkám, co mi můžeme chtít po těch klientech, co jsou semletý životem, jsou tam závislosti, je tam i apatie něco dělat a je tam hlavně už i nechut' něco dělat.*

*Já když jsem začínala, tak jsem si říkala, že si neumím představit, že budu mít jednu igelitku a do té se budu muset každé ráno zabalit věci a jít. Tak jsem za těma klientama, prošla jsem i terénem, tak jsem za nimi chodila, bavili jsme se a říkám, že je to pro mě nepředstavitelné. A oni mi začali vysvětlovat, že časem by mi to ani nepřišlo, že čím víc věcí mám, tím víc věcí musím tahat a spousta věcí je úplně nepotřebná. Takže to i vidím, když se*

*klienti musí vystěhovat z bytu a mají 4 kufry a my jim říkáme, no dobrý tak na noclehárně si je necháte, ale ráno, když odcházíte, tak tam nesmí být a musíte si všechny čtyři kufry vzít. Denní centrum má polední pauzu, nebo přestávku od 10 do 1, tak si ty čtyři kufry musíte vzít a jít s nimi do města nebo někam. Takže postupem času vidíme, jak kufry končí v popelnicích. To je ta lepší varianta. Nebo nám to hází tady někam za plot a uklízíme to my. A najednou se z těch čtyř kufrů stane během pár týdnů možná i dnů igelitka.*

To je hrozné. A když Vaši klienti přijdou do dluhové poradny, tak jak s nimi pracujete? Oni Vám řeknou, jaké mají dluhy a vy to s nimi nějak řešíte?

*To Vám nemohu úplně odpovědět, protože to s nimi řeší kolegyně. Každopádně, když tam přijdou, tak zjišťuje, co pro ně může udělat. S čím mají nebo nemají problém. Máme vlastně i na externí spolupráci právníka, který nám píše insolvenční návrhy nebo nám je podává. Takže oni pak zjišťují, kde všude mají dluhy a co se s tím dá dělat. Občas má klient i snahu udělat nějaký splátkový kalendář, když toho nemá hodně, tak má ochotu splácet. Takže kolikrát jsou ty exekutoři svolný k tomu, že když vidí, že ten klient splácí, tak už to neženou moc dál, nebo už se nám i stalo, že nám odpustily ty jejich poplatky nebo dokonce snížily. Takže občas se s těma exekutorama i dá, ale poslední dobou se setkáváme s tím, že ty exekutoři si jdou tvrdě za svým, že nějaká lidská bytost pro ně není. Je to pro ně čárka ve statistice. Jako já to chápu, my sociální služby to bereme trochu jinak. Furt jsme jako lidský, furt se i přesto všechno špatný, co nám ty klienti dělají, snažíme vidět to dobré a furt je posouvat dál a dál, protože klienti se nám sem vrací. Samozřejmě se občas stane, že tady po nás někdo vystartuje, nebo nám slovně vyhrožuje. Nemůžu říct, že by nás fyzicky napadl, ale když jsou posilnění alkoholem, tak jsou slovně hrozně silní, tak nám tady vyhrožují. Takže dostávají nějakou sankci. Pak je odkazujeme na služby, které máme dál nebo do jiných neziskovek, aby neskončili na ulici. To, jestli tam dojdou nebo nedojdou už je věc jejich, s tím my už operovat nemůžeme. Ale ještě díky evropskému projektu máme možnost rozdat klientům stan, karimatku a spacák, takže oni opravdu, když přijdou o střechu nad hlavou a mají tady nějaký problém a musí odsud odejít, tak ještě jsme v uvozovkách tak hodný, že jim dáme stan, spacák a karimatku, aby venku neumrzli. Protože se nám stávalo, že nám pár klientů umrzlo. Díky tomu, že popíjeli a samozřejmě necítili chlad a do rána to nevydrželi.*

*Takže v dluhových poradnách se jim snaží, ale je to o tom, že oni zjistí výši dluhu, že zjistí kde, co mají a od klientů potřebují nějaké materiály, ať už to jsou doklady totožnosti, které často nemají nebo dohledat a přinést výpisy z úřadu práce, nebo okresní správy. Prostě to ty klienty nedotáhnou do konce. Nejčastější výmluva samozřejmě je, že nemají na cestu do*

*Chomutova, protože v Klášterci tohle vše nevyřídí, takže musí do okresního města, takže často nemají na cestu. Když už mají na cestu, tak je pro ně prioritou něco jiného, než se sebrat a někam jet na úřad. Byť jim nabízíme i doprovody, že je doprovodíme, asistenci, aby tam nemuseli sami, že neví, kde to je. Mají možnost i úschovy peněz u nás v trezoru a můžou si je tam uložit, aby je neutratili najednou, aby je neutratili. Drtivá většina klientů je i závislá na hře, takže automaty a nějaké karetní hry a sázení. Takže oni mají docela dost možností, jak tu svojí finanční situaci řešit, jak spolupracovat a ukládat si, ale málokdy se to děje.*

*Když jste poslala tu první verzi dotazníku, tak když jsem si ji přečetla, tak první reakce byla, jak má náš klient odpověď, když ji nezná ani ministryně financí. Tak to jsem se zasmála. Další otázka zaměřená na úroky roční a měsíční, tak jsem to sama nevěděla, musela jsem si to dohledat. Takže i já Vám děkuji za dotazník, že jsem si rozšířila obzory, tak to bylo fajn. Ale říkala jsem si, ty naši klienti to nedají.*

Jsem si toho vědoma, že první verze dotazníku nebyla dobře zvolená vzhledem k vědomostem Vašich klientů, ale zpočátku jsem si neuměla představit, co klienti umí a neumí.

*Abyste tam dala otázky, který by věděly, tak by to byl hrozně úzký okruh otázek, ale neříkám, že jsou všichni takový. Část, nebo zažila jsem i klientku, která byla obětí domácího násilí, kterou manžel fyzicky bil a neúnosně ji bil, tak utekla s igelitkou a neměla nic a dostala se do tohoto prostředí. Tak první dva dny jenom brečela, jak byla zděšena, s kým musí vycházet, s kým musí být na pokoji, s kým musí sdílet sociální zařízení. Ale ta chodila do práce a veškeré peníze si ukládala, ve volnu si ještě našla brigádu a veškeré peníze, které si vydělala si uložila, aby ji na ně někdo nesáhl nebo nevzal. A během měsíce a půl byla schopna našetřit na kauci. Ještě ji pomohli kamarádi, nebo známý, který ji našli byt, kde mohla dát jenom jednu kauci a během měsíce se odsud opravdu dostala. Takže pokud ten člověk má trošku povědomí o nějaké finanční gramotnosti a má trošku ještě snahu a chuť s tím životem něco dělat.*

*V dnešní době existuje i spousta dalších neziskovek, tady v Chomutově funguje Institut rozvoje sociální ekonomiky a ty nabízí sociální byty. Bud' garsonky nebo byt 1+1 lidem za směšné nájem, bez kaucí, ale je tam podmínkou věk a stálý příjem. Nelze to hradit ze sociálních dávek, takže většinou musí mít invalidní důchod anebo chodit do práce. Ale čas od času se něco dá. Město Kadaň má úžasný systém postupné bydlení, kdy oni opravdu začínají na nejhorším stupni sociálního bytu, kde jsou záchody na chodbě, hrozný barák, nevybavený, musí si topit kamínkami, na dřevo si vydělat. Ale pokud jsou schopný platit*

*nějaký směšný nájem a není s nimi problém, tak třeba během půl roku se dostanou do dalšího stupně, kdy ten byt je lepší. Už je tam i ústřední topení, záchod má snad každý svůj, ale má ho na chodbě a je na zámek, pak další stupeň už je to, kdy se dostane do sociálního bytu, do městského bytu, který je ve městě a má dobrou občanskou dostupnost kolem sebe. A dokážou si ty lidi propracovat, ale musí chtít, dodržovat pravidla a musí mít trvalý pobyt v Kadani. Což je problém, protože naši klienti víceméně jsou Kadaň, Klášterec, Chomutov, ale i celá Česká republika. Takže se nám i stalo, že sem přijel klient z Prahy, nechal se oslovovat pán inženýr. Pak jsem teda zjistila, že opravdu inženýr byl, ale že život 20 let na ulici a neléčená psychiatrická diagnóza z něj udělaly bezdomovce. Byť nepil, nebyl na žádných omamných látkách. Prostě s tím nechtěl nic dělat. Jediné, co chtěl, tak nějaký sociální byt a že někde ve vlaku slyšel, že v Klášterci se rozdávají sociální byty, tak sem přijel. Byl hrozně zklamáný, že sociální byty tu nerozdáváme, že pokud jsou tu sociální byty, tak jsou ve věžáku ve vyloučené lokalitě, kam už ani ty domácí nechtějí. Což je paradox, že už i Romové se od Romů stěhují, že s nimi nechtějí mít nic společného. Takže byl hrozně zklamáný, že tady byt nedostane, takže si během měsíce sbalil svoji tašku na kolečkách, svůj prší plášť, řekl nám, že je z nás hluboce zklamán, že nemáme sociální byt, že mu tady byla zima u nás a šťastnou cestu. Takže pohnutky, jak se k nám klienti dostanou jsou různé, nebo se dokonce stává to, že je propustí z psychiatrické léčebny a řeknou jim: „No jedte do Klášterce, tam se o Vás postarají“.*

*Takže občas je to náročný. Díky tomu, že máme v okolí různé fabriky, tak samozřejmě do fabrik se natahají různí cizinci – Rumuni, Ukrajinci, Bulhaři přes agenturu. Oni dost často pijou. Párkrát přijdou do práce opilý, oni je vyhodí z ubytovny, z práce, agentura se k nim nemá a oni skončí někde na ulici někde u popelnic, kam si pro ně přijede městská policie a řekne: „Tak tady ho máte“. A teď od nás se očekává, že my s tím něco uděláme, takže to občas bývá taky náročné.*

#### Máte hrozně náročnou práci.

*Náročný to asi je, ale za ty roky si říkám, ta práce je různorodá. Několikrát do roka řešíme něco, co je nové a nové, kdy řešíme, jak s tím klientem pracovat dál, jak mu pomoci, jak ho nějakým způsobem někam posunout. Já už teda přímou péči v současné chvíli nedělám. Už čtyři roky s klienty moc jako, já už jsem jenom ta hodná nebo zlá teta, že jim buď udělují sankce, když něco zvořou a kolegyně z nich mají obavy, tak já jsem taková ta zlá složka anebo naopak, že za nimi jenom chodím a povídám si s nimi jak se mají a co by tu chtěli změnit. Co jim tu chybí nechybí, aby se tady měli, byť jsme záchytná stanice, tak aby*

*se jim tady alespoň trochu líbilo, byť se jim tady líbit nemá, aby se to snažili změnit a dostali se odsud.*

Jak jste říkala, že jsou v Kadani ty postupné byty, tak takových bytů je po České republice více nebo se jedná o ojedinělý případ?

*Každé město k tomu přistupuje jinak. Někdo má dost sociálních bytů, třeba Brno je unikátní v tom, že má dostatek sociální bytů, z kterých udělali Housing First, takže i to se rozmáhá. Plzeň k tomu teď přistupuje, Kadaň, i na horách, tady v těch horských vesničkách se díky evropským projektům snaží tvořit sociální byty, ale je to podmíněno tím trvalým pobytem. Takže pak když je nějaký klient z Ústí, který prošel drtivou většinou republiky, ať to byly azyláky, denní centra, noclehárny a je problémový, tak město od něj dá ruce pryč, protože s ním nechce mít nic společného. Sociální byty ano, ale ne pro vás. Takže je případ město od města, každý se k tomu staví jinak. Samozřejmě města jako samosprávy mají tendenci k tomu: „jo vy nejste náš občan, obraťte se do místa trvalého bydliště, ať se o Vás postarají tam.“ Přitom my dle zákona nesmíme koukat, jestli je ten klient Chomutov, Klášterec, Kadaň anebo přijede ze Zlína. Prostě je v krizi, potřebuje pomoci a od toho jsme tady. Takže i kdyby se stalo, že přijde pán a ten mi řekne, že je Mickey Mouse a může to být člověk, který bude oblečený za statisíce a bude si připadat, že je v krizi, tak mi v ten prvopočátek zjistíme, jestli má příjem nebo nemá příjem, tak pro nás je to člověk v krizi a my jsme tady pro něj.*

Říkala jste, že mnoho klientů má velké dluhy. Jedná se například o dluhy z nezaplacené hypotéky?

*Ne. Drtivá většina našich klientů si na hypotéku ani nedostane. Jsou to pokuty za jízdu na černo v dopravním prostředku. Byli vyřazeny sankčně z úřadu práce a samozřejmě povědomí, že si mají platit nějaké zdravotní, když už ne sociální, absolutně není. Hlavně z čeho by to platili. Nemají ani korunu. Takže jim vzniká dluh na zdravotním pojištění. Pak tu jsou různé přestupky, které oni spáchají. Mají jít na přestupkovou komisi a samozřejmě to nezplatí. Dluhy na popelnících, když ještě bydleli. Dluhy za psa, že měli a nepřihlásili a přišlo se na to. Pak samozřejmě jsou to různé bankovní, dřív to byli často nezaplacené paušály, když to začalo. Samozřejmě nikdo dřív nezkoumal, jestli ten klient má příjem nebo jestli bude schopen platit nebo nebude schopen platit. Různé nebankovní půjčky, nebo ze začátku i bankovní půjčky. Prostě ty klienti vytloukají klín klínem. Hlavně teď dostanu peníze a nepřemýšlí nad tím, jestli to budu moci platit nebo nebudu moci.*

*Právě klientky to pak vedlo k prostituci a jedna klientka byla i, nevím, jak to říct hezky, hloupá, že chodila i za 50 Kč nebo za polívku. Tak jí říkám: „vy jste se zbláznila. Vy prodáváte svoje tělo a za takovou směšnou cenu“. A ona: „tak myslíte, že bych měla chtít víc?“ „No nařídít Vám to nemůžu, ale když se nad tím takhle zamyslím, tak bych tu taxu asi trochu zvedla no.“ Pak přiběhla celá šťastná, že to zvedla a že už si může i něco koupit. Prostě je to úsměvný, s čím nám sem klienti přijdou, ale občas je to spíše k pláči.*

*Nebo to jsou klientky, které si vzali Vietnamce za peníze, aby mohl získat občanství, aby tady mohl zůstat. Protože potřebovaly peníze. Nebo sem přijde člověk z pojišťovny. Oni teda do objektu nesmí, takže my je odsud okamžitě vyhazujeme, ale nabízejí jim, že je za 200 Kč přeregistrují k jiné pojišťovně. Oni ví, že dostanou ty dvě stovky, takže se nechají přeregistrovat. Pak jdou někam k lékaři. když už je nějaký lékař přijme, no a tam je neošetří, protože nemá s touhle pojišťovnou uzavřenou smlouvu.*

*Nebo přijdou energetické společnosti. Když bydleli ještě v bytech, tak přišli energetické společnosti, že jim dají lepší tarif, tak ať vypoví smlouvu, např. u ČEZu, tak oni vypoví smlouvu u ČEZu a vypoví ji špatně a úplně mimo, než jak by měli a oni po nich chtějí penále třeba 20 000 Kč. A takhle to vzniká. Oni si nepřečtou smlouvu, smlouvám nerozumí, oni podepíší všechno, co před ně strčíte a je jim úplně jedno, co to je.*

*Takže celkově ta finanční gramotnost a ta povědomost je velmi špatná. Myslím si, že za ty roky to vzniká v rodinách už od dětství, protože vidí ten model doma. Nikdo jim nic nevysvětlí. Na základní školu ty děti téměř nechodí, protože mají neustále výmluvy, proč do té školy nemůžou. Když už tam dojdou, tak samozřejmě pozor nedávají. Učit se nechtějí. Vylezou z 9. třídy, nebo kolikrát ani ne z 9. třídy, ale prostě po 9 letech základní docházky a první co, tak jdou na pracák, aby mohli pobírat dávky, protože to je jakoby práce, dostanou peníze, ale učit se dál nepůjdou. V dnešní době je miliarda projektů, že když to dítě půjde studovat, tak my jsme schopni mu přes různé neziskovky a další programy zajistit peníze, na vybavení do školy, na dojíždění, na obědy zdarma, a já nevím co ještě. Ale ty děti půjdou ve stopách svých rodičů a skončí, tak jako rodiče. My, když tu sedíme na poradě, tak si říkáme, že si vychováváme další generaci našich klientů, což je smutný. Je to šílený. Oni neznají nic jiného, než azylák. Já mám klientku, která je 84. ročník a má 15 dětí. Je babička. Ona měla dítě v 15 a její dcera měla dítě taky v patnácti. Takže ona ve 30 byla babička. Protože tak to prostě je a ještě má takový názor, že dokud jí ty sociálky budou děti odebírat, tak si je bude dělat dál a dál. Takže je jí nějakých 37 let a má 15 dětí.*



To je strašné. A vy, když máte ty rodiny s dětma v azylovém domě, tak vy nekontrolujete, jestli chodí do školy?

*Samozřejmě kontrolujeme. Motivujeme je, aby ráno vstávali. Dokonce jsme schopni na ně ráno ťukat, abychom je vzbudili, i když je to nad rámec naší práce. Ve finále by nám to mohlo být jedno, ale jedno nám to samozřejmě není. Takže na ně ťukáme, nebo se stane že dítě zaspí. Každý někdy zaspí, taky jsem zaspávala jako dítě. Ale jejich dítě zaspí o 10 minut a oni automaticky řeknou, že to dítě do školy nepůjde. A my jim říkáme, že ne, ať zavolají do té školy, že to dítě přijde o hodinu později. Neexistuje, že když zaspí, že nepůjde vůbec do školy. Může jít na poslední tři hodiny nebo čtyři. To dítě nemá celý den volno.*

*My tu máme v azylovém domě i pedagogickou pracovníci, která se těm dětem věnuje. Dopoledne se věnuje těm předškolním nebo těm školkovým. Snaží se s nimi rozvíjet motoriku a dovednosti. Snažíme se motivovat, aby i maminky byly přítomný, aby prostě viděli, co s těma dětma dělat, jak se jim věnovat, aby trávili smysluplně ten jejich čas. Ne samozřejmě se to vždycky povede. Když se to povede u jedné nebo dvou maminek, tak jsme samozřejmě za to rády. Takže ty děti, když zaspí, tak ty matky mají tendenci je automaticky šoupnout do toho klubu. A my jim říkáme, že to dítě nebylo ve škole, takže do toho klubu prostě nepůjde.*

*To samé, když je nemocné. Teď se nám třeba stalo, že tu máme maminku. Dítě bylo první den ve škole. Dobrý. Druhý den ve škole. Dobrý. A třetí den už ho bolelo břicho a už se mu tam nechtělo a už to nebylo dobrý. Tak přes náš nátlak, trošku, jsme říkali, že to dítě prostě do té školy půjde. Celé léto mu nic nebylo, první dny taky ne. Samozřejmě to dítě to ve škole trošku nahraje a okamžitě volá paní učitelka, že dítěti je špatně, ať si pro něj maminka přijde. Takže dnes je 23. září, a to dítě bylo ve škole první dva dny. Od té doby je údajně nemocný, chodí po lékařích. Samozřejmě nic mu není, lítá tady po chodbě. Takže my apelujeme na tu matku, že jestli je nemocný, tak bude ležet, žádný litaní po chodbě, žádný klub. Naopak ještě ta naše paní učitelka, ta pedagogická pracovníce, za ním jde na ten pokoj a snaží se s ním dělat to, co mu posílají ze školy, aby alespoň něco dělal, protože matka to prostě dělat nebude. Tyhle děti mají hrozně špatný start do toho života, díky tomu, že se do takové rodiny vůbec narodí.*

A jaké mají tyto děti známky ve škole?

*Špatný. Ty děti vylezou ze sedmé třídy po devíti letech. Těm rodičům je to úplně jedno. Část rodičů neumí psát, číst, počítat. Takže pak je to hrozně těžký. A vůbec aby si něco přečetli, nějakou smlouvu, nebo se o něco zajímali, když tomu nerozumí, nepřečtou to, nepodepišou to. Klient se nám tu podepisuje vlnkou a dělá ji ne zleva doprava, ale zprava*

doleva. Takže se podepisuje úplně opačně. Pak jsem zjistila, že opravdu žil v kravině mezi krávami. Rodiče zemědělci, kteří brzo zemřeli a jeho tam vychovávali pomalu zvířata. Tak si říkám, kde se to má naučit. Protlouká se životem a je rád, že je rád.

A covid. Musím zaklepat, že za ten rok a půl jsme měli jenom jednoho bezdomovce, který nám přitáhl covid, a ještě se to snažil dva dny zamaskovat. Takže nám tady dva dny vesele lítal s covidem. My jsme zbytek bezdomovců museli zavřít do karantény. Takže 15 bezdomovců a jak jim máme nařídít, že tu musí 14 dní zůstat v karanténě. Mají svoje závislosti a potřeby, takže co s tím? Takže my z denního centra a noclehárny udělali druhý azylák, kde ty klienti byli 24 hodin denně. My jsme ji tam 3x denně vařili, my jsme jim kupovali tabák a papírky a dávkovali jsme jim tabák a papírky, aby si mohli alespoň 5 cigaret denně zakouřit. Samozřejmě jsou tady klienti, kteří potřebují pervitin, takže co s tím? Přece nebudu kupovat pervitin, a ještě jim ho nabízet. Takže pak jsme zjistili, že oni si vymysleli fintu, že jeden klient nás zabaví a druhý si šel ven zakouřit a házeli mu to přes zeď. Takže když jsem to viděla na té kameře, protože mi to hned došlo, tak říkám, že musím přivřít oči, protože než abych tady měla absták, někoho s abstákem, a on nám to tady rozkopal nebo někomu ublížit, tak to si nemůžu dovolit.

Takže najednou ty pravidla, které musí dodržovat, byly mírnější. Oni nemají přístup na internet, takže jsme jim přitáhli televizi, přitáhli jsme jim video a udělali jsme jim odnož wifiny, kde měli svoje heslo, aby nám 14 dní vydrželi na wifině. Po karanténě se to všechno zase zavřelo, vyndali jsme wifiny a vše. Takže tu byli 14 dní na hotelu a modlila jsem se, aby po těch 14 dnech nebyl někdo další pozitivní, protože by se ta karanténa musela znovu prodloužit. Naštěstí ne. Takže i tak jsme přišli na to, že je hrozně těžké tady ty klienty udržet. Tak to je pro Vás covid úplně něco jiného než pro nás doma. My si nasadíme respirátor a více neřešíme.

A my jsme vlastně v respirátorech byli každý den celý den a i klienti, takže pro klienty, kteří neumí dodržovat pravidla, furt jim připadá, že je buzerujeme. A teď oni přišli, a my jim museli změřit teplotu a dodržovat hygienická pravidla.

Chtěla bych se Vás zeptat, kolik % Vašich klientů se vrátí zpět do normálního života?

Když si vezmu, že na denním centru a noclehárně se vystřídá nějakých 80 klientů, tak jestli se za ten rok vrátí, nebo pokusí vrátit do normálního života 1 – 2 klienti, tak je to hodně. A pak se ještě stává, že se nám ten klient za pár měsíců vrátí zpátky. Samozřejmě, když to nevyšlo, tak my zjišťujeme, proč to nevyšlo. Tak samozřejmě klienti mají problém přiznat vinu nebo chybu že je nějaký problém u nich. Pak se to samozřejmě časem stejně dozvíme.

*Takže když ten klient dostal třeba byt a neplatil nájem a už i v minulosti neplatil nájem, a věděl co bude, když ten nájem nebude platit dál, tak prostě zabere dávky a část z nich vyplatit a teď zjistí, že radši půjde pařit s kamarádama, nebo támhle si něco koupí nebo telefon. Ten nájem nezaplatí a čeká co bude. Tak samozřejmě to většinou dopadne tak, že první nájem ty lidi ještě jakžtakž přimhouří oči, ale druhý nájem už Vám nikdo neodpustí a vyhodí Vás z bytu.*

*A stává se nám, že klientům je třeba 75 let a oni přestanou platit nájem a ty pronajímatelé je vyhodí a oni se v 75 letech ocitnou na ulici. A nedají absolutně náš režim. Mají být v domovech pro seniory, jenže domovy pro seniory je už v minulosti odmítli. Pořadník je hrozně dlouhý. Takže zase se dostat do toho pořadníku jde přes různý známý. Takže my je přes různý známý, dobrý vztahy a konexe snažíme někam protlačit, ale málokdy se to povede. Takže ty lidi dáme z denního centra a noclehárny na azylový dům, aby nemuseli chodit ven za každého počasí. Aby měli lepší stupeň bydlení. Ty klienti už jsou nesnášenlivý s ostatníma klientama. Ostatní jim lezou na nervy, provokují je, nechtějí nikoho na pokoji. Ty pokoje jsou ale dvoulůžkové. Dokážou ten pobyt tomu spolubydlicimu znepríjemnit. Takže je otázka, jestli toho klienta vyhodit? Mám si vzít na triko, že 75letou paní vyhodím na ulici a ona tam zemře? No je to prostě šílený.*

*Takže málokdy se to povede. A i z toho azyláku ty lidi odchází do návazného bydlení. To jsou většinou další ubytovny, další azylový domy. Když se jim povede získat byt, tak za půl roku za rok jsou zase zpátky, protože nezvládnou platit a byla přednější zábava, alkohol a drogy než placení nájmu. Přijdou mi, že jsou v tomhle hrozně nepoučitelný. Já si neumím představit, že mi přijde výplata a hned druhý den mi neodejdou příkazy na bydlení. Neumím si představit, že si koupím něco, když na to nemám. Když na to nemám, tak si to nepořídím, ale jde o to, že jsem v tom byla vychovaná od malička. Že jsem od dětství dostávala kapesný, když jsem něco potřebovala, tak jsem si na to musela našetřit. Jednou týdně jsem dostala 10 Kč. Myslím každou neděli. Nebo když jsem byla na vysoké škole, tak jsem odešla z domova a dostala jsem na měsíc nějakou částku a pokud mi to nestačilo, tak jsem musela na brigádu a dorovnat si to.*

*Oni tohle ale neznají. Žijí tady a teď. Je jim úplně jedno, co bude za týden. Ono to nějak dopadne. Oni se o nás postarají. Samozřejmě my se postaráme, ale nevím, jestli je to životní cíl žít takhle.*

A je víc mužů než žen, kteří jsou bezdomovci.

*Samozřejmě mužů. U žen je to bezdomovectví takové skryté. Žena se víc schová někde u kamarádky, u příbuzných, u partnerů. Mají to jednodušší v tom bezdomovectví. Ale máme tu klientku, která je celoživotní bezdomovec, co ji znám. Už mnoho let přede mnou byla bezdomovkyně. A my si z ní děláme trochu srandu, že už utrápila další 4 bezdomovce, protože to vždycky táhla s nějakým bezdomovcem a on umřel. Zůstala sama na ulici a zase se nalepila na nějakého dalšího bezdomovce, aby nebyla úplně sama. Takže i takový klientky jsou, ale těch klientek je méně a většinou se dokážou někam líp upíchnout než ty chlapi.*

Takže většina klientů mají nějaké rodiny, ale ty od nich už asi raději dali ruce pryč, že?

*Buď mají rodiny, nebo už mají i svoje děti. Jsou i příklady, že děti vyrostly v tom, v čem vyrostly a byly takový, že řekly ne. Já nechci žít jako moje matka. Takže mají i plnohodnotný životy.*

*Stalo se, že jsme tu měli pána, který byl opakovaný bezdomovec. Vždycky něco porušil, takže jsme ho vyhodili a byl na ulici. Pak na nás nadával, nechtěl s námi spolupracovat, pak se dostal na azylák a během jednoho roku nebyl schopný našetřit, protože vše projedl. Opravdu si uspokojoval svoje fyziologické potřeby a nějaký uspokojující pocit pro něj bylo jídlo. Takže on opravdu hrozně jedl. Díky tomu byl velmi obézní, takže když se měl dostat do sanitky, tak to byl velký problém. Měl bércové vředy ošklivé. Nestaral se o to. Byť nám sem jednou týdně dochází zdravotní sestra, takže našim klientům pomáhá, protože je pro naše klienty zdravotní péče nedostupná a ošetřující lékař neexistuje. Specialista už vůbec ne, takže jsme rádi, že sem dochází zdravotní sestra jednou týdně. Teď od nového roku tedy dvakrát týdně, aby nám s nimi pomáhala. Ať je to převaz ran, zjišťování hladiny cukru v krvi, protože tu máme cukrovkáře, kteří se o sebe nestarají, pak nám tu upadnou do komatu.*

*Takže pán, ze sebou nechtěl nic dělat. A blížila se doba, kdy jsme ho z azyláku museli vyhodit, protože se nikam neposunul, nenašetřil si, takže co s ním? Byl tady rok a žádná změna. Takže dcera se nad ním slitovala, zaplatila mu kauci v garsonce, dala mu byt a přestěhovala ho odtud. A pán za půl roku volal, že se musí odstěhovat, že má dluh na nájmu. Byl tam šest měsíců a z toho 4 nájmy nezaplatil. Tím pádem i ta dcera řekla, že jí je to líto, že je to táta, ale že má svůj život, svých starostí dost, svých problémů dost, rodinu a nepotřebuje, aby jí táta finančně vyždímal, jenom když on potřebuje. A pak se k ní nezná, nepřijde na Vánoce, protože je líný k ní dojít. Takže i to se stává.*

*Nebo jsme měli klienta, který žil s rodičema, ale maminka zemřela a on prodal tátovi barák nad hlavou. Veškeré peníze projedl, vážil 280 kg, nemohl už ani chodit a on se nám*

*nemohl dostat do sprchy, protože byl morbidně obézní a neotočil se ve sprše, protože tam byly zašupovací dveře a nemohl se tam dostat. Pak jsme zjistili, že ho majitel bytu okradl o nějakých 130 tisíc. Tak jsme právě přes dluhovou poradnu, přes právníka, přes policii ho navedli k tomu, jak má postupovat a ty peníze dostat zpět, protože měl u sebe tatínka schizofrenika. Tak aby se svým tatínkem 70letým mohli někam jít, do nějakého bytu, kde by mohli žít, protože když ten byt prodal, nějaké peníze projedl a nějaké peníze spadly na dluhy co si pamatuji, tak jen proto, že to byla nějaká aktivita a něco pro to měl udělat, tak se na to vykašlal a řekl, že mu ty peníze nechá. 130 tisíc, kdy jste bezdomovec a řešíte každou korunu. Tak on byl tak líný, že se na to prostě vykašlal. Tím pádem my jsme ho museli ukončit na denním centru, protože se nikam neposunul, nezvedl ani nohu ani ruku, pak už měl i zdravotní komplikace díky své nadváze. Pak chytli i covid, naštěstí to nechytli tady u nás, ale v jiném zařízení. Postel pod ním praskla a samozřejmě my máme železný vojenský postele a a ta postel pod ním nevydržela. Takže já si to nemůžu vzít na triko, že ta postel pod ním zase praskne, jemu se něco stane, pořeže se o to železo, nebo nevím co a půjde to za mnou, jako za provozovatelem sociální služby. Takže pak jsme je natvrdo ukončili a museli si najít jiný azyl a takhle putují po všech azylákách v České republice, kde na ně mají nějaký technologický standard. Kde chvíli jsou, ale zjistí, že on toho otce týrá, protože ten má důchod, takže on ho fyzicky napadá, že po něm chce peníze. Všechny peníze mu projí, takže hrozný, protože on se nikam neposune.*

*Myslím, že je to zajímavé téma, jen se obávám výsledků, které se Vám dostanou do ruky, ale bude to prostě realita. Jak to je. Nebude to nic hezkého, příkrášeného, protože drtivá většina lidí na ulici nemá finanční gramotnost. Byť možností, jak ji získat, nebo jak se vzdělávat, díky dluhovým poradnám, který jsou rádi, když můžou v jakýkoliv službě udělat nějakou přednášku na to. Je to vidět i v těch portfoliích, když vydáváme novinky ze služeb a je tam vidět, že se s těma klientama něco dělá.*

*Je výborný, že naše dluhovka spolupracuje s NZDM pro děti a mládež tady u nás a vymýšlí akce na finanční gramotnost formou hry. Ty děti to baví, že mají fiktivní peníze a řeší co si za to nakoupí. Takže ta akce se je snaží už v dětském věku motivovat k tomu, aby věděly, co ty finance jsou a jak s nimi zacházet. Jestli se to ujme nebo neujme, to už my neovlivníme, ale alespoň něco se pro ty děti dělá, protože pak, když Vám sem přijde 40letý bezdomovec bez jakýchkoliv základních znalostí, tak už ho těžko předěláte a motivujete k tomu, aby se sebou něco začal chtít dělat. Protože ta představa, že oni půjdou do práce, celý měsíc tam budou vstávat, a pak dostanou jenom nezabavitelnou částku, tak prostě ani*

náhodou. Tam nepůjdou. Když už si třeba najdou práci, tak pozorujeme to, že oni první až čtvrtý den vstanou. Pátý už se jim nechce, pak mají víkend a v pondělí už nevstanou, protože se jim nechce, jsou unavený, potřebují se dospat a nejdou. Dokonce i ty chlapi, co třeba jezdí na ty stavby, tak oni sem pro ně ráno přijedou, oni na ně ráno zatukají, ať jdou do práce a oni jim řeknou: „sorry vole, dneska nejdu.“ Protože se jim prostě nechce, potřebují se vyspat a nedonutí je nikdo a nic, aby někam šli. Pak samozřejmě, když už nemají peníze, tak by na tu brigádu rádi šli, ale pak jim ty chlapi řeknou: „hele sorry, ale ty jsi nespolehlivý. Je nám to líto, ale máme tu za tebe někoho jiného, kdo každý ráno vstává, nebo kdo nám přijde ráno ožralý.“ Naši klienti alkoholici, tak jdou do práce v podnapilým stavu, tam to ještě přikrmí a kdo by je zaměstnal. To by byl hned průser. Třeba se stalo, že klient šel do výkopu a ono ho to zasypalo, tak to byl průser, protože byl pod vlivem.

Myslela jsem, že když jsou v azylovém domě, tak nesmí pít.

Samozřejmě. U nás se pít nesmí, nesmí se pít ani na denním centru a noclehárně. My ze zákona je nesmíme ploště testovat. Takže dřív se dělalo to, co si pamatuji z Olomouce na noclehárně, kde jsem studovala, že se přišlo na noclehárnu, všichni si museli dejchnout a pokud měl někdo nějakou promile, tak musel odejít, což nám nyní zákon zakazuje. Nesmíme plošně testovat na alkohol, nesmíme ploště testovat na drogy. Protože jestli budete matka a budete závislá na pervitinu a budete svoji závislost zvládat tak, že si dáte dávku, ale budete fungovat, tak to je vaše vůle. Vy máte právo brát pervitin, ale musíte fungovat. Takže pokud klient bude někde venku, dá si tam dvě tři piva a přijde sem a my to na něm nepoznáme, že na nás nebude mluvit, my to neucítíme, nebude se motat, nebude vulgární, nebo nebude porušovat pravidla, tak já se to nedozvím, že si něco někde dal a ono to projde.

Samozřejmě praxe je taková, že tady třeba projde, ale oni si v batohu donesou tašku na pokoj, byť v domácím řádu je to zakázaný a oni jsou s domácím řádem a s pravidlami denního centra seznámeni, takže vědí, že nesmí, a hlavně na chodbách jsou všude kamery, ale na pokojích ne. Takže oni se napijou nebo se napijou na záchodech a neznají tu míru, kdy by řekli hele dost, jsem napitý, a pak už to na mě bude vidět nebo budu agresivní. Ne, oni prostě vyžahnou flašku vodky, a pak nám tady začnou dělat brikule a my jim říkáme: „Jste napitý a porušujete pravidla azylového domu, nebo denního centra, narušujete kolektivní soužití, tak si pojdte dejchnout.“ Oni odmítají. Tak jim říkám, aby odešli, protože narušují kolektivní soužití a pravidla azylového domu. Odmítají, takže zavolám městskou policii, protože tu nemohou být. Tak oni si tam sednou, kolegové volají městskou, mezitím schytám 5 -10 minut nadávek a různých jmen, než oni přijedou. Policie ho vyvede a já mu

říkám, že má měsíc sankci, za to, že vyhrožoval. Po měsíci si přijde jako okroupeček, omlouvá se a za dva měsíce se to opakuje. Tak když je to po druhé, tak dostane 3 měsíce sankci. A když se to kumuluje, tak dostane i půl roku, ale prostě je to furt dokola začarovaný kruh.

Oni jsou pak schopný druhý den přijít a omlouvat se, jak to zvorali, že už se to nebude opakovat, že se nám omlouvají. Samozřejmě tu sankci jim nestáhneme, takže zjistí, že nedosáhli svého a už zase nadávají, že jsme mrchy a bachařky a já nevím co jiného. Ty slova nejsou moc publikovatelný.

#### Nebojíte se jejich agrese? Nikdy Vás nijak nenapadli?

Oni jsou většinou silný jenom slovně. Oni si to dokážou moc dobře spočítat, že kdyby něco, tak už se sem nikdy nedostanou a bude to ještě větší sankce. Takže většinou jenom u té slovní agrese a u toho, že odmítají opustit objekt. Samozřejmě jsme zažili i klienta, který už tady ani neměl být a v hlavě se mu vyrojilo, že tu zůstala jeho partnerka a že ho podvádí se zaměstnancem. Tak přišel a pod záminkou toho, že s ním potřebuje mluvit, že tam měl snad poštu, tak mu kolega otevřel a on na něj vyndal nůž. Ale to bylo za ty roky jednou. Takže většinou ty klienti jsou silný slovně.

Samozřejmě nám vyhrožují, že nás zabijou, že nám zničí auto, ale ten vztek je jenom tady a teď a oni se později uklidní a přijdou se třeba i omluvit. Když je to poprvé, tak jste vyděšená a koukáte. Máme výbornou spolupráci s městskou policií i se státní, takže když zavoláme, tak oni tu během tří minut jsou, když je to naléhavé. Takže to tak občas je, naštěstí se tu ještě nikdy nestalo, že by se tu muselo řešit nějaké napadení nebo něco takového.

Ale občas se to v nějakých denních centrech, noclehárnách a azylákách stává, protože se scházíme a vidáme s kolegama, ale furt to není tak, jako když třeba městská policie kontroluje někde bezdomovce v parku, tak to má mnohem horší. I ty klienti, když jsem přijdou, tak jsou upozorněny, že by si neměli půjčovat peníze mezi sebou, že ty peníze už nikdy nikdo neuvidí. Pak Vám tu brečí, někdo, kdo je hrozně hodný a půjčil peníze, že mu je nevrátili. Tak říkám: „Jo to je mi líto, ale to je Váš problém. Vy jste byl upozorněn při nástupu, že nemáte půjčovat peníze, protože nastává ta situace, kdy půjčíte peníze, a pak nebudete mít sama peníze na zaplacení a já Vás budu muset ukončit, protože jste nezaplátila.“

My jako Naděje spolupracujeme s nadací pana Sedláčka. Ten projekt se jmenuje Nejdřív Střecha. Je to i na stránkách Naděje, takže když budete hledat, tak je to tam uvedené. Teď to snad spadá pod Výbor dobré vůle Olgy Havlové, ale je to pán Sedláček, takový

mecenáš. Když my třeba vidíme, že sem přišla paní, která utekla z cikánské rodiny, která ji držela ve sklepech a brali ji důchod. Tak jsme přišli, že byla obraná o důchod a neměla ani korunu a teď měsíc co s ní. Takže na noclehárnu, byť to stojí 20 Kč, tak kde to má vzít, takže je to projekt, kdy my je žádáme do projektu a maximálně 60 nocí ať na azylu nebo denním centru se z toho projektu zaplatí.

Takže když vyhodnotíme, že ten klient si to opravdu zaslouží, že se do té situace nedostal úplně svojí vinou a že mu můžeme nějak pomoci, tak ho necháváme spát na dluh celý měsíc a na konci měsíce se to vyúčtuje do toho projektu a oni nám to zaplatí. Nebo na azylu byla rodina, měla čtyři děti a čekala páté a samozřejmě kočárek a další věci něco stojí. Úřad práce na to žádnou mimořádnou podporu neuznává. Prostě věděli, že jsou 9 měsíců těhotný, tak si za 9 měsíců měli našetřit. Tak to úplně nevím z čeho, takže oni si nakoupili kočárek a neměli na zaplacení. Tak my jsme říkali fajn, tak my to hodíme do projektu, ale je to naposled.

Většinou ty lidi o tom ví, ale už jsem se setkala i s tím, že nám volali z jiných azyláků nebo z jiných sociálních odborů, že potřebují ubytovat klienta, ale že nemá peníze. Tak říkám, že to je problém, že u nás musí mít příjem a oni mi řekli, že koukali, že jsme v projektu Nejdřív střecha, takže to za ně zaplatí. Tak říkám, že takhle se s tím nakládat nebude. Já nebudu klienty motivovat k tomu, že nemusí platit, že to za ně někdo zaplatí. Jako proč? Ať se snaží. Jako stane se, že někdo nezaplatí, a proto i klientům říkám, že nám je stokrát milejší, když ten klient přijde a řekne, že je blbý, že ty peníze prohrál, že to nezvládl. A teď nevím co dál. Tak když je to poprvé, tak řekneme fajn, nelhal jste až do poslední chvíle, protože klienti často do poslední chvíle lžou, že to zaplatí, že se polepší a že to seženu. Najednou je konec měsíce a nezaplatili. Takže je mi to líto, ale nespíte. Oni začnou, jak budou na ulici a zmrznou. Říkám, je mi líto, ale měl jste přijít s pravdou ven a my bychom Vám nějakým způsobem pomohli.

Takže když přijdou a fakt řeknou pravdu, tak pro mě je to to, že nám věří a že jsou férový, tak se jim snažíme pomoci. Jakmile lžou do poslední chvíle, tak jim řeknu, že je mi líto, ale musí si pomoci sami. Takže je to různorodý, a i s tímhle se dá pracovat, že jim dokážeme pomoci i v tomhle tom.

Nebo se stává, že nám volají lidi, třeba mi volala paní ve dvě hodiny ráno, a ještě mě sprdla, co si dovoluji spát. Tak říkám, že moje pracovní doba je od půl 7 do 3. Takže ve dvě hodiny ráno, když mi voláte, tak je to jen moje dobrá vůle, že Vám ten telefon zvedám. No a bylo to o tom, že se dožadovala, abychom klienta vzali na noclehárnu. Tak jsem se ptala



*proč? A ona, že ho našla ve sklepě a zavolala na něj městskou policii. Byl to konec června. Říkám: „takže vy jste našla bezdomovce, který Vám v tom vchodě vadí, že tam spal. Volala jste na něj městskou policii, aby ho vyhodili, takže teď máte výčitky svědomí, že venku umrzne a že my máme obejít pravidla a poskytnou službu a budit všech 8 klientů, kteří na té noclehárně spí a obejít všechny pravidla jenom proto, že vy máte výčitky svědomí. Tak to ale nefunguje.“ Takže si na mě bude stěžovat. Tak říkám, že na to má plné právo. A že jí říkal, že tady nikoho nezná. Tak říkám, pokud tam byla městská policie a vyhodnotila. Kdyby volala městská policie mne, že někoho takového našli, tak samozřejmě v rámci dobré spolupráce bychom ho přijmuli i ve 2 hodiny ráno. To se tak dělá. Pokud ale městská policie vyhodnotila, že toho klienta znají, že nás klient nepotřebuje. Nehledě na to, že byl začátek června, takže ten klient by neumrzl. Tak je mi líto a jednu noc na té lavičce zvládnou i já, když bude potřeba. A Vaše svědomí je Váš problém. Tak jste ho tam měli nechat. Pak na mě napsala email, že jsem byla zlá a nepříjemná a ve dvě hodiny ráno jsem jí jako odpálkovala. Takže já ve dvě hodiny ráno zvednu telefon, a ještě dostanu kartáč?*

Musíte mít hroznou trpělivost nejen se svými klienty.

*Je fakt, že za ty roky, když jsem nastupovala po škole plná ideálů, tak ty ideály hodně rychle splaskly. Protože jsem si myslela, jak klienti nelžou, ale oni všichni lžou a pomoc se jim nedá, pokud sami nechtějí. Já razím takovou heslo: „neumíš-li, naučíme tě, nemůžeš-li, pomůžeme ti, nechceš-li, nejsme schopni ti pomoci.“ Takže pokud ten klient nechce, tak je to jeho volba. Já s tím nic neudělám a musím přijmou i to, že ne každý klient chce pomoci a něco pro tu změnu udělat. Takže nechceš-li, je mi líto, my tu nějaký základní potřeby udržíme s tebou, abys nám tu neumřel a nezdrhl na ulici, aby ses měl kde vykoupat, najíst, napít, vyspat. Ok, ale dál už je to tvoje volba. A já ani nikdo z nás s tím nic neudělá, pokud ty nebudeš chtít.*

### **Příloha 3: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Havířova**

Jaké jsou nejčastější důvody, proč se Vaši klienti dostali do situace, kdy jsou bez domova?

*Nejčastější důvod je, že přijdou o bydlení a na to se nabaluje více věcí. Třeba přišli o práci, nezvládali platit nájem. Nebo byli vyřazeni z úřadu práce, takže jim nepropláceli bydlení. Nebo bydleli s partnerkou, která je vyhodila. A toto je asi ty nejdůležitější a nejzákladnější co se tady setkáváme.*

Jak byste hodnotila finanční gramotnost Vašich klientů?

*To je tak půl na půl. Ono hodně záleží, jestli klienti mají problém třeba se závislost. Tam je to potom horší, ta finanční gramotnost. Zase uživatelé, kteří nemají problém s žádnou závislostí, tak ti jsou na tom samozřejmě lépe, nebo postupem času, když se je snažíme motivovat nějakýma rozhovory, tak oni se potom zlepšují, takže je to opravdu tak půl na půl.*

A v jaké oblasti finanční gramotnosti jsou nejhorší?

*Co jim dělá problémy? Myslet dopředu. Oni hodně žijí tím daným dnem, nebo přítomností. Takže oni třeba utratí peníze, zaplatí nějaký dluh, nakoupí si nějaké jídlo, ale pak zjistí, že do další dávky je třeba měsíc, a potom zjistí, že už nemají. Takže určitě, kdyby si to lépe rozvrhli, kdyby tohle dokázali, tak by to pro ně bylo určitě jednodušší.*

A je něco v čem jsou dobří?

*No jsou dobří v tom, že ví, co kde levně sehnat. Oni si to mezi sebou řeknou, že třeba tam u řezníka je levné maso, takže jdou tam. Takže to mají hodně zmapované. A co jim ještě jde, což nevím, jestli je pozitivně nebo negativní, asi jak u koho. Tak oni si dokážou mezi sebou finančně pomoci, akorát někdy ty půjčky jsou nevratné. Že půjčí a lidi jim to nevrátí, ale naopak někdo třeba potřebuje půjčit 100 Kč, tak někdo se najde, kdo mu půjčí a v některých případech mu tímhle opravdu zachrání krk. Takže si takhle dokážou vzájemně vyjít vstříc.*

A jak vy s klientama pracujete, aby se jim zlepšila finanční gramotnost?

*No, jak už jsem říkala především se je snažíme motivovat. Říkat jim co může nastat za situace. Nebo když si někdo hledá zaměstnání, tak je motivujeme k tomu, ať si odkládají peníze, že na ty výběrový řízení budou potřebovat peníze na cestu třeba, nebo na výpis od lékaře, takže především těmi rozhovory.*

*Jinak s nimi pracujeme hlavně v oblasti dluhů a v oblasti šetření a to tak, že se třeba snažíme, když je třeba klient závislý na alkoholu a víme, že třeba nezvládá udržet peníze, tak my máme v zařízení možnost úložného, kdy oni si můžou uložit peníze. Takže s těma závislýma to většinou řešíme tak, že s nimi vypíšeme to úložné. Oni si třeba uloží 2 000 Kč a*

je s nimi domluveno, že třeba každý týden si chodí vybírat 500 Kč. Aby to neutratili celé najednou. Takže tímhle se učí, jak hospodařit s financemi a vědí, že budou mít jenom 500 Kč na týden, takže postupem času se to myšlení u nich zlepšuje.

Jinak s některýma vedeme i finanční deníky. Třeba s gamblerama, když se snaží dostat do nějaké služby následné péče, že třeba chce řešit tu závislost. My primárně závislosti neřešíme. My se snažíme s nimi pracovat, tak jak fungují, i když tu závislost mají. Ale třeba u těch gamblerů vedeme ty finanční deníky, že oni si opravdu zapisují veškeré výdaje, veškeré účtenky musí dokládat a oni si to takhle vedou a je to trochu brzdi od toho, aby to třeba naházeli do automatu. Nebo třeba se stává, že tu máme lidi seniory, nebo co jsou jakoby psychicky nemocný a tam už není jiná možnost, jak je naučit lepšímu hospodaření. Tak tam třeba žádáme už i o opatrovníka, kdy vlastně opatrovník jim hospodaří a nakládá s veškerými financemi i jim zajišťuje nákupy. Takže tím vlastně, že to řeší ten opatrovník, tak se jim taky uleví.

Vy tedy s každým klientem děláte nějaké rozhovory a říkáte jim, jak mají hospodařit nebo to děláte ve skupině?

No individuálně, spíše individuálně. I když my máme v rámci azylového domu i skupinové práce. Takové komunity, a tam občas taky to téma nadhodíme a bavíme se o tom s klientama, jakým způsobem si oni šetří. Někteří klienti tam potom navrhnou, že si třeba do obálky ukládají peníze a že si tam nadepisují, kolik už tam mají našetřeno. A že je to taky motivuje, aby z toho nic nevybírali, když tam vidí tu částku. Takže i v té skupinové práci to téma občas otevřeme, ale spíše individuálně to řešíme s každým.

Takže jsou Vaši klienti i zaměstnaní nebo mají příjem od Úřadu práce?

Ano, každý, kdo nastoupí musí mít nějaký příjem. Bud' dávky anebo musí být pracující anebo musí pobírat důchod.

A má mnoho Vašich klientů dluhy?

Skoro všichni. Řekla bych tak 95 %.

A z čeho ty dluhy vznikly? Jedná se například o nesplácenou hypotéku nebo jiné úvěry?

No buď to jsou rychlé půjčky, jako je třeba Provident a podobě anebo to jsou dluhy na zdravotním a sociálním pojištění. Když třeba byli vyřazeni z úřadu práce nebo se nepřihlásili. A potom to je za pokuty ve městě, nebo jízdy na černo, takže se to potom už sbírá s úrokama a potom už to přechází do exekuce. Nebo na bydlení, teda za bydlení, že mají nějaké dluhy, na energiích – plyn, elektřina, odpady.

A vy je doprovázíte na úřad práce, aby dostali nějaké dávky? Nebo je motivujete k tomu, aby si na úřad práce došli samostatně?

*U nás si už většinou chodí sami. Chodí s nimi na úřad práce třeba terénní pracovníci, ale to už je zase jiná služba. Ale když jsou v azylovém domě, tak tohle si už zajišťují sami.*

A víte, kolik procent Vašich klientů se vrátí zpět do normálního života?

*Tak 50 % určitě.*

Tak to je super. To máte celkem dobrou úspěšnost.

*Jako záleží, někteří jsou tady opakovaně už dejme tomu 20 až 30 let v průběhu života, ale někteří od nás vystřelí a už se nevrátí. Naštěstí.*

A i závislý klienti se dokážou vrátit do normálního života?

*Někteří ano. Je jich málo, ale jsou tam takové světlé výjimky.*

A když se vrátí do normálního života, tak stane se, že se zase někdy objeví u vás?

*Ano. Stává se to.*

A po jak dlouhé době to bývá?

*No myslím si, že méně jak půl roku to nebylo. Asi od půl roku a více.*

A jaký je důvod, že se zase vrátili zpátky?

*Většinou asi je to to, že si neudrželi zaměstnání, co měli. Že třeba přijdou o tu práci a nenajdou si hned novou, takže to je asi ten hlavní důvod.*

#### **Příloha 4: Rozhovor se sociálním pracovníkem ze Šumperka**

Jaké jsou důvody, proč se Vaši klienti dostali do situace, kdy jsou bez domova?

*Většinou to bývá tak, že přijdou o to bydlení.*

A to je z důvodu, že například neuměli hospodařit s penězi?

*Je tam taky důvod, že neumí hospodařit s financema nebo hodně často alkohol. Nebo nějaké rodinné problémy, kdy se třeba stane, že rodiče dětem řeknou stop a musí se osamostatnit. Ale to vždycky souvisí s tím, jak to tam je, protože ten člověk může být drogově závislý, takže rodiče řeknou stop a on se ocitá na ulici.*

A jak byste zhodnotil finanční gramotnost Vašich klientů?

*Finanční gramotnost u nich no je tak půl na půl. Ono záleží, která generace k nám přijde. Ti starší lidé mi přijde, že více umí hospodařit než ty mladší. Ono záleží, na tom, co potřebují. Všichni mají problém s financema vyjít, protože si potřebují zajistit jak potraviny, tak různé cigarety, nebo jiný materiál, například u nějakých drogově závislých, nebo alkohol. Takže někdy se stává, že oni dostanou výplatu dávek a oni třeba za 14 dní nebo 3 týdny nemají ani korunu, že si to špatně rozvrhnou.*

A vy jim v tom nějak pomáháte, nebo učíte je, jak s penězi hospodařit?

*Určitě jim v tom pomáháme. Snažíme se je motivovat, aby si peníze rozvrhli. Případně si mohli uložit finance v rámci úložného a hospodařit s menšími částkami. Že třeba mají 500 Kč na týden, ale s tím, že když nevyjdou, tak si ty peníze mohou zase vzít. A určitě když mají nějaké větší finanční problémy typu exekucí nebo různých insolvencí, tak to spolupracujeme s dluhovou poradnou.*

A schůzka v dluhové poradně probíhá, jakým způsobem?

*Pokud klient potřebuje řešit svoje dluhy, tak je nasměrován právě na dluhovou poradnu, kde se tomu přímo věnují a jsou vlastně pro to víc proškolení, takže my je odkazujeme na ty poradny. Doprovodíme je tam. Pomůžeme jim s nějakýma papírama, ale hlavně už to řeší s těma pracovníkama té poradny.*

Takže to není u Vás přímo v organizaci.

*U nás tohle přímo neřešíme. Samozřejmě nějaký základy tady máme, snažíme se jim pomáhat, ale je lepší, když to dělají odborníci a řeší to v dluhové poradně.*

Děláte třeba i nějaké přednášky o financích pro Vaše klienty?

*Ano. Právě ve spolupráci s dluhovou poradnou, alespoň minimálně jednou za rok se snažíme domluvit nějaký termín, kdy nám pracovníci předají nějaké základní informace, co*

*a jak řešit. Ti klienti, pokud chtějí, tak se můžou zúčastnit. Bohužel oni toho nechtějí moc využívat. Minule se nám stalo, že jsme tam byli pouze zaměstnanci.*

Takže oni nemají moc zájem se nějak vzdělávat?

*V téhle oblasti ne.*

V jiné ano?

*Moc ne. Oni na to vzdělávání moc nejsou. Oni si něco někdy poslechnou, ale když uděláme přednášku, tak to nesmí být organizované dopředu. Když je to přednáška z čista jasna, tak oni si to rádi poslechnou, když jim něco sdělujeme, ale nesmí to být dlouho. Musí to být krátké a výstižné. Tak to jsou ochotni vydržet. Samozřejmě nevíme, co si vše odnáší z toho.*

Je důvodem toho, že mají špatnou finanční gramotnost to, že to převzali od svých rodičů?

*Je to možné, protože hromada lidí třeba pochází z dětských domovů, takže tam třeba neměli možnost se naučit hospodařit s penězi nebo to neviděli, protože dětský domov funguje na jiném principu než rodina. A ono to jde hezky vidět i třeba, když dostanou nějak víc peněz. Tak oni nepřemýšlí nad tím, co bude zítra nebo pozítří. Oni žijí teď. Ted' mám peníze, takže si to můžu pořídit, ale že za týden nebudu mít na jídlo, to už moc neřeší, ale není to u většiny. Je to u pár lidech. Ono hodně záleží na tom člověku.*

Takže máte i klienty, kteří mají dobrou finanční gramotnost a snaží se z té situace dostat?

*Ano určitě. Jsou tu lidé, kteří hospodaří s financemi a vůbec nemají žádné problémy.*

A za jak dlouho se takový klienti zvládnou dostat do normálního života?

*Ona ta finanční gramotnost není vše. On může mít třeba problém s něčím jiným, takže si nemyslím, že by to vyloženě stálo na finanční gramotnosti. Oni tam pak mohou být i jiné problémy, které toho člověka tahají zpátky na tu ulici.*

A jsou to často i dluhy?

*Dluhy jsou jedním z příčin, protože oni mají velké dluhy. Protože oni třeba neplatili nějaké pojištění. Nebo mají pokuty a ono to časem naskáče. Oni třeba když začnou pracovat, tak se potom diví, proč první výplatu mají klasickou a tu další sniženou o exekuce, protože se hned ozvou, protože ten systém je vyhledá a začíná jim to strhávat.*

Takže ty dluhy mají spíše z pokut než třeba z toho, že by nemohli splácet třeba hypotéku?

*My se v praxi spíše setkáváme, nebo co mám praxi, tak s lidmi, co mají dluhy na nějakých pojištěních, nebo co nezaplatili pokutu. S hypotékou jsem se za svou praxi nesetkal.*

Lze tedy říct, že se za pobyt u Vás klientům zlepšil jejich finanční gramotnost?

*My se samozřejmě snažíme je k tomu motivovat, aby na to mysleli, že když finance mám, tak je nemůžu dát hned pryč, ale zařídit si všechny důležité věci, které potřebuji a potom co mi zůstane, tak si s tím mohu dělat co chci. Snažíme se je k tomu motivovat, to je tak jediné, co můžeme z naší pozice udělat. Můžeme je poučovat, můžeme jim vysvětlovat co a jak, můžeme s nimi řešit splátku nějakých dluhů co mají, ale oni sami musí chtít to řešit. Pokud oni nechtějí, tak my se do toho ani nepouštíme, protože je to takové. Musí chtít ten klient.*

A kolik procent Vašich klientů se vrátí zpět do normálního života, kdy mají svoje bydlení a pracují?

*Tak to je strašně malinké procento, protože většinou lidé, co od nás odchází, tak jdou na ubytovnu nebo na jiný azylový dům. Bohužel tady je mezera toho sociálního zákona, že na azylovém domě neexistuje další sociální služba, která by je mohla zachytit. Oni samozřejmě existují nějaké tréninkové byty a těch je strašně málo. Ty lidi tedy většinou skončí na ubytovnách nebo v dalších azylových domech, kde bohužel po nějaké době to padá zase postupně dolů a ty lidé se nám poté zase vrací. Málo kdo odchází do bydlení, protože ty kauce jsou strašně vysoké a oni na to nemají.*

Vrátí se Vám tyto klienti, kteří si najdou bydlení, po nějaké době zpět do azylového domu.

*Já teď přemýšlím, jestli jsem se s tím za svou praxi setkal, jestli se někdo dostal zpátky. Ono, když už máte tu sílu a získáte to bydlení... nesetkal jsem se s tím. Jediný člověk, o kterém vím, ten stále nějakým způsobem funguje, že se nevrátil do našich služeb.*

Vy jste zařízení pro ženy i pro muže, máte víc mužů než žen?

*V současné době je více mužů.*

A jaký je důvod, že jsou muži více bezdomovci než ženy?

*Obecně žena má větší kontakty, že když se jí něco stane, tak kontaktuje třeba kamarádku, kamarády, má širší síť, kde se může zachytit, takže na tu ulici to trvá déle. Kdežto mužům je to tak nějak jedno a na té ulici je to pro ně... když vezmu postavení muže a ženy, tak pro muže je to jednodušší. Žena se musí potýkat s většími problémy než muži. Muž je takový drsnější. Ale přesný důvod, proč je více mužů na ulici než žen, tak to nevím, ale myslím si, že je to téma vazbama, že žena má větší ty sociální kontakty a může se uplatit někde jinde.*

A myslíte si, že když už má žena takové problémy, že se dostane do situace bez domova, tak že má pak větší problémy vrátit se zpátky do normálního života? Že je to pro muže jednodušší?

*To si nemyslím. Tam hodně záleží na tom člověku, jestli se chce vrátit zpátky anebo ne. Pokud ten člověk chce, tak my mu s tím pomůžeme a spolupracuje, tak je to pro něj jednoduchý. Ale člověk, který už se nechce vrátit, tak pak je to o tom člověku.*

A jak vy klientovi pomáháte, aby se vrátil do normálního života?

*Tak na azylovém domě, když jsou ubytovaní, tak pravidelně dochází ke kontaktu se sociálním pracovníkem. Pokud se dohodnou na zakázce, že chtějí hledat bydlení a zaměstnání, tak samozřejmě sociální pracovník pomůže vyhledávat nějaké zaměstnání. Pokud získá práci, tak se poohlídáme po nějakém bydlení, takže se projíždí internetové stránky, kde se nabízí bydlení a snažíme se obvolávat ty byty nebo ubytovny a snažíme se jim to zprostředkovat, ale vše záleží na klientovi.*



## **Příloha 5: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Jablonce nad Nisou**

Z jakých důvodů se Vaši klienti dostanou do situace, kdy jsou bez domova?

*Je to asi z toho důvodu, že si nejsou schopni udržet bydlení. Mnohdy dávají ty svoje finanční prostředky na jiný věci než prvotně na bydlení. Tzn., že když k nám přijdou, tak my úplně nepracujeme s lidmi bez domova. Máme lidi, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, nebo ztrátou bydlení. Takže my jsme takový předstupeň toho, než se dostanou na ulici. Trošku hasíme ty věci za pochodu. A jde hodně o to, že třeba u nás v Jablonci nad Nisou jsou ty pronájmy hrozně drahý. A když je vícečetná rodina, což většina našich klientů jsou z vícečetných rodin, tak prostě ty nájem jsou prostě přes 20 tisíc. A mnohdy, když jim přijdou nedoplatky za energie, tak často jsou s těma pronajímatelama domluvený, že to splácejí přímo jim, protože jim by nikdo nepřipojil třeba elektřinu, protože už mají z předchozích pronájmů dluhy. To vnímám jako největší zádrhel, kdy přichází o bydlení.*

A jak vy jim tedy pomáháte?

*Snažíme se s nimi najít okamžitě nějaké nové bydlení. Je to mnohdy obtížná a nereálná situace. Hodně využíváme různých ubytoven, protože některý ubytovny berou tady u nás v Jablonci i rodiny s dětma. Případně se obracíme na město, přes krizovou místnost, nebo krizovou ubytovnu. Nebo se snažíme s těma jednotlivýma pronajímatelama domluvit a nějak s nimi vykomunikovat, že budou mít ty klienti splátkový kalendář, aby mohli zůstat v tom bytě.*

Jak byste zhodnotila finanční gramotnost Vašich klientů?

*No, já myslím, že se to nedá hodit do jednoho pytle, protože jsou klienti, kteří vůbec nemají finanční gramotnost. Pracujeme jako i s negramotnýma klientama, kdy opravdu neumí ani číst a psát. Jenom se podepíší, takže kdykoliv jim něco přijde, tak už jsou naučený, že za námi přijdou a my si to přečteme. Vysvětlíme jim, o co jde. Možná ani není překážkou, že někteří klienti neumí číst ani psát. Ve výsledku si vždycky najdou někoho, kdo jim to přečte a jsou schopni s tím dál pracovat, ale pak jsou klienti, kteří vůbec nemají žádné základy ve finanční gramotnosti. Je to už zakořeněné v rodině, že přijdou peníze a jdeme si nakoupit velký nákup. Nejsou naučený, že si nejdřív musí zaplatit běžné výdaje, které jsou každý měsíc.*

Tyto klienti mají i svoje děti, takže tyto návyky přenáší i na svoje děti?

*Ano, přenáší to i na svoje děti.*

A snažíte se nějak vzdělávat tyto děti?

*My úplně nepracujeme s dětma, jako takovýma. Spíše se snažíme přenaucit ty rodiče, aby nejdřív zaplatili bydlení a ty běžný výdaje. A pak teprve si rozpočítaly ten zbytek. Třeba jim doporučujeme obálkovou metodu. Opravdu ty rozpočty rozebíráme do poslední koruny, aby viděli. Oni si mnohdy neuvědomí, když jim třeba přijdou dávky, že jim chodí postupně. A přijdou sem a říkají, že tolik peněz nemají. A ve finále, když sečteme jejich příjmy a výdaje, tak vidíme, že jim prostě ještě nějaké mají zbývat. Tím, jak jim to chodí rozloženě, tak oni to nevidí. V tom bývá kámen úrazu. Vlastně nedokážou si ty peníze dát dohromady.*

A když k Vám klient přijde, tak vy ho teda učíte, že peníze má dávat do obálky a dál jim ukazujete, jak hospodařit s penězi?

*Ano. Rozepisujeme si to s nimi. Sedneme si a rozepisujeme. Oni většinou k nám chodí, z důvodu toho, že chtějí poskytnutí nějaké materiální pomoci. To děláme na základě toho, že od nich chceme vidět jejich příjmy a výdaje. Co reálně dostávají a platí. A na základě toho sestavíme ten rozpočet a podle toho rozpočtu zvažujeme, jestli jim budeme poskytovat nějakou materiální pomoc anebo jim ukážeme na tom rozpočtu, kolik mají k dispozici financí na ten měsíc, co musí zaplatit a kolik jim zbude.*

Takže pokud mají dostatek finančních prostředků, tak jim materiální pomoc neposkytuje, abyste je motivovali k lepšímu hospodaření?

*Přesně tak. Musí se naučit vycházet s vlastním příjmem.*

A má mnoho klientů dluhy?

*Mají dluhy. S některýma klientama se nám daří dělat návrhy i na povolení oddlužení. Takže máme i nějakou klientelu, která je vlastně v oddlužení, řádně platí. Taky jsou klienti, kteří nemají tolik peněz, ale splácí svoje dluhy po 200 – 300 Kč, jak můžou v rámci svých možností. Někteří klienti se takhle dokázali zbavit veškerých svých dluhů, což je super.*

Je takových lidí hodně, kteří se dokážou zbavit svých dluhů?

*Občas ty klienti mývají záchvěv, že se dluhů chtějí zbavit a mít se líp, ale mnohdy to nedotáhnou do konce. I přes snahu kolegů s nimi nějak pracovat a furt to s nimi probírat, tak prostě je to pro ně tak náročný, že to mnohdy vzdají. Ale zase přece za pár měsíců se objeví znovu a chtějí to řešit znovu. S některými lidmi je to takový věčný koloběh.*

A vy, když jim poskytnete rady v oblasti financí, tak zlepši se u nich finanční gramotnost postupem času?

*Tam hodně záleží na tom, jestli jsou ty klienti rozhodnutí udělat nějakou změnu. Máme tu klienty, kteří se opravdu začali nějak víc s téma penězma zabývat a přestali využívat*

naši materiální pomoc. Že jsme řekli dobře, tak teď vidíme, že ty peníze máte, ale musíte se naučit s tím, co vám zbývá. Není to hodně peněz, co vám zbývá, není to ani málo a ve výsledku se začali miň ozývat, a nakonec jsme zjistili, že tu materiální pomoc nepotřebují a zvládají vše platit ze svých příjmů. Ale myslím si, že to je hodně individuální, že to nejde říct nějak komplexně.

Když jste říkala, že ty klienti neumí číst a psát, tak jak si hledají práci?

Většinou vyhledají nás. My tím, že poskytujeme poradenství v rámci zaměstnání, tak většinou vyhledají naši pomoc. A na základě toho, že my to tady s nimi projdeme, případně jsme schopni to s nimi obvolat. Sepisujeme s nimi životopisy, tak jim tak nějak pomáháme, aby sem mohli začlenit i do toho pracovního procesu.

Vydrží potom v tom zaměstnání?

Já bych řekla, že to je zase klient od klienta. Máme tady třeba takovou paní, už by mohla jít pomalu do důchodu, ale před pár lety se chytila pod městem a uklízí město. S tím, že to město to má nastavené tak, že město má ty pracovní místa hrazený z úřadu práce. Takže ona vždycky nějakou chvíli je zaměstnaná, pak třeba na týden nebo 14 dní musí jít na úřad práce do evidence, a pak ji zase vezmou zpátky.

Někteří klienti tohle přecházení mezi zaměstnáním a úřadem práce odradí a už nechtějí. A někteří jako třeba tady ta paní, která se hodně v té práci našla, tak ta vlastně je na úřadu práce třeba 3 dny, a pak jde znova pracovat pod to město. Ale to je zrovna paní, která je i v oddlužení, takže se snaží i ty svoje dluhy uhradit, aby se měli na stáří s partnerem dobře. Hodně je pak tíží, když už začínají být starší a už se jim blíží důchod. Tak se jako chtějí mít dobře. Nebo to nechtějí předávat na svoje děti. Tak v tu chvíli začínají něco podnikat.

Jaký typ práce zvládnou vykonávat?

Myslím si, že takový operátory výroby, dělnické profese zvládnou úplně v pohodě. Oni jsou mnohdy manuálně zručný.

Takže vy, když jim najdete práci a přijde jim výplata, tak vy je začínáte učit hospodařit s penězi?

Když chtějí, tak můžou přijít a můžeme to zase rozepsat, aby věděli, kolik mají, kam co mají rozeslat.

Takže vše je dobrovolné?

Tím že je ta spolupráce s námi dobrovolná, tak my jim nemůžeme k ničemu nutit. Nemáme na ně žádné páky, jak bychom je mohli nutit.

*Co se týká nějakého vzdělávání, tak vlastně ještě chodíme školit dluhovou problematiku na úřad práce. V rámci poradenských dnů pro lidi, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní, tak pro ně poskytujeme dluhové poradenství. Jak se třeba z obyčejného dluhu, kdy třeba nezaplátí pokutu na městě nebo za jízdu na černo, může ten dluh vyšplhat do desítek tisíců, exekucí a jak tomu předcházet.*

To zmiňovalo i hodně předchozích sociálních pracovníků, že mají hodně dluhy z pokut a z toho, že jezdí na černo.

*Ano. Snažíme se je vzdělávat, jak je to v našich silách, aby se mohli začlenit do společnosti.*

Máte velmi náročnou práci a musíte mít hroznou trpělivost a Vašimi klienty. Mně by bylo hrozně líto těch dětí, že přebírají stejné vzorce od svých rodičů, které nejsou dobré.

*Je to občas náročný. Když jsem sem nastupovala, tak přesně jsem viděla v tom ty děti a taky jsem si říkala, že tu dlouho nevydržím. Přišel rodič: „já nemám co dát dětem k jídlu.“ Takže já jsem šla a hned jsem dávala, ale to se musí člověk časem naučit říkat i ne, protože oni jsou pak schopný toho zneužívat. Využívat a stávalo se nám tady, že my jsme jim tu poskytl nějakou materiální pomoc a oni ji pak prodávali. Takže to úplně nepotřebovali, ale potřebovali to nějak zpeněžit, aby si mohli pořídit něco jiného. Mnohdy jsou za tím nějaké závislosti.*

Takže taky pracujete s lidmi, který mají závislost na drogách nebo alkoholu?

*Úplně s nimi nepracujeme, ale občas se stane, že sem někdo takový přijde. Samozřejmě, když je pod vlivem nějaké návykové látky nebo alkoholu, tak s nimi v tu chvíli nespolupracujeme, odkážeme je na jiný termín. Teď nově tu máme otevřené K-centrum, takže je můžeme přímo odkazovat do k-centra na nějaké to poradenství ohledně závislostí anebo tu máme ještě ADVAITU. Ty mají různé terapeutické komunity a s nimi můžeme dál pracovat, že je odkážeme na jinou službu, kde jim lépe pomůžou než my.*

Koukala jsem, že vy máte v Jablonci i tréninkové byty. Jak dlouho v takovém bytě mohou být? To je podobné jako v azylovém domě?

*Ten tréninkový byt je zpravidla na rok a je tam možnost nějakého prodloužení. Jsou to vlastně byty v Liberci, který jsou 1+1. Většinou je tam ten klient sám anebo ve dvou. Vlastně je to takový navazující stupeň, když odchází z azylového domu. Trošku se to nájemně zase zvýší, zase se trošku víc přizpůsobí tomu, že když půjdou do nějakého komerčního pronájmu, tak budou muset hradit větší peníze než na azylu nebo noclehárně.*

Stane se Vám, že se někomu podaří dostat se do normálního života, a pak se zase vrátí zpátky k Vám?

*To bývá docela častý jev, že se kolikrát odrazí a zase se vrátí zpátky. Buď je to vlivem, že se chytanou nějaké špatné party, nebo opět spadnou do nějaké závislosti. Třeba zrovna jak byl teď covid-19, tak to hodně působilo špatně na psychiku těch klientů, že třeba i lidi, kteří x let abstinovali, tak prostě najednou propadli alkoholu. Ale jsou to lidi, který třeba 6 let nepili a jsou v tom zase znova.*

A teď během covidu přišlo hodně Vašich klientů o práci?

*Úplně si nemyslím, že by naši klienti přišli o práci. Myslím si, že jsou v takových profesích, kde ta práce je pořád. Takže spíš se nám začali ozývat. Tím že děláme i to dluhové poradenství, tak se nám spíš začali ozývat s takové té střední vrstvy, kteří třeba by nás nikdy nepotřebovali, kdyby nebyl covid. Že třeba 20 let pracovali na jedné pozici. Měli fakt dobré peníze a najednou díky covidu přišli o to zaměstnání.*

Takže se Vám zvýšil počet klientů kvůli Covidu?

*Ano, protože oni pak přestávají zvládat splácet ty závazky, který mají a většinou to dojde do takové fáze, že to, co jim přijde, tak rovnou odešlou někam na nějaký závazky, aby všechno poplatili. Jsou to většinou lidi, který se bojí toho, že by na ně spadla nějaká exekuce, nebo přišel exekutor jim zabavovat majetek, nebo něco takového.*

Ale s takovýma klientama je jednodušší práce, že?

*Určitě, protože oni jsou rozhodnutý v tu chvíli s tou situací něco dělat. U těch bezdomovců je velmi častý jev, že už to vypadá, že se postaví na nohy a oni za nějaký čas jsou zase tam, kde byli. Z 10 se povede vyzdvihnout třeba jednoho nebo dva. Jsme tady zvyklý se radovat z každého krůčku, který ty lidi udělají.*

## **Příloha 6: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Prahy**

Jaký jsou nejčastější důvody, proč se Vaši klienti dostanou do situace, kdy jsou bez domova?

*Já myslím, že nejčastější důvod je, budu mluvit za muže, protože u nás jsou jenom muži, tak bude určitě rozvod a rozpad té rodiny, to je určitě číslo jedna. Protože většinou ten chlap nechává ženě, popřípadě těm dětem, bydlení a sám odchází. Pak se k tomu přidruží další věci, jako alkohol atd. Což je hned ten druhý nejčastější důvod. Nějaká ta závislost. A spolu s tím i psychiatrická diagnóza. Takže takové sociální vyloučení.*

Je důvodem i špatná finanční gramotnost?

*Určitě jo. Naši klienti většinou nemají povědomí o těch možnostech, který mají. To je jedna věc. Druhá věc je, že v případě, že jsou propuštěni z nějaké ústavní výchovy, nebo ústavního zařízení, jako je třeba věznice nebo dětské domovy, tak odchází s nějakým balíčkem peněz. Třeba v případě dětského domova dostanou nějakých 25 000 Kč a s tím odchází, aniž by jim někdo řekl, že si musí platit pojištění nebo se přihlásit na úřad práce a tím se dostávají do té smyčky těch dluhů hned v těch 18 letech.*

Takže hodně klientů je z dětského domova?

*Určitě. Řekla bych, že většina našich klientů nemá nějakou zdravou rodinnou síť.*

Takže kdybyste měla zhodnotit tu jejich finanční gramotnost?

*Řekla bych, že většinou jako na bodě mrazu.*

A vy jim v tom nějak pomáháte, aby se zlepšila?

*Ano. Jak jsem Vám psala do emailu, tak pokud mají nějaký větší dluhy a exekuce, tak je odesíláme do těch odborných dluhových poraden. A my třeba pomáháme, ted'ko je taková akce, nevím, jestli jste o tom slyšela, „milostivé léto“, což je projekt od člověka v tísní. Pokud má člověk nějaký dluh u veřejný instituce, což znamená třeba pojištění, dopravní podnik atd., takže se to netýká soukromých závazků. Tak v případě, že uhradí jenom ten počáteční dluh, což je třeba v případě, že dostane pokutu v MHD 1 000 Kč, ale ve skutečnosti už je to třeba 250 tisíc na penále, tak mu bude ten zbytek odpuštěný.*

*Takže tohle je možnost, kterou s nimi řešíme v současné chvíli. A jinak je přesměrováváme na to odbornější poradenství. Já jim dokážu říct, že mají možnost insolvence a tak, ale úplně poradit v tom nedokážu, nejsem v tom odborník.*

A dokážete jim třeba uschovávat peníze a učit je touto cestou hospodařit?

*Ano to určitě děláme. Máme tady depozity, kam si mohou ukládat peníze. Můžeme s nimi i uzavřít dohodu, v tom smyslu, že pokud je ten člověk třeba starší, dementní, nepamatuje si, že už ty peníze použil, tak se můžeme domluvit, že má třeba 200 Kč na den a*

*víc prostě mu nedáme. A potom tu je spousta klientů, kteří mají nějaké omezení svéprávnosti na finance a tam už to s nimi řeší opatrovníci, že jim spravují finance.*

V některých azylových domech dělají například přednášky o financích, to neděláte?

*Nene.*

Ona ta účast stejně není moc velká.

*No já si právě myslím, protože bych řekla, že většina klientů nemá motivaci ty svoje závazky nějak splácet. Protože oni jsou pak v takovém tom kruhu, kdy se jim nevyplatí pracovat jako na hlavní pracovní poměr, protože celý ten výdělek jim je zabavený. Nevyplatí se jim mít účty. Protože v okamžiku, kdy si ho založí, tak ho mají obstavený, takže tam pak chybí ta prvotní motivace to nějak řešit.*

Ale Vaši klienti chodí do práce, aby mohli hradit azylový dům?

*Jak který. Řekla bych, že spíš míň než víc. A pokud, tak je to spíš na černo nebo na dohodu, což se jim samozřejmě snažíme vysvětlovat, že pokud pracují teď na černo, tak to pro ně znamená v budoucnu žádný důchod, žádná podpora v nezaměstnanosti, ale jim to prostě teď připadá jako nejrychlejší peníze a na to stáří už nedokážou myslet.*

A vy jim nějak pomáháte i hledat práci?

*To určitě jo. Pomáháme. I se na nás obrací nějaké firmy s nabídkami pro naše klienty, zároveň jim i pomáhají. Většina našich klientů je na úřadu práce, takže mají podporu i z úřadu práce. A pak zase pokud někdo má velký zájem, chce co nejrychleji najít práce, tak to zase posíláme na job kluby. Na odborníky na hledání práce.*

A funguje to na principu, že oni musí chtít, nebo i vy za nimi jdete a nabízíte jim práci?

*Každý klient je individuální. Někdo Vám říká, že si chce tu práci hrozně najít a ve skutečnosti to tak není. Pak bych s tím klientem nepracovala na tom, proč tu práci nemá, ale proč nemá zájem ji hledat. Co se děje a tak. Ale jsou klienti, kteří se snaží, ale mají i další překážky. Jako záznamy v trestném rejstříku, což je pro ně potom komplikovanější.*

A má většina vašich klientů velké dluhy?

*No řekla bych, že většina má určitě minimálně co se týče pojištění. A pak jsou tu klienti, co jsou třeba bývalí živnostníci, kteří mají milionové exekuce. Jsou tu klienti, co byli obětí nějakého trestného činu nebo se stali bílým koněm, nebo tak něco. Ale většinou dluhy mají a řekla bych, že většinou mají i malé povědomí o tom, jaké ty dluhy mají. Že vlastně my jim řekneme, že si můžou dojít na CzechPoint, kde jim vytisknou dluhový rejstřík, ale to už je pro ně nějaká stokoruna, kterou by mohli použít jinde. A tam ani není všechno. Tam jsou právě jen ty veřejné zakázky a tak.*

A mají třeba hodně dluhů i z pokut při jízdě na černo?

*Řekla bych, že jo, že většina z nich jezdí na černo. Teďka pro ně vlastně je projekt, že mají snížený jízdný, když předloží potvrzení od úřadu práce, ale myslím si, že většina z nich jezdí na černo a mají dluhy na dopravním podniku.*

Tak to mají hodně možností, jak si ulevit.

*Mají. A ono i spoustu revizorů takového člověka nechá být, pokud vidí, že si na něm nemůžou nic vzít. Ale ono dost často naši klienti, co už bydlí v tom azylovém domě, tak nepůsobí na první pohled jako bezdomovci.*

Kolik procent klientů se pak vrátí do normálního života?

*Procentuálně vůbec nevím. Teď je situace v tomhle celkem příznivá, protože teďka na magistrátu sedí lidi, kteří mají zájem o tuhle tu cílovou skupinu, takže co třeba pár let zpátky nebylo vůbec reálné získat, například nějaký sociální byty, tak to je pro ně teďka aktuální. Takže nám teď každý měsíc odchází někdo do bytu a musím říct, že u těch klientů, co odejdou do bytu je úspěšnost skoro 100 %, že ty už se nevrátí zpět. Ale samozřejmě my tu žádost nepodáváme lidem, u kterých úplně nevidíme takové to trošku navrácení do normálního stylu života.*

A v tom sociálním bytě mohou být, jak dlouho chtějí?

*Já teď budu mluvit za Prahu. Každá městská část má podmínky trochu jiný. Někdo je to třeba na rok nebo na dva nekompromisně a konec. Pokud jsou ty byty od magistrátu, tak tam je to na dva roky s možností prodloužení vždycky, pokud ten člověk dělá, co má. Ale já úplně nevím přesně, jak to funguje. Úplně si nemyslím, že by to fungovalo tak, že po dvou letech by je vykopli z toho bytu. Myslím si, že mají i nějaké alternativy k tomu.*

A teď během Covidu jste zaznamenali, že máte více klientů?

*Já bych řekla, že spíše naopak, protože vzniklo právě z aktivity magistrátu spoustu opatření covidových pro naše klienty. Vzniklo spoustu hotelů, který nemohli v covidu fungovat, tak byli přeorganizovaný na covid hotely pro bezdomovce. Bylo mnohem víc zimních opatření, kde ty lidi mohli být zadarmo, což je pro ně lákavější než být na azyláku za peníze. Takže pro ně to byl nějaký větší luxus být v hotelu zadarmo než v azyláku ošklivým, a ještě si za to platit. Takže já bych řekla, že naopak.*

Já jsem právě měla rozhovor s paní s jiné organizace a ta říkala, že se na ně obrací teď více lidí.

*Já bych řekla, že byl větší tlak z nemocnic, protože my tu máme takové specifikum, kde právě pracuji já, a to je jeden desetilůžkový bezbariérový pokoj pro nemocné lidi nebo*



*nějak handicapovaný na vozíku, nebo starší, kteří nedosáhnou na domovy pro seniory. Takže tam bych řekla, ale to spíš, že si nás nemocnice pletou s nějakou LDNkou. Ale snažili se vyčistit oddělení a vytvořit covid oddělení, takže spíše tlak ze stran nemocnic.*

## **Příloha 7: Rozhovor se sociálním pracovníkem z Brna**

Jaké jsou nejčastější důvody, proč se Vaši klienti dostali do situace, kdy jsou bez domova?

Je důvodem i úroveň jejich finanční gramotnosti?

*Já se samozřejmě neodvážuji říct, co je tím primárním důvodem, ale myslím si, že zpravidla tam hraje roli alkohol, psychický stav, psychické rozpoložení, popřípadě psychiatrická diagnóza. Jak ta závislost, tak ta mentální stránka těch lidí, to si myslím, že je asi nejčastější. Nebo rozpad vztahu, ale potom se to dost často snoubí s tím alkoholem. Nevím, jestli dřív bylo vejce nebo slepice, stejně tak jestli dřív byl alkohol a potom psychický problém anebo opačně. Každopádně myslím si, nebo to vidím na těch klientech, že jich spousta bojuje s alkoholem.*

*Je důvodem i úroveň jejich finanční gramotnosti? Myslím si, že může být, ale že to je spíše dost často ten důsledek, ale zase záleží právě na mentalitě těch lidí. Samozřejmě, že když jsou to lidi, kteří mají třeba snížený intelekt, zejména to pak může hrát roli. Ale samozřejmě, jsem nad tím tématem finanční gramotnosti přemýšlela, a tak se mi to spojilo s tím, že tam hraje největší roli ta motivace. Čím víc je ten člověk motivovanější tu situaci řešit komplexně, tak tím víc se snaží řešit i tu finanční stránku. Že bych asi nedělala rozdíl mezi finanční gramotností, nebo takhle, myslím si, že finanční gramotnost jde ruku v ruce s řešením té sociální otázky komplexně. Nebo ty, co mají vyšší nebo povědomí o finanční gramotnosti, tak jsou to většinou lidi, co pracují nebo mají vlastně zájem ty dluhy nebo pohledávky řešit.*

Jak byste zhodnotila finanční gramotnost klientů při příchodu do Vaší organizace? Jaké jsou jejich největší mezery? V čem naopak vynikají.

*Vzhledem k tomu, že jsme cílovka taková, jaká jsme, tak plus mínus 90 % klientů má dluhy, má pohledávky, jsou v exekuci. Takhle co se týče zmapování sociálního systému, což se taky počítá do té finanční gramotnosti, protože svým způsobem se to tam taky počítá, tak tuto stránku si myslím, že má většina zmapovanou dobře.*

Takže většina má přehled o tom, jaké mají možnosti?

*Myslím si, že vědí, na jakou dávku mají zpravidla nárok. Nelze to paušalizovat, ale taky záleží na tom, jak dlouho jsou na té ulici. Zpravidla čím déle tam jsou, tím větší povědomí mají o tom, o jaké dávky si mohou zažádat. Ono vlastně našich klientů se týká dávka hmotné nouze, doplatek na bydlení těch, co jsou na azylovém domě a noclehárně, mimořádná okamžitá pomoc a všech se vlastně týká příspěvek na živobytí. Takže o tady těch dávkách si myslím, že mají povědomí. Jinak obecně vzato si nemyslím, že je to bůhví jak*

slavné. Zase odvíjí se to od té motivovanosti. Co si budeme nalhávat, nespočet těch lidí, co pobírají ty sociální dávky, tak motivovaní nejsou. Za prvé si myslím tím, že dostávají ty peníze defacto za nic, tak tam není pro ně motivační tu situaci řešit i díky tomu, že vlastně na ty sociální dávky se nevztahují exekuce a vlastně vůbec žádné pohledávky. To je další důvod, proč nejsou motivovaný s tou situací něco dělat.

Takže si myslím, že je to opravdu ten nezájem a ta motivovanost, což dávám trošku za vinu nastavení toho sociálního systému. Samozřejmě jsou lidi, kteří to nezneužívají, kde to opravdu smysl má. Zas na druhou stranu vidím to na těch klientech, prostě tím, a obecně platí, že člověk, když nemusí, tak nedělá. A oni jsou už na ten svůj životní styl natolik navyklý, že si myslím, že jim to tak nějak svým způsobem vyhovuje, a pak je těžké je motivovat. Tím jsem vlastně odpověděla na tu otázku, jaké jsou jejich největší mezery za mě je to, že tu svoji situaci řešit nechtějí. Nemají zájem o získání toho povědomí. Nemyslím si, že by byl problém neinformovanosti, jako spíše v tom nezájmu. Samozřejmě ono by to mohlo být napadnutelné, že nemají zájem, protože nejsou informovaní, ale řekla bych, že opravdu spíše nechtějí. Protože tady je to poradenství na každém kroku, takže kdyby opravdu chtěli, tak není problém se objednat na nějaké bezplatné kontaktní místo a získat základní informace. Kdyby to opravdu chtěli řešit. V čem naopak vynikají, na to jsem taky odpověděla.

Jak pracujete s Vašimi klienty? Poskytujete jim vzdělání v oblasti finanční gramotnosti? Motivujete je k lepšímu hospodaření s penězi?

Určitě. Zejména u těch lidí, kteří jsou na azylovém domě. Máme tady noclehárnu, která je více nízkoprahová, tak přeci jenom u těch lidí na tom azylovém domě tam vytváříme individuální plány, pravidelně se s nimi setkáváme, takže je tam i větší prostor, pro to s těmi lidmi pracovat. Na začátku se snažíme zmapovat komplexně tu jejich finanční situaci. Samozřejmě si veškeré informace neověřujeme. Takže vycházíme z toho, co nám ti lidi říkají. Co se týče toho vzdělání finanční gramotnosti, tak asi tak, poskytujeme jim základní poradenství, dluhové poradenství, co se týče té finanční gramotnosti, tak se snažíme s nimi zmapovat a zjišťujeme, kde ty dluhy mají a zase, pořád se to bude vztahovat nebo budu narážet na to slovo motivace. Lidi, co mají z čeho spořit, tak se snažíme opravdu motivovat k tomu, aby si ty peníze ukládali. Když nám samozřejmě řeknou, což není jejich povinnost, je to taky o navázání nějaké důvěry mezi tím klientem a námi, takže když nám řeknou, jaké mají příjmy, jaké mají výdaje, tak na základě zjištění té jejich finanční situace, tak s nimi probíráme, kolik peněz si můžou měsíčně odložit. A pokud na to klienti jednou kývnou, že by měli zájem o to spoření, tak opakovat, opakovat, opakovat, připomínat, říkat jim ty výhody,

ty pozitiva, že jsou na tom azylovém domě proto, aby si naspořili na další bydlení. Aby to nebylo tak, že čekají na nějaký sociální byt, nebo něco bez zásluh. Aby si spořili a opět se týká těch motivovanějších klientů. Protože opravdu člověk, který žije z životního nebo existenčního minima nebo dávky hmotné nouze, tak nemůže nebo nemá z čeho naspořit. Tam zase je možná dobré se s těmi lidmi bavit o tom, jak ty dluhy neprohlubovat. Protože když víme, že ten člověk má třeba státní dluhy a žije z dávek hmotné nouze, že tu situaci určitě do konce života nezachrání, takže třeba co dělat proto, aby se ty dluhy ještě neprohloubily.

A mohou si uložit peníze i u Vás, aby je neutráceli?

Takhle to řeknu jakoby ve výjimečných případech. Teď to právě řešíme s vyšším vedením, aby to těm klientům bylo umožněno, právě proto že to vnímáme jako velmi podstatné a důležité, co se týče tady té finanční gramotnosti. Právě jsem nedávno zjišťovala, jak to funguje s tou úschovou v jiných azylových domech a byla jsem docela mile překvapena, že tam tu možnost mají.

Ano. Mnoho sociálních pracovníků to zmiňovalo, že tuto možnost mají a vyplácí pak klientů určitou částku každý týden, aby například když jsou závislí na hazardních hrách, tak neutratili celou částku.

Ano. To je super. To je právě bezva, když ten člověk je nastavený tak. To je zase ta motivace. Že on si sám řekne, nebo přistoupí na to, že má tu sebereflexi a má tu vůli.

Takže když si u Vás šetřit, tak to musí mít u sebe, protože bankovní účty určitě nemají, protože by je měli ihned obstavené exekucí, že?

Nemají účty. Dávají si to třeba do obálky. A píše si to do sešitu, ke kterému mám přístup i já, samozřejmě se souhlasem toho klienta a když se potkáme, tak si řekneme, nebo sdělíme tady tu informaci, že si třeba odložil tady ten měsíc tolik a tolik. Protože samozřejmě ničí peníze nemůžeme držet. Je to vždycky na svobodné volbě toho člověka. Tím, že si nastaví ten člověk v sobě ten řád, to považuji za to podstatné, potom, že chce, když teda chce, že se pokusí po malých částkách spořit si vlastně každý měsíc nějakou danou částku, třeba začít na nějakém tom minimu. Co ví, že by s v uvozovkách rozšoupl, tak jaké to minimum si může zachovat. K tomu je určitě vedeme, ale je to trošku komplikovanější. Zkusíme, ale třeba spousta klientů řekne, že má zájem, ale ve výsledku zájem nemají. A je to takový koloběh. Slibují, slibují a budou si odkládat, ale nedaří se to. I když samozřejmě opakujeme ty výhody, navíc co si budeme povídat, Brno je poměrně drahé, kde je potřeba šetřit. Přenastavit takový ten pohled, že žijeme ze dne na den, ale myslet víc do té budoucnosti a trošku plánovat. Tak

to je s naší cílovou skupinou trošku náročnější odolávat, i když ta problematika je taková komplexnější.

To už bych se opakovala no. Spousta klientů je na těch dávkách hmotné nouze, takže tam není z čeho spořit. A vzhledem k nastavení, nebo já se domnívám, že je to i díky nastavení toho sociální systému, tak nejsou tak motivovaní. Přeci jenom za totality, bych byla asi já bez práce, protože bezdomovství by bylo potíráno, ale tím chci říct, že bylo daleko víc pracujících a méně prostě bezdomovců. Je to vždycky podle nastavení toho sociální systému. Poskytujete jim vzdělání, které je zaměřené na finance. Například nějaké přednášky zaměřené na finance?

My to máme spíš tak, že my tady přímo nemáme nějaké odborné sociální poradenství. My tu máme jen to základní s tím, že nedávno tady u nás byla jedna služba, která byla primárně zaměřena na závislosti a mimo jiné řešila i dluhové poradenství, kdy je možnost i toho oddlužení. Spíš to odborné sociální poradenství funguje tak, že si necháváme pozvat nějakou organizaci, která je na to přímo zaměřena. S tím, že teď je třeba aktuální to „Milostivé léto“, kdy je to klientům řečeno z několika stran. I my jsme je informovali a posílali do těch dluhových poraden.

Co bych zlepšila? Bylo by dobré více proškolit zaměstnance co se týče té dluhové problematiky, aby byli více informovaní o oddlužení, o milostivém létu, o novinkách, které se chystají od příštího roku. Podmínky pro insolvenci se budou měnit, takže asi tohle vnímám, jako nejvíc důležité. Já jsem třeba byla teď na kurzu ohledně dluhové problematiky třídním a pořád mi přijde, že toho vím hrozně málo, že je ta problematika tak rozsáhlá. Každopádně abychom my pracovníci mohli lépe pracovat s klienty, tak potřebujeme lepší znalosti. Vlastně s tím, že co se týče toho odborného dluhového poradenství, tak klienty odkazujeme do té dluhové poradny, s tím, že jsem si uvědomila, že je potřeba větší důslednosti z naší strany. Klienty třeba doprovázet. To je třeba věc, na které třeba já konkrétně chci více zapracovat. Vlastně i na té důvěře, aby vlastně ten člověk tam šel s někým, komu důvěřuje, protože je to pro něj citlivá věc, záležitost pro spoustu z nich. A taky možná více zapracovat na tom, jestli je to vůbec možné, je motivovat k tomu, aby tu finanční situaci řešili. Abych řekla pravdu, tak jsem si do teď ani neodpověděla, jestli je možné třeba člověka změnit nebo alespoň mu dát brouka do hlavy. Člověk, který není motivovaný tu svoji situaci řešit, je na dávkách hmotné nouze, tak si pokládám otázku, jak takového člověka nakopnout nebo namotivovat, aby o tom alespoň pouvažoval. A přeci jenom to je takové další úskalí. Spousta lidí žije na ulici roky. Takhle služba, když se bavíme

*o tom azylovém domě, tak ze zákona je doporučená doba jeden rok, to je poměrně krátká doba. V reálu se děje to, že ty klienti putují ze zařízení do zařízení. Navíc ty informace o těch klientech nejsou samozřejmě transparentní, takže se vždycky začíná na novou.*

Oni si vlastně za ten rok nestihnou ani našetřit na to bydlení, aby se mohli posunout dál.

*Ano. Samozřejmě, když vidíme, že ten člověk je opravdu motivovaný je, tu situaci řešit chce, je tu déle než rok a směřuje někam k získání návazného bydlení, tak v takovém případě tu smlouvu rozhodně prodlužujeme. Ale i tak je ten rok, nebo rok a půl, pořád krátká doba.*

*Možná by bylo právě dobré více se zaměřit na ty pozitiva třeba toho oddlužení, aby nežili třeba v tom, proč je dobré pracovat na černo, nebo proč je dobré zůstat na dávkách hmotné nouze. Je to opravdu těžké, když ten člověk v tom žije opravdu x let, třeba i desítky, tak tam třeba figuruje i alkohol, tak to bývá taky poměrně časté. Alkohol a práce často nejde dohromady. Takže o to je to těžší. Ten člověk opravdu musí mít silnější motivaci. A ne aby to byla motivace z té vnější strany. Například: prodloužíme ti smlouvu, když něco. Ono to může zafungovat, a třeba možná po čase se z té vnější motivace může stát vnitřní, ale primárně by to mělo vycházet od toho člověka. Říct si: „Ano, chci tu situaci řešit,“ kdyby to bylo třeba kvůli dětem, aby na ně nepřenesly dluhy nebo je nezdědily. Samozřejmě se jich můžou vzdát, ale často je to pro mnoho klientů motivační, když ten klient ještě třeba není ani ve středním věku. Je mladý, tak mu říkat ty výhody. Asi hlavně apelovat na ty výhody, proč má smysl tu situaci řešit a opakovat to tam, kde vidíte, že ten člověk alespoň trochu chce.*

*Jako říct to rozhodně všem, ale opakovat to zejména tam, kde ten člověk má alespoň trochu chuť to řešit. Pokud je člověk, který to nechce řešit a čím víc mu to budeme říkat, tím víc tu důvěru ztratíme. Když samozřejmě bychom tu situaci měli řešit komplexně. Je to dost individuální s tím, že u nás každý klient má stanoveného kmenového pracovníka, se kterým prochází ten individuální plán, který mají nastavený. Co se týče toho dluhového poradenství, což jsem ale asi zmínila, tak tady vnímám, že je ještě potřeba se ještě více doškolit a informovat v této problematice. Čím víc, bude ten člověk vědět, tím je větší šance, že se pohne a něco se změní.*

Lze říct, že se jejich finanční gramotnost postupem času zlepšuje, díky tomu, že s nimi pracujete?

*To se budu zase opakovat. To je podle té motivovanosti. Prostě člověk, který chce, tak si třeba šetří, zajímá se, dokáže si vytvořit rozpočet, peníze si rozdělit. Týká se to těch pracujících lidí. Opravdu těch motivovanějších. Samozřejmě, když nastoupí člověk a je na*

dávkách, tak s ním řešíme rozpočet, takový ten zevrubný. Samozřejmě vždycky opatrně, protože pro někoho je to citlivé téma, ale vždycky je dobré se ptát kolik peněz mu zůstane, jaké má výdaje, jak s tím vyžije a motivovat ho víc k tomu, že by mohl být ještě víc. Ne teda na to pít, ale obecně, aby si mohl dovolit koupit něco lepšího.

K tomu mě ještě napadá, k té předchozí otázce, co by se dalo zlepšit, že si myslím, že prostřednictvím nějakých metod, třeba otevřeného dialogu nebo motivační rozhovory, které jsou taky fajn. Nebo přístup zaměřený na řešení a víc formou tady těch různých technik. Samozřejmě je to všechno na delší dobu. Je to takové systematictější, a pak by se to za mě teda v těchto podmínkách trochu špatně kloubí, protože ta služba je taková hektická. Minimálně alespoň některé prvky zkoušet a uchopit to tak, aby to bylo systematictější. Takže tohle je asi cesta, i pro nás, co se učíme vzájemně propojit tu práci sociálních pracovníků s téma kmenovými pracovníkama. Abych to upřesnila, tak vlastně pracovníci v sociálních službách. Takže myslím si, že ještě k té 4. otázce to zlepšení, tak je to jak o komunikaci s tím klientem, tak taky o komunikaci mezi námi pracovníkama. Je fajn, že třeba každý měsíc máme schůzku s tím pracovníkem a řešíme toho klienta.

Má většina Vašich klientů dluhy? Z jakého důvodu tyto dluhy mají (např. dluhy kvůli jízdě na černo)?

Ano, asi tak 90 %. Ano častým případem jsou dluhy k dopravnímu podniku. Dost často jsou to dluhy ke zdravotní pojišťovně, protože spousta lidí pracuje třeba na černo a jsou sankčně vyřazení z úřadu práce. Nebo mají dohodu o provedení práce do 10 tisíc, tak si neuvědomují, že třeba vzniká dluh na zdravotním pojištění. Nebo třeba spousta lidí u nás, co má v občanském průkazu nahlášenou stále trvalou adresu a nemá úřední adresu, tak si neuvědomují, že vzniká dluh na komunálním odpady. Takže to taky řešíme. Někteří mají dluhy na energiích, na nájemném a řekla bych, že ten dopravní podnik, pojištění, a ještě půjčky jsou nejčastější. Bohužel kolikrát se stali třeba bílým koněm, že se něco na někoho napsalo, zejména v minulosti.

Z jakého důvodu tyto dluhy mají? No, jak jsem řekla na začátku. Tak jedním důvodem může být ta jejich mentální stránka, ten snížený intelekt. Pak třeba konkrétně ten dopravní podnik, si myslím, to je jen takový můj subjektivní podnik, tak spousta lidí, co už jako mají ty exekuce. Jsou na těch dávkách hmotné nouze, tak si myslím, že rezignovali, že to neřeší. Pojedou na černo, protože si myslím, že už se jim nemůže nic stát. K tomu minimu, co pobírají, tak už jim to nemůžou vzít.

Ano, to mi někteří respondenti psali i do dotazníků, že už jim nemají co vzít.

*Určitě tam dále hraje roli nevědomost. Myslím si, že spousta klientů, jak se stali osobami bez domova, tak vlastně jim ty různé exekuční výzvy, než vlastně ta exekuce vznikla, než z toho vlastně vznikl ten exekuční titul, tak jim to chodilo na tu trvalou adresu, kde už ale skutečně nebydleli. Takže si tu korespondenci neměli ani jak převzít. To je další důvod.*

*A pak třeba jak jsem zmínila u toho komunálního odpadu, tak to třeba neví, takže to je taky spojené s tou nevědomostí. A pak bych řekla, že dalším důvodem je ta stagnace, lhostejnost a lenost. Oni žijí takovým životním stylem a je otázka, do jaké míry jim to, no vyhovuje bych ani neřekla, protože si myslím, že je to takový styl života a že už jsou smířeni. Spíše si myslím, že se z té situace buď nechtějí už nijak vymanit anebo si myslí, že nemohou. To je samozřejmě ta lepší varianta, když si myslí, že nemohu, ale chtějí, tak je tam alespoň nějaká půda pro to změnit.*

Kolik % Vašich klientů se vrátí zpět do normálního života?

*Já bych možná od Vás chtěla definovat, co to znamená normální život?*

Najdou si bydlení a odejdou z azylového domu ať už do nějakého návazného bydlení anebo do svého bydlení.

*Vnímáte třeba, že komerční ubytovna je normální život?*

Je to nějaký další stupeň zlepšení, takže bych řekla, že to tak můžeme brát.

*Protože to je docela zásadní, protože oni jsou různé klasifikace, kdy je bezdomovec a vím, že třeba některé klasifikace, počítají i člověka, který je na komerční ubytovně. Nemá stabilní zázemí. Pokud to berete tak, že bydlí na komerční ubytovně, tak tam se to procento trošku zvyšuje. Takhle, ona taková obecná statistika těch lidí, kteří se dostanou z azylového domu do návazného bydlení je 10 %. To se říká obecně. A to je dost zavádějící. Když vyjdou z klientů, kteří spadali pode mě od začátku roku, tak to číslo bylo docela slušné. Myslím, že to bylo 30 – 40 %.*

Tak to je velmi dobré.

*Ano, proto říkám, že to je takové zavádějící.*

Vrátí se tito lidé po nějaké době zpět do stavu bez domova? Po jaké době? Jaký je důvod návratu?

*Proto jsem se ptala i na ten normální život, protože si myslím, že z ubytoven se vrací hodně. Ty lidi upřímně nevnímají až tak velký rozdíl mezi azylovým domem a komerční ubytovnou, i když se jim to snažíme vysvětlovat ten základní rozdíl. To komplexní pojetí. Neznamená to, že oni tady budou jenom jakoby fungovat, aby se tady vyspali, ale že by to*



*mělo fungovat jako nějaké startovací bydlení a měli by se více snažit. Tak tohle se jim snažíme vštěpovat, aby si to uvědomili.*

*Normální život je zavádějící pojem, protože spousta klientů přechází do azylového domu z ubytovny, nebo z noclehárny na ubytovnu a není to pro ně takové stabilní bydlení. Rozhodně si říkám super, i když přejde z azylového domu na tu komerční ubytovnu, ale daleko lepší je, když přejde do nějakého podnájmu. Bohužel i za poslední rok se ceny těch podnájmu dost navyšují, takže to je komplikace pro naše klienty. I těch sociálních bytů je málo. To je další věc. A tím pádem jsou ty ubytovny dostupnější než to klasické bydlení – podnájem nebo osobní vlastnictví.*

Takže do toho pronájmu se dostane jen malé množství klientů?

*Ještě jsem nezmínila, že jsou různé tréninkové byty. Jenom pro představu, máme tady projekt Prevence bezdomovectví, kdy tréninkové bydlení je pro jednotlivce, tak pro matky s dětma. Pak máme přes magistrát sociální byty, z komplexní sociální podpory, kde je ale přes 1 000 žadatelů. Takže městské části mají sociální byty bez komplexní sociální podpory, ale jen některé. Těch bytů je málo. Je to poměrně složité, pro naše klienty.*

*Když se ještě vrátím k otázce těch lidí, co se dostanou do standartních bytů, tak těch je poměrně málo, protože byt, když vezmeme jednotlivce, tak 1 +1 v průměru tady stojí 12 – 13 tisíc a je potřeba ještě brát v potaz, že spousta lidí je zadlužených. Samozřejmě pronajímatel, to se mi právě stalo u jednoho klienta, který už z toho byl zoufalý, protože jsme furt hledali pronájem bez realitky. To bylo před rokem, to se dali sehnat ještě byty do 10 tisíc. Ale protože měl exekuce, tak ho několik realitních makléřů z toho podnájmu odmítlo, takže to je další úskalí, že je to opravdu těžké.*

*A co ještě je takový kompromis, a to opravdu ten člověk musí vypadat slušně a chovat se slušně, a to je pronájem nějakého pokoje. Je teda pravda, že většinou je zájem o studenty, ale dá se. Je to o té systematičnosti, dívat se pravidelně a nevzdat to.*

A to se díváte s nimi?

*Ano. My se snažíme navázat ještě na jiné služby. Dám příklad, když má ten klient třeba nějaké psychické problémy nebo psychiatrickou diagnózu, tak máme tady ještě organizace, které pomáhají. Je potřeba tu situaci řešit komplexně. Doprovázet ty lidi, což je taky velice důležité, třeba v oblasti kolem práce i bydlení. Tak je to velká podpora a fungujeme jako takový tlumočníci, aby to bylo pro ty lidi srozumitelnější.*

*Důvodem návratu je většinou ta jejich finanční gramotnost, kdy vlastně nemají na úhradu toho nájmu. Může se stát, že nemají právě žádnou tu finanční rezervu, že jim vypadne*

*nějaký příjem, a to je pořád otázkou těch priorit. Já si nemyslím, nebo rozhodně ty klienty nepodceňuji v tom smyslu, že by až tak nebyli schopni hospodařit s penězi, ale spíš že mají jinou prioritu. A to zase záleží, třeba někomu opravdu ten životní styl vyhovuje. Ale to bych si protiřečila, protože s klienty, s kterými jsem se já setkala, tak se chtěli dostat do podnájmu, ten jim vyhovovalo víc. Ale třeba teď jsem si uvědomila. Mám tady ještě klientku, která se vrátila z podnájmu a tam vlastně byl problém ne finanční stránka, ale nějaký psychiatrická diagnóza. Nemá úplně náhled na tu její situaci, tak tam to právě řešíme s tou návaznou organizací a je to poměrně komplikované. Takže kromě těch priorit to může být i ta mentální stránka nebo psychiatrická diagnóza.*