

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Katedra celoživotního vzdělávání a podpory studia



Finanční gramotnost jako celoživotní proces vzdělávání

Bakalářská práce

Autor: **Miloš Ladra**

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Jirsáková, Ph.D.

2021

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Institut vzdělávání a poradenství

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Miloš Ladra

Specializace v pedagogice
Poradenství v odborném vzdělávání

Název práce

Finanční gramotnost jako celoživotní proces vzdělávání

Název anglicky

Financial literacy as a lifelong learning process

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je analýza finanční gramotnosti dospělých, která bude vycházet z rozhovorů s finančními poradci v občanské poradně a z průzkumu finanční gramotnosti dospělých. Dílčím cílem bude návrh vzdělávací akce na zvýšení finanční gramotnosti pro dospělé.

Metodika

V teoretické části práce bude provedena literární rešerše z odborné literatury. Budou definovány základní pojmy, jako vzdělávání dospělých, finanční gramotnost, příprava vzdělávací akce apod.

V praktické části práce bude popsána činnost občanské poradny v oblasti finanční gramotnosti dospělých. Budou provedeny polostrukturované rozhovory s finančními poradci dané poradny. Dále bude realizováno dotazníkové šetření mezi dospělou populací s cílem zjistit, jaké jsou její znalosti v oblasti finanční gramotnosti a která jsou tzv. opomíjená témata v rámci vzdělávání.

Na základě obou šetření bude vytvořen návrh vzdělávací akce pro dospělé v oblasti finanční gramotnosti.

Doporučený rozsah práce

dle pravidel pro psaní bakalářských prací

Klíčová slova

finanční gramotnost, vzdělávání dospělých, finanční poradenství, občanská poradna, vzdělávací akce

Doporučené zdroje informací

DOUBKOVÁ, A. a TOMEK, K. Finanční gramotnost pro každého. Stařeč: Infra s.r.o, 2016. ISBN 978-80-86666-64-8.

Fialová, H., Fiala, J. Ekonomický slovník s odborným výkladem česky a anglicky. Praha: A plus, 2014. ISBN: 978-80-87681-02-2.

KOCIÁNOVÁ, H. *Finanční gramotnost v kostce, aneb, Co vás neměl kdo naučit.* Olomouc: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-767-6.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MUŽÍK, J. Řízení vzdělávacího procesu: andragogická didaktika. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-581-6.

PRŮCHA, J. *Andragogický výzkum.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5232-7.

Předběžný termín obhajoby

2019/20 LS – IVP

Vedoucí práce

PhDr. Jitka Jirsáková, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra celoživotního vzdělávání a podpory studia

Elektronicky schváleno dne 11. 3. 2020

PhDr. Lucie Smékalová, Ph.D. et Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 3. 2020

Ing. Karel Němejč, Ph.D.

Pověřený ředitel

V Praze dne 16. 03. 2021

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou/závěrečnou práci na téma:

Finanční gramotnost jako celoživotní proces vzdělávání

vypracoval/a samostatně a citoval/a jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použil/a a které jsem rovněž uvedl/a na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědom/a, že na moji bakalářskou/závěrečnou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědom/a, že odevzdáním bakalářské/závěrečné práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

V dne

.....
(podpis autora práce)

PODĚKOVÁNÍ

Chtěl bych poděkovat své vedoucí bakalářské práce PhDr. Jitce Jirsákové, Ph.D., za odborné vedení a cenné rady, které mi pomohli tuto práci zkompletovat.

Dále chci poděkovat své rodině a přítelkyni, kteří mě podporovali a povzbuzovali nejen při psaní této práce, ale v průběhu celého studia.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá tématem finanční gramotnosti dospělé populace. Hlavním cílem bakalářské práce je analýza finanční gramotnosti dospělých, která vychází ze strukturovaných rozhovorů s poradci z občanských poraden a průzkumu finanční gramotnosti dospělých. Dílčím cílem práce je návrh vzdělávací akce na zvýšení finanční gramotnosti u dospělé populace, která vychází z rozhovorů s poradci a průzkumu dospělé populace-

Teoretická část definuje a popisuje základní pojmy, jako finanční gramotnost, sociální poradenství, vzdělávání dospělých a vzdělávací akce.

Praktická část se zabývá průzkumem finanční gramotnosti, který je tvořen dotazníkovou metodou a rozhovory s poradci v občanské poradně. Z výsledků průzkumu je vytvořen návrh vzdělávacího kurzu finanční gramotnosti pro dospělé.

Klíčová slova

Finanční gramotnost, vzdělávání dospělých, finanční poradenství, občanská poradna, vzdělávací akce

Abstract

This bachelor's thesis deals with the issue of the financial literacy of the adult population. The main goal of this bachelor's thesis is to analyze the financial literacy of adults based on structured interviews with councilors from civic counselling and also from a survey on the financial literacy of adults. The partial goal of the bachelor's thesis is to design an educational event to increase financial literacy in the population.

The theoretical part contains research into topics such as financial literacy, social counselling, adult education, and educational events.

The practical part contains research into financial literacy, which consists a questionnaire and interviews with councilors of a civic counselling center. Last but not least there is a plan for an educational course on financial literacy for the adult population at the end of this bachelor's thesis

Keywords

Financial literacy, adult education, financial consulting, civic counseling, educational events

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ VÝCHODISKA	
1 CÍL A METODIKA	9
2 FINANČNÍ GRAMOTNOST JAKO POJEM	10
2.1 Vymezení problémů finanční gramotnosti v ČR	11
2.2 Měření finanční gramotnosti v ČR 2020.....	12
2.3 Mezinárodní měření úrovně finanční gramotnosti.....	14
Závěry analýzy OECD k mezinárodnímu srovnání úrovně finanční gramotnosti (MF ČR, 2020):.....	15
3 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	17
3.1 Asociace občanských poraden	18
3.1.1 Oblasti občanského poradenství	20
3.1.2 Úloha poradce	21
4 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH	23
4.1 Psychologické aspekty vzdělávání dospělých.....	23
4.1.1 Schopnost učit se v dospělosti	24
4.1.2 Motivace dospělého ve vzdělávání	24
4.2 Základní typy vzdělávání dospělých.....	25
4.3 Didaktické formy vzdělávání dospělých.....	26
4.3.1 Přímá forma (prezenční)	27
4.3.2 Distanční forma.....	28
4.3.3 Kombinovaná forma	28
4.3.4 Forma sebevzdělávání.....	29
5 PŘÍPRAVA VZDĚLÁVACÍ AKCE	30
5.1 Projektování vzdělávací akce	30

5.2	Vzdělávací potřeby.....	31
5.3	Cíle vzdělávací akce.....	32
5.4	Předkalkulace a konečné vyúčtování akce.....	33
5.5	Realizace a evaluace vzdělávací akce.....	34
5.5.1	Evaluace vzdělávací akce.....	34
5.6	Standard vzdělávacího programu.....	35

PRAKTICKÁ ČÁST

6	ROZHOVORY S PORADCI.....	38
6.1	Metoda rozhovoru.....	38
6.2	Shrnutí rozhovorů s poradci.....	39
7	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	42
7.1	Dotazníková metoda.....	42
7.2	Rozbor jednotlivých otázek.....	43
7.3	Test finanční gramotnosti.....	47
8	VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	49
9	NÁVRH VZDĚLÁVACÍHO KURZU.....	50
9.1	Představení projektu.....	50
9.2	Název projektu.....	50
9.3	Cílová skupina projektu.....	51
9.4	Cíle projektu.....	51
9.5	Postup a kroky procesu realizace projektu.....	52
9.5.1	Projektový tým a jeho aktivity.....	53
9.5.2	Termín a konání vzdělávací akce.....	53
9.5.3	Technická a materiální organizace.....	54
9.5.4	Marketingové aktivity.....	55
9.5.5	Finanční rozpočet akce.....	55

9.5.6	Časový harmonogram vzdělávací akce.....	56
9.5.7	Aktivity po skončení vzdělávací akce	58
10	ZÁVĚR	59
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	61
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	64
	SEZNAM ZKRATEK	65
	SEZNAM PŘÍLOH.....	66

ÚVOD

Finanční gramotnost je stále aktuálním tématem minulé i dnešní doby. Toto téma však bývá často opomínáno, jelikož se předpokládá, že dospělý člověk by měl mít základy finanční gramotnosti a měl by být schopen postarat se o sebe a případně i o svou rodinu. Ve finančním světě se setkáváme s velkým počtem pojmů, které si běžný občan nemůže ani zapamatovat. Hlavním problémem jsou nové zákony a s tím spojené nové pojmy, kterým zejména staří lidé nerozumí. V dnešním světě však platí pravidlo, že neznalost zákona neomlouvá, a kvůli této neznalosti se mohou lidé dostat do finančních problémů jako je předlužení, finančních pastí, exekuce nebo v nejhorším případě insolvence.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část práce se zabývá vysvětlením pojmu finanční gramotnost, uvádí výstupy z průzkumu finanční gramotnosti v ČR i mezinárodně. Dále je věnována pozornost sociálnímu poradenství, jeho definici, funkcím i významu. Následuje část věnovaná vzdělávání dospělých a přípravě vzdělávací akce.

Praktická část práce obsahuje dotazníkové šetření zaměřené na finanční gramotnost dospělých, včetně testu finanční gramotnosti, a strukturované rozhovory s poradkyněmi z občanských poraden. Posledním tématem praktické části je návrh vzdělávací akce, který je založen na předchozím průzkumu finanční gramotnosti. Vzdělávací kurz bude určen klientům občanských poraden, kteří aktuálně řeší finanční problémy a potřebují získat základní vědomosti o fungování finančního světa.

Toto téma jsem si vybral, protože finanční gramotnost považuji za stále aktuální téma, které se mezi námi stále pohybuje, přestože ho nikdo moc nevnímá. Převážná pozornost je věnována finanční gramotnosti pro žáky základních a středních škol. Hlavní problematika finanční gramotnosti se ale ukrývá u dospělé populace, tedy u lidí, kteří již jsou aktivními členy finančního světa. Vzhledem k možnostem, které se otevírají dospělému člověku, který již musí nakládat zodpovědně se svými osobními údaji, podpisem a financemi. Laicky řečeno dospělí lidé mají větší moc ovlivnit svůj život jen špatným úsudkem. Finančně negramotný člověk se tak může dostat jednoduchým způsobem do situace, která bude mít velký vliv na jeho životní situaci aktuální, ale převážně budoucí.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1 Cíl a metodika

Cílem bakalářské práce je analýza finanční gramotnosti dospělých, která vychází ze strukturovaných rozhovorů s finančními poradci v občanské poradně a z průzkumu finanční gramotnosti dospělých. Průzkum je proveden na základě dotazníkového šetření, díky kterému se zjistí nedostatky u dospělé populace v oblasti finanční gramotnosti. Dílčím cílem je návrh vzdělávací akce na zvýšení finanční gramotnosti pro dospělé.

V teoretické části je provedena literární rešerše z odborné literatury. Jsou zde definovány základní pojmy a témata jako vzdělávání dospělých, finanční gramotnost, sociální poradenství a příprava vzdělávací akce.

V praktické části práce je popsána činnost občanských poraden a jejich zaměření v oblasti finanční gramotnosti dospělých. Jsou zde provedeny polostrukturované rozhovory s finančními poradci z dané poradny. Následně bylo realizováno dotazníkové šetření mezi dospělou populací s cílem zjistit, jaké jsou její znalosti v oblasti finanční gramotnosti, a která jsou tzv. opomíjená témata v rámci vzdělávání v sekci financí. Na základě obou šetření je vytvořen návrh vzdělávací akce pro dospělé v oblasti finanční gramotnosti.

2 Finanční gramotnost jako pojem

„Finanční gramotnost je 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.“ (Ministerstvo financí ČR, 2010, s.11)

Finanční gramotnost je považována za specializovanou součást širší ekonomické gramotnosti, která také zahrnuje např. zvažovat důsledky osobních rozhodnutí na současný či budoucí příjem, orientace na trhu pracovních příležitostí, schopnost zajistit si příjem apod. Nedílnou součástí finanční gramotnosti jsou také makroekonomické aspekty – „Makroekonomickými aspekty je rozuměna zejména orientace v základních vztazích mezi jednotlivými sektory ekonomiky a porozumění základním makroekonomickým ukazatelům HDP, inflace, úroková míra aj.“ (Ministerstvo financí ČR, 2010, s.11) Finanční gramotnost jako jedna ze součástí ekonomické gramotnosti tvoří jednu ze základních složek tzv. klíčových kompetencí, tedy znalostí, dovedností a hodnotových postojů, které by měl občan mít, aby dokázal fungovat a mohl se zároveň uplatnit v současné společnosti.

Ke gramotnosti finanční se pojí další oblasti jako např. numerická gramotnost (z hlediska finanční gramotnosti se týká především svým využitím matematického aparátu k řešení numerických úloh se vztahem k financím a finančním složkám), informační gramotnost (využívá se jako schopnost vyhledat, vyhodnotit a použít relevantní informace v daném kontextu) a gramotnost právní (chápána jako orientace v právním systému, jasný přehled o právech a povinnostech, ale také i možnostech kam se obrátit o pomoc). (Metodický portál, 2011)

Definice finanční gramotnosti je strukturovaná. Finanční gramotnost jako správa rodinných a osobních financí se dělí na tři složky: gramotnost peněžní, cenová a rozpočtová (Metodický portál, 2010):

a) Peněžní gramotnost – jedná se o kompetence, které jsou potřeba ke správě hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcí s nimi. Dále obsahuje správu všech nástrojů s nimi spojené, jako například platební metody, platební nástroje, běžný účet apod.

b) Cenová gramotnost – jedná se o kompetence, které jsou nezbytné pro porozumění základních cenových mechanismů a inflace. Důležitá součást cenové gramotnosti je porozumění principu „ceny peněz“ a všechny důležité aspekty úrokových sazeb.

c) Rozpočtová gramotnost – jedná se o kompetence důležité pro správu vlastního rozpočtu, jako např. stanovování finančních cílů, schopnost vést rozpočet a další důležité sounáležitosti. Rozpočtová gramotnost obsahuje také dvě složky, které jsou specializované konkrétní problematikou, a to:

- i. Finanční aktiva a jejich správa – správa vkladů, investic, pojištění
- ii. Finanční závazky a jejich správa – správa finančních úvěrů a leasingů

2.1 Vymezení problémů finanční gramotnosti v ČR

V roce 2019 společnost Intrum, která patří mezi přední světové poskytovatele služeb v oblasti správy pohledávek, udělala průzkum v oblasti finanční gramotnosti dospělé populace v ČR. Průzkum byl proveden celkem v 24 zemích v Evropě, kde společnost Intrum působí. Ze všech 24 anketovaných zemí, Česká republika obsadila dvacáté místo, kdy horší bylo pouze Lotyšsko, Estonsko, Polsko a Litva. (Intrum, 2020)

Češi se domnívají, že dostali přiměřené vzdělání v oblasti financí, avšak myslí si to pouze 57 % dotazovaných. V komplikovanějších finančních záležitostech si však neporadí sami a vyhledávají pomoc. Mezi hlavní zdroje finančního vzdělání v ČR patří rodiče (56 %), škola (53 %) a internet (44 %). Však pouze 40 % respondentů věří, že zvyšování finanční gramotnosti je úkol školního vzdělávacího systému. Což je druhé nejnižší procento v Evropě. (Intrum, 2020)

„Výsledky průzkumu za rok 2019 prokázaly negativní vlivy rostoucí konzumní nálady českých domácností, vyplývající z příznivé ekonomické situace v České republice. Čeští respondenti zcela jednoznačně potvrdili, že nejsou schopni racionálního přístupu ke svým reálným finančním možnostem v porovnání s náladou v jiných evropských zemích a že nezachytili zcela opačný evropský trend. Dostupnost úvěrů v kombinaci s velmi špatnou finanční gramotností je alarmujícím faktorem, který může v blízké budoucnosti způsobit značné problémy se splácením závazků. Je nutno posílit finanční edukaci obyvatelstva, zejména mladých lidí,“ uvedl Karol Jurák, výkonný ředitel Intrum Czech, s.r.o. (Intrum, 2020)

2.2 Měření finanční gramotnosti v ČR 2020

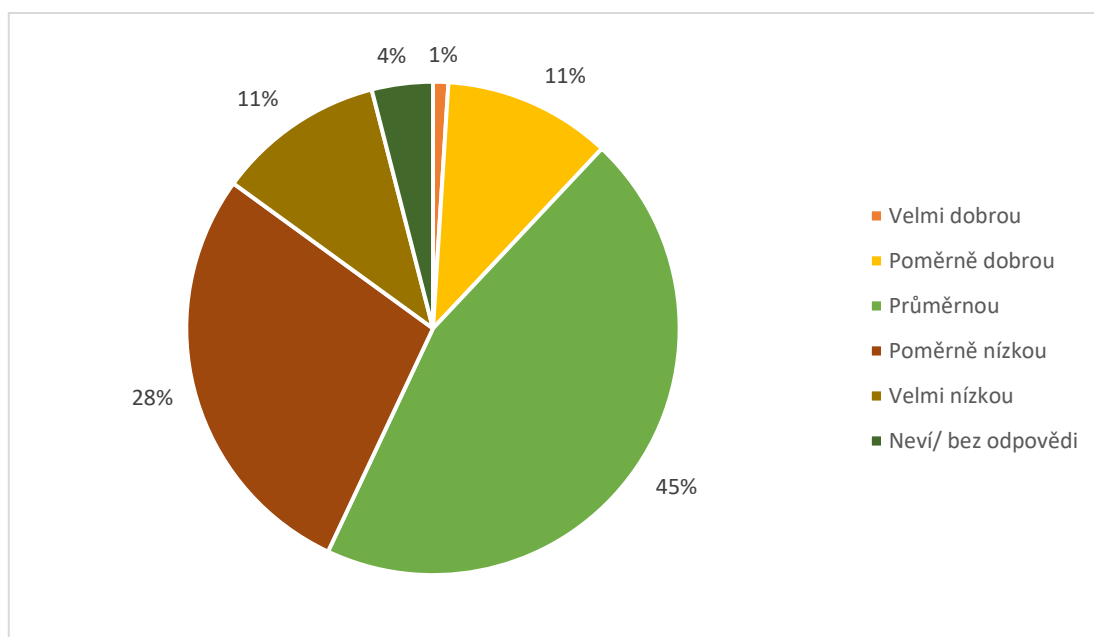
V lednu roku 2020 provedlo Ministerstvo financí měření finanční gramotnosti u dospělé populace České republiky. Toto měření navazuje na měření z let 2010 a 2015, s kterými je následně srovnáván a vyhodnocován. Výzkum realizovala společnost ppm factum research, která se věnuje veřejnému mínění, marketingovým výzkumům apod. (MF ČR, 2020)

Výsledky měření ukázaly, že finanční gramotnost se v České republice mírně zlepšuje a v mezinárodním srovnání se ČR pohybuje v průměru. Dle výsledků došlo ke zlepšení tzv. ekonomické zodpovědnosti, která vyjadřuje obecné postoje občanů k financím, vyjadřuje jejich nákupní chování a rozhodování na finančním trhu, naopak v oblasti finančních znalostí je stagnace. Lépe a uvážlivěji se hospodaří v domácnosti s financemi a jsou obezřetnější při sjednávání smluv. Naopak velké mezery jsou v základních početních dovednostech a znalostí důležitých pojmů v oblasti půjček a úvěrů (úročení, RPSN, p.a.). (MF ČR, 2020)

Měření finanční gramotnosti se zaměřilo na oblasti finanční rezervy, domácího rozpočtu, finančních produktů a spotřebitelských úvěrů, ochraně spotřebitele na finančním trhu práce a jak (ne)umíme počítat, postoje k financím a chování finančního trhu. Ministerstvo tyto oblasti určilo jako ty nejvíce problémové, a je potřebné shrnout data z těchto jednotlivých oblastí a posléze je vyhodnotit, zda došlo ke zlepšení oproti roku 2015 nebo je potřeba se více zaměřit na jednotlivá témata. Ministerstvo financí do průzkumu finanční gramotnosti zařadilo také otázky, které směřovali k

sebehodnocení v oblasti financí. Tento typ otázek vede k většímu zamyšlení respondentů o jejich aktuálním přehledu o financích a posléze je může vést k vlastnímu sebevzdělávání. (MF ČR, 2020)

Graf 1: Jakou úroveň finančních znalostí podle Vás máte? (sebehodnocení) (2020, v %)



Zdroj: upraveno podle MF ČR 2020

Z průzkumu vyplynulo, že pouze 12 % lidí hodnotí své finanční znalosti jako dobré, 45 % označilo znalosti za průměrné a 39 % osob je hodnotí jako špatné. Téměř stejné výsledky byli i v roce 2015. Lidé, kteří hodnotili svoji úroveň znalostí pozitivně svou vysokou úroveň finančních znalostí, také dokázali. (MF ČR, 2020)

V roce 2015 se úroveň finanční gramotnosti, která je složená ze znalostí a ekonomické zodpovědnosti mírně zvýšila (MF ČR, 2020):

- narostla úroveň ekonomické zodpovědnosti občanů
- úroveň finančních znalostí stagnuje
- výsledky, které jsou složeny z jednoduchých příkladů prokazují, že jsme na tom o něco hůře se základními matematickými dovednostmi (zlomky, dělení, procenta, trojčlenka, jednoduché a složené úročení)

Dále byl zaznamenán aktivnější přístup občanů k vlastním financím (MF ČR, 2020):

- lidé si začali více spořit, stanovili si finanční cíle a omezili některé své zbytečné výdaje, dvě třetiny domácností si vytvářely rezervu pro případ ztráty příjmu
- zvyšuje se množství lidí, kteří se zeptají svých blízkých nebo odborníků před podepsáním smlouvy nebo v případě finančních potíží
- celkově je nízké povědomí o ukazateli nákladovosti spotřebitelských úvěrů
- pouze pětina lidí zná pojem RPSN (roční procentní sazba nákladů), zbytek respondentů nedokáže tento ukazatel ani popsat, ani jej v praktických případech použít

Využívání elektronického bankovníctví (MF ČR, 2020):

- Tři čtvrtiny respondentů uvádí, že aktivně využívá elektronické bankovníctví, což je o 20 p. b. více, než využívalo v roce 2015

Zabezpečení se na staří (MF ČR, 2020):

- 95 % respondentů věří, že část jejich důchodů bude spolufinancovat stát (v roce 2015 to bylo o 10 p. b. méně), od roku 2015 se zvýšil podíl těch, kteří mají alternativní plán – důchod si chtějí spolufinancovat sami z možných úspor, penzijního spoření či přivýdělkem

Jak Češi vnímají svou finanční situaci (MF ČR, 2020)

- 20 % respondentů sotva vyjde s penězi
- 10 % občanů má dlouhodobé problémy s placením i běžných životních nákladů a příliš velké dluhy

2.3 Mezinárodní měření úrovně finanční gramotnosti

Hodnocení úrovně finanční gramotnosti v populaci je klíčovou složkou úspěšné národní strategie pro finanční vzdělávání, která dále umožňuje identifikovat mezery a navrhnout možnosti zlepšení. Mezinárodní srovnání umožňuje porovnávání mezi jednotlivými zeměmi, a pokud jsou ve více zemích identifikovány podobné problémy nebo nedostatky, mohou se provádět mezinárodní spolupráce ohledně zlepšení finanční gramotnosti.

V roce 2015 a 2016 organizace OECD (Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj) provedla mezinárodní měření finanční gramotnosti a finančního začlenění, které se zúčastnilo 30 zemí (17 z nich je členem OECD). Průzkumu se zúčastnilo 51 650 dospělých ve věku 18 až 79 let. Výsledky měření byly zveřejněny na Globálním sympoziu o finančním vzdělávání v Aucklandu na Novém Zélandu dne 12. října. (MF ČR, 2020)

Dotazník byl složen ze 7 otázek zabývajících se finančními znalostmi, 9 otázek bylo směřováno na chování a 5 otázek na lidské postoje k finančním záležitostem, kdy maximální počet bodů byl jednadvacet. Průměrný výsledek byl 13,2 bodů (v zemích patřících do OECD 13,7 bodů), což nám ukazuje relativně nízkou úroveň finanční gramotnosti a velký prostor pro zlepšení. Mezi výsledky jednotlivých států se objevují rozdíly takové, že v některých zemích je hlavním důvodem nízké úrovně finanční gramotnosti nedostatek znalostí, jinde však nezodpovědné chování. Česká republika se umístila na 19. – 20. místě společně s Jordánskem. Dotazovaní v ČR získali průměrně 12,6 bodů. Nejvyšší průměrný počet bodů 14,9 získala Francie, na posledním místě bylo Polsko s 11,6 body. (MF ČR, 2020)

Závěry analýzy OECD k mezinárodnímu srovnání úrovně finanční gramotnosti (MF ČR, 2020):

- posílit schopnost čelit neočekávaným událostem s finančními následky (ztráta zaměstnání, nemoc, rozvod atd.)
- více spořit mít přehled o výdajích a eliminovat některá chování, mezi která patří i odkládání splácení účtů – lidé, kteří spoří, lépe odolávají finančním otřesům a snaží se plnit své finanční plány a zabezpečit se na stáří
- možné nástroje zvyšování úrovně finanční gramotnosti:
- jednoduché pomůcky (např. aplikace) pro tvorbu domácího rozpočtu
- možnosti platit např. daně a velké částky v několika částkách
- snadnější přístup k informacím, včetně srovnávačů finančních produktů
- dlouhodobé plánování a pravidelné aktivní spoření nejsou běžnou součástí chování, oproti tomu je v některých zemích zcela běžné půjčování si před výplatou

- s finančním vzděláním začít v raném věku, aby si děti vytvořili dobré návyky pro budoucí život, uměli se vyrovnat s nenadálými situacemi, vyjít s omezenými příjmy a získat další nezbytné dovednosti

3 Sociální poradenství

„Britský Dictionary of Social Work (Thomas a Pierson, 1995) definuje poradenství jako proces, při kterém vycvičený odborník poskytuje druhému člověku podporu a vedení individuálně nebo ve skupině. Dále upřesňuje, že poradenství je formou pomoci člověku, který zažívá stres po traumatické životní události nebo nepříznivé celkové okolnosti.“ (Sklenář, 2002, s. 15)

Hlavním cílem poradenství je chápáno jako pomoc k lepšímu vedení vlastního života. Jedná se o formu sociální pomoci, nikoliv sociální kontroly. V celkovém zájmu poradenství je důležitý zájem klienta, jako např. ve vztahu klienta s advokátem, nikdo nemůže být nucen, aby absolvoval poradenství, pokud v tom nemá vlastní zájem. Klient poradny nemůže být veden poradcem k řešení, která neodpovídají vlastním zájmům klienta, ani usměrňovat jeho motivaci v souladu s některým z vnějších, např. celospolečenským zájmům. (Matoušek, 2011)

Neméně důležitou součástí definice poradenství je důraz na profesionální kvalitu práce. Nezáleží zde na faktu, že poradenský pracovník musí být placen, ale o fakt, že je pro svou práci na profesionální úrovni vycvičen. Proto se musí považovat za pevnou normu, že každý pracovník, který poskytuje poradenské služby, má speciální výcvik právě pro tuto činnost. (Matoušek, 2007)

Sociální poradenství se dělí na dva typy, a to na základní a odborné (Matoušek, 2013):

a) Základní sociální poradenství

Toto poradenství poskytuje obecné informace o možnostech a službách, které mohou vyřešit nebo zmírnit problematické situace člověka. Tyto poskytované informace vycházejí ze systému sociální ochrany občana, k nimž patří například pojištění, podpora, pomoc nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost. Hlavním cílem je zajistit pro občany sociální poradenství, co nejbližší místo bydliště, pracovišti nebo případného zařízení, ve kterém se člověk nachází. Pro toto základní sociální poradenství je velice důležité, aby bylo dostupné i pro člověka, který bydlí v menších obcích a na venkově. Základní sociální poradenství může poskytovat sociální pracovník nebo pracovník obecního úřadu, který prošel speciálním školením. Velkou pomocí

těmto pracovníkům je manuál konkrétních sociálních situací a s doporučeními, jak by se tyto situace měli řešit a na jakou odbornou pomoc případně dotyčného odkázat.

b) Odborné sociální poradenství

Tento druh poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení určitých sociálních problémů. Týká se zejména problémů s manželským nebo mezigeneračním soužitím, péče o děti, starší a zdravotně postižené osoby a osoby propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je převážně zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížných životních situací. Součástí odborného sociálního poradenství je i terapeutická činnost, kdy jde především o problémy rodiny, manželství nebo partnerských vztahů, v důsledku zdravotního postižení drogových a jiných závislostech a tzv. následné péče. Do této kategorie spadá i oblast životních krizí, rozvodové a porozvodové situace a s tím spojené finanční problémy. Pro odborné sociální poradenství je charakteristické používání speciálních odborných postupů, jejichž hlavním cílem je ovlivnit chápání, uvažování a jednání člověka, který se nachází v obtížné životní situaci a jemuž se nepodařilo daný problém vyřešit vlastními silami nebo pomocí přátel a rodiny.

3.1 Asociace občanských poraden

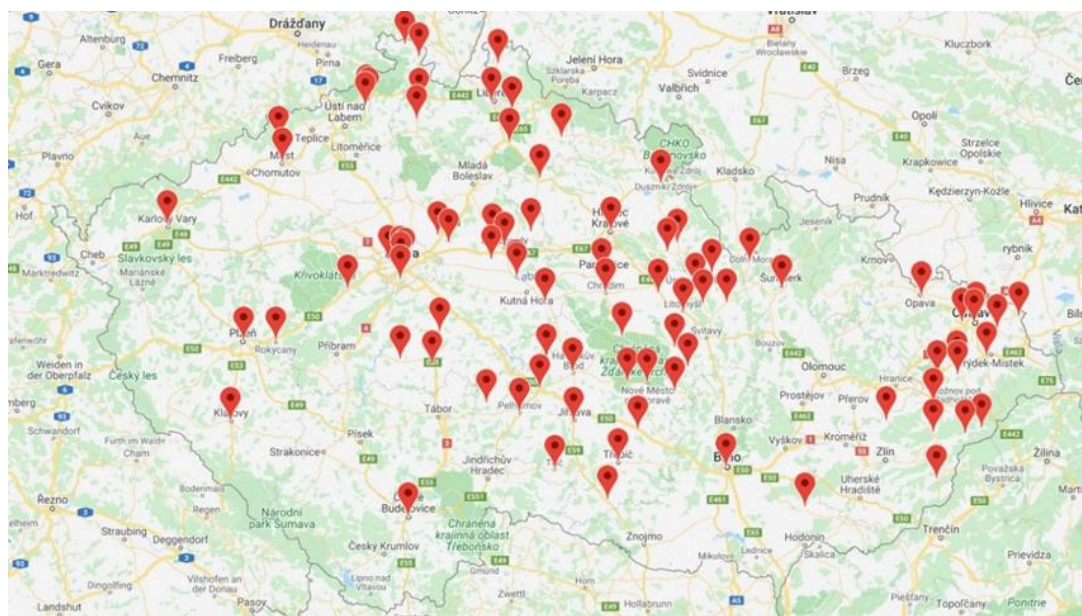
Občanské poradny jsou pouze kontaktním místem, kam mohou klienti přijít a řešit své problémy. Nadřazenou institucí je Asociace občanských poraden (dále jen AOP), která spravuje všechny své kontaktní pobočky. Tato asociace má na starosti koordinaci všech příslušných pracovišť, které musí splňovat všechna potřebná zákonná stanoviska. (AOP, 2009)

AOP je nástupnickou organizací Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které bylo založeno v roce 1997, pro rozvoj poraden na území ČR. Nyní AOP sdružuje 36 občanských poraden, detašovaných a kontaktních míst je celkem 82 v místech po celé ČR. Tyto kontaktní místa ročně zodpoví přes 79 tisíc dotazů v možných 18 oblastech. Výčet všech 18 oblastí poradenství je poskytováno na všech pracovištích. (AOP, 2009)

Cílovou skupinou občanských poraden jsou občané v obtížné životní situaci, pomáhají zranitelnějším skupinám populace, jako jsou například osamělí rodiče, nezaměstnaní, lidé žijící na pokraji existenčního minima, národnostní menšiny apod. Služby občanských poraden však stále více využívají lidé s nadprůměrnými platy a nadprůměrným vzděláním. Hlavním cílem poraden je poskytovat co nejvyšší úroveň odborného poradenství v jednotlivých oborech, kdy jsou klienti vedeni k samostatnému jednání a smýšlení, aby se nestali na poradnách závislími. (AOP, 2009)

Od roku 1998 se AOP podařilo vybudovat rozsáhlou síť poraden, která pokrývá území všech krajů ČR, byl splněn hlavní cíl, jak přiblížit odbornou pomoc blíže lidem. Ve všech poradnách je zaveden jednotlivý systém řízení kvality poskytovaných služeb a poradenství, což pro občana znamená to, že v každé poradně dostane stejnou radu a bude o něj postaráno se stejnou kvalitou. AOP se stará o udržení nejvyšší kvality poradenských služeb, rozvíjí proto Servisní středisko, které poradnám poskytuje metodické, školicí a informační služby a kontroluje kvalitu služeb a poradenství. (AOP, 2009)

Obrázek č. 1 Rozmístění občanských poraden AOP v ČR



Zdroj: Asociace občanských poraden (2021)

Zájmy občanů hájí AOP také na centrální úrovni, kdy se zástupci podílí na práci dvou sekcí vlády ČR pro lidská práva, účastní se práce v legislativní komisi Rady vlády pro udržitelný rozvoj, v bytové tripartitě, v poradním orgánu Ministerstva pro místní

rozvoj. Zástupci AOP jsou dále v Komisi pro rozvoj sociálních služeb MPSV, v pracovní skupině pro sociální prevenci. Zájmy občanů AOP hají také v protikorupční komisi Magistrátu hlavního města Prahy a jsou členy Spotřebitelského poradního výboru při Ministerstvu obchodu a průmyslu. (AOP, 2020)

Asociace se aktivně podílí na zlepšení sociálního poradenství v ČR přijímání a předáváním cenných rad a zkušeností. Dále je také zakládajícím členem první panevropské organizace sdružující občanské poradny Citizen Advice International a zakládajícím členem Asociace sociálního poradenství. (AOP, 2020)

3.1.1 Oblasti občanského poradenství

Občanská poradna má na starosti širokou škálu oblastí, ve kterých zprostředkovává odborné poradenství. Hlavním důvodem je fakt, že jeden problém bývá většinou propleten s dalším problémem, a tak stále dokola. Klient může přijít pouze s jedním problémem a během konzultace s poradcem přichází na fakt, že je sociálními nebo finančními problémy přímo obklopen. Občanská poradna se zabývá celkově osmnácti oblastmi odborného poradenství (AOP, 2020):

- 1) Sociální dávky – poradenství lidem, kteří si nejsou jisti svým nárokem na státní sociální dávky.
- 2) Sociální služby – je poskytováno lidem, kteří se chtějí zbavit některé ze závislostí, obstarat si sociální bydlení nebo zaopatřit péči.
- 3) Sociální pojištění – týká se lidí, kteří si nejsou jisti svými právy a povinnostmi plynoucími ze zdravotního a sociálního pojištění.
- 4) Pracovně právní vztahy a zaměstnanost – zaměřuje se na spory se zaměstnavatelem, jak jednat v případě nezaměstnanosti nebo rekvalifikace.
- 5) Bydlení – oblast zaměřena na závazky a práva, v případě nájemného družstevního či soukromého bydlení.
- 6) Rodina a mezilidské vztahy – lidé, kteří chtějí uplatnit svá rodičovská a manželská práva, řeší rozvod vyživovací povinnost, osvojení, pěstounskou péči, nebo registrované partnerství.

- 7) Občanskoprávní vztahy – informuje o závazcích vyplývajících z vlastnictví, spoluvlastnictví, podílového spoluvlastnictví nebo společného jmění manželů. Týká se také řešení dědictví apod.
- 8) Daně a poplatky – náležitosti spojené s placením daní, výše daní a všech.
- 9) Zdravotní a sociální pojištění.
- 10) Školství a vzdělávání – informace o systému školství a všechny spojitosti se vzdělávacím systémem.
- 11) Problematika zadlužování občanů – poradenství zaměřující se na práva a povinnosti dlužníka či věřitele.
- 12) Ochrana spotřebitele – poradenství v oblasti spotřebitele, například informace o možnostech reklamací výrobků a služeb.
- 13) Právní systém ČR – poradenství ohledně právních vztahů a pramenů práva v ČR.
- 14) Právní systém EU – oblast pomoci určená lidem, kteří se chtějí zorientovat v právním systému EU, volném pohybu v rámci EU, spotřebitelských právech v EU apod.
- 15) Občanské soudní řízení a jeho alternativy – pomoc při sepsání různých typů žalob, informuje o systému soudů a jak jednat v případě exekuce.
- 16) Veřejná správa – poskytování informací například, jak si zařídit živnostenský list, jak se odvolat proti přestupkům nebo jak zajistit ochranu osobních údajů.
- 17) Trestní právo – informace o soudním řízení a uplatnění práv v případě trestního stíhání.
- 18) Ochrana základních práv a svobod – poradenství poskytující informace o lidských právech a za jakých podmínek je možné se obrátit na ústavní soud.

3.1.2 Úloha poradce

„Říká se, že poradce musí být otevřený a musí umět prokázat, že má pozitivní vztah ke svým klientům, a to bez jakýchkoliv podmínek. Přijímá klienty jako cenné osoby bez ohledu na to, kým jsou, co říkají nebo co dělají.“ (Matoušek, 2013, s. 109)

„Upřímnost poradce by měla být základem jeho poctivosti, srdečnosti a nepřítomnosti jakékoliv přetvářky. Empatie poradce spočívá v jeho schopnosti vcítit se do vztahů klientů a vidět svět jejich očima, i když sám zůstává mimo.“ (Matoušek, 2013, s. 109)

Dále O. Matoušek (2007) uvádí, že odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotní, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení. Sám však neposkytuje zdravotní, psychologické, právní nebo jiné specifické odborné služby, ale odkazuje klienta na příslušné odborníky.

4 Vzdělávání dospělých

Učení jako takové je charakterizováno jako určitá schopnost všech živých organismů adaptovat se na změny prostředí, v němž se nacházejí. Hlavním předpokladem je motivace k získání poznatků, dovedností či zkušeností, tedy motivace k seberozvoji. Jako mechanismus učení je chápáno vytváření dočasných a trvalých spojení na různých úrovních nervové soustavy. Nejvíce viditelným výsledkem učení při pozorování člověka je změna chování a jednání člověka. (Průcha, Walterová, Mareš, 2013)

V oblasti dalšího vzdělávání Helus (1995, s. 57): „Učením označujeme činnosti, kterými jedinec získává, rozšiřuje a prohlubuje své poznatky o světě, osvojuje si nové dovednosti a postupy, mění své chování i vlastnosti, rozvíjí a kultivuje svou osobnost. Učení probíhá na základě zhodnocování a využívání průběhu i výsledku činností předcházejících – na základě zkušeností.“

Učení je v pracovní oblasti stále více spojováno s cestou k rozvoji a profesionalitě člověka. Rozvoj pracovníka je zcela nemyslitelný bez formování jeho schopností, využívání jeho potenciálu směrem ke zvyšování pracovního výkonu. Z řady názorů vyplývá, že profesionalita je tvořena z 80 % poznatky, představami, postoji, pocity a životními hodnotami člověka. Tyto aspekty jdou získat a osvojit procesem učení. Zbýlých 20 % profesionality tvoří profesní návyky, techniky, dovednosti a metody práce. Však i ty, nebo spíše základy k těmto aspektům lze získat procesem učení. (Průcha, 2013)

4.1 Psychologické aspekty vzdělávání dospělých

Psychologie dospělých není zmapovaná jako např. vývojové etapy dítěte a dospívání. Změny, které probíhají v následujících etapách a mají zcela jiný charakter. Vrchol vývoje a dosažení maxima je velice individuální, proto některé změny osobnosti v pozdním věku musíme chápat jako postup na vyšší stupeň psychiky.

Vágnerová (2000, s. 301) uvádí, že „za nejvýznamnější psychické znaky dospělosti lze považovat samostatnost, relativní svobodu vlastního rozhodování a chování, spojenou se zodpovědností ve vztahu k druhým lidem, se zodpovědností za svá rozhodnutí a činy.“

4.1.1 Schopnost učit se v dospělosti

Schopnost učit se u dospělého člověka je velice složitý pojem, je nutné přihlížet, o jakou fázi učebního procesu se jedná. Řada výzkumů ukazuje na problém v omezenosti krátkodobé paměti, zejména u starších dospělých i na snížení schopností získat trvalejší stopu. Předpokládá se, že ve schopnosti vzdělávání se je obsazeno pět základních faktorů (Veteška, Vacínová, 2011):

- 1) **Kapacita schopnosti učit se** – kolik materiálu může dospělý přijmout a zpracovat
- 2) **Lehkost učení** – rychlé nebo pomalé přijetí
- 3) **Trvalost** – hloubka nebo povrchnost, schopnost vybavení
- 4) **Intenzita učení**
- 5) **Zájem o učení** – motivace učení, povinnost, odpovědnost, nutnost učit se

Pro uvědomění základní motivace učební činnosti je dobré si v první řadě upřesnit dva pojmy, které souvisí s výchovně vzdělávacím procesem, a to (Veteška, Vacínová, 2011):

- **Vyučování** – vnější proces, který má navozovat, organizovat, řídit, ale především aktivovat proces učení
- **Učení** – proces, který je vnitřní aktivitou jedince, která může mít rozmanité formy a obsahy

4.1.2 Motivace dospělého ve vzdělávání

„Motivace je proces aktivity člověka vyvolané nějakým motivem a končí realizací (uspokojením). Základním principem je princip homeostázy (adaptace). Při motivovaném chování vzniká tzv. hodnotová orientace.“ (Veteška, Vacínová, 2011, s. 72)

„Smyslem motivace je nenásilné vytvoření pozitivního přístupu k něčemu – často k nějakému výkonu či typu chování. Slovem motivace se obvykle označuje jak proces, tak i jeho výsledek – skutečnost, že se něco děje (někdo na někoho nějak působí), stejně jako fakt, že něco existuje (konkrétně onen zmíněný pozitivní přístup). (Plamínek, 2010, s. 14)

Motivace dospělého může probíhat dvojí formou (Veteška, Vacínová, 2011):

- 1) Vycházet při motivaci ve výuce z dominujících potřeb jedince, jako např. volit témata, která dospělé zajímají, navazovat se studentem pedagogické interakce nebo stanovit složitost a náročnost úkolů podle schopností a možností studenta.
- 2) Vytvářet vnější podmínky s obsahem silných incentív pro konkrétní skupiny potřeb a tím tyto potřeby aktivovat a vyvolat motivaci, která směřuje k požadované činnosti, např. vzájemná kooperace studentů při řešení společného úkolu, tak, aby řešení nebylo lehké.

Motivace lze také vymezit podle prožívání jednotlivce a to (Veteška, Vacínová, 2011):

- Motivaci pozitivní – vyvolána např. známkou, pochvalou, uznáním a má posilovat další úsilí neboli aktivovat poznávací a volní potřeby prostřednictvím citového prožitku.
- Negativní motivace – vyvolána negativním hodnocením, neúspěchem, projevy nezájmu apod. Hlavním důsledkem je ztráta zájmu o vzdělání, negativní postoje k lektorovi a k učení.

4.2 Základní typy vzdělávání dospělých

V andragogické a pedagogické teorii, taktéž jako v dokumentech vzdělávací politiky ČR i jiných zemí a EU jsou rozlišovány tři druhy vzdělávání a učení: formální vzdělávání, neformální vzdělávání a informální vzdělávání (Průcha, 2014):

1) Formální vzdělávání

Formálním vzděláváním se uvádí termín vzdělávání probíhající zpravidla ve školách. Dospělý mohou být účastni v některém ze stupňů školního vzdělávání: ve středním vzdělávání s výučním listem nebo maturitou, ve vyšším odborném vzdělávání, ve vysokoškolském vzdělávání (bakalářském a magisterském) a ve vzdělávání doktorském. Podstatným faktorem formálního vzdělávání je, že jde o procesy učení, které jsou záměrné a řízené, probíhají ve školním prostředí, používají se v nich určité edukační konstrukty a vedou k prokazatelně dosaženým úrovním vzdělání.

2) Neformální vzdělávání

Vzdělávání dospělých je v tomto formátu dobrovolné, bezplatné, ale i za úplatu, avšak stále organizované. Nejpodstatnějším faktorem tohoto vzdělání je, že nevede k zisku určitého státěm uznávaného stupně vzdělání, i když může být ukončeno certifikátem, licenci, osvědčením apod. Edukační proces neformálního vzdělávání požaduje účast nějakého edukátora neboli odborného lektora, instruktora, školitele apod.

Neformální vzdělávání probíhá na institucích, které mají různou podobu, jedná se o soukromé firmy, nestátní neziskové organizace, zaměstnavatel apod. Patří sem např. program celoživotního vzdělávání na vysokých školách, kurzy cizích jazyků, kurzy nových technologií, aktivity pro děti, mládež a dospělé.

3) Informální vzdělávání

Informální vzdělávání je charakterizováno jako získávání dovedností, schopností a zkušeností z běžného života. Jde o běžné každodenní aktivity, jako činnosti v práci, aktivit ve volném čase, tedy o sebevzdělávání formou neplánovaného a spontánního učení. Forma tohoto učení se často označuje jako nejpřínosnější, jelikož je zcela nenucená a člověku zůstává uložena v hlavě delší dobu, jelikož nejde o naučenou teoretickou myšlenku, ale o životní (hmatatelnou) zkušenost. Proces tohoto vzdělávání nikdy nekončí a opakuje se stále dokola novými zkušenostmi.

4.3 Didaktické formy vzdělávání dospělých

Didaktickou formou se většinou rozumí určitý organizační rámec výuky, tedy vyučování a učení. Formy se dají vnímat jako různé způsoby organizace, řízení a regulace didaktických procesů. Tyto formy se dělí mnoha způsoby, dá se říci, že každý autor, který se zabývá andragogikou má svoje vlastní členění. Členění se provádí dle různých hledisek, a to podle (Mužík, 2011):

- časového hlediska (vyučovací jednotkou je vyučovací hodina, při vzdělávání dospělých se využívá spíše dvouhodina)
- prostředí, kde probíhá vyučování (v třídách, v terénu, v laboratořích)

- organizačního uspořádání studentů, záleží také na typu interakce mezi učitelem a studentem (např. individuální vyučování, skupinové vyučování apod.)
- určeného systému, ve kterém probíhá vyučování, tyto systémy se dále rozdělují na živé a neživé
 - Živé (učitel, lektor, konzultant)
 - Neživé (didaktické pomůcky, technika)
- určitého zaměření akce (rekvalifikační kurzy, specializační kurzy apod.)

Další možnost členění forem uvádí například Řehák (1981, s. 8), který rozdělil formy na ty, které mají trvalé složení účastníku (např. kurzy, semináře) a ty s nestálým složením účastníků (vzdělávací večery). Jedna z nejznámějších členění forem je od Maňáka (1993), který rozděluje formy výuky, podle vztahu osobnosti žáka, podle charakteru výukového prostředí a podle délky trvání. V současné době se nejvíce ustálilo členění didaktických forem ve vzdělávání dospělých do čtyř základních sekcí – přímá výuka, distanční vzdělávání, kombinované studium a sebevzdělávání.

4.3.1 Přímá forma (prezenční)

Jedná se o klasický způsob výuky, kdy se lektor a účastník vzdělávacího procesu musí uvolnit ze všech pracovních i nepracovních aktivit a setkají se osobně v učebně. Tato forma studia je založena na denní docházce studujících do vzdělávací instituce. Z teoretického i praktického hlediska je tato forma práce lektora založena na přímém kontaktu ve výuce. Lektor má za úkol v rámci výuky budovat svoji osobnostní autoritu, převážně svým vystoupením, odbornou, didaktickou i komunikační úroveň. Obsah výuky je určen učebním plánem, který obsahuje seznam předmětů, učební osnovy, vymežující cíle jednotlivých předmětů. V prezenčním studiu mají studenti na výběr větší škálu předmětů a mají v nabídce i více předmětů volitelných. Studenti prezenčního studia si mohou vybrat, kdy absolvují jednotlivé předměty a určují si celý průběh studia dle vlastního uvážení a možností. (Mužík, 2010)

4.3.2 Distanční forma

Distanční forma studia se dá považovat za bezkontaktní studium, kdy lektor a účastník jsou od sebe odděleny v čase i prostoru a jejich komunikace probíhá prostřednictvím studijních materiálů, audionahrávek, videonahrávek, případně v krátkodobých seminářích nebo konzultacích. Tato forma je založena na samostudiu studenta, jedná se o řízené sebevzdělávání. V dnešní době je rozšířené distanční vzdělávání například ve firmách, kdy zaměstnanci se vzdělávají pomocí e-learningových aktivit a se školitelem komunikují pomocí e-mailů nebo různé internetové korespondence. V této formě vzdělávání se často objevují víkendová soustředění, semináře, úvodní přednášky apod. Hlavní odpovědnost za průběh a výsledky vzdělávání spočívá na studujících. (Mužík, 2010)

4.3.3 Kombinovaná forma

Kombinované studium je v praxi velmi rozšířené a je typické pro vysokoškolské vzdělávání. Tato forma je kombinací distančního vzdělávání se vzděláváním prezenčním a je tvořena především pomocí distančně upravených studijních materiálů, které jsou doplněné prezenčním setkáním s vyučujícím. Kombinovaná výuka má v praxi mnoho podob (Mužík, 2010):

- Vstupní semináře, lektor uvede jasnou problematiku, proběhne seznámení s látkou a způsobem ověření jejich znalostí.
- Individuální studium, které může mít znaky distančního vzdělávání pomocí korespondenční nebo moderní e-learningové podobě.
- Tréninkové kurzy, kdy se v rámci studia konají tréninky v přímém kontaktu s vyučujícím.
- Závěrečné zkoušky či jiné formy ověřování účastníků, např. obhajoby písemných prací, testy, projekty apod.

Studium má jasně stanovený studijní řád, kdy studenti musí absolvovat předepsané předměty a nemají možnost volby, kdy a jaký předmět absolvují. Tito studenti mají menší výběr volitelných předmětů, které musí splnit v období, které udává institut. Výuka v kombinovaném studiu je většinou realizována jednou za 14 dní, kdy se odehrává v pátek a v sobotu, v některých případech i v neděli. Na seminářích a

konzultacích se se studenty probírá pouze nejtěžší část látky, kterou by studenti nebyli schopni sami nastudovat, zbytek látky je určen k samostudiu. (Mužík, 2010)

4.3.4 Forma sebevzdělávání

Sebevzdělávání se vyznačuje zejména tím, že lektor a účastník procesu jsou spojeni v jednu osobu, což je fakt, že student dělá lektora sám sobě. Tato forma studia má řadu výhod i nevýhod, například sami nejlépe víme, v čem přesně máme mezery, na co se více zaměřit a jakým tempem se učit, z druhé strany však sebemotivace někdy je na bodě mrazu a většina lidí nad sebou potřebuje držet pevnou ruku a určovat daný směr. Tato forma je určena převážně lidem, kteří sami chtějí zdokonalit své dovednosti a jsou si vědomí svých nedostatků v určité kvalifikační oblasti. Význam e-learningu a jeho různých podob v této souvislosti roste, další možnosti jsou například intranet, prostřednictvím CD-ROM apod. Dá se usoudit, že některé elektronické pomůcky jsou méně vhodné ke studiu, některé naopak mají výbornou odbornou i didaktickou úroveň. Nicméně v souhrnu platí, že všechny tyto prostředky velmi výrazně ovlivňují proces sebevzdělávání. (Mužík, 2010)

5 Příprava vzdělávací akce

Vzdělávací akce je v dnešní době velice široký pojem, který se nachází na většině institucích, školských zařízeních, ale třeba i v soukromých sektorech. Řada firem využívá akce pro vzdělávání vlastních zaměstnanců nebo pro rozšíření či získání kvalifikace. Instituce nabízejí širokou škálu vzdělávacích akcí různých oborů a kvalifikací. Nejde pouze o profesní vzdělávání, ale možnost i vlastního seberozvoje lidí, kteří sami chtějí rozvíjet své dovednosti, znalosti a chtějí sami sebe nějakým způsobem motivovat a stimulovat. Je to velmi náročná činnost, při které nesmí být opomenutý žádný důležitý detail a vše musí být nastaveno na míru daného cíle. K uskutečnění takové akce jsou potřeba zkušenosti v oblasti organizace, koordinace a administrativy. (Bartoňková, 2006)

5.1 Projektování vzdělávací akce

Efektivita celé vzdělávací akce je do určité míry závislá na projektování vzdělávací akce. Důležité jsou otázky, které by měla každá vzdělávací akce obsahovat: Proč? Koho? Co? Kdy? Jak? Kdo? Kde? Zač?

Vzdělávací akce se skládá z následujících kroků (Bartoňková, 2006):

- 1) Analýza vzdělávacích potřeb, identifikace potřeb – jedná se o nejkritičtější fázi celého projektování, stanovení vzdělávací potřeby (rozdíl mezi tím co je žádoucí a tím co momentálně je)
- 2) Interpretace výsledku analýzy vzdělávacích potřeb – stanovení cíle vzdělávací akce
- 3) Určení profilu účastníka vzdělávací akce a profilu absolventa akce
- 4) Stanovení obsahu vzdělávací akce (obsah se stanovuje na základě určení potřeb a stanovených cílů)
- 5) Zpracování osnov – podrobně specifikované obsahy jednotlivých disciplín a ověření do jaké míry se podařilo dané disciplíny naplnit obsahem přiměřeným stanovenému cíli absolventa
- 6) Volba jednotlivých forem – zda bude výuka probíhat v přímém kontaktu lektora a účastníka, volba metody a technik vzdělávání, volba pomůcek a techniky

- 7) Tvorba studijních materiálů
- 8) Organizace zabezpečení vzdělávací akce, časový plán
- 9) Materiální, technické a finanční zabezpečení akce – předkalkulace
- 10) Výběr a přehled lektorů
- 11) Návrh způsobu evaluace

5.2 Vzdělávací potřeby

Vzdělávací potřeby jsou vnímány jako tzv. hypotetický stav (uvědomovaný nebo neuvědomovaný), kdy konkrétnímu jedinci chybí konkrétní znalosti nebo dovednosti, které mají důležitý význam pro jeho další existenci, zachovaná psychických nebo společenských funkcí. Vzdělávací potřeby jsou silně ovlivněny trhem práce, ale zároveň i vlivy společenskými a osobnostními. Potřeba je chápána jako disproporce mezi znalostmi, dovednostmi, přístupem, porozuměním a tím co požaduje pracovní místo nebo co vyplývá organizačních či jiných změn. (Bartoňková, 2006)

Druhy vzdělávacích potřeb (Bartoňková, 2006):

- a) Relativní – je aktuální v případě, kdy je na pracovišti zjištěný okamžitý pokles výkonnosti nebo produkce, který byl zapříčiněn nedostatkem ve vzdělání. V tomto případě se volí cesta výzkumu neboli terénního šetření.
- b) Proaktivní – je ruku v ruce s podnikovou strategií a plánu lidské síly. Jedná se např. o očekávaný technický vývoj, vývoj managementu, personální výměny. V tomto případě se volí spíše cesta sestavení souboru kompetencí neboli s dokumenty.

Způsoby identifikace vzdělávacích potřeb (Bartoňková, 2006):

- a) Kvantitativní sociologický výzkum

Jedná se o terénní šetření na základě konkrétních zdrojů. Nejčastěji se využívá rozhovor, dotazník, pozorování apod. V praxi to znamená, že se jdeme přímo zeptat lidí (pracovníků), na jejich vzdělávací potřeby, event. nadřízených, kolegů, klientů apod.

- b) Aplikace kompetenčního přístupu k rozvoji lidských zdrojů v organizaci

To znamená rozepsat obsah vzdělání do řady kompetencí. Jde o práci s literaturou a dokumenty a tímto získáme obecné požadavky na určitá pracovní místa. Tento způsob se využívá např. u manažerských pozic nebo v případě, že profil účastníka je nulový.

5.3 Cíle vzdělávací akce

„Učební/studijní, ale i dílčí cíl je definován jako konkrétní vyjádření znalostí a dovedností, které bude student po skončení vzdělávací akce ovládat. Zachycuje to, co má účastník na konci učební jednotky vědět nebo umět. Učební cíl tedy popisuje ne to, co lektori chtějí nebo mohou dělat, nýbrž konečné chování účastníka.“
(Bartoňková, 2006, s. 40)

Jako obecný pojem cíl specifikuje to, co se má kdo naučit, prohloubit, upevnit, zdokonalit, s jakým konkrétním výsledkem, v jakém čase, v jaké kvalitě a čeho se má dosáhnout. Správně formulované dílčí cíle mohou být použity jako pomoc pro přípravu učebních aspektů, tak i pro návrh metod hodnocení. Pouze pomocí jasně stanovených cílů lze vzdělání připravit, provést a kontrolovat. (Bartoňková, 2006)

Výhody stanovení cíle (Bartoňková, 2006):

- a) Pro vzdělavatele:

- Při ujasnění vzdělavatele, co přesně si mají studenti procvičovat, zjednoduší si tím celkové plánování akce a je možné lépe odhadnout potřebný čas na jednotlivé vzdělávací bloky.
- Vzdělavatel je tak schopný cílevědoměji připravovat své lektorské působení, přesněji odhadnout potřebný čas, cílevědoměji si ověřovat, zda a jak dobře účastníci ovládají to, co se od nich požaduje a zjednoduší si výběr obsahu, učebních metod a metod hodnocení.

- b) Pro vzdělávaného:

- Účastníci vzdělávací akce mají větší přehled a jistotu, vědí, co je očekává. Povědomí o zajímavém tématu nebo i podstatným pokrokem ve studiu dochází k pozitivní motivaci, která způsobuje, že student se učí cílevědoměji a průběžně zjišťuje, jakých pokroků již dosáhl.

5.4 Předkalkulace a konečné vyúčtování akce

Předkalkulace je důležitou součástí ekonomického projektování vzdělávací akce. Konečné vyúčtování slouží jako zjišťování ekonomické efektivity celé vzdělávací akce. Provádění celkové kalkulace je velice náročný úkol, který zabere spoustu času, je však velice důležitý a nemůže se v projektování ani v závěru akce opomenout. Výsledkem předkalkulace je odhad čistého výnosu. (Bartoňková, 2006)

Velice důležitým aspektem je neopomenutí žádné položky, která je důležitá pro celkový proces akce. Všechny výcvikové aktivity musí být vyjádřeny v nákladech, aby mohla být vzdělávací akce plně zafinancována. Obecné náklady se rozdělují do 2 kategorií (Bartoňková, 2006):

1) Náklady na vzdělávací program

- Náklady na lektory (mzdy, ubytování, cestovné)
- Náklady na realizační tým (sekretariát, zvukaře, tiskárnu atd.)
- Nájemné za prostory pro výuku a používaná zařízení
- Poštovné, parkoviště, telefonní poplatky aj.

2) Náklady na účastníka

- Náklady na přepravu při exkurzích a studijních cestách
- Přeprava do místa konání a místní přeprava
- Diety a cestovné
- Ubytování a stravování
- Finanční náhrady za knihy
- Společenské události a recepce

Ke stanovení výše nákladů se v mnoha případech využívají databáze, které se využívají pro měření a porovnání vzdělávacích akcí z finančního hlediska. S celkovým sestavením ceny kurzu je důležitá otázka, kdo se bude vzdělávací akce účastnit, zda se budou účastnit zaměstnanci nějaké společnosti nebo zda půjde o platící účastníky. S tímto souvisí otázka a zároveň problematika stanovení minimálního nutného počtu účastníků, aby byla zachována ekonomická efektivita kurzu. Kurz je ekonomicky efektivní, pokud počet účastníků překročí minimální určený počet pro pokrytí fixních nákladů. (Bartoňková, 2006)

5.5 Realizace a evaluace vzdělávací akce

„Jediná obecná pravidla pro realizaci vzdělávacích programů spočívají v tom, že kurzy je potřeba soustavně monitorovat, aby se zabezpečilo, že probíhají podle plánu a podle schváleného rozpočtu. Kromě toho by se každé vzdělávání mělo po ukončení event. i v průběhu vyhodnocovat, aby se prověřilo, do jaké míry přineslo požadované výsledky.“ (Bartoňková, 2006, s. 101)

Realizace jako taková se skládá ze tří hlavních činností (Bartoňková, 2006):

- Plánování realizace programu – plánování vstupů a výstupů, projekt vzdělávací akce, osnovy a rozpočet
- Organizace a příprava vzdělávací akce v rámci programu
- Realizace programu

Pokud se vedoucí vzdělávací akce, které by mohli narušit celkový průběh akce, doporučuje se využívat přehledy (časový a místní plán), podle kterých můžeme sledovat plnění jednotlivých kroků, které jsou nezbytné k zabezpečení, organizaci a realizaci vzdělávací akce. (Bartoňková, 2006)

Připravit časový a místní plán je důležitým krokem pro úspěšně realizovanou vzdělávací akci. Plán zajistí dobrý přehled, co je potřeba ještě udělat, případně na koho se můžeme obrátit, jestliže by vznikl nějaký problém. (Bartoňková, 2006)

5.5.1 Evaluace vzdělávací akce

Hodnocení je vnímáno jako proces, při kterém je stanoveno, zda byl problém vyřešen. (viz. vzdělávací potřeby) V obecném hledisku se tento proces dá popsat jako porovnání cílů s výsledky a odpověď na otázku, do jaké míry vzdělání splnilo svůj účel.

Hodnocení lze provádět před zahájením akce, na jejím začátku, v průběhu akce a po skončení vzdělávací akce. Etapy hodnocení lze rozdělit do dvou skupin (Bartoňková, 2006):

1) Hodnocení formativní

Jedná se o hodnocení průběžné. Probíhá v průběhu vzdělávací akce a posuzuje, zda se něco účastníci naučili, případně jaké množství se naučili. Provádí se testy, dotazníky, pozorováním, rozhovory a posuzují prostředí, komunikaci, organizaci apod. Formativní hodnocení zvyšuje motivaci účastníků.

2) Hodnocení sumativní

Jedná se o finální a souhrnné hodnocení, které je prováděno na konci vzdělávací akce. Tato etapa hodnocení velmi úzce souvisí s konkrétními požadavky akce neboli vyhodnocení, zda byly splněny vzdělávací cíle a naplněny vzdělávací potřeby. Toto hodnocení se provádí testy, pozorováním, dotazníky, rozhovory apod.

5.6 Standard vzdělávacího programu

Projektová příprava vzdělávací akce je činnost, na kterou se soustřeďuje největší úsilí příslušné instituce poskytující další vzdělávání. V dalším vzdělávání v evropských zemích i ČR neexistují žádné závazné normy, které upravují přípravu a zabezpečení vzdělávacího procesu.

„Pokud by došlo ke standardizaci vzdělávacích projektů, mohla by být zajištěna jednotnost kritérií pro akreditační zpracování a eliminace neúplnosti podkladů a tím zjednodušena nejen administrativní práce, ale i získán optimálnější přehled o vzdělávacích programech. Zjednodušila by se i práce zpracovatelů vzdělávacích projektů. V současné době jsou nuceni vyhovovat požadavkům na vzdělávací projekt různým adresátům různými způsoby.“ (Mužík, Palán, 2008, s. 36)

Z příkladů z praxe a výše zmíněné teorie je možno navrhnout vzorový standard vzdělávacího programu, který se skládá z 10 bodů (NVF, 2008)

- 1) Název vzdělávacího programu
- 2) Organizátor a odborný garant vzdělávacího programu
- 3) Cíle vzdělávacího programu
- 4) Cílová skupina a kritéria pro výběr účastníků
- 5) Obsah vzdělávacího programu

- 6) Formy a metody výuky
- 7) Způsob ukončení
- 8) Lektori
- 9) Materiální a technické zabezpečení
- 10) Rozpočet

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na strukturované rozhovory se třemi pracovníci občanských poraden, které se pohybují ve finanční problematice. Tyto rozhovory slouží ke zjištění, s jakými problémy se potýkají lidé, kteří navštěvují občanské poradny, jaká věková skupina je nejvíce problémová a také jejich osobní názor na celkovou situaci v oblasti finanční gramotnosti dospělých.

Dalším bodem bakalářské práce je dotazníková metoda, která zkoumá finanční gramotnost dospělé populace. Dotazník obsahuje uzavřené otázky s výběrem odpovědí.

Následuje test finanční gramotnosti, který se skládá z uzavřených otázek. Otázky jsou vědomostní, ale také sebehodnotící. Otázky byly sestaveny tak, aby obsahovaly základní pojmy, které se běžně objevují v reálném životě každého člověka.

Dotazníky i testy byli rozdány pracujícím lidem nad 18 let a klientům občanské poradny, bez ohledu na vzdělání, zaměstnání nebo životní situaci.

Z výsledků dotazníkového šetření, znalostního testu a rozhovorů s poradkyněmi byla vymezena hlavní obsahová náplň pro vzdělávací kurz pro dospělé v oblasti finanční gramotnosti. Vzdělávací kurz finanční gramotnosti, bude určen pro dospělé od 18 let, kteří se potýkají s finančními problémy

6 Rozhovory s poradci

V praktické části byla pozornost věnována převážně na informace ohledně finanční gramotnosti od zkušených poradců, kteří se každý den setkávají s touto problematikou. Rozhovory byly realizovány s poradkyněmi, které mají letitou praxi v oblasti Občanských poraden, ale také se vzděláváním dospělých v oblasti finanční gramotnosti apod. Zjištění z těchto rozhovorů pomůže dále v praktické části s tvorbou vzdělávacího kurzu a jeho náplní.

Rozhovory byli strukturovány tak, aby zodpověděli základní výzkumné otázky:

- Jak funguje občanská poradna?
- V čem vidí největší deficit ve finanční gramotnosti?

6.1 Metoda rozhovoru

„Metoda rozhovoru (interview) je založena na přímém dotazování, tedy na verbální komunikaci výzkumného pracovníka s respondentem nebo s více respondenty.“ (Švarcová, 2005, s. 28)

Rozhovory se rozlišují podle počtu osob, které se účastní rozhovoru. Tyto rozhovory rozlišujeme na individuální (pracovním pracuje pouze s jednou osobou), kdy tato metoda bývá nejčastěji využívána a lehká pro zpracování údajů nebo rozhovor skupinový (besedy apod.), kdy se také účastníci vzájemně motivují a inspirují, tyto informace je však těžší zpracovávat. (Švarcová, 2005)

V přípravě rozhovoru by neměli být opomenuty tyto činnosti (Švarcová, 2005):

- Jasně vymezení problémů
- Určení typu respondentů
- Volba typu rozhovoru a stanovení jeho plánu
- Formulace otázek
- Prověření a zpřesnění otázek v předvýzkumu

6.2 Shrnutí rozhovorů s poradci

K prvnímu rozhovoru byla oslovena vedoucí občanské poradny Mgr. Hana Krušberská, která druhým rokem pracuje jako vedoucí občanské poradny. Rozhovor byl uskutečněn 5. března 2020 v občanské poradně REMEDIUM a byl proveden předem stanovenými otevřenými otázkami.

Další rozhovor byl uskutečněn s Mgr. Petrou Skuhrovou, která pracuje v občanské poradně Společnou cestou. Paní magistra pracuje v oblasti sociálního poradenství přes 15 let a intenzivně se věnuje dluhové problematice. Rozhovor se uskutečnil 6. března 2020 formou předem stanovených otevřených otázek.

Třetí a poslední rozhovor byl proveden s paní Mgr. Kristýnou Schreilovou, která dlouhodobou zkušenost s vedením Občanské poradny, ve které pracovala třináct let. Dále je lektorkou různých témat zabývajících se finanční gramotností a dluhy pro všeobecnou veřejnost. Rozhovor se uskutečnil 11. března 2020 formou otevřených a předem stanovených otázek.

Každá z poradkyň pracuje v jiné občanské poradně, proto z odpovědí lze získat zaobalený názor, se kterým lze dále pracovat a rozvíjet. Pro získání uceleného pohledu na danou problematiku, byl vytvořen souhrn z jednotlivých odpovědí oslovených poradkyň. Plná znění otázek i odpovědí poradkyň lze nalézt v přílohách č. 1 – 4.

Jak často se v poradně potýkáte s problémem finanční gramotnosti?

V této otázce byl zjištěn fakt, že největším problémem, se kterým se setkávají v občanských poradnách je čtenářská gramotnost, kdy řada klientů nečte přesné smluvní ujednání a podepisují smlouvy, které pro ně mohou být nevýhodné nebo je nejsou schopni splácet. Častým problémem je také fakt, že lidé nerozumí pojmům obsažených ve smlouvách a co podepsali zjišťují až v občanských poradnách.

Dalším problémem je také hospodaření s penězi, kdy si lidé nedokáží spočítat příjmy a výdaje a rozlišit základní sociální fakta jako co chci a co opravdu potřebuji.

S jakými finančními/existenčními problémy přicházejí klienti nejčastěji?

Bylo zjištěno, že nejčastějším problémem jsou dluhy, dluhové pasti a exekuce. Exekuce bývají spíše z mladistvých let pro dluhy např. jízda na černo, mikropůjčky, které nezvládli splácet, neuhrazené zdravotní pojištění, výživné apod.

Většinou přicházejí klienti ve fázi, kdy se už nedá nic dělat, ale teprve kdy pocítí jednotlivé důsledky svých nesplacených závazků.

Jaká věková kategorie je nejvíce zasažena finančními problémy?

Nejčastější klientelou jsou lidé středního a seniorského věku, finančními problémy se však potýká široká škála lidí. Lidé ve středním a seniorském věku se často zadluží převážně z důvodů smrti partnera, nebo kvůli ručení u úvěrů příbuzným. Na jednorázové konzultace však chodí převážně mladí lidé, kteří potřebují pomoc s menšími finančními problémy, jako jsou například pokuty atd.

V čem spočívá hlavní deficit finanční gramotnosti společnosti?

Velkým problémem je zlovyk nečíst si, co zrovna podepisují a neporozumění textu. Číst s porozuměním je každodenní činnost, kterou by měl zvládat každý. Dalším deficitem jsou vnímány i banální věci, jako vědomí o tom, jaký mám příjem a jaké mám výdaje. Velkým nevědomím je také fakt, že lidé nevědí, kam se v případě nějakého problému obrátit.

Kam směřovat vzdělávání finanční gramotnosti? Jakou cílovou skupinu?

Z této otázky byli zjištěny dva názory, které jsou mírně odlišné. V jednom případě je doporučeno směřovat na mladé rodiče ze sociálně vyloučených skupin, děti vycházejících z dětských domovů nebo lidé po studiu s přechodem do dospělého světa.

V druhém případě cílová skupina byla charakterizována jako středního a staršího věku. Senioři a mladiství už své projekty mají, ve středním a starším věku chybí osvěta finanční gramotnosti.

Jaká jsou dle Vás opomíjená témata finančního světa?

Z této otázky vyplývají téměř dva totožné názory, které vnímají, že hlavní opomíjené téma je hospodaření s penězi, finanční matematika a přehled o svých finančních výdaje. Dalším tématem může být také systém oddlužení, který se může zdát jako

vysvobozující, ale je to velice náročné období, kdy se člověk nachází na existenčním minimu.

7 Dotazníkové šetření

Dotazníky byly rozdány lidem, kteří již pracují bez ohledu na zaměstnání a vzdělání. Tímto bylo docíleno průzkumu finanční gramotnosti v široké veřejnosti. Otázky v dotazníku jsou uzavřené s možnými odpověďmi, jedná se o kvantitativní průzkum.

Jednotlivé otázky jsou věnované hlavním výzkumným otázkám a to: „Jaké jsou znalosti ve finanční gramotnosti dospělých?“ a „Jaký je přístup dospělých k financím a jejich správě?“, otázky vycházejí z jednotlivých rozhovorů a teoretické části. Dotazníky byly rozdány celkem 112 respondentům. (Celé znění dotazníku je uvedeno viz. příloha č. 5)

7.1 Dotazníková metoda

Jak je zřetelné z názvu, slovo dotazník vyjadřuje spojení dotazování se pomocí otázek a získávání odpovědí. Zkráceně se jedná o způsob kladení písemných otázek a získávání písemných odpovědí.

„Dotazník je nejfrekventovanější metodou zjišťování údajů. Tato frekventovanost je často dána (zdánlivě) lehkou konstrukcí dotazníku. Výsledkem někdy bývají dotazníky, které jsou sestaveny nesprávně, nevhodně se zadávají a někdy i nesprávně vyhodnocují.“ (Gavora, 2010, s. 121)

„Dotazník je určen především pro hromadné získávání údajů. Myslí se tím získávání údajů o velkém počtu odpovídajících. Proto se dotazník považuje za ekonomický výzkumný nástroj. Můžeme jím získávat velké množství informací při malé investici času.“ (Gavora, 2010, s. 121)

Uzavřené otázky

Uzavřenou otázkou se rozumí možnost, která nabízí hotové alternativní odpovědi. Respondentovi zbývá označit (zaškrtnou, zakroužkovat) odpověď, kterou sám zvolil. Hotové odpovědi musí být vhodně připraveny na základě zkušeností, poznání problematiky tématu nebo na základě sondy, která může mít dotazníkovou podobu nebo podobu interview. Velkou výhodou uzavřených otázek je jejich lehké zpracování, kdy k vyhodnocení stačí spočítat, kolikrát respondenti odpověděli na určitou odpověď. (Gavora, 2010)

7.2 Rozbor jednotlivých otázek

Otázka č. 1 - Které z uvedených období pro Vás bylo nejpřínosnějším v oblasti finanční gramotnosti?

Tabulka 1: Otázka č.1

	Počet respondentů odpovědělo	Procentuální výsledek
Základní škola	3	2 %
Střední škola	30	27 %
Vysoká škola	12	11 %
po studiu	67	60 %

Zdroj: vlastní zpracování

U první otázky bylo zjišťováno, kde respondenti získali nejvíce vědomostí v oblasti finanční gramotnosti. Podle výsledků jde usoudit, že respondenti nabili nejvíce vědomostí až po studiu, kdy se ve výsledku odráží u 60 % odpovídajících. Na druhém místě je z 27 % odpovídajících střední škola. Z této otázky lze usoudit, že nejvíce informací je získáváno po studiu v rámci praxe nebo osobních zkušeností každodenního života. Nejhůře dopadla odpověď základní škola, kterou odpovědělo pouze 2 % odpovídajících. (viz. tabulka 1)

Otázka č. 2 - V jaké oblasti se cítíte nejjistější?

Tabulka 2: Otázka č.2

	počet respondentů odpovědělo	procentuální výsledek
Finanční matematika	50	45 %
Základní pojmy finančního světa	33	30 %
Vědomosti ohledně formulářů a smluv	18	16 %
Daňový systém	11	9 %

Zdroj: vlastní zpracování

Druhá otázka se zabývala tématem, v jaké finanční oblasti se respondenti cítí nejjistěji, v popřípadě, co by jim nemělo dělat problém. Nejjistější oblastí je dle odpovědí finanční matematika, kterou zvolilo 45 % respondentů. Finanční matematika je každodenní náplň každého člověka, který si jde nakoupit do obchodu, nebo nakupuje přes internet. Hlavní pojem o tom kolik, co stojí a zda si to jednotlivec může dovolit

je jedna ze základních a nejdůležitějších oblastí finanční gramotnosti. Nejhůře dopadla otázka ohledně daňového systému, kterou odpovědělo pouze 9 % respondentů. (viz. tabulka 2)

Otázka č. 3 - V které oblasti naopak cítíte, že máte nedostatky?

Tabulka 3: Otázka č.3

	počet respondentů odpovědělo	procentuální výsledek
Finanční matematika	15	13 %
Základní pojmy finančního světa	23	21 %
Vyplňování formulářů a smluv	36	32 %
Daňový systém	38	34 %

Zdroj: vlastní zpracování

U třetí otázky, u které bylo zjišťováno, v jaké oblasti respondenti naopak cítí nedostatky jsme zjistili, že nejčastější odpovědí byl daňový systém, který odpovědělo 34 % lidí. Toto může mít na svědomí fakt, že daňový systém je sám o sobě složitý a běžného člověka, který nemá potřebné vzdělání může být španělskou vesnicí. Druhou nejčastější odpovědí je vyplňování formulářů a smluv, které zvolilo 32 % odpovídajících. (viz. tabulka 3)

Otázka č. 4 - Vytváříte si osobní rozpočet pro přehled vlastních příjmů a výdajů?

Tabulka 4: Otázka č.4

	Počet respondentů odpovědělo	Procentuální výsledek
Ano	56	50 %
Ne	40	36 %
Jen někdy	16	14 %

Zdroj: vlastní zpracování

Čtvrtá otázka byla věnována zjištění, zda si respondenti vytváří vlastní rozpočet. Otázky 4, 5 a 6, které jsou určené pro zjištění finančního hospodaření lidí. Nejčastější odpověď zde byla ano, kterou odpovědělo 50 % odpovídajících. Znamená to, že většina respondentů si tvoří vlastní rozpočet, a tak mají přehled o vlastních výdajích a příjmech. S 36 % odpovídajícím byla odpověď ne, což znamená, že si lidé nevytvářejí vlastní rozpočet a poslední byla se 14 % procenty odpovídajících odpověď, která

určuje, že si lidé vytváří rozpočet nebo přehled o příjmech a výdajích pouze občas. (viz. tabulka 4)

Otázka č. 5 - Vytváříte si vlastní finanční rezervy pro neočekávané výdaje?

Tabulka 5: Otázka č.5

	počet respondentů odpovědělo	procentuální výsledek
Ano - maximálně na měsíc	25	22 %
Ano - maximálně na dva měsíce	26	23 %
Ano - 3 měsíce a více	31	28 %
Ne	30	27 %

Zdroj: vlastní zpracování

Pátá otázka byla věnována tématu, zda si respondenti tvoří finanční rezervy. Tato otázka se také týká hospodaření s penězi s myšlenkou na budoucnost. Nejčastější odpovědí byla odpověď ano s rezervou na 3 a více měsíců. Druhou odpovědí byla však odpověď ne, která určuje fakt, že si lidé nedělají finanční rezervy a žijí tzv. od výplaty k výplatě. Toto jednání může být však nebezpečné v situaci, kdy opravdu nastane nějaká nepředpokládaná situace, v které si bude muset investovat více peněz. Respondentů, kteří si tvoří rezervy na jeden nebo dva měsíce odpovědělo téměř stejný počet. (viz. tabulka 5)

Otázka č. 6 - Spoléháte v důchodu pouze na starobní důchod od státu?

Tabulka 6: Otázka č. 6

	počet respondentů odpovědělo	procentuální výsledek
Ano, spoléhám	25	22 %
Ne, spořím si na penzijním spoření	40	36 %
Ne, spořím si v rámci životního pojištění	33	29 %
Jiná možnost	14	13 %

Zdroj: vlastní zpracování

Šestá otázka byla zaměřena na fakt, zda respondenti spoléhají pouze na starobní důchod, nebo mají například penzijní či jiné spoření. Nejčastěji zodpovězenou otázkou je odpověď že lidé nespolečají na důchod, ale využívají penzijní spoření. Druhou nejčastější odpovědí s 33 % odpověďmi byla možnost spoření v rámci životního pojištění. S 22 % odpovědí lidé spoléhají na starobní důchod, bez jakýchkoliv finančních rezerv. V možnosti odpovědi jiná možnost byli uvedeny odpovědi jako

mám penzijní i životní pojištění, které uvedlo 50 % odpovídajících a možnost spořím si na spořicímu účtu, kterou uvedlo také 50 % respondentů. (viz. tabulka 6)

Otázka č. 7 - Jak pečlivě se čtete obsah smlouvy před jejím podpisem?

Tabulka 7: Otázka č. 7

	počet respondentů odpovědělo	procentuální výsledek
Smlouvy se vezmu domů a pečlivě jí prostuduji	6	5%
Smlouvu si před podpisem pročtu, v případě nejasností se doptám	36	32%
Smlouvu pouze zběžně pročtu	41	37%
Smlouvu moc nečtu, plně důvěřuji tomu, co mi jí předložil	29	26%

Zdroj: vlastní zpracování

U otázky sedmé bylo zjišťováno, jakou pozornost věnují respondenti čtením smluv. Otázky 7, 8 a 9 jsou věnované výzkumné otázce o čtenářské gramotnosti, tedy faktům, kolik času věnují lidé čtení smluv, jak pečlivě ji pročítají a zda rozumějí pojmům. Nejčastěji zodpovězenou odpovědí byla odpověď, že si klienti smlouvu pouze zběžně pročtou, tuto odpověď zvolilo 37 % respondentů. S 32 % odpovědí si lidé před podpisem smlouvu přečtou a případně se doptají. Poněkud velké procento respondentů odpovědělo na tuto otázku, že smlouvu nečtou a pouze důvěřují tomu, kdo jí předložil. Tuto otázku zodpovědělo 26 % respondentů, což je vzhledem k možným rizikům velké číslo. (viz. tabulka 7)

Otázka č. 8 - Jak rozumíte pojmům obsažených ve smlouvách?

Tabulka 8: Otázka č. 8

	počet respondentů odpovědělo	procentuální výsledek
Většinou rozumím všemu	22	20 %
Tak 50/50	45	40 %
Většinou nerozumím	39	35 %
Vůbec nerozumím	6	5 %

Zdroj: vlastní zpracování

Osmá otázka je směřována k tématu, jak respondenti rozumí pojmům, které jsou běžné obsažené ve smlouvách. Nejvíce zodpovězenou možností je, že pojmům respondenti rozumí jen z poloviny. Tuto odpověď zvolilo 40 % dotazovaných. S velkým procentem odpovědí je otázka, že nerozumí většině, kterou označilo 35 % respondentů.

Odpověď, že dotazovaný rozumí všemu zodpovědělo pouze 20 %, z čehož vyplývá skutečnost, že znalosti běžných finančních pojmů jsou velice slabé. (viz. tabulka 8)

Otázka č. 9 - Kolik času věnujete obsahu smlouvy?

Tabulka 9: Otázka č. 9

	počet respondentů odpovědělo	procentuální výsledek
Do 5 minut	61	54 %
10 až 15minut	32	29 %
15 minut a více	10	9 %
Nečtu jí, hned jí podepíšu	9	8 %

Zdroj: vlastní zpracování

U otázky deváté bylo zaměřeno na čas, který respondenti věnují obsahu smlouvy. Tato otázka navazuje na otázku číslo 7, která zjišťovala, jak respondenti čtou obsah smlouvy. Nejčastější odpověď u této otázky je, že respondenti věnují do 5 minut. Tuto otázku zodpovědělo 54 % odpovídajících. Mezi 10 až 15 minutami věnuje obsahu smlouvy 29 % lidí. (viz. tabulka 9)

7.3 Test finanční gramotnosti

Následně byl vytvořen také test finanční gramotnosti, kde byly otestovány finanční znalosti dospělé populace. Testy byli rozdány lidem bez ohledu na věk, povolání a vzdělání. Jedinou podmínkou bylo, stejně jako u dotazníkového šetření, že respondent musí mít již po studiu a pracovat.

Testové otázky byli rozdány 96 respondentům, kteří se skládali z náhodných pracujících dospělých osob, klientů občanské poradny. Respondenti zodpovídali uzavřené otázky z možností odpovědi. Otázky byli vybrány z běžných témat, které se vyskytují v každodenním životním cyklu. Odbornější otázky byli vybrány například s úvěrových smluv apod. (Celé znění testu je uvedeno viz. příloha č. 6.)

Tabulka 10: Výsledky testu finanční gramotnosti

	Správně	Špatně	Nevím
Co je to RPSN?	65 %	35 %	
V čem se liší kreditní a debetní karta?	48 %	43 %	9 %
Co znamená pojem inflace?	74 %	26 %	
Jaká je sazba daně z příjmů u fyzických osob?	48 %	52 %	
Jsou-li na finančním trhu vysoké úrokové sazby-je výhodnější	83 %	13 %	4 %
V potravinách nabízí tři typy balení těstovin, které jsou nejvýhodnější?	65 %	35 %	
Když od banky dostanete úvěr s úrokovou sazbou 7 % p.a., co to pro Vás znamená?	48 %	52 %	

Zdroj: vlastní tvorba

Z výsledku testů jsou vidět problémová témata jako základní pojmy finančního světa jako je například rozdíl mezi kreditní a debetní kartou. V dnešní době má už téměř každý občan svou klientskou kartu od běžného účtu a velké procento lidí má kartu i kreditní, kterou využívá. Velký počet lidí však neví, jaký je mezi nimi rozdíl a k čemu slouží, anebo si mylně myslí, že vlastní kartu kreditní namísto debetní. Dalším problémovým tématem, které vyplynulo z testování je vědomí o základních daňových sazbách. Mnoho lidí si plete daň z příjmu s daní přidané hodnoty. Opět zde vyplynulo téma, které bylo již zmíněno v rozhovorech, že lidé nemají přehled o svých příjmech a výdajích a neznají základní finanční pojmy. Posledním největším problémem vycházejícího z testu je neznalost úvěrových pojmů, konkrétně pojmu per annum, který je uvedený u každé smlouvy a je důležitou součástí vyjednávání o výhodnosti půjček.

8 Vyhodnocení výzkumných otázek

Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření a testu finanční gramotnosti byly zjištěny následující závěry.

Hlavní a základním problémem je neznalost základních finančních pojmů, s kterými se člověk dostává nebo může dostat do styku. Převážně jsou to témata, která nemohou být opomíjena, jako význam exekuce a insolvence, základních finančních pojmů jako RPSN, per annum, inflace apod. Tato témata lidé opomíjejí, až do situace, kdy s nimi přijdou do kontaktu a z důvodu neznalosti mohou způsobit velký problém. Klienti občanských poraden se potýkají s finančními problémy, které spočívá převážně nečtení smluvních podmínek, které se pak mohou stát velice nevýhodnými. Důležitý je fakt, že náš podpis má nějakou určitou funkci a váhu, proto je potřeba s ním nakládat s rozvahou. Tento fakt byl zjištěn z rozhovorů a následně i z dotazníkového šetření. Čtenářská gramotnost, tedy porozumění textu jde ruku v ruce se znalostí základních pojmů a pečlivému čtení smluv. Z výzkumného šetření je nejproblémovější skupina středního a staršího věku neboli lidé, kteří aktivně působí na trhu práce a je součástí finančního světa, jeho zákonu a povinností. Z výsledků lze bodově vyvodit hlavní problémy:

- √ Neznalost základních finančních pojmů, se kterými se občan běžně setkává
- √ Nepozornost při čtení smluv a podmínek
- √ Ponětí o vlastních příjmech a výdejích, hospodaření s penězi
- √ Myšlení na budoucnost, jestli jsem schopen zvládat závazky dlouhodobě
- √ Vědomí o možnostech odborné pomoci
- √ Cílová skupina střední a starší věk

9 Návrh vzdělávacího kurzu

Na základě výsledku (šetření) průzkumu, který nám určil, o jaká témata by bylo dobré se ve vzdělávacích akcích zajímat. Byl vytvořen vzdělávací kurz, který by se zaměřoval na jejich problematiku a pomohl zlepšit finanční gramotnost vybrané cílové skupiny (klienti občanských poraden).

Byl sestaven návrh vzdělávací akce, která by mohla sloužit Asociaci občanských poraden jako prevence pro klienty, kteří již byli zasaženi nějakým finančním problémem.

9.1 Představení projektu

Projekt vzdělávacího kurzu vznikl na základě průzkumu finanční gramotnosti u dospělých osob a klientů občanské poradny. Z výsledku vyplývá, že i v 21. století, kdy je mnoho možností, kde získávat informace a vědomě i nevědomě se vzdělávat je problematika finanční gramotnosti žhavým tématem.

Finanční gramotnost jako taková je často opomíjeným tématem, který se projevuje většinou až ve statistických údajích o exekucích a insolvencích. Každý dospělý člověk by měl mít ponětí o své finanční situaci a finančních možnostech. Důležité je také povědomí o možnostech pomoci ve finanční tísní či důležitých finančních rozhodnutích, které ovlivňují náš život. Tento vzdělávací kurz umožňuje doplnění a rozvíjení vědomostí ve světě financí, určení rizik, ale i informace o poradnách či informačních místech.

Tento kurz bude probíhat v kooperaci s REMEDIUM Praha o.p.s., který tento vzdělávací kurz zastřešuje v oblasti finanční stránky, využití lektorů, prostorů a celkové organizace.

9.2 Název projektu

Název tohoto projektu je zvolen jednoduše a cíleně na funkci, tedy „Finanční gramotnost aneb, co nevíme o finančním světě“.

9.3 Cílová skupina projektu

Hlavní cílovou skupinou jsou klienti občanských poraden, kteří již mají nějaký problém spojený s financemi a chybí jim osvěta finančního světa. Jedná se o klienty, kteří jsou ve středním a starším věku bez základních vědomostí finanční gramotnosti. Doporučení účasti na tomto kurzu by bylo v moci občanských poraden, tedy by mohli kurz doporučit i klientovi z jiné věkové skupiny. Kurz pro tyto klienty bude sloužit jako poučení, ale hlavně jako prevence proti dalšímu zadlužení.

9.4 Cíle projektu

Cílem tohoto projektu je zamezit dalšímu zadlužování občanů, kteří se již s tímto problémem setkali a neví, jak ho sami řešit. Absolvent vzdělávací akce bude schopen definovat základní finanční pojmy, se kterými se setkávají každý den a mohou výrazně ovlivnit jejich životy. Jedná se o základní pojmy jako je exekuce, insolvence, bankovní a finanční pojmy, úvěrové pojmy apod. Účastníci budou schopni identifikovat nejčastější chyby, kterých se dá dopustit a s jejich následky. Díky této akci by měli být schopni naplánovat a vytvořit vlastní rozpočet, mít přehled o svých příjmech a výdajích apod.

Účastníci jsou na konci vzdělávací akce schopni:

- Rozeznat nevýhodné podmínky smlouvy.
- Porozumět smluvním podmínkám a jejich pojmům.
- Vytvořit si vlastní finanční rozpočet.
- Nakládat se svými příjmy a výdaji.

Účastníci si osvojí:

- Hospodaření s vlastními penězi.
- Základní pojmy finančního světa.
- Všechny náležitosti pojmu exekuce a insolvence.
- Dbát větší pozornosti při podepisování smluv a dalších formulářů.

9.5 Postup a kroky procesu realizace projektu

Pro úspěšnou realizaci vzdělávací akce, je nutné dodržet následující organizační kroky:

- Tým, který bude zajišťovat celou organizaci projektu:
 - vedoucí projektu;
 - pracovnice neziskové organizace REMEDIUM Praha, která má na starosti vzdělávací kurzy;
- zvolení termínu konání;
- určení maximálního počtu účastníků – 10 osob, z důvodu více individuální péče ke každému účastníkovi;
- oslovení lektorů zabývajících se danou problematikou, rozhodnutí, kolik lektorů bude na tento projekt potřeba;
 - z důvodu náročnosti kurzu volíme dva lektory, jednoho externího specialistu na finanční gramotnost a druhého z organizace REMEDIUM, který se dlouhodobě zabývá finanční problematikou klientů;
- vzhledem k faktu, že se akce plánuje s předstihem, je nutné zajistit lektorskou náhradu v případě onemocnění;
- nejdůležitější marketingovou součástí je informovat klienty o vzdělávací akci a umístění na webové stránky organizace REMEDIUM, kde budou všechny potřebné informace a náležitosti ohledně kurzu;
- zajištění vhodných konferenčních prostor, které budou splňovat všechny podmínky předem domluvené s lektorem – prostory využijeme své vlastní, které jsou již zahrnuty v nájmu za celý objekt, tedy nám odpadne finanční náročnost, za pronájem;
- dále je potřeba vytvořit konkrétní časový harmonogram celé vzdělávací akce
- materiální potřeby (studijní materiály, papíry, propisky, formuláře, evaluační dotazníky atd.);
- rozeslání pozvánek uchazečům;

- finanční rozpočet vzdělávací akce, ve kterém budou zahrnuty všechny náklady týkající se organizace a procesu akce, tj. mzdy lektorů, materiálové náklady, občerstvení apod.

9.5.1 Projektový tým a jeho aktivity

Po zhodnocení náročnosti kurzu a jeho organizace byli vybráni do projektového týmu dva členy a to – vedoucího projektu a pracovníci organizace REMEDIUM, která má na starosti vzdělávací kurzy, a i letité zkušenosti. Základem úspěchu celé organizace je neustálá komunikace, meetingy a předávání konkrétních informací o průběhu.

Tabulka č. 11 – úkoly projektového týmu

Vedoucí projektu	Pracovnice AR	Společné úkoly
<ul style="list-style-type: none"> • Výběr lektorů a komunikace s nimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Projednání a uzavření smluv s lektory 	<ul style="list-style-type: none"> • Výběr tématu a termínu vzdělávací akce
<ul style="list-style-type: none"> • Výběr konferenčních prostorů 	<ul style="list-style-type: none"> • Rezervace konferenčních prostorů 	<ul style="list-style-type: none"> • Návrh počtu účastníků
<ul style="list-style-type: none"> • Tvorba dotazníků a zajištění studijních materiálů 	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění marketingových aktivit 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozhodování o financích
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění náhradního lektora 	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění občerstvení 	<ul style="list-style-type: none"> • Vyhodnocení kurzu
<ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a odzkoušení techniky 	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění a rozeslání pozvánek účastníkům 	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné meetingy a komunikace
<ul style="list-style-type: none"> • Vytvoření programu akce 	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění a rozeslání pozvánek účastníkům 	<ul style="list-style-type: none"> • Vyhodnocení vzdělávací akce
<ul style="list-style-type: none"> • Příprava konferenčních prostorů a materiálů 	<ul style="list-style-type: none"> • Zápis účastníků 	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikace s lektory v den akce

Zdroj: Vlastní zpracování

9.5.2 Termín a konání vzdělávací akce

Místo konání vzdělávací akce je REMEDIUM Praha o.p.s., Křišťanova 15, Praha 3. Jelikož celý kurz je pořádaný v kooperaci s organizací REMEDIUM je ulehčený výběr místa konání, ale také v jeho finanční náročnost, ohledně pronájmu prostor a techniky.

V organizaci bude využito konferenčních prostorů, které vyhovují našim požadavkům, ale také požadavkům lektora. Konferenční místnost je vybavena projektorem, interaktivní tabulí, lavicemi, které jsou uspořádány do půlkruhu, počítačem, internetem, ale také volným prostorem, který může být využit například pro demonstrační činnost a příkladů ze života. Místnost je určena pro kapacitu 20 lidí, proto při našem nízkém počtu 10 účastníků bude prostor k volnému pohybu a maximálnímu komfortu. Tyto prostory jsou již zaplacené v celkovém nájmu organizace.

Celkové prostory jsou velice komfortní a vyhovující všem požadavkům akce. V budově se nachází odpočinková místnost, automat na kávu, či na drobné občerstvení.

Objekt se nachází na Praze 3 v Křišťanově ulici, která se nachází 200 metrů od autobusové zastávky Olšanské náměstí a 400 metrů od tramvajové zastávky Olšanské náměstí. Místo je dostupné mnoha variantami, jelikož se nachází mezi pražským Žižkovem a Olšanskými hřbitovy. V místě je také mnoho možností parkování.

Termín vzdělávací akce byl stanoven na čtvrtek 20. května 2021 z důvodu vytížení konferenční místnosti a lektorů byl, čas kurzu je stanoven od 9:00 hod. do 16:30 hod., jelikož je tento kurz obsažen mnoha teoretickými pojmy a fakty, má svou časovou náročnost.

9.5.3 Technická a materiální organizace

Ve výběru konferenční místnosti hrálo velkou roli technické vybavení, místnost je technicky vybavena projektorem, interaktivní tabulí, počítačem a internetem. Po podepsání smlouvy se s lektory bude následná domluva ohledně studijních materiálů, které přednášející elektronicky zašlou vedoucímu akce a budou vytištěny a připraveny tak, aby každý účastník měl vlastní studijní materiál.

Účastníkům budou k dispozici papíry na zápisky a propisky, aby si mohli zapisovat všechny poznámky, jak ohledně nových poznatků, tak připomínky k samotnému kurzu. Dalším materiální vybavením jsou evaluační dotazníky, které dostanou účastníci na závěr kurzu, aby mohli zhodnotit kvalitu a cílenost této vzdělávací akce.

Z těchto údajů později projektový tým vyhodnotí, jak byl vzdělávací kurz úspěšný, či nikoliv.

Při náročnosti kurzu a jeho obsahu bylo rozhodnuto, že pro kurz budou stanoveni dva lektori, jeden externí a druhý interní, kteří si rozdělí celkový čas přibližně na půl. Externí lektor bude přednášející učitel Vysoké školy ekonomické v Praze, který bude mít na starosti spíše teoretickou část kurzu. Interní lektor, který má praktické zkušenosti s problematikou finančních gramotnosti z občanské poradny, se bude věnovat konkrétním případům a příkladům z praxe.

9.5.4 Marketingové aktivity

Marketing je u projektu důležitá činnost, na které závisí, kolik účastníků přijde a zda kurz bude moci být vůbec uskutečněn. Vzhledem k faktu, že kurz je určený pro klienty občanské poradny, kteří mají problémy s financemi, nemusí být marketingové aktivity tak velké. Jako hlavní marketingovou aktivitu bylo zvoleno přímé vyzývání potenciálních účastků při návštěvě poradny, kde jim bude kurz nabídnut a vysvětleny všechny potřebné informace, které klient potřebuje. Další aktivitou bude umístění vzdělávacího kurzu na web organizace REMEDIUM, kde si klienti budou moci přečíst informace o celém kurzu, datumu konání, ale i celého programu.

9.5.5 Finanční rozpočet akce

Finanční rozpočet projektu bude zahrnovat náklady na lektorské služby, materiální náklady, občerstvení, ale také příplatky pracovníkům. Výhodou je úspora finančních výdajů za pronájem konferenčních prostor, které bývají největší položkou ve výdajích.

Tabulka č. 12 – finanční rozpočet

Předpokládané náklady	
Mzdy lektorů	3x 800 = 2400,- Kč
Příplatky zaměstnancům	500,- Kč
Občerstvení	12x 80 = 960,- Kč
Tisk studijních materiálů	12x 8 = 96,- Kč
Tisk programů	12x 1 = 12,- Kč
Parkování lektorů	0,- Kč
Psací potřeby	12x 10 = 120,- Kč
Reklama na webu	0,- Kč
Pronájem prostorů	0,- Kč
Marketing	0,- Kč
Celkem	4088,- Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Celkové náklady na vzdělávací kurz nám vyšli na 4088,- Kč. Velkou výhodou je úspora financí v oblasti pronájmu vzdělávacích prostorů, které značně ubírají na konečných nákladech. Jako úsporu můžeme považovat také marketing, jelikož vzdělávací kurz je určen pro klienty poradny, kdy se reklama a doporučení řeší osobně. Největší finanční položkou je mzda lektora, která tvoří více jak polovinu celkových nákladů. Tyto výdaje budou pokryty finančním balíčkem, který je určen pro tvorbu vzdělávacích kurzů v organizaci REMEDIUM za podpory Ministerstva práce a sociálních věcí a dalších.

9.5.6 Časový harmonogram vzdělávací akce

Vzdělávací akce bude probíhat od 9.00 do 16.30. Přednášky se uskuteční ve dvou výukových blocích, od 9.15 do 12.15 a od 12.45 do 15.45. Začátek akce bude v 9.00 hod., kdy bude do 9.15. probíhat stručné seznámení účastníky s kurzem a s oběma lektory. Od 9.15 začínají výukové bloky, které budou končit v 15.45 hod. Po skončení výukových bloků budou rozdány desetiminutové testy pro ověření získaných informací a pro výsledný pohled na účinnost kurzu. Od 16.00 hod budou sebrány testy a rozdány evaluační dotazníky, které budou zaměřené na kurz jako takový, abychom získali zpětnou vazbu o organizaci, průběhu celé akce nebo o kvalitě získaných informací. V době vyplňování evaluačních dotazníků bude prováděna oprava testů.

V 16.20 hod. proběhne oficiální ukončení akce, rozloučení se s účastníky, při případné zájmu ukázka výsledků testů.

- 9.00 – 9.05 hod. - začátek vzdělávací akce, usazení účastníků
- 9.05 – 9.15 hod. – seznámení s programem akce, seznámení s lektory
- 9.15 – 10.35 hod. – první vzdělávací blok, první část – v první části prvního bloku bude teoretický výklad a vysvětlení základních finančních pojmů jako jsou úvěr, leasing, hypotéka a všechny jejich náležitosti. Rozvedeny zde budou bankovní pojmy, které se objevují v běžných situacích jako např. per annum, úrok, RPSN apod.
- 10.35 – 10.45 hod. – přestávka na občerstvení
- 10.45 – 12.15 hod. – první vzdělávací blok, druhá část – v druhé části se výuka bude věnovat pojmům exekuce, insolvence a rozdílu mezi nimi. Těmto tématům bude věnována velká část druhé části. Dále se lektor bude věnovat tématům inflace a deflace, kdy vysvětlí jejich význam a dopad na běžné životy. V poslední fázi druhé části budou probírány obecné smluvní podmínky, co by měly smlouvy obsahovat a na co si dát pozor.
- 12.15 – 12.45 hod. – přestávka na oběd
- 12.45 – 14.05 hod. – druhý vzdělávací blok, první část – první část druhého bloku bude věnována příkladům z praktického života. Hlavním tématem bude nebezpečí finančního světa, které číhá na každého v běžných životních situacích. Toto téma bude věnováno podvodným nabídkám a inzerátům, ošemetným půjčkám, loteriím a příkladů z praxe. Dalším tématem bude logická finanční úvaha neboli, jak uvažovat nad různými podmínkami koupě, či jak reagovat na „lákavé“ nabídky, vše doplněno praktickými ukázkami.
- 14.05 – 14.15 hod. – přestávka na občerstvení
- 14.15 – 15.45 hod. – druhý vzdělávací blok, druhá část – druhá část bude věnována finanční matematice, která je podceňovaným pomocníkem běžného občana. Téma obsahuje např. výpočet čistého příjmu, výpočet daně, výpočet výhodnosti slevy apod. Dalším tématem bude sestavení rodinného finančního rozpočtu, jak na něj, co musí splňovat a k čemu slouží. Nedílnou součástí tohoto tématu bude správa a přehlednost vlastních financí, jak se k nim chovat,

povědomí o výši finančního zázemí a rozvážné myšlení před investicemi. Ukončení vzdělávacích bloků.

- 15.45 – 16.00 hod. – po ukončení vzdělávacích bloků budou rozdány desetiminutové testy finanční gramotnosti, které budou obsahovat otázky a témata, které byli náplní vzdělávací akce. Test bude tvořen s uzavřených otázek s možností odpovědi.
- 16.00 – 16.20 hod. – budou rozdány evaluační dotazníky pro zjištění úspěšnosti akce a názoru účastníků. Dotazník bude vytvořen z otevřených otázek, jelikož chceme zjistit reálný názor účastníků. Zároveň proběhne oprava testů, které budou považovány jako výsledek vzdělávací akce a její úspěšnosti.
- 16.20 – 16.30 hod. – ukončení vzdělávací akce, poděkování účastníkům a rozloučení s nimi. Při případném zájmu ukázka výsledků testů finanční gramotnosti.

9.5.7 Aktivity po skončení vzdělávací akce

Následně po skončení vzdělávací akce se zhodnotí všechny organizační věci s lektory, kdy proběhne zhodnocení, zda vše proběhlo v pořádku nebo se pro příště v některých aspektech zlepšit. Následovat bude vyhodnocení evaluačních dotazníků ohledně spokojenosti účastníků a zhodnocena organizační stránka akce. Vyhodnocení testů finanční gramotnosti poslouží jako zhodnocení akce po vzdělávací stránce, kde reálně uvidíme, co si účastníci z akce odnesli a zda výklad byl pro ně vstřebatelný. Na úplném závěru se zhodnotí, zda by tento projekt mohl či měl pokračovat.

10 Závěr

Bakalářská práce se zabývala finanční gramotností dospělé populace. Dílčím cílem bylo zjištění fungování občanských poraden a vytvoření vzdělávacího kurzu pro dospělé, kteří jsou klienty těchto poraden a kteří mají finanční problémy.

V teoretické části byla provedena rešerše odborné literatury. Byli definovány základní pojmy finanční gramotnosti, kde bylo dále vycházeno z výzkumu finanční gramotnost ČR v roce 2020. Dále byl definován pojem sociální poradenství, které je věnováno občanským poradnám a jejich působnosti. Dalším definovaným tématem bylo vzdělávání dospělých, ve kterém byli rozvedeny základní typy vzdělávání dospělých, didaktické formy a psychologické aspekty. Poslední definovaným tématem teoretické části byla příprava vzdělávací akce, ve kterém byli rozvedeny jednotlivé body, které jsou nutné při tvorbě a organizaci vzdělávací akce.

Praktická část dále obsahovala test finanční gramotnosti, v které byli obsaženy vědomostní otázky, kde jsme zjistili reálný vědomostní stav dospělé populace ve finanční oblasti. Výsledky z testu potvrdili výsledky z dotazníků, kde byla jasně určena témata, která jsou nejvíce problematická.

Dále byli provedeny strukturované rozhovory, které byli cíleny do praxe k pracovníkům, kteří se dlouhodobě věnují tématu finanční gramotnosti. Těmto výzkumným rozhovorům bylo věnováno nejvíce pozornosti, jelikož pro cíl práce byly nejdůležitější informace od pracovníků z poradenské praxe. Pracovnice, s kterými byl veden rozhovor mají bohatou zkušenost s občanskými poradnami, a vědí nejlépe jaká je nejproblémovější věková skupina a jaké jsou nejvíce problémová témata ve finančním světě.

Byla zjištěna hlavní témata, s kterými má dospělá populace problém. Největší zjištěným problémem je rozhodně neznalost základních finančních pojmů, které se běžně opakují v každodenním životě. Dalším zjištěným problémem je čtení smluv a porozumění psanému textu nebo ponětí o vlastních příjmech a celkové hospodaření s penězi. Jako kritická věková skupina byla zjištěna střední a starší věk. Jedná se o největší zastoupenou skupinu, co se týče finančních aktivit na finančním trhu.

Po zjištění hlavních témat bylo přistoupeno k vytvoření vzdělávací akce, která je určena pro klienty občanských poraden, kteří se aktuálně potýkají s finančními problémy. Tyto vzdělávací akce jsou vytvořeny pro občanské poradny, které již pořádají různé akce, pro své klienty, kteří jsou postiženi sociálními nebo finančními problémy.

Na závěr je nutné zmínit fakt, jak je těžké pomoci jednotlivcům, kteří se potýkají s některou z problematik, ať už finančního nebo sociálního charakteru. Pro každého člověka je potřeba individuální přístup a individuální metoda, proto je těžké vytvořit vzdělávací akci, která by pomohla opravdu všem. Občanské poradny se denně potýkají s veškerou lidskou problematikou, na kterou musí rychle a efektivně reagovat a pomoci danému klientovi, většinou z opravdu složité situace. Tímto bych chtěl uznat respekt k Občanským poradnám a nadřazené organizaci Asociaci občanských poraden, kteří se snaží pomoci, ale hlavně zlepšit sociální klima a úroveň života v ČR. Po svém studiu bych chtěl také přispět k sociální pomoci, ať už v jakékoliv sociální oblasti.

Z výše uvedených závěrů se domnívám, že cíl bakalářské práce, byl splněn.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOGRAFICKÉ PUBLIKACE

- [1] SKLENÁŘ, Vladimír. Kvalita sociálních služeb v poradenství: metodika hodnocení. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-865-5243-8.
- [2] Fialová, H., Fiala, J. Ekonomický slovník s odborným výkladem česky a anglicky. Praha: A plus, 2014. ISBN: 978-80-87681-02-2.
- [3] MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN ISBN978-80-262-0213-4.
- [4] MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN ISBN978-80-7367-331-4.
- [5] MATOUŠEK, O. Sociální služby. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. 195 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [6] MUŽÍK, Jaroslav. Řízení vzdělávacího procesu: andragogická didaktika. Vyd. 2. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-581-6.
- [7] PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. Pedagogický slovník: andragogická didaktika. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2013. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-262-0403-9.
- [8] HELUS, Zdeněk. Psychologie pro střední školy. Vyd. 2. - dot. Praha: Fortuna, 1998. ISBN 80-716-8406-6.
- [9] PRŮCHA, J. Andragogický výzkum. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5232-7.
- [10] VÁGNEROVÁ, Marie. Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-717-8308-0.
- [11] VETEŠKA, Jaroslav a Tereza VACÍNOVÁ. Aktuální otázky vzdělávání dospělých: andragogika na prahu 21. století. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9.

- [12] PLAMÍNEK, Jiří. Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali. 2., dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3447-7.
- [14] BARTOŇKOVÁ, Hana. Projektování vzdělávací akce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1442-2.
- [15] ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. Základy pedagogiky. Praha: Vydavatelství VŠCHT, 2005. ISBN 80-708-0573-0.
- [16] GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.
- [17] ŠOBÁŇOVÁ, Petra. Projektové řízení. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010. ISBN 978-80-7368-749-6.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

- [18] MF ČR. Národní strategie finančního vzdělávání. Ministerstvo financí Česká republika [online]. 2010 [cit. 2020-09-06]. Dostupné z: <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/pro-odborniky/financni-vzdelavani-na-skolach>
- [19] MF ČR. Výsledky měření finanční gramotnosti. Ministerstvo financí Česká republika [online]. 2020 [cit. 2020-10-10]. Dostupné z: <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/pro-odborniky/financni-vzdelavani-na-skolach>
- [20] OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies. OECD BETTER POLICIES FOR BETTER LIVES [online]. 2016 [cit. 2020-10-11]. Dostupné z: <http://www.oecd.org/finance/oecd-infe-survey-adult-financial-literacy-com-petencies.htm>
- [21] V oblasti finanční gramotnosti zaujímá ČR 20. místo. Intrum Czech, s.r.o. [online]. 2019 [cit. 2021-02-22]. Dostupné z: <https://www.intrum.cz/nabidka-pro-klienty/analyzy-a-clanky/clanky/v-oblasti-financni-gramotnosti-zaujima-cr-20-misto/>
- [22] Asociace občanských poraden. Občanské poradny [online]. [cit. 2020-09-05]. Dostupné z: www.obcanskeporadny.cz
- [23] Andragogický slovník. ANDROMEDIA.CZ [online]. [cit. 2020-10-5]. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník-view-page>

[24] Vzdělávací program jako základní kategorie dalšího profesního vzdělávání: Kvalita v dalším profesním vzdělávání (Palán, Mužík). Národní vzdělávací fond [online]. 2008 [cit. 2021-03-03]. Dostupné z: http://old.nvf.cz/kvalita/dokumenty/vzdel_program.pdf

[25] Definice finanční gramotnosti. Metodický portál RVP [online]. [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <https://digifolio.rvp.cz/view/artefact.php?artefact=58591&view=2939&block=18975>

[26] Vymezení pojmu finanční gramotnost. Metodický portál RVP [online]. 1.8.2011 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/13213/vymezeni-pojmu-financni-gramotnost.html/>

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Tabulky

Tabulka 1: Otázka č.1	43
Tabulka 2: Otázka č.2	43
Tabulka 3: Otázka č.3	44
Tabulka 4: Otázka č.4	44
Tabulka 5: Otázka č.5	45
Tabulka 6: Otázka č. 6	45
Tabulka 7: Otázka č. 7	46
Tabulka 8: Otázka č. 8	46
Tabulka 9: Otázka č. 9	47
Tabulka 10: Výsledky testu finanční gramotnosti	48
Tabulka č. 11 – úkoly projektového týmu	53
Tabulka č. 12 – finanční rozpočet.....	56

Obrázky

Obrázek č.1 Rozmístění občanských poraden AOP v ČR.....	19
---	----

Grafy

Graf 1: Jakou úroveň finančních znalostí podle Vás máte? (sebehodnocení) (2020, v %)	13
---	----

SEZNAM ZKRATEK

AOP – Asociace občanských poraden

OP – občanská poradna

MF – Ministerstvo financí

OECD – Organizaci pro hospodářskou spolupráci a rozvoj

NVF – Národní vzdělávací fond

Apod. – a podobně

ČR – Česká republika

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č.1 - Otázky rozhovor

Příloha č.2- Rozhovor Mgr. Hana Krušberská

Příloha č.3 - Rozhovor Mgr. Petra Skuhrová

Příloha č.4 - Rozhovor Mgr. Kristýna Schreilová

Příloha č.5 - Dotazník finanční gramotnost

Příloha č.6 - Test finanční gramotnosti

Příloha č. 1

Otázky rozhovor

- 1) Mohu Vás poprosit o krátké představení své osoby po profesní stránce?
- 2) Jakou činností se zabývá občanská poradna? S jakými problémy k Vám mohou lidé přijít?
- 3) Jak často se v poradně potýkáte s problémem finanční gramotnosti?
- 4) S jakými finančními/existenčními problémy přicházejí klienti nejčastěji?
- 5) Kolik přibližně procent Vašich klientů se nachází v exekčním řízení?
- 6) Jaká věková kategorie je nejvíce zasažena finančními problémy?
- 7) V čem spočívá hlavní deficit finanční gramotnosti společnosti?
- 8) Jaký má dle Vás vliv geografická oblast na člověka ve finanční gramotnosti?
- 9) Jak probíhá poradenství v oblasti finanční gramotnosti?
- 10) Kam směřovat vzdělávání finanční gramotnosti? Jakou cílovou skupinu?
- 11) Jaká jsou dle Vás opomíjená témata finančního světa?

Příloha č. 2

Rozhovor Mgr. Hana Krušberská

1) Mohu Vás poprosit o krátké představení své osoby po profesní stránce?

Jsem sociální pracovník, momentálně pracuji jako vedoucí občanské poradny REMEDIUM. V občanské poradně pracuji druhým rokem, předtím jsem pracovala pět let jako terénní sociální pracovník s rodinami, kde se často prolínala problematika, se kterou se setkáváme v občanské poradně, tedy mám již takový základ. Krom této manažersko-sociální práce jsem zapojena do seminářů finanční gramotnosti na základních a středních školách jako lektorka.

2) Jakou činností se zabývá občanská poradna? S jakými problémy k Vám lidé mohou přijít?

Občanská poradna, co se týče vymezení má osmnáct oblastí, kterými se zabývá. Jak jsem již řikala, jedná se o sociální poradenství, lidé si nás často pletou s právním poradenstvím, které mi neposkytujeme. My jako sociální pracovníci nemůžeme za klienty vystupovat, sepisovat za ně různé návrhy apod., ale máme přístup k zákonům, které se používají v praxi, tedy se snažíme lidi spíše zorientovat v dané problematice. V případech vyšší odbornosti máme navázané konzultanty na poradnu, často právníky a notáře, na které v těžších případech odkazujeme. Zastoupení občanské poradny máme ve finanční problematice, nebo například v oblasti bydlení, rodinné vztahy, soudní řízení, pracovně právní vztahy apod.

3) Jak často se v poradně potýkáte s problémem finanční gramotnosti?

Finanční gramotnost se prolíná vysokým počtem případů, které řešíme, jasné je to v situacích, kdy lidé přicházejí řešit nějaké konkrétní dluhy. Často se potýkáme s případy, kdy klient přijde se zcela jinými problémy a postupně se dostaneme k faktu, že v problému je přidružená oblast té finanční problematiky. S problémem, že lidi nečtou to, co podepisují, se setkáváme pořád, teprve až u nás třeba zjistí, co opravdu podepsali a co obsahuje smlouva. Do poradny nechodí pouze dlužníci, ale i věřitelé, kteří někomu půjčili peníze a potřebují poradit. Tato klientela se pohybuje mezi 30-40 %, což je veliké číslo, když si uvědomíme šíři poradenských služeb a množství oblastí, kterými se poradna zabývá.

4) S jakými finančními/existenčními problémy přicházejí klienti nejčastěji?

Klientela se často velice proměňuje, dlužníci přicházejí v nějaké fázi, rozhodně nepřicházejí ve fázi, kdy se dá se situací ještě něco dělat, ale většinou až když pocítí nějaké důsledky té zadluženosti. Dále se klienti k nám chodí ptát na systém oddlužení, a jestli mají nárok na tuto možnost. Často klienti přicházejí s problémy, který se týká jejich další životní situace, tedy ne formou, že by uzavřeli nějaký nevýhodný spotřebitelský úvěr, ale například neplacení zdravotního pojištění, jízda na černo, dluhy na nájmu, výživné a další.

5) Kolik přibližně procent Vašich klientů se nachází v exekučním řízení?

Klienti, kteří přicházejí s dluhovými problémy, se většinou již nacházejí v exekučním řízení, řekla bych 25 %, tedy většina. Ti, co nepřicházejí s dluhovými problémy, mohou taky řešit problém exekuce, o tom však nemáme takový přehled.

6) Jaká věková kategorie je nejvíce zasažena finančními problémy?

Obecně průměrný věk lidí, kteří navštěvují občanské poradny je okolo padesáti let. S dluhovými problémy chodí velice široká škála klientů, ale řekla bych, že nejčastěji takový střední věk. Na jednorázové konzultace chodí spíše mladí lidé, kteří právě dostali například pokutu z dopravního podniku, a dluh se jim vyšplhal na vyšší částku. Nemalou klientelou jsou lidé kolem třiceti let, kteří se dostanou z toho bezstarostného mládí, chtějí zakládat rodiny, pevně pracovat a teď najednou cítí důsledky.

7) V čem spočívá hlavní deficit finanční gramotnosti společnosti?

Uzavřít úvěr je velmi snadné a je to podporované reklamou, která je všude, často i cíleně vynořující se kolem Vánoc a dovolených. Úvěry se zdají být jednoduché a neprověřuje se až tak platební schopnost těch lidí, kteří žádají o úvěr. Málo kdo si přečte smluvní podmínky, smluvní pokuty a věci kolem smlouvy. Problémem jsou i takové základy, které zní banálně, ale vědomí o tom, jaký mám příjem a jaké mám výdaje. Celkový pojem o vlastní finanční situaci a vlastní možnosti splácení. Velké nevědomí je také ve faktu, že lidé nevědí, kam v případě nějakého problému jít a s kým ho řešit.

8) Jaký má dle Vás vliv geografická oblast na člověka ve finanční gramotnosti?

Konkrétně z praxe v občanské poradně k nám chodí lidé z Prahy a Středočeského kraje, ale ze zkušeností a dřívější praxe, tak tam kde je vyšší procento sociálně vyloučených lidí, tam je vyšší zadluženost, což jsou Moravskoslezský kraj, Ústecký kraj, a ještě bych tipla kraj Liberecký.

9) Jak probíhá poradenství v oblasti finanční gramotnosti?

Dost záleží, v jaké fázi toho finančního problému člověk přichází, napřed bývá základní orientace v problému, tedy v jaké fázi je, co se ještě dá dělat, co se dá udělat preventivně a dát lidem praktické kroky a postupy, co by mohli udělat. Proces je hodně podobný běžným poradenským službám, kdy si zjišťujeme, jaká je situace klienta, seznámení se s celým problémem, nápady a podněty řešení problému, zákonná podpora, možnosti, kam by se klienti mohli ještě obrátit.

10) Kam směřovat vzdělávání finanční gramotnosti? Jakou cílovou skupinu?

Určitě začínat od dětí, aby získali povědomí o základních pojmech a funkcích. Dále pak bych za cílovou skupinu označila mladé rodiče ze sociálně vyloučených lokalit, aby nedošlo k příliš brzkému zadlužení těch dětí. V rámci insolvenčního zákona je novela, že insolvenční správci nebo soud může určit dlužníkovi, kterému bylo schváleno oddlužení povinnost odborného sociálního poradenství. V tomto případě to má vyšší smysl u lidí v mladém věku, protože mají ještě dost času udělat ještě větší paseku, když se nepoučí z toho, co už se mu stalo. Směřovala bych na mladé lidi, dlužníky, například vycházející děti z dětských domovů nebo lidé po studiu s přechodem do dospělého světa související se stálým příjmem.

11) Jaká jsou dle Vás opomíjená témata finančního světa?

Problémem je, že například oddlužení vypadá jako super nápad, ale znamená to žít pět let v existenčním minimu. Je to velice náročné období zvláště pro lidi, kteří jdou z vysokého příjmu, bylo by dobré to prezentovat pravdivě a ne, že je to za odměnu pro ty dlužníky, ale že to je úspora pro stát. Dalším problémem vnímám finanční matematiku, tedy povědomí o tom, kolik a co stojí, reálné náklady, hospodaření s

penězi, aby mladí měli ponětí o finančních věcech po studiu, kdy jim skončí finanční bezstarostnost.

Příloha č. 3

Rozhovor Mgr. Petra Skuhrová

1) Mohu Vás poprosit o krátké představení své osoby po profesní stránce?

Pracuji v občanské poradně Společnou cestou na pozici poradkyně. Mám vystudovanou sociální práci. Od samého počátku mé zaměstnanecké "kariéry" jsem pracovala a pracuji v odborném sociálním poradenství. Zároveň již téměř deset let lektoruji kurzy s dluhovou tematikou, které jsou určeny pro různé cílové skupiny např. studenty, sociální pracovníky, děti, mladistvé, laickou veřejnost... V občanské poradně pracuji od roku 2004, kdy jsem nejprve byla rok dobrovolníkem a od roku 2005 již pracuji jako poradkyně.

2) Jakou činností se zabývá občanská poradna? S jakými problémy k Vám mohou lidé přijít?

V občanské poradně poskytujeme zájemcům o poradenství odborné sociální poradenství, které je určeno pro osoby v nepříznivé sociální situaci. Jsme tedy poskytovatelé sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poradenství poskytované v občanských poradnách, které jsou členy Asociace občanských poraden, jsou kromě výše uvedeného aspektu zároveň postaveny na principech nestrannosti, nezávislosti, diskrétnosti a bezplatnosti.

Naším cílem je, jednak abychom informovali občany o jejich právech a povinnostech v situacích, které řeší. Zároveň se prostřednictvím AOP snažíme přispívat ke změnám v oblasti legislativy.

3) Jak často se v poradně potýkáte s problémem finanční gramotnosti?

Velmi často, a to nejen v souvislosti s dluhy. Někteří klienti (byť je jich menšina) řeší např. hospodaření se svými finančními prostředky a zde naráží na neschopnost propočítat si např. nezbytné výdaje a očekávané příjmy. Lidé mají také často problém odlišit, co potřebují a co chtějí. Do finanční gramotnosti spadá i např. čtenářská gramotnost, a to je další samostatná kapitola. Řada klientů nečte smluvní ujednání, ke kterým se zavazuje a když už si je někteří přečtou tak jim velmi často neporozumí a obávají se zeptat, např. proto, aby neobtěžovali druhé, nevypadali hloupě...

4) S jakými finančními/existenčními problémy přicházejí klienti nejčastěji?

Z mého pohledu s exekucemi (statistiky teď nemám k dispozici, vzhledem k tomu že nechodím kvůli koronaviru do práce). Lidé mívají nařízené exekuce např. pro dluhy "z mládí" - jízdy na černo (velmi časté), spotřebitelské úvěry, které nezvládali splácet (např. mikropůjčky), neuhrazené zdravotní pojištění, neschopnost plnit své závazky např. v důsledku smrti partnera, ztráty zaměstnání, úrazu, invalidity - zde jsou typické dluhy na nájemném, u mobilních operátorů, někdy na výživném.

5) Kolik přibližně procent Vašich klientů se nachází v exekučním řízení?

Jak jsem říkala více, nemám "v ruce" statistiky, ale myslím, že cca. 40 - 50% to bude.

6) Jaká věková kategorie je nejvíce zasažena finančními problémy?

Lidé středního věku a potom senioři. Ti se však zadluží např. kvůli smrti druhého z partnerů nebo proto, že ručí příbuzným nebo v rámci dobrých vztahů souhlasí, že si na své jméno vezmou "pro forma" půjčku, kterou spotřebují a mají splácet příbuzní, bohužel velmi často peníze pouze spotřebují nikoliv to druhé.

7) V čem spočívá hlavní deficit finanční gramotnosti společnosti?

Z mého pohledu je velkým problémem zažitý zvyk nečíst si, co podepisuji. Obava zeptat se, na to, čemu nerozumím. A také neschopnost porozumět textu. Úroky zas až tak často nemusíme v životě počítat, číst s porozuměním však potřebujeme každý den.

8) Jaký má dle Vás vliv geografická oblast na člověka ve finanční gramotnosti?

Je pravda, že jsou sociálně slabší kraje, kde je více exekucí, jako například kraj Ústecký nebo Moravskoslezský. Vliv můžou mít jiné životní standardy v jednotlivých krajích, ale také pracovní příležitosti a životní úroveň.

9) Jak probíhá poradenství v oblasti finanční gramotnosti?

Úplně stejně jako jiné konzultace - klienti mají nárok na konzultaci v délce maximálně 45 minut, mohou přijít do poradny opakovaně. Poradenství je jim poskytováno na základě výše uvedených principů. Zároveň je s nimi rozebrána situace, se kterou přicházejí. Poradce jim nastíní možnosti řešení, zda a které si klient vybere, už je na něm. Naší snahou je přistupovat k situaci klienta komplexně - snažíme se propojovat

věci, které spolu souvisí např. neřešíme pouze rozvod, ale i případnou vyživovací povinnost, vypořádání společného jmění manželů, budoucí bydlení atd. A v neposlední řadě podporujeme klienty v samostatném jednání.

10) Kam směřovat vzdělávání finanční gramotnosti? Jakou cílovou skupinu?

Myslím, že by bylo fajn, aby finanční gramotnost nebyla brána především jako "počítání úroků", jak tomu v minulosti často bylo. Důležité je propojení jejích složek ať už je to schopnost propočítat si náklady, tak porozumět textu, znát základní pojmy z oblasti bankovníctví a spotřebitelského úvěru, vědět, že podpis každého z nás má svoji cenu... Jiným slovy - snažit se učit propojovat jednotlivé oblasti a umět se podívat na svoji situaci v širším kontextu a větším časovém horizontu. Myslím, že zacílení na děti a mladistvé tady je. Chybí vzdělávání v této oblasti u studentů sociální práce - především ve vztahu k dluhům. Senioři mají také různé možnosti účastnit se seminářů apod. Vypadává nám však skupina středního a staršího středního věku, která není v tomto směru "podchycena".

11) Jaká jsou dle Vás opomíjená témata finančního světa?

Právě propojování situace člověka do většího kontextu např. když si беру hypotéku, tak neřešit jenom to, zda jsem schopen ji platit teď, ale zda i v budoucnu. Jestli mám rezervu i poté, kdy dám část svých peněz do hypotečního úvěru. Jestli plánuji nebo mám děti. Jak dlouho ji budu splácet. Jaká je moje šance najít práci v případě její ztráty apod. + vědět, kde se člověk může poradit.

Příloha č. 4

Rozhovor Mgr. Kristýna Schreilová

1) Mohu Vás poprosit o krátké představení své osoby po profesní stránce?

Jsem vystudovaná sociální pracovnice. Už během VŠ jsem se pohybovala v oblasti odborného sociálního poradenství a před odchodem na mateřskou dovolenou jsem několik let vedla občanskou poradnu. Zároveň jsem lektorkou témat finanční gramotnosti a dluhů pro laickou i odbornou veřejnost.

2) Jakou činností se zabývá občanská poradna? S jakými problémy k Vám mohou lidé přijít?

Poradna poskytuje sociální službu odborné sociální poradenství a to v 18 oblastech, mezi ty nejčastěji řešené věci patří dluhy, bydlení, práce, rodinné věci – např. rozvody či výživné, ochrana spotřebitele či dědictví.

V posledních letech velkou pozornost věnujeme i prevenci – tvorbě informační letáků a pořádání seminářů a kurzů.

3) Jak často se v poradně potýkáte s problémem finanční gramotnosti?

Neustále. Velmi často je to ovšem napojeno i na další oblasti, zejména právní a čtenářskou gramotnost. V některých případech rovněž matematickou. Finanční gramotnost je totiž spíš špička ledovce než základ a bez ostatních zmíněných se neobejde.

4) S jakými finančními/existenčními problémy přicházejí klienti nejčastěji?

Nezvládají plnit své závazky. A to závazky různé povahy, jak smluvní – typicky spotřebitelský úvěr, nájemné, pokuty za jízdu na černo, tak i další typy, např. zdravotní pojištění či výživné. Velice často se na poradnu obrací až ve stadiu exekuce, kdy dluh navyšují i přidružené náklady. Klienti také začínají situaci řešit ve chvíli, kdy hrozí nějaký výrazný postih, například výpověď z nájmu nebo trestní řízení kvůli neplnění vyživovací povinnosti. Obracejí se na nás však i věřitelé, a i ti se mohou dostat do existenční nouze v důsledku toho, že dlužník neplní. Klasickým příkladem je již zmíněné neplnění vyživovací povinnosti.

5) Kolik přibližně procent Vašich klientů se nachází v exekučním řízení?

Ze svých zkušeností odhaduji tak třetinu, ale myslím tím ze všech klientů, to nejsou jen lidé s dluhy.

6) Jaká věková kategorie je nejvíce zasažena finančními problémy?

To se nedá úplně říci, každá má své specifické problémy. Mladé lidi dobíhají hříchy typu jízda na černo nebo se neuváženě zadluží při osamostatňování se. Střední generace se zadlužuje celkem běžně a nepočítá s komplikacemi typu nezaměstnanost, dlouhodobá nemoc či rozvod. Seniory můžeme rozdělit na dvě skupiny. Ti mladší si do důchodu přinášejí dluhy z produktivního věku a jsou nemile překvapeni poklesem příjmů. Starší senioři se obvykle zadlužování brání, ale setkáváme se s případy, kdy se zadluží kvůli svým blízkým či naletí tzv. šmejdům.

7) V čem spočívá hlavní deficit finanční gramotnosti společnosti?

Práce s rozpočtem. Ve smyslu přehled a kontrola nad výdaji a příjmy. A také značný optimismus ve vztahu ke své osobě a vyhlídkám do budoucna.

8) Jaký má dle Vás vliv geografická oblast na člověka ve finanční gramotnosti?

Nějaký určitě ano. Jednak to, kde a hlavně mezi kým žijí, ve velké míře ovlivňuje moje životní hodnoty, jednak i dostupnost služeb, nabídky vzdělávání apod. je třeba ve velkých městech prostě vyšší. Soudím i z toho, že lektoruji i pro organizace a instituce působící na menších obcích a často zmiňují, jak je obtížné někoho sehnat. Potřeby jsou stejné, neznamená to, že by lidé z menších obcí neměli o finanční gramotnost zájem, ale je složitější se k něčemu dostat. Zároveň o takové akce bývá větší zájem než v již přesycených velkých městech.

9) Jak probíhá poradenství v oblasti finanční gramotnosti?

Jak jsem již zmiňovala, je to propojené s dalšími gramotnostmi, nejčastěji bývá zádrhel v tom rozpočtu. Lze klienta nasměrovat, jak si rozpočet vést, co si hlídat. Kde mu můžou peníze utíkat a zda o ně někde nepřichází.

10) Kam směřovat vzdělávání finanční gramotnosti? Jakou cílovou skupinu?

Největší potenciál je u dětí, a to z několika důvodů. Nebývají ještě sami zadlužené a dají se jako cílová skupina snadno zasáhnout, zejména díky povinné školní docházce. Ale vzdělávání je potřeba směřovat vůči všem, a to ve vztahu k jejich životní situaci. Každá životní etapa má své finanční otázky. Osamostatňování se z původní rodiny, zakládání vlastní rodiny, odchod do důchodu... A pominout nelze ani ty nepříjemné věci typu nemoc nebo nezaměstnanost. To všechno jsou z hlediska financí důležité události, na které se ovšem lze částečně připravit.

11) Jaká jsou dle Vás opomíjená témata finančního světa?

Paradoxně v praxi je nejvíce opomíjen právě rozpočet, považovaný zároveň za naprostý základ. Lidé se málo připravují na ty životní změny. Jsou velmi optimističtí a je nutné je před tím varovat.

Příloha č. 5

Dotazník Finanční gramotnosti

1) Které z uvedených období pro Vás bylo nejpřínosnější v oblasti finanční gramotnosti?

- a) Základní škola
- b) Střední škola
- c) Vysoká Škola
- d) po studiu

2) V jaké oblasti se cítíte nejjistější?

- a) Finanční matematika
- b) Základní pojmy finančního světa
- c) Vědomosti ohledně formulářů a smluv
- d) Daňový systém

3) V které oblasti naopak cítíte, že máte nedostatky?

- a) Finanční matematika
- b) Základní pojmy finančního světa
- c) Vyplňování formulářů a smluv
- d) Daňový systém

4) Vytváříte si osobní rozpočet pro přehled vlastních příjmů a výdajů?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Jen někdy

5) Vytváříte si vlastní finanční rezervy pro neočekávané výdaje?

a) Ano – na jak dlouhé období?

- a. Maximálně měsíc
- b. Maximálně 2 měsíce
- c. 3 měsíce a více

b) Ne

6) Spoléháte v důchodu pouze na starobní důchod od státu?

a) Ano, spoléhám

b) Ne, spořím si na doplňkovém penzijním spoření

c) Ne, šetřím si na důchod v rámci životního pojištění

d) Jiná možnost:

7) Jak pečlivě se věnujete obsahu smlouvy před jejím podpisem?

a) Smlouvu si vezmu domů a pečlivě jí prostuduji

b) Smlouvu před podpisem pečlivě přečtu, v případě se doptávám

c) Smlouvu pouze zběžně přečtu

d) Smlouvu nečtu, plně důvěřuji tomu, kdo mi jí předložil

8) Jak rozumíte pojmům obsažených ve smlouvách?

a) Většinou rozumím všemu

b) Tak 50/50

c) Většinou nerozumím

d) Vůbec nerozumím

9) Kolik času věnujete obsahu smlouvy?

a) Do 5 minut

b) 10–15 minut

c) 15 minut a víc

d) Nečtu jí, pouze jí podepíšu

Příloha č. 6

Test finanční gramotnosti

1) Co je to RPSN?

- a) Roční procentní sazba nákladů
- b) Roční procentní sazba úroků
- c) Řádné podmínky smlouvy

2) V čem se liší kreditní a debetní karta?

- a) Neliší se v ničem, jde pouze o jednotlivý název.
- b) Kreditní kartou klienti čerpají finanční prostředky ze svého běžného účtu, pomocí debetní karty klienti mohou čerpat úvěr od banky.
- c) Debetní kartou klienti čerpají finanční prostředky ze svého běžného účtu, mohou i do mínusu, pokud mají sjednaný kontokorent. Pomocí kreditní karty může klient čerpat úvěr od banky do smlouvou stanoveného limitu.
- d) Debetní kartou klient čerpá finanční prostředky ze svého běžného účtu. V případě sjednaného kontokorentu dostane klient místo debetní karty kartu kreditní, s kterou může klient čerpat finanční prostředky i do mínusu.
- e) Nevím.

3) Co znamená pojem inflace?

- a) Rostoucí kupní síla peněz
- b) Růst cenové hladiny
- c) Pokles cenové hladiny
- d) Nevím

4) Jaká je sazba daně z příjmů u fyzických osob?

- a) 19%
- b) 21%
- c) 15%
- d) 17%

5) Jsou-li na finančním trhu vysoké úrokové sazby

- a) Je pro klienty výhodnější více spořit než si brát úvěr.
- b) Je pro klienty výhodnější vzít si úvěr než spořit.
- c) Je pro klienta stejně výhodné spořit nebo si vzít úvěr.
- d) Nevím.

6) V potravinách nabízí tři typy balení těstovin, které jsou nejvýhodnější?

- a) 250 g těstovin za 29,90 Kč
- b) 400 g těstovin za 39,90 Kč
- c) 500 g těstovin za 59,90 Kč
- d) Vše vyjde stejně výhodně

7) Když od banky dostanete úvěr s úrokovou sazbou 7 % p.a., co to pro Vás znamená?

- a) Z každé vypůjčené stokoruny Vám banka zaplatí 7 Kč na úrocích za rok.
- b) Z každé vypůjčené stokoruny Vám banka zaplatí 7 Kč na úrocích.
- c) Z každé vypůjčené stokoruny od banky zaplatíte 7 Kč na úrocích za rok.
- d) Z každé vypůjčené stokoruny od banky zaplatíte 7 Kč na úrocích za měsíc.