

# **Vzdělávání ve finanční gramotnosti matek samoživitelek v azylovém domě**

Miroslava Hudečková

---

Bakalářská práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Miroslava Hudečková**  
Osobní číslo: **H12450**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů  
v neziskové sféře**  
Forma studia: **kombinovaná**  
  
Téma práce: **Vzdělávání ve finanční gramotnosti matek  
samoživitelek v azylovém domě**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení teoretických východisek z oblasti finanční gramotnosti, sociálně znevýhodněných skupin a jejich vzdělávání.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru a pozorování.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných informací, včetně jejich interpretace.**

**Vyvození závěrů na základě výsledků, shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**BENEŠ, Milan. Andragogika. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2580-2.**

**ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.**

**HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.**

**MUŽÍK, Jaroslav. Andragogická didaktika. Praha: Codex Bohemia, 1998. ISBN 80-859-6352-3.**

**NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA. Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.**

**PALÁN, Zdeněk. Základy andragogiky. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2003. ISBN 80-86723-03-8.**

**ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.**

Vedoucí bakalářské práce:

**PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**9. ledna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 9. ledna 2015

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- o odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- o beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- o na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- o podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- o podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- o pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům. <sup>1)</sup>

Prohlašuji, že

- o elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- o na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 27. 4. 2015

  
.....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení škýbějšího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRACT**

Tato bakalářská práce se zabývá vzděláváním ve finanční gramotnosti matek samoživitelek. Práce je rozdělena na dvě části. Teoretická část má za cíl definovat a objasnit základní údaje o finanční gramotnosti a problematiku matek samoživitelek, které se ocitají díky nízké finanční gramotnosti v azylovém domě pro matky s dětmi. Následně se zaměřuje na vzdělávání, které je pro ně druhou šancí vrátit se do běžného života. V praktické části je výzkumným záměrem zjistit, jak uživatelé azylového domu hodnotí vzdělávací program ve finanční gramotnosti pomocí kvalitativního výzkumu.

### **Klíčová slova:**

Finanční gramotnost, sociální exkluze, matka samoživitelka, vzdělávání, andragogika v sociální práci, motivace, azylový dům pro matky s dětmi

## **ABSTRACT**

This bachelor's thesis deals with financial literacy education of single mothers. The thesis is divided into two parts. The theoretical part is aimed to define and explicate the basic financial terms and single mothers' issues, who end up in asylum homes for mothers and children due to their low level of financial literacy. The thesis focuses also on the possible education which might give these women a chance to integrate into common life. The practical part pursues the qualitative research among an asylum shelter clients how they evaluate the financial educational programme.

### **Keywords:**

Financial literacy, social exclusion, single mother, education, andragogy in social work, motivation, mothers and children's asylum shelter

## Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za odborné vedení, podnětné rady, ochotu a vstřícnost, kterou mi poskytovala po celou dobu.

Dále bych chtěla poděkovat rodině, za její podporu, nejen během psaní bakalářské práce, ale především během celého studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 FINANČNÍ GRAMOTNOST</b> .....	<b>12</b>
1.1 ROZPOČTOVÁ GRAMOTNOST .....	12
1.1.1 Rodinný rozpočet .....	13
1.1.2 Finanční plánování .....	14
1.2 PENĚŽNÍ GRAMOTNOST .....	15
1.2.1 Hotovostní a bezhotovostní platební styk .....	16
1.2.2 Bankovní a nebankovní sektor .....	17
1.2.3 Úrok a úroková sazba.....	18
1.3 DOPAD FINANČNÍ NEGRAMOTNOSTI .....	18
1.3.1 Exekuce .....	19
<b>2 SOCIÁLNÍ EXKLUZE</b> .....	<b>21</b>
2.1 MATKY SAMOŽIVITELKY .....	22
2.1.1 Matky samoživitelky v sociálním systému .....	24
2.2 MATKY SAMOŽIVITELKY V AZYLOVÝCH DOMECH.....	26
<b>3 VZDĚLÁVÁNÍ JAKO POMOC PŘI SOCIÁLNÍ INKLUZI</b> .....	<b>28</b>
3.1.1 Neformální a informální vzdělávání .....	28
3.2 ANDRAGOGIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	30
3.3 VZDĚLÁVACÍ PROGRAM FINANČNÍ GRAMOTNOSTI V DOMOVĚ PRO MATKY S DĚTMI .....	32
3.4 MOTIVACE KE VZDĚLÁVÁNÍ .....	33
3.4.1 Motivace ke vzdělávání dospělých s nízkou kvalifikací.....	34
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>35</b>
<b>4 VÝZKUM</b> .....	<b>36</b>
4.1 CÍL VÝZKUMU .....	36
4.2 DRUH VÝZKUMU .....	37
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	37
4.4 METODA POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU .....	40
4.4.1 Příprava rozhovoru.....	40
4.5 PRŮBĚH SBĚRU DAT.....	41
4.6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	42
4.6.1 Seznam kategorií s kódy .....	43
<b>5 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT</b> .....	<b>44</b>
5.1 SHRnutí VÝZKUMNÉ ČÁSTI.....	51
5.1.1 Další fakta, která vyplynula během výzkumu.....	53
<b>6 DOPORUČENÍ PRO PRAXI</b> .....	<b>54</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>56</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>57</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>61</b>



<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>62</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>63</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>64</b>

## ÚVOD

Finanční gramotnost je soubor znalostí a dovedností, které umožňují jedinci porozumět finančním produktům a správně zacházet s financemi v nejrůznějších životních situacích. Není ovšem konkrétně stanovena hranice, podle které bychom mohli říct, že je nebo není člověk gramotný. Nízká finanční gramotnost se projevuje v případech, až když se člověk dostane do finančních potíží, které jsou spojené převážně s bydlením. Přesto, že se význam finanční gramotnosti dostává stále více do popředí všeobecného zájmu, přetrvává neodpovědnost některých občanů, kteří nejsou schopni plnit svoje finanční závazky, a tím zabezpečit sebe a svou rodinu.

Při své profesi se setkávám s matkami a jejich dětmi, které se ocitly v azylovém domě díky své nízké finanční gramotnosti a špatné platební morálce v nepříznivé sociální situaci. Společným cílem jak uživatelů azylového domu, tak jeho pracovníků, je zvýšení jejich finanční gramotnosti, aby se v co nejkratší době mohly vrátit do běžného života a úspěšně v něm obstát. Pro zkvalitnění poskytované sociální služby se snažíme zdokonalovat i vzdělávání, které pomáhá uživatelům plnit si svoje cíle. Právě pobyt v azylovém domě může být pro mnohé jedinečnou šancí rozvíjet schopnosti a dovednosti pomocí finančního vzdělávání. Osudy těchto lidí mně nejsou lhostejné a věřím, že každý člověk, v každém věku, když je správně motivován, se může dále vzdělávat. Proto se této problematice a cílové skupině budu věnovat i v rámci bakalářské práce.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První kapitola definuje základní pojmy finanční gramotnosti. Za nejdůležitější pokládám se zaměřit na rozpočtovou a peněžní gramotnost. Druhá kapitola se věnuje matkám samoživitelkám, které jsou odkázány na sociální dávky, a díky finanční situaci jsou nuceny využívat sociálních služeb. Poslední kapitola teoretické části je zaměřena na vzdělávání, které by mělo směřovat k sociální inkluzi. Je zde zmíněna i motivace, která je důležitá ve vzdělávání dospělých.

V praktické části bakalářské práce je výzkum prováděn kvalitativní metodou. Získaná data z polostrukturovaného rozhovoru budou analyzována za použití otevřeného kódování. **Hlavním cílem** je zjistit, jak uživatelé azylového domu hodnotí vzdělávací program ve finanční gramotnosti. Tento hlavní cíl bude zmapován za pomoci dílčích otázek.

V závěru bakalářské práce budou data analyzována a z toho vyplynou doporučení pro praxi.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 FINANČNÍ GRAMOTNOST

Finanční gramotnost je považována za jednu z nejdůležitějších životních dovedností dnešní doby. V důsledku změn ekonomiky a široké tržní nabídky se zvyšuje nutnost zodpovědného rozhodnutí v každodenním životě. Nováková a Sobotka (2011, s. 22) upozorňují na nezodpovědné a nedostatečně promyšlené ekonomické chování směřující k sociálním a psychickým rizikům pro jednotlivce i celé rodiny.

Potřebnost celoživotního vzdělávání ve finanční gramotnosti není úplně novinkou, jak uvádí Hradil (2011, s. 34). *Tažení za vyšší gramotnost Čechů v oblasti osobních financí začalo již na sklonku roku 2005, kdy v rámci aktivit za zlepšení podmínek bankovních klientů upozornil rezort financí na potřebu vzdělat naše občany, aby lépe rozuměli tomu, co je jim nabízeno, co a jak si mají vybrat a zejména jaké důsledky může, resp. bude mít jejich podpis na smlouvě o poskytnutí finanční služby. V následujících letech byl připraven plán, jak ve finančním vzdělávání postupovat. Byly navrženy standardy pro výuku ve školách a v květnu roku 2010 posvětila vláda celkovou Národní strategii finančního vzdělávání. Česká republika se tak zařadila mezi několik málo zemí na světě, jež mají schválenou koncepci na celonárodní úrovni* (Hradil, 2011, s. 34).

Ze společné studie Ministerstva financí a České národní banky vyplývá, že Češi ve finanční gramotnosti stále výrazně zaostávají, uvedl Hradil (2011, s. 34). Od té doby se dostává finanční gramotnost stále více do povědomí. Ministerstvo financí 3. 6. 2014 spustilo internetový portál o finančním vzdělávání (Zeman, 2014).

### 1.1 Rozpočtová gramotnost

Rozpočtovou gramotnost tvoří kompetence k zodpovědnému chování při správě osobního/rodinného rozpočtu včetně zvládání různých životních situací z hlediska financí. Vedle výše uvedených obecných složek rozpočtová gramotnost zahrnuje další dvě specializované složky, a tím je správa finančních aktivit (např. vkladů, investic, pojištění) a správa finančních závazků (např. úvěrů, leasingu). To předpokládá v obou případech orientaci spotřebitelů v široké nabídce finančních produktů a služeb. Dále pak schopnost porovnat je a následně se rozhodnout pro ty nejvhodnější s ohledem na konkrétní životní situaci (Ministerstvo financí ČR, 2010).

### 1.1.1 Rodinný rozpočet

Podle Novákové a Sobotky (2011, s. 308) je rozpočet souhrn příjmů a výdajů jedince či celé domácnosti za určité období. Rozpočet si můžeme stanovit z měsíčních výdajů, ale i z delšího časového období, z důvodu nepravidelných či nepředvídaných výdajů. Tyto náklady rozdělíme podle časového období, aby část nákladu byla započítána do jednotlivých měsíců. Pro větší přehlednost a validitu si můžeme zavést „finanční deník“, kde máme podchyceny všechny příjmy a výdaje nebo lze využít výpis z bankovního účtu, uschované prodejní doklady, stvrzenky. Podle finančního deníku si jednotlivé položky rozdělíme do několika kategorií. Nejsou striktně vymezeny, můžeme použít rozdělení příjmů podle Petýrkové, Chmelařové (2011, s. 20) na příjmy z pracovního fondu, sociálního zabezpečení, ostatní sociální dávky a příjmy z majetku a investic. Nováková, Sobotka (2011, s. 308) přidávají další typ a tím jsou příjmy mimořádné – nepravidelné. Nepravidelné příjmy se započítávají do příjmu domácnosti, ovšem nemůžeme s ním kalkulovat při běžném plánování.

Rozdílnost můžeme sledovat i při stanovení výdajových kategorií. Podle Novákové, Sobotky (2011, s. 309 - 310) můžeme výdaje rozdělit do 7 kategorií:

- Běžná spotřeba – potraviny, drogerie apod.
- Bydlení – nájem, platby za energie, vodu, odpady, telefon, internet apod.
- Vzdělání, luxus, zábava – časopisy, koníčky, sport, kultura, návštěva restaurací, dovolená apod.
- Ochrana – pojištění.
- Spoření – stavební spoření, penzijní připojištění apod.
- Dluhy – všechny půjčky.
- Ostatní – výdaj, který nám nespadá do žádné předcházející kategorie (můžeme si připsat poznámku pro pozdější připomenutí).

Oproti tomu Petýrková, Chmelařová (2011, s. 21) výdaje rozdělují na tři druhy a to fixní, běžné a příležitostné, které pak dále specifikují. Jaké rozdělení upřednostníme, není důležité, velký význam je ovšem kladen na zaznamenání veškerých příjmů a výdajů, zároveň musí korespondovat s potřebami rodiny. Pokud víme o slabině, která by mohla zobecněním pod jednu kategorii zkreslit výsledek (např. bydlení x telefon, vzdělávání x návštěva restaurací), můžeme tuto kategorii více specifikovat.

*Porovnáním výše příjmů a výdajů zjistíme předpokládanou bilanci rozpočtu. Je-li tato bilance kladná (tj. jsou-li očekávané příjmy vyšší než výdaje), jsme samozřejmě ve snazší situaci, než je-li záporná (tj. jsou-li naopak plánované výdaje vyšší než příjmy). V takové situaci pak musíme rozmyslet způsob, jak výdaje snížit, nebo jak zvýšit příjmy (Ministerstvo financí ČR, 2014).*

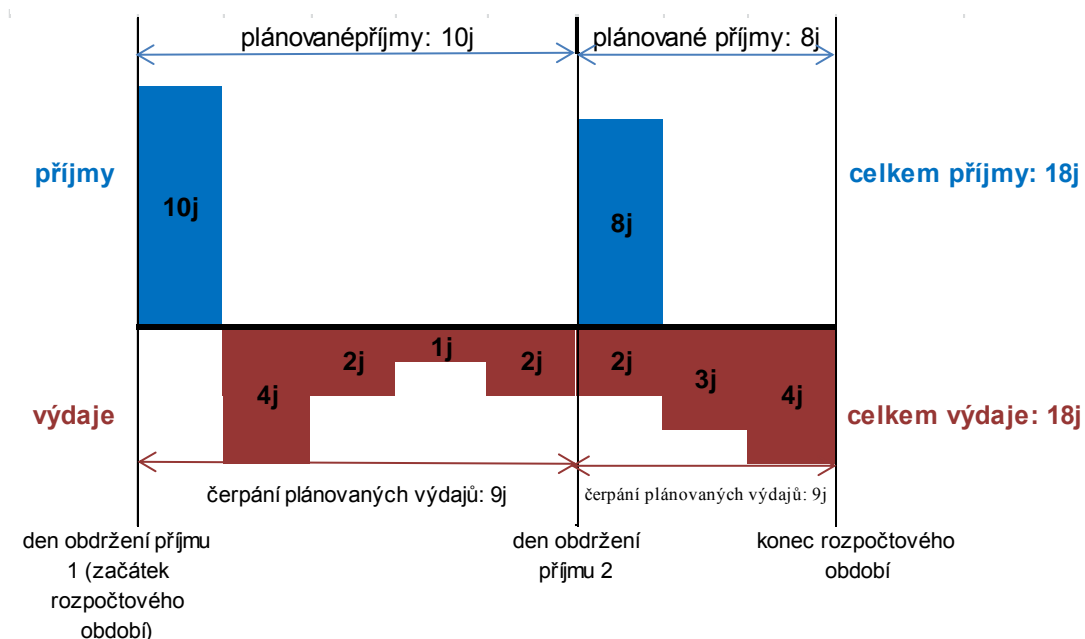
Záporná bilance nás vede k přehodnocení nutných (nájemné, energie, voda apod.) a zbytných výdajů (zábava, módní oblečení apod.). Podle potřeb rodiny a hledáme možnosti, jak můžeme některé výdaje snížit. V prvé řadě se zaměříme na zbytné výdaje. Pokud to situace vyžaduje, lze uvažovat i o snížení nutných výdajů, šetření energie, ale i o výměně bytu za méně nákladný. Popřípadě vynaložit úsilí ke zvýšení rodinného příjmu.

### **1.1.2 Finanční plánování**

Každý člověk má v životě určité potřeby, cíle, které jsou závislé na finančních prostředcích. Podle Novákové, Sobotky (2011, s. 317) je finanční plánování procesem hledání a formulování způsobů, jak těchto cílů dosáhnout. „*Finanční plánování nás donutí zamyslet se a zhodnotit naši finanční situaci a stanovit reálné finanční cíle (např. nové bydlení, vzdělání dětí, ...), posoudit omezující okolnosti a na základě toho si stanovit pořadí priorit jednotlivých cílů, způsob, jak svých cílů dosáhnout a kolik to bude stát*“ (Nováková, Sobotka, 2011, s. 318). V principu jsou zvažovány reálné možnosti jedince či rodiny na základě stanoveného rozpočtu. S tímto procesem se ztotožňuje také Petýrková, Chmelařová (2011, s. 25). Další krok řešení vidí při hledání možností vedoucích ke zvýšení příjmu. K tomu nám může pomoci dosažení vyššího vzdělání nebo rekvalifikace, což je jedna z možností lepšího a lépe ohodnoceného uplatnění na pracovním trhu. Popřípadě zvýšit příjem lze dalším pracovním úvazkem, např. prací na dohodu (Ministerstvo financí ČR, 2014).

U matek samoživitelek je možnost zvýšení příjmu značně ovlivněna věkem dětí a jejich závislostí. V takové situaci lze hledat řešení spíše v rámci snížení výdajů, a to buď úplným vzdáním se spotřeby určitého zboží či služby, nebo jejich částečným omezením, popřípadě zaměřením se na méně nákladné obměny předmětu této spotřeby. To znamená osvojení určité sebeobrany proti zbytečné spotřebě (Ministerstvo financí ČR, 2014). Je velmi obtížné snižovat výdaje, na které jsme zvyklí, a velmi obtížné změnit svůj postoj a návyky k nakupování. Kontrola výdajů se schopností umírněnosti a promyšlené spotřeby je důkazem finanční gramotnosti.

V rámci plánování je velmi důležitý tok peněz za určité (měsíční) období. Jde o tzv. cash-flow, jehož smyslem je zajistit pro plánovaný okruh výdajů potřebný příjmový zdroj. Je prevencí před situacemi, kdy máme příjmy a výdaje v rovnováze, ale část z těchto příjmů očekáváme na konci daného období, zatímco významnou část výdajů naopak předpokládáme na jeho začátku (Ministerstvo financí ČR, 2014).



Graf 1 Cash-flow - rozvržení příjmů a výdajů v čas (Ministerstvo financí ČR, 2014).

Při finančním plánování podle Petýrkové, Chmelařové (2011, s. 30), ale také Novákové, Sobotky (2011, s. 319), je nutné vytvoření finanční rezervy pro nenadálé situace. Může mezi ně patřit dlouhodobá nemoc, ale mnohdy i opoždění sociálních dávek. Podle studie (STEMMARK, 2010, s. 23) pro Ministerstvo financí ČR a ČNB bylo zjištěno, že 57% domácností si odkládá peníze jako rezervu, procenta rostou se vzděláním a příjmem.

## 1.2 Peněžní gramotnost

**Peněžní gramotnost** představují kompetence nezbytné pro správu hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcí s nimi. Dále znalost nástrojů určených k jejich správě, jedná se o běžný účet, platební nástroje apod. (Nováková, Sobotka, 2011, s. 127). V dnešní době se stále více rozšiřuje bezhotovostně platební styk, který s sebou nese výhody, ale i nevýhody, zejména pro lidi s nízkou finanční gramotností.

### 1.2.1 Hotovostní a bezhotovostní platební styk

Hotovostní platební styk se provádí s použitím peněz. Hotově můžeme platit ihned bez dodatečných nákladů.

Bezhotovostní platební styk je zprostředkován pomocí platební karty. Platební karty se v České republice používají od roku 1990. Platební karta je elektronický platební prostředek, pomocí kterého lze realizovat platbu u obchodníka, při nákupu přes internet nebo výběr hotovosti z bankomatu. Pomocí platební karty lze také vybírat hotovost přímo na pokladnách v obchodech označených logem CashBack (Škvára, 2011, s. 60).

Nejpoužívanější platební karty rozdělujeme podle způsobu zúčtování na debetní a kreditní karty. Debetní karty jsou vydávány na základě založeného běžného účtu. S jejich pomocí můžeme finanční prostředky čerpat pouze do výše zůstatku, který máme na svém účtu. Naopak kreditní karty umožňují držiteli využívat úvěru, jehož splácení je zpravidla prováděno jednou měsíčně v rámci předem sjednaného časového období a nemusí být vázány k běžnému účtu (Škvára, 2011, s. 57 - 58).

S porovnáním těchto dvou platebních karet jsou nám rozdíly známy, ovšem pokud máme debetní kartu s kontokorentem, je rozdíl při využití nepatrný. Rozdíl spočívá podle Novákové, Sobotky (2011, s. 158) v tom, že u kreditní karty můžeme využít bezúročného období. Srovnání kreditní karty a kontokorentu viz tabulka 1.

*Tabulka 1 Srovnání kreditní karty s kontokorentem (Nováková, Sobotka, 2011, s. 160).*

<b>Kreditní karta</b>	<b>Kontokorent</b>
Často není vázána na běžný účet v bance.	Vždy je vázán na běžný účet v bance.
V případě zneužití jsou blokovány peníze banky, ne držitele.	Kontokorent čerpáme až po vyčerpání vlastních peněz.
Možnost bezúročného období.	Úroky se platí při čerpání.
Možnost navýšení limitu po určitém období, pokud řádně splácíte.	V případě delší doby čerpání je výrazně levnější.
Úvěr z kreditní karty musí být splácen průběžně (zpravidla 5% z půjčené částky měsíčně). Blokováný minimální limit (většinou 5% z částky úvěru).	Kontokorent musí být splacen do 1 roku, pak se může znovu čerpat.



Při využívání kreditní karty či kontokorentu je důležitá osobní disciplína. Banky a společnosti nabízející kreditní karty vycházejí z předpokladu, že spousta klientů peníze „navíc“ utratí a pak zapomenou na den splatnosti nebo nemají v rozhodný den dostatek finančních prostředků. Pak banka nebo úvěrová společnost zinkasuje vysoký výnos (Nováková, Sobotka, 2011, s. 160).

### 1.2.2 Bankovní a nebankovní sektor

Bankovní sektor v ČR je tvořen centrální bankou (ČNB) a soustavou komerčních bank. Banky přijímají vklady od veřejnosti a poskytují úvěry podle bankovní licence. Banka může vykonávat další činnosti, které má povoleny v bankovní licenci (např. směnářskou činnost, finanční makléřství, inkasa, investování do cenných papírů), (Škvára, 2011, s. 30 – 31).

Vedle bankovního sektoru působí na trhu i nebankovní instituce, které poskytují především úvěry a nemají na tuto činnost bankovní licenci. Za nebankovní půjčkou jsou velmi silné společnosti jako např. Provident financial, Home Credit, Cetelem a mnohé další. Při nebankovních půjčkách se zpravidla neprověřuje platební minulost klienta. V tomto směru jsou nebankovní instituce značně benevolentní, ale tuto tzv. „přednost“ zaplatí klient vysokými úroky (Škvára, 2011, s. 35).

Škvára (2011, s. 35) upozorňuje na marketingové kampaně nebankovních společností, které mohou vypadat např. takto:

- Půjčky bez registrace.
- Půjčky bez potvrzení o příjmu.
- Půjčky pro nezaměstnané.
- Půjčky pro ženy na mateřské.
- Hypotéka pro mladé.

Jejich hlavním cílem je upoutat zákazníka, který neuspěl v bance. S vidinou rychle dostupných peněz lákavou nabídku využije, ale přitom dostatečně nezohlední extrémní výši úrokové sazby. A to i přesto, že mu tento úkon může přinést v budoucí době nemalé potíže. Žádost o získání finančního obnosu lze provést formou online na internetu nebo krátkým telefonátem.

### 1.2.3 Úrok a úroková sazba

Úrok je částka, kterou dlužník zaplatí za to, že si půjčil peníze.

*Úroková sazba je procentní vyjádření podílu úroku k hodnotě půjčeného kapitálu. Ve výpočetních formulích je vždy používána úroková míra, a to proto, abychom nezapomněli úrokovou sazbu vyjádřenou procentně vydělit 100 (Nováková, Sobotka, 2011, s. 140).*

Úroková sazba může být:

- Roční – p.a.
- Pololetní – p.s.
- Čtvrtletní - p.q.
- Měsíční – p.m.
- Denní – p.d.

Tyto zkratky nám určují období, za které se úroky připisují, nebo v případě úvěru dobu, ke které se úroky vztahují. Jak je známo, „neznalost neomlouvá“, proto je velmi důležité si pozorně přečíst smlouvu, jaká úroková sazba se vztahuje k danému období. K výpočtu u úvěrů potřebujeme znát úmor (jistina), což je vlastní splátka úvěru. Nováková, Sobotka (2011, s. 143) zdůrazňují, že při splácení dluhu se úroky vztahují k nesplacené části dluhu, což znamená, že pokud splácíme po menších částkách delší dobu, tím více zaplatíme věřiteli na úrocích. Více splatíme i v případě, pokud si zvolíme způsob splácení stejně vysoké roční anuitní (úrok a úmor) splátky, což je ovšem v praxi běžné. Dlužníci si neumí spočítat, že jde o dražší způsob splácení úvěru, ale jde o výnosnější a praktičtější způsob pro věřitele (Nováková, Sobotka, 2011, s. 144).

Škvára (2011, s. 126 – 127) doporučuje internetový kalkulátor, kde můžeme zjistit, kolik zaplatíme navíc, kolik budeme v měsíční splátce platit na úrocích a kolik si budeme snižovat samotnou jistinu.

## 1.3 Dopad finanční negramotnosti

Z kvantitativního výzkumu agentury STEM/MARK (2010, s. 3 – 4, 67) vyplývá, že jen 57% českých domácností má finanční rezervu na nepředvídané výdaje. Jen 36% lidí si

obdrženou smlouvu pečlivě přečte a na nejasnosti zeptá. Z tohoto výzkumu přibližně sedmina lidí v posledních 12 měsících včas nezaplatila splátku či platbu.

Půjčíme-li si peníze, vzniká nám dluh a stáváme se dlužníkem. Máme povinnost řádně a v dané lhůtě závazek dodržet. V případě, kdy dlužník nesplní svůj závazek vůči věřiteli, dostává se do prodlení. Prvním krokem věřitele vůči dlužníkovi je předžalobní výzva k úhradě, zpravidla jde o doporučený dopis s dodejkou. Jde i o upozornění, že výzva k úhradě je posledním krokem před podáním žaloby na jeho osobu. Pokud tuto skutečnost nechá dlužník zajít k soudnímu řízení, musí počítat s podstatným navýšením dlužné částky. Původní dlužná částka je navýšena o soudní výlohy, popřípadě o smluvní pokutu a úroky z prodlení (Nováková, Sobotka, 2011, s. 355).

Mít dluhy je normální, ČR patří v rámci Evropské unie k zemím, jejichž domácnosti jsou procentuálně zadluženy méně, než v řadě jiných zemí.

Nesplácet dluhy má však své důsledky. Od roku 2001 do současnosti bylo nařízeno více než 2,5 milionu exekucí. *I když se člověk nesetká osobně s exekucí, téměř každý má ve svém okolí někoho, kdo tuto nepříjemnou zkušenost již zažil; z Centrální evidence exekucí je patrné, že stále více dlužníků zažívá tuto zkušenost opakovaně.* (Exekutorská komora ČR, 2015) Ze statistických údajů Exekutorské komory (2015) a Ministerstva spravedlnosti vyplývá, že bylo v roce 2014 nařízeno 718 000 exekucí, kromě toho i více než 300 000 soudních výkonů rozhodnutí neboli exekucí prováděných soudem.

### 1.3.1 Exekuce

Exekuce (výkon rozhodnutí) je povolena státem, jde o řízený způsob vymáhání dluhů. *Exekuce je rychlejší a efektivnější alternativou k soudnímu výkonu rozhodnutí* (Ministerstvo financí ČR, 2014).

Pokud jsme v situaci, kdy je proti nám vydáno pravomocné rozhodnutí soudu, kterým je určena povinnost uhradit dlužnou částku, je dalším řízením, které může nastat, řízení exekuční. Dlužník má povinnost uhradit dlužnou částku a její příslušenství (Nováková, Sobotka, 2011, s. 370).

Vymáháním dluhů na základě souhlasu soudu je pověřen exekutor. Exekutor zašle dlužníkovi vyrozumění o zahájení exekuce, které se doručuje do vlastních rukou dlužníka. I přesto, že si zásilku nepřevzmete, po 10. dni se zásilka považuje za doručenou.

Tvrdková (2014) se zamýšlí nad tím, proč se lidé tak zadlužují, když nejsou schopni své dluhy následně splácet, proč podléhají klamavé reklamě a proč si ztěžují svou finanční situaci uzavíráním nevýhodných smluv. Příčinou je nízká finanční gramotnost včetně rizikového ekonomického chování každého jednotlivce; takto nahlíží na tuto situaci i Nováková, Sobotka (2011, s. 22). Náročné životní události vyvolávají stres, kterým trpí nejen dospělí, ale i děti. Mezi nejhorší řešení při nesplácení dluhů patří nic neděláním, ignorování všeho a pouhé čekání, že to nějak dopadne.

## 2 SOCIÁLNÍ EXKLUZE

Sociální exkluzi můžeme chápat mnoha způsoby. Je uváděna jako synonymum k výrazu sociální vyloučení (Kajanová, 2007, s. 163). Většina definic se podle Mareše (2008, s. 11) shoduje v tom, že se jedná o nedostatečnou participaci jedinců nebo skupin v takových oblastech společenského života, kde se tato participace očekává. Takto definovaný koncept je směřovaný k chování jedince, ale provázanost je potřeba spatřovat i ve struktuře společnosti. Definice Evropské unie komplexněji vysvětluje sociální exkluzi, která je spojena s omezením přístupu jedince, rodiny nebo skupiny ke zdrojům, které jsou potřebné pro již zmíněnou participaci (Kajanová, 2007, s. 163). Strukturální změny ve společnosti přinášejí nová rizika, která se vážou k sociální exkluzi. Mezi základní příčiny patří především dlouhodobá nezaměstnanost, spojená s problematickým uplatňováním sociálních skupin na trhu práce a nezaměstnaností v regionu. Podíl nezaměstnaných uchazečů v okrese Hodonín je 10,7% , což se řadí mezi 13 okresů v ČR, které přesáhly 10% hranici nezaměstnanosti (MPSV, 2015). Mezi další vnější příčiny se podle Matouška (2005, s. 47) řadí nedostatečné vzdělání, špatný zdravotní stav, etnická příslušnost, ztráta sociálních kontaktů, ale i neuspokojivé bydlení bez základního vybavení. K zamyšlení je i názor Brnuly (2013, s. 165), že k exkluzi přispívají rovněž média. Lidé, kteří jsou označeni jako sociálně vyloučení, nemusí vždy zvládnout danou krizovou situaci. Mezi takovou skupinu můžeme zařadit i lidi s duševním onemocněním.

Mezi vnitřní příčiny směřující k sociální exkluzi uvádíme zejména nízkou finanční gramotnost spojenou s neuváženým plánováním financí, zaměřenou na okamžité uspokojení svých potřeb. Apatie a nízká motivace k řešení vlastních problémů se stává důsledkem nebo příčinou sociální exkluze. Ve zprávě výzkumného projektu společnosti Člověk v tísni „Kdo drží černého Petra“ (Toušek, 2007, s. 9) se uvádí, že i vnitřní příčina je dopadem vnějších důsledků, např. ztráta pracovních návyků při dlouhodobé nezaměstnanosti, nízké sebevědomí. Značný vliv má i sociální integrace rodiny nebo komunity, která zabezpečuje mezilidské začlenění do společnosti (Berghman, 1995, s. 19). Výchova v rodině s nízkým sociálně-kulturním postavením a ohrožením sociálně patologickými jevy stav chudoby ještě více prohlubuje.

Riziko sociální exkluze se tím více zvyšuje pro jedince tím spíše, čím více spadá do jednotlivých skupin označených jako sociálně znevýhodněné. Tyto skupiny nejsou striktně definovány. Řadíme sem mnoho skupin, které nemají rovnoprávný přístup k finančním

zdrojům. Mezi nejčastější důvody patří diskriminace, zdravotní postižení, materiální zabezpečení, ale také osobní vlastnosti člověka. Ve vyšší míře jsou sociálnímu vyloučení vystaveny podle Novákové, Sobotky (2011, s. 52) osoby:

- dlouhodobě nezaměstnané,
- se zdravotním postižením či chronickým duševním onemocněním,
- s nízkou kvalifikací,
- patřící k etnické menšině,
- předlužené,
- migranti,
- které jsou závislé na sociálních dávkách,
- s různými druhy závislostí,
- nízkou kvalitou bytového fondu,
- opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy.

Matoušek (2005, s. 47) mezi rizikovou skupinu směřující k sociální exkluzi řadí i osamělé rodiče, zejména ženy. Osamělé matky samoživitelky vidí mezi rizikovými skupinami také Sirovátka, Mareš (2006, s. 629), Hora (2007, s. 19) i Dudová (2009, s. 754).

## 2.1 Matky samoživitelky

Podle sčítání lidu z roku 2011 většinu neúplných rodin (tj. jeden z rodičů s alespoň jedním dítětem) tvoří matky s dětmi, a to 81 % (Škrabal, 2013). Ve velkém procentu je tedy neúplná rodina složena z matky a dítěte nebo dětí.

Jak uvádí Dudová (2009, s. 754), matky samoživitelky se potýkají s nejrůznějšími překážkami v běžném životě. Jsou pečovatelkami o své děti a zároveň jsou samoživitelkami. Jedním z hlavních rizik spojených s rozchodem nebo rozvodem je zřetelně zhoršená ekonomická situace. Příjem rodiny se odráží na kvalitě využívaných každodenních potřeb jako je bydlení, strava, vzdělání, zdravotní péče, popřípadě volnočasové aktivity. Deficit ekonomického zabezpečení neúplné rodiny snižuje možnosti matky a dětí pro další rozvoj.

Možný (2006, s. 254) dokládá, že neúplné rodiny častěji žijí ve společné domácnosti s další rodinou v jednom bytě, převážně s rodiči popřípadě prarodiči. Tímto způsobem rodiče či prarodiče velmi často pomáhají potomkům s řešením bytové tísně nebo i s řešením ekonomické tísně obecně. Pokud má matka oporu v širší rodině, má větší možnosti i při uplatnění na trhu práce. Podpora ze strany rodičů je mnohdy nezbytná, aby žena mohla vůbec vykonávat placenou práci.

Osamělé matky se podle Dudové (2009, s. 764) mohou potýkat se stereotypem, že pokud samy pečují o malé děti, nemohou být kvalitními zaměstnanci.

Podle antidiskriminačního zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany při výběrovém řízení, není povinnost udávat zaměstnavateli svůj rodinný stav a počet dětí. V konečném důsledku právě tato skutečnost vede k nepřijetí do zaměstnání nebo návratu do něj po ukončení mateřské a rodičovské dovolené (Hasmanová Marhánková, 2011, s. 5).

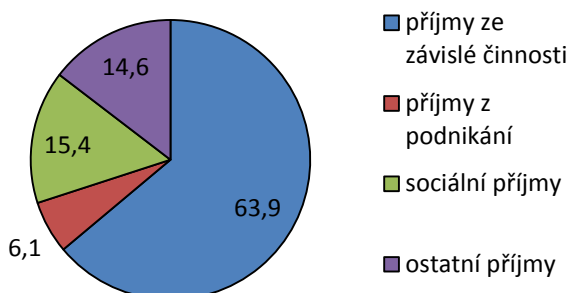
Neúplné rodiny, kdy děti vyrůstají v péči matky, sdílí i důsledky feminizace chudoby. Jedním ze zásadních faktorů jsou nižší příjmy žen oproti mužům. V České republice jde o rozdíl v průměru cca 25 % (Hasmanová Marhánková, 2011, s. 4).

V ČR není rozšířený systém pro matky, ve kterém by mohly využívat flexibilní nebo zkrácené pracovní doby, i když se v posledních letech tato situace zlepšuje. Hasmanová Marhánková (2011, s. 5) poukazuje na neslučitelnost polovičního úvazku s výší příjmu pro finanční zabezpečení rodiny. Na druhé straně flexibilita úvazku se může stát jedním z kritérií, jak úspěšně skloubit práci s péčí o děti.

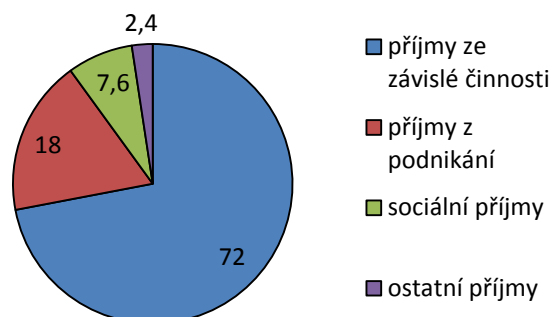
Dudová (2009, s. 758 - 759) popisuje rozdíly v různých zemích, kde osamělé matky pracují méně často oproti matkám, které žijí s partnerem. *Rozdíly jsou dány nastavením sociálního systému, situací na pracovním trhu (tím, zda jsou na pracovním trhu dostupné vhodné či vůbec nějaké pracovní pozice pro osamělé matky), ale také normami a hodnotami obklopujícími mateřství a jeho spojení s placenou prací mimo domov v různých kulturách.*

Také v ČR podle statistiky (Dubská, 2015, s. 7) matky samoživitelky mají menší podíl mzdových příjmů než úplné rodiny. A naopak sociální příjmy jsou o ½ vyšší u neúplných rodin a na grafech (viz obr. 2 a 3) můžeme sledovat srovnání příjmů z podnikání neúplných a úplných rodin s dětmi. Ostatní typy příjmů jsou u samoživitelek vyšší, zde hraje velkou roli výživné od druhého rodiče.

Neúplné rodiny s dětmi (bez dalších členů) - podíl na celkových hrubých peněžních příjmech na osobu v %.



Úplné rodiny s dětmi (bez dalších členů) – podíl na celkových hrubých peněžních příjmech na osobu v %.



Graf 2 Porovnání úplných a neúplných rodin v příjmech v ČR (Zdroj: Dubská, 2015, s. 7).

### 2.1.1 Matky samoživitelky v sociálním systému

Matka s dítětem do 4 let má nárok na **rodičovský příspěvek**. Rodič si může zvolit délku rodičovské dovolené a podle toho mu náleží rodičovský příspěvek, zároveň musí splnit v souladu s ustanovením § 30 zákona č. 117/1995 Sb., v platném znění, podmínky nároku na rodičovský příspěvek a jeho výši. Na rodičovský příspěvek je možné čerpat celkovou částku 220 000 Kč.

Podle § 30 zákona č. 117/1995 Sb. maximální měsíční výše rodičovského příspěvku může činit 11 500 Kč, pokud 70 % 30násobku denního vyměřovacího základu převyšuje 7 600 Kč. Pokud 70 % 30násobku denního vyměřovacího základu je nižší nebo rovno 7 600 Kč, rodičovský příspěvek může činit nejvýše 7 600 Kč měsíčně. Rodič si může volit výši rodičovského příspěvku až do částky 7 600 Kč také v případě, když ke dni narození nejmladšího dítěte v rodině nelze stanovit denní vyměřovací základ jen proto, že během pobírání rodičovského příspěvku z důvodu péče o dříve narozené dítě uplynula podpůrná doba pro nárok na peněžitou pomoc v mateřství a nárok na rodičovský příspěvek na nejmladší dítě v rodině vzniká bezprostředně po nároku na rodičovský příspěvek náležející na starší dítě.

Snížená částka se stanovuje automaticky, pokud ani jednomu z rodičů nelze uvedený vyměřovací základ stanovit. Po dobu 9 měsíců dítěte matka pobírá rodičovský příspěvek ve výši 7 600 Kč a od 10. měsíce do 4 let věku dítěte jí náleží částka 3 800 Kč.

**Přídavek na dítě** je podle výše uvedeného zákona č. 117/1995, § 17 přiznán na nezaopatřené dítě, pokud rozhodný příjem nepřevyšuje součin částky životního minima rodiny a koeficientu 2,40. Pak nezaopatřenému dítěti podle věku náleží částka:



- Do 6 let 500 Kč,
- Od 6 do 15 let 610 Kč,
- Od 15 do 26 let 700 Kč.

**Příspěvek na bydlení** dle § 24 zákona č. 117/1995 Sb. má nárok získat vlastník nebo nájemce bytu, který je v tomto bytě přihlášen k trvalému pobytu. Zároveň jeho náklady na bydlení přesahují součin rozhodného příjmu v rodině a koeficientu 0,30 (na území Prahy 0,35) a součin rozhodného příjmu v rodině a koeficientu 0,30 (na území Prahy 0,35) není vyšší než normativní částka nákladů na bydlení.

Z výše uvedených podmínek je trvalý pobyt v pronájmu k přiznání příspěvku na bydlení nezbytný. Podle zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel nemusí majitel bytu souhlasit při přihlášení nájemce k trvalému pobytu, jak tomu bylo dříve. Neznalost zákona ale vede často k mylným informacím a obavám spojeným s trvalým pobytem v nájemním bytě. Ze strany majitele převažují pochybnosti při možné exekuci ze strany nájemce. Tomuto problému se majitel bytu může vyhnout, pokud ve smlouvě o nájmu či podnájmu bude mít uveden soupis všech svých věcí v bytě. Ve společnosti také panuje mýtus, že matka s dětmi nebude schopna dostát platebního závazku vůči majiteli bytu. Jak i Dudová (2009, s. 756) zmiňuje, matky samoživitelky bývají ve veřejném a politickém diskurzu často obětmi generalizování, ačkoliv jsou mezi nimi velké rozdíly s ohledem na věk, etnicitu, kvalifikaci či důvod osamělosti.

V ČR jsou proti sociálnímu vyloučení poskytovány **dávky hmotné nouze**, které upravuje zákon č. 111/2006 Sb. Hmotná nouze je forma pomoci pro osoby, které nemají dostatečný příjem a nemohou si zajistit prostředky pro uspokojení základních životních potřeb. Spadá sem příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Novela zákona o hmotné nouzi od května 2015 vyžaduje písemný souhlas obce pro získání nároku pro doplatek na bydlení. Žádosti úřadu práce se budou týkat pouze klientů ubytovaných v dlouhodobých ubytovacích zařízeních s provozním řádem. Toto opatření s pomocí komplexního sociálního šetření přímo v terénu by mělo zamezit zneužívání sociálních dávek ze strany poskytovatelů ubytovacích zařízení. Podle seznamu Ministerstva zdravotnictví na konci března bylo v ČR 124 dlouhodobých ubytoven a v polovině dubna tento počet vzrostl na 375 (Habáň, Beránková, 2015).

Nejrůznější okolnosti přispívají k tomu, že se osamělé matky dostávají do platební neschopnosti. Nedokážou zaplatit ze svých dostupných finančních prostředků základní

výdaje spojené s bydlením. Svoji situaci pak mnohdy řeší půjčkou, a tím se dostávají do stále větší finanční propasti, ze které se bez cizí pomoci nedokážou dostat. Pokud pomoc není možná ze strany širší rodiny a osamělá matka není schopná vyřešit svou sociální a bytovou situaci s využitím svých vlastních schopností, může se obrátit o pomoc v rámci sociálních služeb.

V ČR existuje několik typů sociálních služeb, které pomohou osamocenému rodiči překonat náročnou nebo krizovou životní situaci. Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. rozlišujeme:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

**Poradny** podle § 37 jsou určeny pro lidi, kteří nejsou schopni svou specifickou životní situaci vyřešit bez vnější podpory. V poradnách je poskytováno odborné sociální poradenství.

**Pečovatelská služba pro rodiny s dětmi** podle § 40, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** podle § 65 jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace.

**Azylové domy** podle § 57 poskytují pobytové služby na přechodnou dobu.

## 2.2 Matky samoživitelky v azylových domech

Azylové domy poskytují dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 57 pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení nepřevyšující zpravidla 1 rok. Základní činností vyplývající ze zákona při poskytování služeb v azylových domech je vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy. S ubytováním souvisí umožnění celkové hygieny těla a vytvoření podmínek pro úklid, praní a žehlení. Maximální výše úhrady v azylových domech pro matky s dětmi (dále jen AD) činí pro dospělé osobu 100 Kč/den a za dítě je to 70 Kč/den. Mimo tyto základní činnosti mohou být uživatelům poskytovány fakultativní činnosti. Fakultativní činnosti, jak uvádí Čámský, Sembdner a Krutilová (2011, s. 27), by měly zvýšit životní standard uživatele nad rámec garantovaný zákonem.

Mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby upravuje všechny jejich vzájemné vztahy podle zákona č. 108/2006 Sb. smlouva, která musí být v analogové podobě. Smlouva je nejvýznamnější dokument, který udává oběma stranám práva a povinnosti vyplývající při poskytování a užívání sociální služby. Porušení některých povinností vyplývajících z tohoto dokumentu může vést k ukončení pobytu v azylovém domě.

Azylové domy nejsou ubytovny, ale průběh poskytování sociální služby je plánován podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů. Pro poskytovatele vyplývá ze zákona (108/2006 Sb.) povinnost vést písemně individuální záznamy a hodnotit jejich průběh za účasti uživatelů. **Individuální plánování** se stalo hlavním požadavkem na kvalitu poskytovaných služeb od schválení zákona o sociálních službách č. 108/2006 v souladu se standardy kvality sociálních služeb. Pokud chceme, aby činnost byla efektivní, musí být systematická a plánovaná, abychom předešli chaosu. Tak vidí Haicl, Haiclová (2011, s. 23 - 26) i plánování služby, které má být pravidelné, předem stanovené a cílené. Během dialogu klíčového pracovníka a uživatele sociální služby dochází k vyhodnocení průběhu poskytování služby a plánování aktuálních cílů podle potřeb uživatele s ohledem na jeho schopnosti a možnosti. Je kladen důraz na rovnost a partnerství, respektování individuálních potřeb, ochranu základních lidských práv, nezávislost a návratnost do běžného života.

Při plánování služby je dbáno, aby cíle nebyly jen dlouhodobé, ale i krátkodobé. Dobře stanovený osobní cíl je srozumitelný, měřitelný, akceptovatelný, reálný a termínovaný. Po úspěšném jednání nastavíme jednotlivé kroky a hledáme, kdo by mohl poskytnout podporu při plnění jednotlivých kroků.

Pracovníci azylových domů nabízejí svým uživatelům takové aktivity, aby se zvýšily jejich kompetence v oblasti péče o děti, péče o domácnost, finančního hospodaření nebo vyřizování úředních záležitostí (Navrátilová, s. 429 – 430). Smyslem je motivovat a podporovat uživatele ke zlepšení jejich sociálního fungování. Výsledkem poskytování sociální služby je snaha o sociální inkluzi.

Mikeszová (2010, s. 8) udává ze šetření skupin akutně ohrožených sociálním vyloučením, že největší skupinu uživatelů azylových domů tvoří matky s dětmi, které řeší finanční obtíže a nemají možnost rodinné podpory. Společným jmenovatelem pro tuto skupinu je nefunkční primární rodina. Částečně se projevuje tzv. „sociální historie“. Uživatelé se ocitají mnohdy ve stejné situaci jako jejich rodiče.

### 3 VZDĚLÁVÁNÍ JAKO POMOC PŘI SOCIÁLNÍ INKLUZI

Vzdělávání dospělých je celoživotní proces, při kterém se podle Palána (2002, s. 21) člověk přizpůsobuje změnám ekonomického, kulturního, společenského a politického života. Jde o širší oblast edukace.

Do jaké míry je schopen dospělý člověk se změnit nelze jednoznačně odpovědět, proto Beneš (2003, s. 119) uvádí tři názory:

- Dospělý člověk se nemůže změnit, za důležité je považována primární socializace. Ve vzdělávání dospělých by mělo jít jen o rozšíření a prohlubování dosavadních schopností a dovedností.
- Dospělý se musí a může změnit na úrovni reálného jednání při zachování stability osobnosti. Vzdělávání dospělých by v tomto případě bylo prostředníkem při získání nových rolí, které by pomohly zvládat žádoucí změny, aniž by se zabývalo podstatou osobnosti.
- Dospělý se může a někdy i musí měnit, včetně jádra osobnosti. Vzdělávání dospělých plní funkci jak vzdělávací, tak podpůrnou při zvládání změn osobnosti.

Záměrem vzdělávání dospělých není měnit zásadně osobnost člověka, ale jeho potřeby a společenské nároky ho nutí k rozvoji a přejímání nových rolí.

Rozdílné názory panují i při socializaci v dospělosti. Pro andragoga je důležitý názor, který zastává Beneš (2003, s. 119), že primární socializace nemusí být tou jedinou, i když je výrazná, není zásadní. Sekundární socializace může člověka naučit či přeučit.

Vzdělávání je prostředek, který je možným východiskem ze sociálního vyloučení k návratu do běžného života, neboli k sociální inkluzi. Tento přechod není jednoduchý, vyžaduje od dospělého člověka aktivně participovat na svém vzdělávání. Při nepříznivé sociální situaci v průběhu života je na člověku, aby zmobilizoval lidský kapitál a dokázal svoji sociální situaci změnit.

#### 3.1.1 Neformální a informální vzdělávání

Dokument Evropské komise Memorandum o celoživotním učení (2000) nám připomíná, že učení se odehrává „v celé šíři života (*lifewide*)“. Uskutečňuje se ve všech oblastech života jedince a ve všech stádiích, kterými prochází. Nejedná se tedy jen o **formální učení**, které

se uskutečňuje ve vzdělávacích institucích, ale i o neformální a informální učení. Z toho vyplývá, že učení probíhá v rodině, při pracovních, zájmových činnostech apod.

### **Neformální učení**

Memorandum o celoživotním učení označuje jako učení uskutečněné vedle hlavních vzdělávacích systémů, které zpravidla neopravňuje k obdržení formalizovaného certifikátu. Může probíhat na pracovišti, ve spolcích, prostřednictvím služeb a v organizacích, které doplňují formální učení.

Prusáková (2005, s. 81) poukazuje na slabé stránky neformálního vzdělávání. Je považováno za neskutečné, které není finančně oceňováno na trhu práce. To je důvod, proč bývá podceňováno.

### **Informální učení**

Je učení každodenního života. Jsou situace v životě, se kterými se musíme vypořádat i přesto, že jsme se před touto skutečností ocitli poprvé. Pokud ovšem budeme čelit stejné či podobné situaci, dokážeme lépe reagovat. Učíme se z předešlých chyb. A to stejně i při osvojování nejrůznějších činností, které se postupně z vědomí dostávají do předvědomí. Memorandum o celoživotním učení (2000) uvádí, že jde o nezáměrné učení, při němž si ani účastník nemusí uvědomovat, jak přispívá k jeho vědomostem a dovednostem.

Informální vzdělávání se uskutečňuje v rámci rodiny, zaměstnání, volného času, pomocí médií, tisku a důležitým zdrojem v dnešní době jsou informace získané z internetu.

Memorandum o celoživotním učení (2000) uvádí a Prusáková (2005, s. 80) podtrhuje, že je informální vzdělávání opomíjené i přesto, že jde o nejstarší formu vzdělávání. Příkládá důkaz v podobě rozmachu počítačů v domácnostech, které se používají ve větší míře než ve školství.

K silným stránkám neformálního i informálního vzdělávání patří spojitost s reálnými situacemi a řešení problémů pomocí vzdělávání. Vychází ze zájmů jedince a směřuje ho k rozvoji jeho osobnosti (Prusáková, 2005, s. 81).

Tato skutečnost odráží reálné potřeby člověka, které můžeme při vzdělávání využít jako motivační faktor.

### 3.2 Andragogika v sociální práci

*Andragogiku Hanselmann definoval jako pomoc dospělým a formou poradenství v procesu (sebe)vzdělávání, (sebe)výchovy v různých životních situacích, které je cílem všestranná podpora dospělých v jejich úsilí k sebevýchově prostřednictvím svobodného a dobrovolného dalšího sebevzdělávání, podporovat jich a podávat jim pomocnou ruku po dobu jejich životních cest (Határ, 2012, s. 13 cit. podle Hanselmann, 1951, s. 59).*

Andragogika jako věda o výchově, vzdělávání a poradenství pro dospělé, jak udává Prusáková (2005, s. 21), může být druhou šancí pro lidi i s nižším vzděláním. Prostřednictvím rekvalifikačních kurzů se zvyšuje kvalifikace a zvětšuje se možnost při uplatnění na trhu práce. Andragogika také ovlivňuje vzdělávání a výchovu dospělého člověka při naplňování sociálních rolí v rodině, osobním životě. Vede k rozvoji schopností, dovedností a vědomostí, které využíváme během každodenních činností. Jde tedy o velmi rozmanité činnosti společenského života dospělého, které jsou součástí sociální práce a andragogiky (Gulová, 2011, s. 72).

*Sociální práci jako praktickou činnost Žilová (2005, s. 59) definuje jako profesionální aktivitu, která umožňuje jednotlivci, skupinám, komunitám identifikovat, eliminovat, řešit, nebo alespoň zmírnit osobní, skupinové, sociálně negativní problémy nebo negativní vlivy prostředí (Brnula, 2013, s. 203).*

Řešení sociálních problémů není jednoduché, a to pokud jsou podtrženy negativními vlivy prostředí, ale sociální práce se o to snaží a může je objevit právě přes učení. Hlavním společným cílem sociální práce k uživateli je změna negativních životních postojů právě prostřednictvím andragogických reedukačních a resocializačních postupů. Pro výchovně-vzdělávací působení na dospělého člověka se specializuje z odvětví andragogiky aplikovaná disciplína – sociální andragogika (Malach, Zapletal, 2005, s. 108 - 109).

Podle Palána (2002, s. 157) sociální andragogika je i součástí sociální práce pokud:

- ji využívá pro zvýraznění účinnosti neandragogických činností (využívání potravinové výpomoci, např. uživateli jsou poskytnuty potraviny, ale dále se s ním pracuje, aby tuto pomoc nezneužíval a postupně dokázal vyjít ze svých možností),
- výchova a vzdělávání je cesta k rozvoji kompetencí a k řešení sociální situace,
- z oblasti výchovy a vzdělávání využívá získané sociální zkušenosti (motivace),

- analyzuje sociální vztahy a problémy (rodina, přátelé),
- orientuje míru odpovědnosti každého za sebe,
- aspiruje na ztotožnění s potřebnými vzorci chování k řešení nejrůznějších situací.

U řízených a podpůrných zásahů do života dospělého člověka ve vztahu k sociální práci se v andragogice setkáváme s pojmenováním andragogická intervence (Malach, Zapletal, 2005, s. 107).

Intervence musí vykazovat, podle metodiky vykazování kapacit v rámci individuálního plánu (sociální služby-ipjmk, 2015) ve vztahu k uživateli, popřípadě zájemci o sociální službu, tyto znaky:

- Je v souladu s řešením jeho nepříznivé sociální situace.
- Vede k jeho aktivizaci s cílem zvýšení schopností a dovedností tak, aby je postupně zvládal sám nebo s minimální podporou.
- Je podporou při naplňování individuálního plánu.

Andragogicky zaměřená sociální práce vede k socializaci člověka. Jochmann (1992, s. 15) socializaci pojímá jako neustálé zdokonalování se ve výkonu společenských rolí a případnou přípravu k rolím novým, vytváření podmínek pro výkon těchto sociálních rolí a pro seberealizaci člověka. Průcha (1997, s. 60) doplňuje tvrzením, že výchova a vzdělávání se tedy navzájem prolínají a společně jsou základem edukace dospělých.

Prusáková (2005, s. 22) vidí edukaci jako správné užití pro tolik diskutované téma, zda lze dospělého člověka ještě vychovávat. Pokud hovoříme o tom, že je možné se vzdělávat v každém věku, tak to samé platí i o výchově. Jen z intencionálního působení se výchova přesouvá k sebevýchově, nepřímému působení sociálního prostředí a sociálního učení, hovoříme o funkcionální výchově.

I Jochman (1994, s. 18) chápe výchovu jako sociální funkci, která je permanentní, a tedy probíhá v rámci celého života.

### 3.3 Vzdělávací program finanční gramotnosti v Domově pro matky s dětmi

Podstatné pro rozvoj finanční gramotnosti je podle Rabušicové (2002, s. 165) existence programů pro vzdělávání dospělých, kteří z jakéhokoli důvodu potřebné dovednosti nezískali již v dětství či v průběhu dospívání. Programy mohou mít jakoukoliv podobu, pro matky s dětmi v AD se jedná o neformální vzdělávání, ale opodstatněnou úlohu vedle neformálního vzdělávání hraje i vzdělávání informální. *Z obecného pohledu každá úmyslná i mimovolně nabytá vědomost či dovednost má smysl pro osobní rozvoj člověka, je pro něj hodnotou sui generis* (Rabušicová, Rabušic, 2008, s. 78).

Vzdělávací program AD by měl přispět k rozvoji klíčových kompetencí uživatelů, zejména rodičovských, a s tím související schopností finančně zabezpečit sebe a děti. Podle Vetešky, Tureckiové (2008, s. 19) *jsou kompetence jako soubor rozhodovacích pravomocí a z nich vyplývajících odpovědností za důsledky rozhodnutí a současně pak sada zdrojů, které si jedinec osvojuje a rozvíjí v procesech vzdělávání a učení a jež mu pomáhají, aby dokázal úspěšně zvládat rozličné úkoly a životní situace.*

Můžeme tedy říci, že zvládnutí kompetencí v požadované míře, je posuzováno na základě úspěšnosti chování jedince v různých životních situacích (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 32).

Při tvorbě vzdělávacího programu v AD musíme brát v úvahu rozdílnou očekávanou míru úspěšnosti chování jednotlivých osob. K tomu přispívá kultura a výchova v primární rodině, ze které dotyčný pochází.

Jak důležitý je sociokulturní pohled ve vzdělávání, nám přináší svědectví americká studie zaměřené na program ve vzdělávání finanční gramotnosti hispánských matek samoživitelek se sociokulturním pohledem. Učení je efektivnější, pokud výuka zohledňuje kulturní charakteristiky vzdělávaných, jako je etnicita, sociální status, jazykové dovednosti. Sociokulturní pohled má velký vliv na pochopení světa, ve kterém daná skupina žije. Může přispět komplexnímu porozumění jejich potřeb, tužeb a cílů. Holistický přístup programu ukázal ženám, jak a kde si mohou zjistit potřebné informace, pomáhal jim zvýšit úroveň nezávislosti ve všech oblastech vedoucí ke zvýšení sebedůvěry. Tento přístup směřuje k pozitivním výsledkům finančního vzdělávání a k dalším potencionálním změnám. Velkou motivací pro jejich vzdělávání bylo zahrnutí tamní kultury a využívání dosavadních zkušeností a dovedností (Sprow, 2013, s. 215 - 235).



Získané poznatky nelze zobecnit pro všechny populace, z důvodu odlišnosti sociokulturních vlivů a potřeb rozdílných etnických menšin, ale lze využít potřebné informace k danému prostředí a cílové skupině.

Prostřednictvím cílů uživatelů AD lze vymezit výkonnostní mezeru, kterou můžeme zaplnit vzdělávacím programem (Prášilová, 2006, s. 52). Získáme tak analýzu vzdělávacích potřeb, která je základem pro vytvoření kurikula, ve kterém se zaměříme na jasný užitek cílové skupiny a praktické využití získaných znalostí a dovedností. Dítě se učí, aby to umělo a u dospělého člověka je hlavním cílem se něco nového naučit pro usnadnění dosavadní činnosti a co největší využití v profesním, tak i osobním životě. (Mužík, 1998, s. 34).

### 3.4 Motivace ke vzdělávání

Slovo motivace je odvozeno od latinského slova *movere*, což v našem překladu znamená hýbat, pohybovat, jak uvádí Adair ve své publikaci *Efektivní motivace* (2004, s. 14). Poukazuje také na to, že vnitřní impulzy mohou být jakkoliv silné, ale k efektivitě nepovedou, dokud nezapojíme svoji vůli a nepřimějeme se k pohybu, k činu.

Motivace je podle Beneše (2003, s. 131) souhrn vnějších a vnitřních faktorů, které směřují k aktivitě, a podle toho člověk jedná. Vnitřní motivace vychází přímo z jedince samého a je pro něj příjemná. Opakem je vnější motivace, která vzniká pod tlakem vnějších faktorů. Jak uvádějí Rabušicová, Rabušic (2008, s. 98), vnější motivace může tlumit tu vnitřní, ale také platí ve vzdělávání dospělých, že oba tyto zdroje mohou fungovat paralelně. Z pohledu andragogiky je motivace ve vzdělávání důležitým faktorem a taky značným problémem. Bez motivace při vzdělávání se jen obtížně dosáhne požadovaného cíle.

Prusáková (2005, s. 108) spojuje motivaci zejména se sociálními cíli, které budou směřovat prostřednictvím vzdělávání k lepší životní cestě. Rozděluje motivy ve vztahu k cílové skupině na osoby:

- s individuální motivací, které pro svoji seberealizaci vyhledávají neformální vzdělávání,
- se sociální motivací v užším slova smyslu, které mají snahu se zdokonalit ve své životní roli rodiče, partnera,
- se sociální motivací v širším slova smyslu, které mají snahu se uplatnit jako občan, spotřebitel apod.

- s ekonomickou motivací, které mají potřebu si najít novou práci nebo se zdokonalit v původní profesi,
- s vzdělávací motivací, které mají zájem o další formy vzdělávání.

Motivaci můžeme spojit s osobní potřebou člověka za účelem konkrétního problému. V roce 1980 americká studie, o které se zmiňuje Beneš (2008, s. 85), prokázala, že většina dospělých se neučí pro radost z učení samého, ale vidí vzdělávání jako východisko ze svých problémů.

*Neexistují univerzální všeléky pro motivování druhých. S každým člověkem je nutno zacházet jako s neopakovatelnou individualitou* (Adair, 2004, s. 28).

### 3.4.1 Motivace ke vzdělávání dospělých s nízkou kvalifikací

Andragogika má u dospělých lidí s nízkou kvalifikací široké uplatnění. Jejich prvotní zkušenosti s učením a s výsledky v rámci povinného vzdělání je odrazují od dalšího vzdělávání. Nedosahovali ocenění za své snažení.

Adair (2004, s. 149) upozorňuje na to, že pokud chceme získat z člověka to nejlepší, musíme s ním zacházet jako s osobností. Pokud bychom měli snahu s člověkem manipulovat, vnucovat mu svoje postoje a názory, ztratí zájem, motivaci k změnám. Je důležité si uvědomit, že jednáme s dospělým člověkem. Hladílek (2009, s. 146) považuje *nadřazenost lektorů a podceňování účastníků studia, nezájem o jejich studijní a osobní podmínky* za demotivující účinek. V empirické části této bakalářské práce hodnotili informanti tento neadekvátní přístup ze strany vzdělavatele negativně, což nám umožňuje porovnat teorii s praxí.

Dobrou motivací je dosažení cíle. Podle Adaira (2004, s. 133) by měl být cíl specifický, jasný a časově vymezený. Cíle můžeme rozšířit podle techniky SMART, a to mimo výše uvedené, o měřitelnost, reálnost, dosažitelnost. Aby cíle splňovaly svůj účel, je vhodné zvolit vedle hlavního cíle dílčí, které budou reálně dosažitelné v kratším čase. Dosažením krátkodobých cílů je posílena sebedůvěra a motivace k dalším činům, které povedou k žádoucímu výsledku.

Zachování osobní autonomie a využití dosavadních zkušeností vedou nejen k posílení sebedůvěry, ale i podněcují nadšení ke změnám.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 VÝZKUM

Primárním důvodem pro zvolení výzkumného problému je hodnocení vzdělávacího programu ve finanční gramotnosti v AD, který je zařazen na podporu uživatelů při zlepšování finančního hospodaření (viz Příloha I).

V literatuře a odborných článcích se objevují výzkumy znalostí finanční gramotnosti, ale doposud se málo pozornosti věnovalo tomu, jak účastníci hodnotí vzdělávání ve finanční gramotnosti. Proto je výzkum v rámci této bakalářské práce zaměřený na hodnocení vzdělávacího programu ve finanční gramotnosti účastníky vzdělávání.

Metodologická část je zaměřena kvalitativně. Důvodem byl charakter výzkumného problému, kdy jsme prostřednictvím osobních kontaktů s informanty mohli sledovat popisovaný jev a porozumět smyslu dané činnosti.

V praktické části kategorizujeme cíl výzkumu, výzkumné metody, výzkumný vzorek s objasněním jeho výběru, způsob zpracování dat a v poslední řadě zjištěné výsledky výzkumu včetně doporučení pro praxi.

### 4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak uživatelé AD hodnotí vzdělávací program ve finanční gramotnosti.

Následující dílčí výzkumné otázky nám dopomohou popsat výzkumný problém:

- Jak hodnotí uživatelé AD průběh vzdělávacího programu ve finanční gramotnosti?
- Jak uživatelé AD hodnotí podporu a přístup ze strany pracovníků při vzdělávání ve finanční gramotnosti?
- Jak se uživatelé AD cítí při vzdělávání ve finanční gramotnosti?
- Co uživatele AD motivuje ke změně postoje k finančnímu hospodaření?
- Jak uživatelé AD vnímají přínos vzdělávání ve finanční gramotnosti pro svůj běžný život?
- Jaký je zájem uživatelů AD o vzdělávání ve finanční gramotnosti?

## 4.2 Druh výzkumu

Podle Švaříčka, Šed'ové (2007, s. 17) je kvalitativní přístup procesem zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní pohled na tyto jevy. Výhodou je také zvolení kvalitativního přístupu existence specifického vztahu mezi výzkumníkem a informantem pro získání hlubokých dat. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu pomocí polostrukturovaných rozhovorů a zúčastněného pozorování rozkryjeme a reprezentujeme to, jak informanti chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.

Kvantitativní metoda by byla vhodnější v případě zjišťování znalostí ve finanční gramotnosti, naopak k danému tématu považujeme zmíněnou metodu za méně vhodnou, neboť může zásadním způsobem omezovat zkoumanou realitu (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 23).

Za nevýhodu kvalitativního výzkumu můžeme spatřovat neochotu sdílet informace ze soukromí informantů (Hendl, 2005, s. 155).

## 4.3 Výzkumný soubor

Při kvalitativní metodě podle Švaříčka, Šed'ové (2007, s. 23) je výzkumný soubor konstruován záměrně a vytváříme jej s ohledem na náš problém. Podmínkou není vytvoření souboru v jednom momentě, ale je rozšiřován a redefinován.

Oproti tomu Miovský (2006, s. 135) uvádí, že záměrným výběrem výzkumného souboru označujeme takový přístup, kdy cíleně vybíráme informanty podle jejich určitých vlastností. Další stanovené kritérium je, že cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří mají zájem participovat na výzkumu.

Pro výzkum byly záměrně zvoleny ženy, které se zúčastnily vzdělávacího programu ve finanční gramotnosti v AD. Dalším kritériem bylo, aby informantka měla v péči alespoň jedno dítě, se kterým je bez manžela nebo přítele. Bylo osloveno postupně 6 žen, které využívaly sociální služby AD v období od září 2014 do března 2015 v AD, který zřizuje Diecézní charita Brno. Všechny měly zájem spolupracovat na výzkumu. Každá informantka byla zvláště v úvodu seznámena s tím, že veškeré informace budou použity výhradně pro bakalářskou práci a ubezpečena o zachování důvěrnosti, jak za důležité pokládají i Švaříček, Šed'ová (2007, s. 45). Následně byla každá zvláště seznámena s výzkumným problémem, výzkumnými otázkami. Zároveň byly upozorněny, že nemusí odpovídat na otázky, které jim budou nepříjemné.

V průběhu vzdělávacího kurzu se ukázalo, že jedna informantka nesplňuje jedno z kritérií, proto se výzkumu dále neúčastnila. Informantka i přesto, že nesdílela společnou domácnost s přítelem, hospodařila s jeho příjmem.

Pro zachování anonymity byla pozměněna jména informantek.

*Tabulka 2 Základní údaje o informantkách.*

<b>Informantka</b>	<b>Věk</b>	<b>Počet dětí</b>	<b>Nejvyšší ukončené vzdělání</b>	<b>Zaměstnání</b>	<b>Stav</b>
paní Aneta (A)	19	2	ZŠ	MD	svobodná
paní Dana (D)	22	2	ZŠ	RD	svobodná
paní Klára (K)	24	1	ZŠ	nezaměstnaná	svobodná
paní Lenka (L)	29	2	SOU	RD	rozvedená
paní Milena (M)	32	3	SOU	RD	rozvedená

Podrobnější informace k informantkám:

#### Paní Aneta (A)

Informantka bydlí v AD 9 měsíců. Během této doby se chtěla naučit hospodařit s financemi, následně zaplatit dluhy na poplatcích za svoz odpadu, které neplatila její matka, když byla ještě nezletilá. Jejím dalším cílem je naučit se vařit, sama vést domácnost, zvládnout péči o děti. Vzdělávání ve finanční gramotnosti probíhalo 7 měsíců. Dluh si informantka splatila.

Během rozhovoru paní Aneta reagovala na pokládané otázky emotivně. Nepochopení ze strany pracovníka v ní vyvolalo hněv, po sdělení bylo možné pozorovat uvolnění. Pokud se vyjadřovala k dovednostem, které si v průběhu pobytu v AD osvojila, byla u ní vidět radost a byla sebejistá.

#### Paní Dana (D)

Informantka bydlela v AD a po 10 měsících jí byl přidělen sociální byt. Během pobytu se chtěla naučit hospodařit s penězi, zaplatit si dluh na poplatcích za svoz odpadu, zvládnout péči o děti a naučit se jednat na úřadech včetně dovednosti vyplnění tiskopisů. 5 měsíců se informantka učila vycházet s penězi, v průběhu si splatila dluh. Do konce pobytu v AD si klientka dokupovala postupně drobné vybavení do bytu.

U paní Dany se v počátku rozhovoru projevovala nervozita, postupně však opadala. Měla radost, když mluvila o svém úspěchu, jak se postupně naučila hospodařit a jak se jí podařilo zvládnout vyřešit bytovou situaci.

#### Paní Klára (K)

Informantka bydlí v AD 7 měsíců. Její osobní cíl, kterého chce dosáhnout, je především naučit se hospodařit s penězi, splatit dluhy, najít si následné bydlení, naučit se samostatně pečovat o dceru. Před nástupem do AD bydlela s matkou na ubytovně. Vzdělávání ve finanční gramotnosti se účastnila 6 měsíců. Informantka si postupně dluhy splácí.

Paní Klára během rozhovoru často odbíhala od tématu. Bylo u ní znatelné, že ji těší zájem další osoby o ni. Chtěla se podělit o všechno, co ji těší i trápí v posledních dnech.

#### Paní Lenka (L)

Informantka má poslední měsíc do ukončení 12 měsíčního pobytu v AD. Má podanou žádost do dalšího AD, bude to třetí po sobě jdoucí pobyt. Informantka využila v rámci individuálního plánování podporu při finančním hospodaření, pomoc při vyřizování na úřadech, podporu při vaření a při péči o děti. Dalším cílem bylo zlepšit péči o domácnost a následně si najít bydlení. Vzdělávací program ve finanční gramotnosti trval po celé období pobytu v AD. Informantka si uvědomovala svoje problémy s financemi, nedokázala s penězi vyjít.

U paní Lenky bylo možné pozorovat zájem se podílet na něčem tak důležitém. Při některých odpovědích se sama divila, jaká slova použila, což ji i rozesmálo. Pokud se rozpovídala o své rodině, znejistěla. Měla radost, když mohla mluvit o tom, co se jí podařilo, s povzdechem pak sdělovala, co by měla ještě změnit. Na konci rozhovoru měla slzy v očích, byla smutná, že se musí přestěhovat na další AD.

#### Paní Milena (M)

Informantka bydlí v AD 10 měsíců. Do AD přišla z ubytovny. Jejím cílem je naučit se hospodařit s penězi, najít si následné bydlení a zvládnout péči o domácnost. Vzdělávání ve finanční gramotnosti probíhá 10 měsíců. Informantka začala řešit svoje dluhy splátkovým kalendářem.

Paní Milena odpovídala stručně. Byly používány doplňující otázky, aby odpovědi více rozvinula. Paní Milena byla smutná, když při interview došlo na její širší rodinu.

## 4.4 Metoda polostrukturovaného rozhovoru

Podle Švaříčka, Šed'ové (2007, s. 159) je rozhovor nejčastější používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu, označuje se jako hloubkový rozhovor. Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsme zkoumali členy určité specifické sociální skupiny v určitém prostředí s cílem získat pochopení pro jednání v jednotlivých situacích.

Hloubkový rozhovor má hlavní dva typy. Jak uvádí Švaříček, Šed'ová (2007, s. 160), jde o polostrukturovaný a nestrukturovaný rozhovor. S ohledem na výzkumný problém a výzkumný vzorek byl zvolen pro účely výzkumu polostrukturovaný rozhovor. Volba se nám potvrdila i během rozhovorů, kdy se informant odklonil od tématu, což se může jevit jako nevýhoda kvalitativního výzkumu. Další možná překážka, která může narušit přirozený rozhovor mezi tazatelem a informantem, je podle Dismana (2000, s. 314) zaznamenávání dat. Nejde tedy o lehkou výzkumnou techniku, během které klademe otázky a získáváme na ně odpovědi, ale také aktivně nasloucháme a pozorujeme chování informanta. Podle Švaříčka, Šed'ové (2007, s. 160) by měl zkušený tazatel být také zkušeným pozorovatelem. Měl by být schopen číst neverbální sdělení informanta a zároveň být citlivý k prostředí. Pak můžeme dospět k tomu, jak zmiňuje Miovský (2006, s. 156), že *při citlivém a kvalitním spojení odpovědi a pozorování chování dotazovaných lze z výzkumu vytěžit maximum.*

### 4.4.1 Příprava rozhovoru

Přípravu na rozhovor nemůžeme podceňovat. Miovský (2006, s. 159), ale také Švaříček, Šed'ová (2007, s. 161) upozorňují na náročnější technickou přípravu k polostrukturovanému rozhovoru. Nemůžeme spoléhat na to, že během rozhovoru nás vždy napadne, na co se ptát.

Také *pozorování dává hloubku a oporu pro otázky rozhovoru* (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 158). V rámci vzdělávacího programu v AD vyvstalo několik otázek, které jsme použili pro výzkum.

Okruhy otázek k hlavní fázi rozhovoru:

Jak hodnotíte průběh vzdělávání?

- Délka, četnost schůzek, nové informace, užitečnost do budoucna.

Jak vnímáte přístup pracovníka?



- Srozumitelnost, vzájemný respekt, znalosti.

Co Vás motivuje k učení?

- Pracovníci AD, rodina, okolí.

Jak vnímáte učení v azylovém domě?

- Programy v AD, zájem o učení.

Jak se cítíte během schůzek?

V průběhu vzdělávacího programu v AD bylo vyzkoušeno interview se dvěma informatkami, ze kterého byly pořízeny poznámky. Podle poznámek bylo zjištěno, že některé otázky bylo potřeba lépe položit a připravit se více na doplňující otázky.

#### 4.5 Průběh sběru dat

Každou potenciální informantku jsem oslovila zvlášť a v dostatečném předstihu i se souhlasem vedení AD. Po skončení vzdělávacího programu, což ve většině bylo před ukončením pobytu v AD, byly potenciální informantky znovu osloveny a požádány o rozhovor k výzkumu. Domluvily jsme si dobu, kdy rozhovor bude uskutečněn. Pak před samotným rozhovorem byly informantky seznámeny s tématem a okruhy otázek, které by měly zaznít v průběhu rozhovoru. Dále pak byly obeznámeny s tím, k jakému účelu je rozhovor pořizován. Zároveň byly ujištěny, že rozhovor bude anonymní a během přepisu dat budou popřípadě reálná jména nahrazena pseudonymy. Švaříček, Šedřová (2007, s. 183) uvádějí, že v takovém případě se jedná o techniku zvanou anonymizace dat.

Důležitá informace pro informantky byla ta, že rozhovory nebudou dostupné pro pracovníky AD. Neméně důležitá byla i informace týkající se délky rozhovoru, maximální předpokládaná délka 60 minut.

Po seznámení s informacemi týkajícími se rozhovoru, byly informantky požádány o předběžný souhlas k nahrávání rozhovorů na diktafon. Všechny souhlasily, což potvrdily i při nahrávání. Umožnění nahrávání dávalo tazateli prostor pro pozorování, které bylo zaznamenáno do záznamového archu (viz Příloha IV) ihned po skončení rozhovoru, aby nedošlo ke zkreslení informací.

Data byla získávána v prostorách AD, což bylo pro informantky přirozené prostředí, neboť v té době byly čtyři z nich uživatelkami AD a jedna ukončila pobyt v AD měsíc před rozhovorem. Informantky si zvolily dobu realizace, kdy děti měly zaopatřené, a proto se interview konalo v poklidné a uvolněné atmosféře.

Formální začátek interview byl vynechán, protože byla zohledněna skutečnost, že se tazatel znal s informanty. Jak uvádí Miovský (2006, s. 165), komunikace by měla být přiměřená k situaci, aby působila přirozeně. Pozvolna jsme přecházeli k jádru rozhovoru. Ze strany informantky byl jeden rozhovor ukončen, protože její výpověď v ní vzbudila lítost a smutek zároveň. Informantka ihned po rozhovoru odešla, přišla si později popovídat, ale rozhovor už nechtěla nijak doplnit, získaná data se jevila jako dostačující. Ostatní informantky se po skončení interview rozhovořily o dalších tématech, která měly potřebu sdělit, ale nijak se netýkaly výzkumného tématu, proto nebyly zaznamenány.

#### **4.6 Způsob zpracování dat**

Získaná data byla podrobena komentované transkripci (viz Příloha II) pomocí znaků, které uvádí Hendl (2005, s. 209). Švaříček, Šed'ová (2007, s. 211) doporučují zvolit si jednotku podle významu. Po důkladném prostudování byl analyzovaný text rozdělen a jednotkou byla určena věta. Dále byl přepsaný rozhovor zpracován technikou otevřeného kódování. Každé významové jednotce byl přidělen kód. V další fázi kódy jsou seskupeny podle podobnosti nebo jiné souvislosti do kategorií (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 221).

Tato část zpracování není jednoduchou částí výzkumu. Je velmi variabilní, každý může mít jiný názor při volbě kódů či kategorií. Vzniklo sedm kategorií, které uvádíme spolu s kódy v tabulce 3. V příloze (viz Příloha III) jsou pak uvedeny kategorie s kódy a se zkratkami, podle kterých je můžeme vyhledat v transkripci, kde písmeno označuje začátek jména informantky a číslo věty.

## 4.6.1 Seznam kategorií s kódy

Tabulka 3 Seznam kategorií s kódy.

KATEGORIE	KÓDY
ORGANIZACE SCHŮZEK	délka schůzek, četnost schůzek, časový prostor
PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ	nové informace, srozumitelnost, zvyk, individuální přístup, jednání, informace podle potřeby
PŘÍSTUP PRACOVNÍKŮ	důvěra-sympatie, pochopení, nepochopení, rozkazování - povýšenost, pocity, vyhovující jednání, pracovník
MOTIVACE KE VZDĚLÁVÁNÍ	děti, rodina, byt-bydlení, známí - okolí, dokázat pro sebe, cíl jako motivace
PODPORA ZE STRANY PRACOVNÍKŮ	poradenství, pochvala od pracovníků, podpora
UŽITEČNOST DO BUDOUCNA	změna, protože to potřebuji, cíle, přehled, nepotřebnost, domácí práce, informální učení, samostatnost
ZÁJEM O UČENÍ	je to důležité, radost, vidím výsledky, chci to změnit

## 5 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Podle techniky „vyložení karet“, kterou uvádějí Švaříček, Šedřová (2007, s. 226), budou jednotlivé kategorie sestaveny v textu takovým způsobem, že převyprávíme jejich obsah. V analýze zmíníme všechny uvedené kategorie, neboť se vztahují k výzkumnému cíli.

### 1. kategorie: Organizace schůzek

Tato kategorie odpovídá na to, jak jsou účastníci spokojeni s realizací vzdělávacího programu. Ke vzniku této kategorie vedly tyto kódy: délka a četnost schůzek, časový prostor.

Poskytovaná sociální služba musí vycházet z individuálních potřeb jednotlivců a jejich osobních cílů. Uživatelé tyto cíle nejsou převážně schopni splnit bez pomoci. Délka intervencí, která je má posunout, se značně liší, ale kladně hodnotí, když se odvíjí od jejich potřeby.

*„Dobré, akorát. Řekli jsme si, co jsem potřebovala.“ (D5 – D6)*

*„Já toho moc nenavykládám, řekneme si, co potřebuju.“ (K12)*

*„Je to tak akorát, když jsem začínala, bylo to delší, teď už je to kratší, teď už vím.“ (M4)*

*„Já myslím dobré. My jsme se o tom bavily tak normálně, že ani nevím, jaká to byla doba.“ (D35 - 36)*

Paní Aneta se domnívá, že délka intervence je nepřiměřená a je ovlivněna pracovníkem AD.

*„Jen jsem dostala takovou instruktorku, 1,5hod (') jsme dělali finanční deník. To bylo strašné.“ (A3 – 4)*

Jak často potřebují uživatelky podporu ze strany pracovníků je velmi individuální. Především je četnost intervencí závislá na jejich dosavadních schopnostech a dovednostech.

*„Nevadí, lepší je to častěj, než třeba až za měsíc. Je to dlouhá doba a než si to všechno člověk zapamatuje. Já potřebuju víc času.“ (L2 – 3, 76)*

*„Ze začátku jsme si psaly, kdy dojdu, potom už ne, ale stejně jsem došla povykládat co a jak nového.“ (smích) (D35- 37)*

Uživatelky dobře hodnotí i možnost se domluvit podle situace, která může neočekávaně nastat, např. onemocní dítě, její zdravotní stav není dobrý apod.

*„Mně to vyhovuje, ještě se i domluví, když nemůžu...“ (M2)*

*„Na schůzky jsme se domlouvali, a když jsem nemohla, tak se dalo domluvit.“ (D4)*

Všechny informantky mají malé děti ve věku 0 – 6 let. Ne vždy mají možnost vzdělávat se nerušeně.

*„Dobré, ale spíš bych večer, až děcka zaspí. Víc by bylo klidu a víc pozornosti.“ (L4 – 5)*

*„To jsem se učila, když malá spala nebo, když byla u mamky.“ (D94)*

Uživatelky vesměs hodnotí organizační stránku vzdělávacího programu pozitivně. Pokud se nemůžou dostavit podle stanoveného termínu, dohodnou si náhradní. Faktor, který jim může bránit v soustředění, je péče o děti. Intervence probíhají především podle potřeby, ale může tady hrát roli i přístup pracovníků.

## **2. kategorie: Předávání informací**

Pomocí kódů: nové informace, srozumitelnost, individuální přístup, jednání a informace podle potřeby, bychom měli zjistit, zda informace, které se k uživatelům AD dostanou, vedou k jejich rozvoji.

*„Jo, jo, nikdy jsem si nevedla, kolik utratím, ten rozpočet za celý měsíc je fakt dobrý.“*

*Úplně hledím kolik dám za potraviny.“ (M5 – 6) „Spíš nové, já jsem to v životě nikdy nedělala.“ (L8) „Ani vařit, ani teda hospodařit, hodně to člověku dalo.“ (D10)*

Během komunikace nemusí být vždy porozumění. Tento faktor u všech dotazovaných není bariérou, a nečinní jim problém se znovu zeptat.

*„Jo, a když něčemu nerozumím, zeptám se.“ (A114) „Pak se zeptám a řeknete mi to jinak, jako abych tomu rozuměla.“ (smích) (K80)*

*„To je takové normální, to se nebojím zeptat.“*

*(L2) „To ani ne, to jsem se zeptala, to není nic špatného, když se zeptám.“ (smích) (D45)*

Paní Milena a Lenka hovořily o tom, jak je pro ně důležité nejenom se dozvědět něco nového, ale zvyknout si na změnu ve svém chování. Z odpovědí je patrné, že důvodem je výchova v primární rodině.

*„Mamka to měla snad stejně jak já, když byly peníze byly, když ne, tak nebyly.... Já si spíš na to musím zvyknout.“ (M18, 51)*

*„Já to ještě pořádně neumím, potřebuji asi delší dobu, než si zvyknu. ...Já nechcu jak moje matka.“ (L11, 64)*

Ve větší míře jsou intervence individuální. Skupinové intervence jsou pak především přednášky nebo programy pro děti. Uživatelky upřednostňují individuální přístup, nemají potřebu své problémy ventilovat mezi všemi.

*„Já bych nechtěla to před některýma říkat.“ (L77)*

Paní Dana vidí v individuálním přístupu větší prostor pro sebe s vědomím, že se může kdykoliv obrátit o radu.

*„To bych si k tomu asi nic nemohla říct. Člověk věděl, že se mohl kdykoliv zeptat.“ (D84, 85)*

Naopak paní Klára upřednostňuje si nejdříve informace zjistit sama, až pak využít poradenství pracovníků AD.

*„Zkusím si najít, a když nevím, to se tady zajdu zeptat, ...spíš co potřebuju.“ (K25)*

Z výzkumu je zřejmé, že se uživatelům AD dostávají nové informace dle jejich potřeb. Může se ovšem stát, že pro ně nejsou pokaždé srozumitelné. V konečném důsledku jsou však vždy objasněné a podané do takové míry, jak je vyžadováno podle potřeb uživatelů AD.

### **3. kategorie: Přístup pracovníků**

Tato kategorie pojednává o tom, jak vnímají uživatelé AD přístup pracovníků v rámci vzdělávání. Do jaké míry může ovlivnit jejich zájem a postoj, je zjišťováno pomocí těchto kódů: důvěra-sympatie, pochopení, nepochopení, rozkazování-povýšenost, pocity, vyhovující jednání a pracovník.

Z výzkumu vyplývá, že je pro uživatele velmi důležitá důvěra a pochopení ze strany pracovníka.

*„Lepší je paní Z, že nás dokáže pochopit, že nám neříká to můžete, to nemožete...“ (A12)*

*„Oni mi tak nerozuměly, ona mě víc pochopila než druhé paní.“ (D62)*

Lze sledovat z dat, že přístup pracovníků se objevuje v průběhu rozhovoru vícekrát.

*„Povykládáme si, najdeme společně co dál, ale hlavně ta důvěra musí být. Já jí věřím, můžu jí říkat všechno, aj když se mi něco nepovede, tak to pochopí.“ (L34, 81)*

Naopak se může stát, jak je zřejmé z výzkumu, že uživatelé nevnímají podporu ze strany pracovníka, ale spíše je podceňují a neberou je jako rovnocenné partnery, jak by to ve vzdělávání dospělých mělo být.

*„Ale zas ...nechtěla jsem paní J., ta se nad námi povyšuje. Ona je něco víc než my. Když mě brala jak děcko a enom rozkazovala, to se mi nelíbilo.“ (A9, 10, 119)*

Mnohdy názor může ovlivnit i další komunikaci.

*„Mně se to teda nelíbilo. Já mám tatu cigána, a mně se nelíbilo, jak o nich mluvila. Tak za ní jsem moc už nechtěla chodit.“ (D55, 57)*

Z výzkumu můžeme spatřovat i to, že přístup pracovníků má vliv na to, jak se cítí uživatelé při vzdělávání.

„Nepřipadám si až tak blbě. Já nevím, ale když spolek o tom jednáme, mám z toho dobrý pocit.“ (M23, 26)

„S druhýma jsem si myslela, že se nemožu tak svěřit jak jí.“ (D60)

Z rozhovorů s paní Anetou a paní Lenkou je patrné, že mají zájem o zdokonalování se ve finanční gramotnosti, ale uvítala by jiný přístup pracovníka.

„Spíš si o tom povykládat, jak jsme to dělaly s paní. Třeba, že mi řekne, na tom možu ušetřit, nekupujte toho tolik, a né mi říct to nemožeš...“ (A13, 79)

„Spíš bych asi... nějaké to společné řešení zkusit najít.“ (L50)

Smíšené pocity může vyvolat i neznalost, jak se ukázalo u paní Kláry.

„Poprvé to bylo divné. Nevěděla jsem, jak to bude, teď už vím, že mi jen poradí a pak si to dělám sama a to mi pasuje.“ (smích) (K50, 55)

Bylo zjištěno, že přístup vzdělavatele při vzdělávání dospělých je velmi důležitý. Nespokojenost s přístupem vyvolal i během rozhovoru hněv a zároveň potřebu se vyvídat. Lze spatřovat, že uživatel vycítí z chování a komunikace postoj pracovníka k němu.

#### 4. kategorie: Motivace ke vzdělávání

Kódy směřující ke vzniku této kategorie byly především děti, byt-bydlení, rodina, známí-okolí, dokázat pro sebe a cíl jako motivace. Dospělý člověk se vzdělává a má zájem změnit důvod svého chování právě pro někoho nebo pro něco. Pro matky jsou hlavním motivačním faktorem děti.

„Abych měla pro děti vždycky schovanou rezervu, víte.(?)“ (A85)

„Děti mě k tomu vedou, abych se o ně dokázala postarat.“ (M35)

„Děti... já nechcu jak moje matka, já se budu snažit, jak můžu.“ (L64)

Motivací může být i rodina, výzkum nám ukázal, že jsou to právě ti lidé, které chtějí přesvědčit, že se zvládnou postarat o svoji rodinu.

„Já jsem si říkala, že když sestra dostala byt a já bych chtěla... jsem to chtěla taky dokázat.“ (A94)

„...chtěla bych to dokázat kvůli němu.(otec)“ (K95)

„A chtěla bych to sama dokázat, aby aj moje matka viděla, že se dokážu postarat.“ (M38)

Rodina může být taky v opačné pozici a příklad rodiny nám ukazuje, jak bychom to nechtěli dělat.

„Mama se o nás nestarala vůbec, bylo jí jedno, co děláme, kde jsme a co máme jest. Já bych tak nemohla.“ (L67, 68)

Uživatelky AD jako matky si uvědomují zodpovědnost za své děti. Výzkum nám předkládá, že právě v primární rodině nemají tu podporu a spíše musejí dokazovat svoje schopnosti.

### **5. kategorie: Podpora ze strany pracovníků**

Tato kategorie je zařazena z důvodu ukázat, jak velké podpory ze strany pracovníků se uživatelům dostává. V této kategorii jsou tři kódy: poradenství, pochvala a podpora.

Do jaké míry využívají poradenství v AD je zřejmé z výzkumu.

„Kdybych si to dělala sama, tak je mi to aj tak k ničemu, protože bych si to psala a nevěděla bych, kdo by mi s tím poradil (?) Nikdo paní, to bych se na to mohla pak i vykašlat, nerozuměla bych co s tím.“ (A111, 112)

„Řekla mi co a jak. Ale třeba mi ukazovala na počítači, kde to hledat.“ (A115, 116)

„Spíš kam mám zatelefonovat, nebo lidi, kteří mají co na starosti.“ (K82)

„Ukáže mi to instruktorka, jak si to mám vést, jak to mám dělat.“ (M8)

„Pak se domluvíme, jak to budeme dělat jinak.“ (L82)

Lze poskytnout uživateli základní poradenství nebo pomoci jako kouč. Výzkumem bylo zjištěno, že uživatelky AD využívají pomoc pracovníků, aby se zdokonalovaly v nejrůznějších činnostech. Lze taky sledovat, že pomoc vidí, tam kde spatřují pro sebe a svoje děti užitek.

„Dorty, to budu péct i doma. Upékla jsem si malému k narozeninám, já bych takový sama neudělala.“ (A98, 100)

„Ted' jsem dělala koláče a skoro nic to nestálo a měli jsme dva plechy.“ (L28)

„Tady jsem víc pokročila ve vyřizování papírů, jakože žádosti nějaké, rodný list jsem si vyřídila, napsala jsem si to s instruktorkou na počítači.“ (L56)

„Povykládáme si, najdeme společně co dál.“ (L34, 71)

Dále z výzkumu bylo patrné, že uživatelky AD jsou rády, když je někdo pochválí.

„Aj mě pochválí, ono to tak potěší.“ (A90)

„Paní J. mi říkala, že si to pěkně vedu, a když jsem začala dávat ty splátky, tak jsem z toho měla radost. Mě nikdo nechválil, snad až tady.“ (M53, 54)

„Aj mě pochválí a to člověka potěší. Aj to povzbudí, abych šla dál, o krok dál.“ (L61, 62)

„Ta moje instruktorka mě vždycky pochválila a mě to tak potěšilo. Já jsem měla takovou radost.“ (D70, 71)



Z výpovědi paní Kláry se může zdát pochvala jako motivační prvek, ale taky může být vnímána jako neobvyklý jev.

*„To mě chválíjou, ale je to divné, mě nikdo nechválil. Jsem ráda, ale je to divné, nejsem na to jakoby zvyklá.“ (K90, 91)*

Podporu ze strany pracovníků uživatelé využívají a je chápána přirozeně. Uživatelky jsou si vědomy potřeby ji využívat, důvodem je i dosažení cílů.

### **6. kategorie: Užitečnost do budoucna**

Pomocí této kategorie bylo zjišťováno, zda uživatelé spatřují nové znalosti a dovednosti upotřebitelné i po odchodu z AD. Kódy, které směřovaly ke vzniku této kategorie: změna, protože to potřebuji, cíle, přehled, nepotřebnost, domácí práce, informální učení a samostatnost.

Z výzkumu je patrné, že uživatelky pociťují změnu, která jim pomáhá zabezpečit rodinu po finanční stránce.

*„Neuměla jsem nic, když jsem dostala peníze, za pár dní jsem neměla ani korunu. Byla jsem ráda, že mi to tak začalo vycházet, ale také jsem nekoupila panenku malé, když fňukala v Kauflandě.“ (D66, 33)*

*„Já aj teď idu nakupovat po mateřské, ale co potřebuju, žádné blbosti.(smích) Hlavně první zaplatím nájem, pak si koupím mléka, plénky, jídlo a co zbyde, si schovám.“(A42,43)*

*„Třeba jsem potom neměla na pohotovost pro malého, aspoň vím, že jsem se naučila hospodařit, že si můžu schovat peníze pro mé děti.“ (A87)*

*„Určitě, mám přehled, který jsem nikdy neměla. Vždycky, jak jsem dostala peníze, tak jsem nakupovala a pak jsem čekala, jak dostanu další...“ (M9, 10)*

Z rozhovorů s paní Anetou a paní Danou je patrné, že vnímají změnu chování. Můžeme sledovat, že se to znovu vztahuje k péči o jejich domácnosti. Vidí, že jim to funguje a lépe než předtím.

*„Ze začátku se mi to zdálo, teď už ne, aspoň mám přehled kolik minu za drogérku a takové.“(A36)*

*„Nemůžu teda děckám kupovat ve městě nějaké ty hranolky, koupím si radši brambory v Kauflandu v akci a udělám normálně oběd a máme to i na dva dny.“ (D28)*

Můžeme sledovat i rozdílné názory v rozhovoru s paní Klárou, že není plně přesvědčena o prospěšnosti získaných znalostí, ale v případě potřeby je využije.

*„Tak si říkám, že už si nebudu ten finanční sešit psat... nemusela mít jako. Kdybych byla na bytě a byla by taková situace, že bych dostala míň z práce, tak si to určitě udělám, abych věděla třeba, jako kolik můžu dát za jídlo, hygienu a tak.“ (K103, 104)*

Výzkum ukázal, že se neformální učení může prolínat s informálním. Dokladem jsou získaná data od paní Kláry a Dany.

*„Já i dřív jsem se dívala na internetu, nebo jak v televizi dávají toho, co levně vaří... No, Hruška. (smích) To sleduju, dívám se, a říkám si, no tak to by mohlo být dobré jako.“ (K60 - 62)*

*„Ano, byla tady jedna paní, paní Monika se jmenovala, a taky hodně mně pomohla tady. Kolikrát mně řekla, že člověk uvaří i za 20,-, že se každý den nemusí utrácet 200,-.“ (D19, 20)*

Ve vzdělávání dospělých hraje roli proces, který směřuje k samostatnému jednání. Což se shoduje i s cílem sociální služby a z výzkumu je zřejmé, že nechtějí být uživatelé zcela závislími.

*„Recept jsem si vzala, podruhé si to udělám sama.“ (L29)*

*„...ted' už vím, že mi jen poradí a pak si to dělám sama a to mi pasuje (smích).“ (K55)*

A můžeme sledovat, že samostatnost zvyšuje i sebevědomí.

*„Už vím kam zajít, poradím si. Už bych to aj zvládla sama bývat.“ (A32)*

*„Co už vím, to si už sama udělám, paní (').“ (A113)*

Uživatelky AD vidí změnu svého chování a nejčastěji pokud se to dotýká jejich domácností. Znalosti si pak dále rozšiřují i pomocí internetu, televize, ale i povídáním se známými.

## **7. kategorie: Zájem o učení**

Poslední kategorie vznikla na základě těchto kódů: je to důležité, radost, vidím výsledky a chci to změnit. Pro výzkum byla kategorie důležitá, abychom zjistili, zda mají uživatelé zájem o vzdělávání a jak je pro ně důležité.

Sledujeme, že ve vzdělávání pro uživatelky hraje role matky hlavní úlohu.

*„Prostě to potřebuju, tak se nedá nic dělat, šak by mně děcka vzali.“ (M49)*

*„Mám strach, aby děcka nevzali. Ale už vím, že to nejde, tak se to musím naučit.“ (L85, 86)*

Důležité je i zajištění následného bydlení, pokud se zbaví dluhů.

*„Říkala jsem si, že si musím zaplatit ty popelnice a ted' už si dělám takto z rukama (smích).“ (K86)*

Z výzkumu je podstatné, že uživatelé AD mají zájem o další vzdělávání a že ze svých výsledků mají radost.

„*Mě baví ten rozpis těch výdajů.*“ (A57)

„*Mě to bavilo, když jsme něco dělaly, povykládaly jsme si.*“ (D30)

„*Když jsem viděla, že se mi daří plnit, co jsem si řekla, tak to jsem byla moc ráda.*“ (D69)

Prostřednictvím vzdělávání vidí také úspěšné zajištění své rodiny.

„*Já chcu mít všechno v pořádku, proto jsem to dělala tak.*“ (pauza) (D52)

„*Já se snažím, doufám, že to dokážu.*“ (M46)

Uživatelé AD spatřují v učení se svoji šanci na běžný život, možnost ochránit a zabezpečit své rodiny.

## 5.1 Shrnutí výzkumné části

V empirické části bakalářské práce bylo hlavním cílem zjistit, jak hodnotí uživatelé AD vzdělávací program ve finanční gramotnosti. Výzkum probíhal v AD, kde se tento vzdělávací program uskutečnil. Na výzkumu participovalo 5 informantek, které prošly celým vzdělávacím programem. Prostřednictvím 7 kategorií nám byla poskytnuta zpětná vazba k výzkumným otázkám.

### **Jak hodnotí uživatelé AD průběh vzdělávacího programu ve finanční gramotnosti?**

Intervence, které jsou součástí vzdělávání uživatelek AD, jsou podle výzkumu dostatečně dlouhé. V mnohých případech se odráží od potřeby uživatelů a jejich dosavadních schopností či dovedností. Pokud ovšem necítí uživatelka takovou potřebu, může její délka působit negativně. Dále bylo zjištěno, že je vhodné směřovat schůzky na dobu, kdy mají uživatelky zaopatřené děti. Na druhé straně vítají časovou flexibilitu, tj. možnost se domluvit, případně změnit termín.

Také informace, které se k uživatelům dostanou, jsou podle výzkumu považovány za nové. V mnohých případech ovšem ne vždy srozumitelné, i když uživatelé nemají problém se znovu zeptat. Z dat nevyznělo, zda uživatelé vnímají takové situace jako nepříjemné. Je na pracovníkovi AD, aby zvolil vyhovující styl komunikace. Podle výzkumu by uživatelé neměnili individuální jednání za skupinové. Je to pro ně spíše osobní překážka, nechtějí ventilovat své potíže před širším okolím, mají pocit menší možnosti seberealizace.

### **Jak uživatelé AD hodnotí podporu a přístup ze strany pracovníků při vzdělávání ve finanční gramotnosti?**

Při získávání dat na tyto otázky bylo možné sledovat různá psychická napětí uživatelů. Podle toho zda cítí pochopení ze strany pracovníků či nikoliv. Je zřetelné, že pak raději využívají podpory pracovníka, ke kterému mají důvěru a necítí se podceňováni. Tato tvrzení jsou podložena i v odborné literatuře. Nedůvěra působí jako demotivující faktor. Z výzkumu je patrné, že uživatelé vítají právo volby, než určení pracovníkem, co mají dělat.

### **Jak se uživatelé AD cítí při vzdělávání ve finanční gramotnosti?**

Pocity jsou spojovány především s tím, jak vnímají uživatelé vzájemnou komunikaci s pracovníkem. Tady vidíme problém, který může ohrozit vzájemnou spolupráci při dalším vzdělávání. Lze si všimnout i opačného přístupu, kdy se uživatel cítí uznáván a tolerován. Při rozhovorech tyto situace informanti popisovali uvolněně, s úsměvem.

### **Co uživatele AD motivuje ke změně postoje k finančnímu hospodaření?**

Do jaké míry jde o vnější nebo vnitřní motivaci, lze posoudit z výzkumu. Odpovědi se ve většině shodovaly, konkrétně jde o zajištění svých dětí. Zde si můžeme povšimnout, jak primární rodina může motivovat informantky ke změně. Mají potřebu dokázat si, že jsou dobrými matkami, které zvládnou péči o děti a svou domácnost. Můžeme to chápat jako jejich seberealizaci.

Dále pak můžeme sledovat několik faktorů, které mají své místo ve vzdělávání. Pokud je pochvala správně aplikována, může člověka nejen potěšit, ale také utvrdit v tom, že naše činnost je správná. A tím můžeme vědomosti i dovednosti dále rozvíjet.

### **Jaký je zájem uživatelů AD o vzdělávání ve finanční gramotnosti?**

Ve výzkumu jsme zmapovali, jaký zájem mají uživatelky AD o vzdělávání. Je patrné, že si uvědomují potřebu rozvíjet klíčové kompetence v roli matky samoživitelky, a to především zajistit rodinu po finanční stránce. Mají radost, když vidí výsledky, když se jim daří plnit cíle. Výzkumem bylo odkryto i to, že pozornost a čas jim věnovaný, může vzbudit zájem o další vzdělávání.

## **Jak uživatelé AD vnímají přínos vzdělávání ve finanční gramotnosti pro svůj běžný život?**

Uživatelky vidí změnu, kterou jim vzdělávání přineslo pro sebe a jejich rodiny. Pomocí dat z výzkumu bylo popsáno, že finanční vzdělávání se prolíná i do informálního, a tím se stává součástí života. Nejsou zcela ztotožněni s tím, co všechno je pro ně potřebné, důležité, ale je, že pokud to budou potřebovat v budoucnu, jsou si schopny samy poradit a využít získané znalosti a dovednosti.

### **5.1.1 Další fakta, která vyplynula během výzkumu**

Informantky vypovídaly, že pokud nemůžou přijít na domluvenou schůzku s pracovníkem, domluví se na další. *„Mně to vyhovuje, ještě se i domluví, když nemůžu...“* (M2) *„Na schůzky jsme se domlouvali, a když jsem nemohla, tak se dalo domluvit.“* (D4)

Takové jednání je vede k zodpovědnosti, která je významným faktorem při platební morálce, tudíž je podstatným elementem při edukaci v rámci finanční gramotnosti.

Během rozhovorů několikrát zaznělo, že informantky byly zvyklé již z primární rodiny určitým způsobem hospodařit s penězi. *„Mamka to měla snad stejně jak já, když byly peníze, byly, když ne, tak nebyly.“* (M18)

Výchovu z dětství a dospívání je nutno zohlednit i při vzdělávacím programu, kdy za klíčovou považujeme změnu chování. Aby dospělý člověk změnil postoj, musí se sám rozhodnout po zvážení všech možných rizik až do konečného důsledku. Na vzdělavateli je, aby předal jen podněty k rozhodování.

## 6 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

V rámci výzkumu jsme zjistili, jak uživatelky AD hodnotí vzdělávací program ve finanční gramotnosti. Můžeme uvést několik důvodů, proč je tento výzkum potřebný. Pomocí tohoto hodnocení jsme si ověřili, zda vzdělávací program má přínos pro účastníky vzdělávání. Dalším důvodem byla kontrola realizace, jak je vzdělávací program v souladu s cíli uživatelek AD. Dále je hodnocení směrodatné pro zdokonalování struktury vzdělávacího programu, jako je jeho obsah, metody, které více budou vyhovovat potřebám účastníkům vzdělávání. Následně směřujeme ke zvyšování kvality vzdělávacího programu, a to tím, že přehodnotíme dosavadní program a upravíme ho podle vyhodnocení získaných dat během výzkumu.

Výhodu spatřujeme v tom, že vzdělávací program je uskutečňován individuálně, což umožňuje opakování jednotlivých témat podle potřeb účastníků. Vzdělávací program nelze zvolit jako jednodenní nebo dvoudenní kurz. Podpora pracovníků během delší doby, která se opět přizpůsobuje schopnostem uživatelky AD, by měla přispívat k tomu, že jednotlivé dovednosti se postupně zautomatizují, a tak se stávají znakem pro sociální začleňování.

Podstatné je i to, že uživatelky AD mají zájem a potřebu se zdokonalovat ve finanční gramotnosti, proto bychom je měli vhodně motivovat. Důležitý je vztah pracovníka k uživatelkám AD, navázání jejich důvěry, porozumění jejich situaci a zohlednění jejich sociokulturní normy.

Ke zkvalitnění vzdělávacího programu na základě získaných dat můžeme doporučit pro pracovníky AD, kteří se podílí na vzdělávání:

- Předem seznámit uživatelky s průběhem vzdělávání.
- Společně si dohodnout den a čas schůzky, pokud není možné termín dodržet, dbát na to, aby si uživatelka přišla domluvit nový termín.
- Individuálně volit délku a četnost schůzek podle schopností uživatelky.
- Komunikaci přizpůsobit možnostem uživatelky, srozumitelnost ověřovat zpětnou vazbou.
- Postupně uživatelky podporovat k samostatnosti, nevytvářet uměle závislost.
- Všimát si, co uživatelku aktivuje, motivuje k dalšímu vzdělávání.
- Ocenit snažení uživatelky a chválit účelně.

- Společně se zaměřit na to, jak věci dosáhnout, nikoli že to nejde.
- Nehodnotit chování uživatelky, ale vést ji k uvědomění možných rizik při jejím rozhodování.

Tento výzkum by mohl být dále podnětem ke komplexnější evaluaci vzdělávacího programu. Zvláště pak po delším časovém intervalu, kdy se matky s dětmi vrátily do běžného života, zda jsou osvojené dovednosti přínosem a do jaké míry jsou využívány nebo zda se informantky vrátily k původnímu způsobu hospodaření.

## ZÁVĚR

V bakalářské práci jsme se zabývali finanční gramotností matek samoživitelek, které se právě díky nízké finanční gramotnosti ocitly v AD. Můžeme říct, že matky samoživitelky patří do speciální cílové skupiny. Musí plnit hned dvě role současně, pečují o děti a zároveň zajišťují rodinu po finanční stránce.

Proto jsme nejdříve v teoretické části bakalářské práce vymezili pojmy související s finanční gramotností a dále pak rizika, která jsou spojována s nízkou orientací v této oblasti, která je často příčinou sociální exkluze. Zde se nabízela další kapitola, která se věnuje vzdělávání dospělých v sociální práci. S tímto tématem se v odborné literatuře příliš neseťkáváme. Spojení vzdělávání a sociální práce se zaměřuje převážně na pracovníky v sociální sféře než na lidi, kteří tuto službu využívají. Právě pro ně by mělo být vzdělávání druhou šancí pro běžný život ve společnosti.

Z toho důvodu byl zvolen hlavní cíl výzkumu, abychom porozuměli matkám v AD, které se učí hospodařit s penězi, zvládat svoji domácnost a přitom jsou na všechno samy. Hlavního cíle jsme dosáhli pomocí dílčích otázek. Prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů jsme získali potřebné informace o tom, jak uživatelky AD hodnotí vzdělávání ve finanční gramotnosti.

Je zřejmé, že uživatelky AD mají zájem o vzdělávání, vidí v něm šanci pro řešení své sociální a bytové situace. Výzkum dokazuje, že u této sociální skupiny není možné je jen seznámit s novými dovednostmi, ale především je podporovat při jejich průběžném osvojování a dávat jim prostor pro samostatné rozhodování a tím posílit jejich sebedůvěru. Výzkum také ukázal, jak je velmi důležitý vzdělavatel. Do jaké míry může ovlivnit vzdělávání dospělých. Je potřeba, aby si vzdělavatel uvědomil, že jedná s dospělými lidmi, kteří už nějaké nabyté zkušenosti mají. Je na něm, aby tyto zkušenosti poznal a navázáním na ně je dále rozvíjel. Pravidlo, že se účastník při vzdělávání dospělých má cítit jako rovnocenný partner, musí být uplatněno i při edukaci uživatelky v AD.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ADAIR, John Eric. 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing. ISBN 80-86851-00-1.
- [2] BENEŠ, Milan. 2003. *Andragogika*. 2. vyd. Praha: Eurolex Bohemia. ISBN 8086432238.
- [3] BERGHAM, Jos. 1995. „Social Exclusion in Europe: Policy Context and Analytical Framework“. In: *Beyond the Threshold. The Measurement and Analysis of Social Exclusion*. Ed. By G. Room. Bristol: Policy Press, Pp 10-28.
- [4] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [5] DISMAN, Miroslav. 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.
- [6] GULOVÁ, Lenka. 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3379-1.
- [7] HATÁR, Ctibor. 2012. *Sociálna andragogika: Kapitoly z teórie a metodiky sociálno-edukačnej starostlivosti o dospelých*. Nitra: Pedagogická fakulta UKF. ISBN 978-80-558-0073-0.
- [8] HENDL, Jan. 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
- [9] JOCHMANN, Vladimír. 1992. *Výchova dospělých - Andragogika*. In: *Varia Sociologica et Andragogica*, AUPO Olomouc.
- [10] JOCHMANN, Vladimír. 1994. *Integrální andragogika*. In: *Andragogika*. Katedra sociologie a andragogiky FF UP Olomouc.
- [11] KAJANOVÁ, Alena. 2007. *Sociální exkluze (a romská menšina) v České republice*. In: KAHOUN, Vilém. *Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II*. V Praze: Triton. ISBN 978-80-7387-064-5.
- [12] MALACH, Josef a Bedřich ZAPLETAL. 2005. *Vybrané problémy andragogiky*. Ostrava: Ostravská univerzita, Pedagogická fakulta. ISBN 80-7368-043-2.
- [13] MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

- [14] MOŽNÝ, Ivo. 2008. *Rodina a společnost*. 2., upr. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-86429-87-8.
- [15] MUŽÍK, Jaroslav. 1998. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia. ISBN 80-859-6352-3.
- [16] NAVRÁTILOVÁ, Jitka. 2013. *Azylové domy pro matky s dětmi*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [17] NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA. 2011. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET. ISBN 978-80-904396-1-0.
- [18] PALÁN, Zdeněk. 2003. *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského. ISBN 80-867-2303-8.
- [19] PRŮCHA, Jan. 1997. *Moderní pedagogika: Věda o edukačních procesech*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8170-3.
- [20] PRUSÁKOVÁ, Viera. 2005. *Základy andragogiky*. Bratislava: Gerlach Print. ISBN 80-89142-05-2.
- [21] RABUŠICOVÁ, Milada. 2002. *Gramotnost: staré téma v novém pohledu*. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta. Rubikon (Masarykova univerzita), sv. 8. ISBN 8086251144.
- [22] RABUŠICOVÁ, Milada a Ladislav RABUŠIC. 2008. *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-4779-2.
- [23] SPROW FORTÉ, Karin. 2013. Educating for Financial Literacy: A Case Study With a Sociocultural Lens. In. *Adult Education Quarterly*. roč. 63, č. 3, s. 215-235. DOI: 10.1177/0741713612460267.
- [24] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [25] VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1770-8.
- [26] ŽILOVÁ, Anna. 2005. cit. podle BRNULA, Peter. 2013. *Sociální práce: dejiny, teórie a metódy*. 2. vyd. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-89238-77-4.

## Internetové zdroje

- [1] HABÁŇ, Petr, BERÁNKOVÁ, Kateřina. *K poskytnutí doplatku na bydlení lidem žijícím v dlouhodobých ubytovnách bude nutný souhlas obcí*. www.portal.mpsv.cz [online] 2015 [cit. 2015-22-04]. Dostupné z: [https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2015/04/2015\\_04\\_21\\_tz\\_doplatek\\_na\\_bydleni.pdf](https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2015/04/2015_04_21_tz_doplatek_na_bydleni.pdf).
- [2] HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ, Jaroslava. *Matky samoživitelky a jejich situace v České republice; „Sandwichová generace“ – kombinování práce a péče o závislé členy rodiny (děti a seniory)*. In *Gender Studies* [online]. 2011, [cit. 2015-08-03]. Dostupné z: [http://www.genderstudies.cz/download/samozivitelky\\_sendwichova.pdf](http://www.genderstudies.cz/download/samozivitelky_sendwichova.pdf).
- [3] HRADIL, Dušan. *Češi a finanční gramotnost. Kde jsou největší mezery?* www.mfcr.cz [online]. 2011, [cit. 2015-08-03]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2011/2011-04-01-vmediich-4031-4031>.
- [4] MAREŠ, Petr, Markéta HORÁKOVÁ a Miroslava RÁKOCZYOVÁ. *Sociální exkluze na lokální úrovni* [online]. 2008 [cit. 2015-03-09]. ISBN 978-807-4160-141. Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_280.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_280.pdf).
- [5] MEMORANDUM. *Memorandum o celoživotním učení* [online]. 2000. [cit.2015-03-03]. Dostupné z: WWW: < <http://old.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm>>.
- [6] MIKESZOVÁ, Martina. *Šetření skupin akutně ohrožených sociálním vyloučením v Praze, Středočeském, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji*. In: [online]. 2010 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: [http://www.disparity.cz/data/usr\\_048\\_default/zprava\\_a1001\\_2.pdf](http://www.disparity.cz/data/usr_048_default/zprava_a1001_2.pdf)
- [7] MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Národní strategie finančního vzdělávání*. [online]. 2010 [cit.2015-03-08]. Dostupné z: [http://www.vzdelavani2020.cz/images\\_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financnivzdelavani/narodni\\_strategie\\_financniho\\_vzdelavani\\_mf2010.pdf](http://www.vzdelavani2020.cz/images_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financnivzdelavani/narodni_strategie_financniho_vzdelavani_mf2010.pdf)
- [8] MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Rodinné finance*. [online]. 2014 [cit.2015-03-08]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/rodinne-finance>.
- [9] MPSV. *Statistiky nezaměstnanosti z územního hlediska* [online]. 2015 [cit.2015-03-08]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/uzem/>

- [10] STEM/MARK. *Finanční gramotnost v ČR: Kvantitativní výzkum – Finanční gramotnost obyvatel ČR*. In Ministerstvo financí České republiky. [online]. 2010 [cit. 2015-03-03]. Dostupné z:  
file:///C:/Users/PC/Downloads/Odborne-vyzkumy\_2010-12\_Zaverecna-zprava-z-vyzkumu-plne-zneni-STEMMARK%20(1).pdf.
- [11] ŠKRABAL, Josef. *Jaké je složení domácností v ČR?* [online]. 2013 [cit.2015-03-08]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/jake\\_je\\_slozeni\\_domacnosti\\_v\\_cr\\_20130307](http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/jake_je_slozeni_domacnosti_v_cr_20130307).
- [12] TOUŠEK, Ladislav. *Kdo drží černého Petra*. [online]. 2007 [cit.2015-03-08]. Dostupné z:  
<http://www.clovekvtsni.cz/uploads/file/1364590154-cerny%20petr.pdf>.
- [13] TVRDKOVÁ, Jana. *Alarmující statistika exekucí*. [online]. 2014 [cit.2015-03-08]. Dostupné z: <http://www.ekcr.cz/1/aktuality-pro-verejnost/251-alarmujici-statistika-exekuci?w>.

## Zákony

- [1] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1268–1273. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.
- [2] ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1305-1312. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.
- [3] ČESKO. Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 31, s. 1634-1642. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>.
- [4] ČESKO. Zákon č. 133 ze dne 12. dubna 2000 o evidenci obyvatel. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 39, s. 1867-1869. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-133>.
- [5] ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 23. dubna 2009 o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 58, s. 2822-2829. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198#cast1>.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

AD	Azylový dům pro matky s dětmi
Apod.	A podobně
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
IP-JMK	Individuální projekt Jihomoravského kraje
MD	Mateřská dovolená
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Např.	například
RD	Rodičovská dovolená
SOU	Střední odborné učiliště
Tj.	To je
ZŠ	Základní škola

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Graf 1 Cash-flow - rozvržení příjmů a výdajů v čas.....	15
Graf 2 Porovnání úplných a neúplných rodin v příjmech v ČR.....	24

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Srovnání kreditní karty s kontokorentem.....	16
Tabulka 2 Základní údaje o informantkách.....	38
Tabulka 3 Seznam kategorií s kódy.....	43

## SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha I      Vzdělávací program ve finanční gramotnosti
- Příloha II     Transkripce rozhovoru
- Příloha III    Kategorie s kódy
- Příloha IV    Záznamový arch



# **PŘÍLOHA P I: VZDĚLÁVACÍ PROGRAM VE FINANČNÍ GRAMOTNOSTI**

## Programový cíl při finančním vzdělávání uživatelů AD:

1. naučit se hospodařit a samostatně vést domácnost

## Specifické cíle při finančním vzdělávání uživatelů AD:

1. umět jednat na úřadech
  - vyřídit si potřebné sociální dávky
  - umět si vypsát potřebné formuláře
  - podávat si pravidelně žádosti na úřadě práce
2. přehled nad svými příjmy a výdaji
  - vedení finančního deníku
  - sestavení rozpočtu za měsíc
  - pravidelné placení nájmu, poplatků
  - ušetření cca 10% financí z příjmu
3. práce na PC
  - základy práce s PC
  - vyhledávání na webových stránkách
  - elektronická pošta
  - internetbanking
4. orientovat se v úvěrech, půjčkách a jejich splácení
  - naučit se číst předložené smlouvy
  - spočítat si přeplacení půjčky
  - řešit splácení dluhů

## Úvod – seznámení s průběhem vzdělávacího programu

### Umět jednat na úřadech

Informace sociálně právní minimum – sociální zabezpečení, výživné, dluhy, exekuce

Nácvik vypisování formulářů, žádostí

Podpora při upevnění schopností k úplné samostatnosti

### Přehled nad svými příjmy

Zavést finanční deník – sepsat příjmy a výdaje

Zajistit si placení pravidelných poplatků

Sepsat seznam na nákup

Nácvik nakupování dle seznamu

Podpora při vedení finančního deníku,

Sestavit rozpočet, hledat možné finanční rezervy

Vyzkoušet nové recepty na levná jídla

Nácvik postupného vedení finančního deníku, rodinného rozpočtu a jeho využití k úplné samostatnosti

Ušetření 10% financí na další měsíc

Postupné šetření financí k novému bydlení, vybavování bytu

### Práce na PC

Obsluha PC

Nácvik při práci s PC

Seznámení s využíváním internetu

Nácvik při hledání potřebných informací na internetu

Využívání elektronické pošty

Internetové bankovníctví

Samostatné využívání PC

### Orientovat se v úvěrech, půjčkách a jejich splácení

Případové studie po neplacení „rychlých půjček“

Přednáška odborníka

Orientace při sepisování smlouvy

Nácvik počítání přeplacení úvěru

Sepsání splátkového kalendáře

Podpora při pravidelném splácení splátek k úplné samostatnosti

## PŘÍLOHA P II: TRANSKRIPCE ROZHOVORU

paní Aneta

**T:** Chtěla bych se zeptat na začátku našeho rozhovoru, jestli si to můžu nahrávat?

A1. Ano paní

**T:** děkuji moc

**T:** Chtěla bych Vám položit otázky ohledně Vašeho učení ve finančním hospodaření, jak Vám to vyhovuje nebo naopak nevyhovuje.

**T:** Jak vám vyhovují schůzky se sociální, instruktorkami.

A2. Akorát je to.

A3. Jen jsem dostala takovou instruktorku, 1,5hod (') jsme dělali finanční deník.

A4. To bylo strašné.

A5. Paní sociální po mně nechtěla účtenky, víte. (?)

A6. Třeba za cigarety, vím, kolik stojí cigarety, nepotřebuju od toho účtenku, nejsem tak blbá. (')

A7. Já jsem se s ní pohádala.

*U paní A byl vidět hněv.*

A8. Já jsem si ji chtěla změnit...

A9. Ale zas... nechtěla jsem paní J., ta se nad námi povyšuje.

A10. Ona je něco víc než my.

A11. Ta je ještě horší, ale bylo to blbé, že bych to pořád měnila.

A12. Lepší je paní Z, že nás dokáže pochopit, že nám neříká to můžete, to nemožete, chápete (?)

**T:** Hhm, rozumím

A13. Spíš si o tom povykládat, jak jsme to dělaly s paní Z.

A14. Teď mi zbylo hodně peněz, koupila jsem si mobil.

A15. Ona mi řekla to nemožete, to stojí 1000,- , já jsem jí řekla, když vycházím, tak můžu.

A16. Když dostanu byt, tak to mám schované, úplně pod zámkem.

A17. Zamkla jsem si to ve skřínce, kdybych to měla v peněžence, tak to nevím... mám to ve skřínce. (pauza)

A18. Cíle mám splněné.

A19. Já jsem měla uhradit si dluh na popelnících, potom mám najít si následné bydlení, to mi zůstává.

A20. Mám požádané o sociální byt, a péči o děti zvládám.

**T:** Tak vidíte ty změny. Jak byste to dokázala bez pomoci?

A21. To bych nedokázala.

A22. Potřebovala jsem poradit a pak si dělám sama.

**T: Nedokázala, tak je tam změna?**

A23. Dostala jsem porodné a z toho jsem si zaplatila odpady.

Úsměv na tváři

**T: Tak to je pěkné.**

A24. Vidíte, že je to pěkné, když jsem si v 19 zaplatila dluh (?).

A25. I paní ze sociálky mi řekla, že je to pěkné, že jsem si zaplatila tak velký dluh.

A26. Ale víte, jak jsem říkala, že tam nemůžu mít tak velký dluh, jak D... oni se ošidili, řekla jsem jim to.

**T: Vás ošidili?**

A27. Ne paní, oni to přepočítali a platila jsem jen 5 800,- a ještě jsem si zaplatila i tento rok.

A28. Na příště jsem si domluvila, platit na víckrát, jak jste říkali.

**T: A tolik peněz pohromadě jste měla poprvé?**

A29. Jo, (pauza) vlastně né paní, u Davidka jsem měla ještě víc, tehdy jsem měla 21.

**T: Tehdy jste si nezaplatila dluh?**

A30. Protože jsem paní nevěděla.

A31. Aní jsem nevěděla, jak to chodí, že by jsem mohla dostat nějaký byt.

A32. Už vím kam zajít, poradím si. Už bych to aj zvládla sama bývat.

**T: Co si myslíte, jak další informace využijete?**

A33. Jak Paní

**T: Mám na mysli, jak si vedete finanční deník, děláte si rozpočet a jiné.**

A34. A jó. Už jsem se naučila hospodařit s tím, vím za co minu, mám aspoň přehled.

**T: Myslíte, že to budete využívat i později, třeba když odejdete z AD?**

A35. Nevím, možná ze začátku, potom možná né, nevím, jak to potom bude.

**T: Co se vám zdá dobré a co zbytečné?**

A36. Ze začátku se mi to zdálo, teď už ne, aspoň mám přehled kolik minu za drogérku a takové.

A37. Aspoň vím kolik dostanu těch peněz celkově, když si to píšu.

**T: Tak dokázala byste mi říct, co byste vynechala?**

A38. Nevím (,).

A39. Ale asi ty účtenky, co (?) ...

A40. Nebo počkám jak budu vycházet, tak si to nebudu dělat.

A41. Ale víte paní, já jsem to hned musela utratit.

*Mluví jistě*

A42. Já aj teď idu nakupovat po mateřské, ale co potřebuju, žádné blbosti.(smích)

A43. Hlavně první zaplatím nájem, pak si koupím mléka, plénky, jídlo a co zbyde, si schovám.

A44. Ale první ten nájem, elektrika, voda, plyn a to všechno.

A45. Inkaso je to že (?). (pauza)

**T: Jo.**

A46. Kde bych potom sháněla na mléko, paní (?).

A47. Koupím si hodně na celý měsíc do ledničky aj plénky do zásoby.

A48. A pak nám stačí maličký nákup.

A49. Rozpočítám si to. (pauza)

A50. Kdybych byla u mamky v tuto dobu, tak bych neměla.

A51. Musela jsem jet na pohotovost a teď jsem měla schované, aj na pohotovost. (pauza)

A52. Eště sestra mi vždycky volala a jsem si musela něco koupit, třeba i hovadinu, že jsem ani nepotřebovala.

**T: Teď si rozmýšlíte, co budete nakupovat?**

A53. Ano paní, teď mě volala sestra do obchodu a nepotřebovala jsem, na co půjdu, nešla jsem.

A54. Zajdu až potřebuju nakoupit něco na vaření.

**T: Jenom se trochu vrátíme. Takže jestli jsem tomu dobře rozuměla, finanční deník nebudete využívat?**

A55. Asi ne...

*přemýšlí*

A56. Ale když budu paní třeba něco potřebovat ušetřit, tak si aj napíšu.

A57. Mě baví ten rozpis těch výdajů.

A58. Enom mě to paní řekla co s tím.

*Radostně mluvila*

A59. Teda aj jsme to dělaly dohromady, ale pak jsem už věděla. (pauza) *přemýšlí*

A60. Já jsem si nechala pojištění, když se mi narodil malý.

A61. Chtěla jsem... paní říkala, že v 18 bude mít... už teda nevím, kolik to bylo, ale stejně je to jedno.

A62. Já jsem to musela zrušit, neměla jsem to z čeho platit a nic mně nevrátili.

A63. A třeba teď, když vím, kolik dám za nákupy, drogérku, tak bych se na to vykašlala a že takové pojištění neutáhnu.

**T: Tak to je dobře. Jste mamina dvou dětí, jak to cítíte... , když vám někdo radí?**

A64. Jak kdy, jak mi to položíte, víte (?).

**T: Tak zkuste mi říct, co vám na tom vadí?**

A65. Třeba že mi nějaká, minule paní I, jí to vadilo, že dávám bratrovi, mě to naštvalo paní a řekla jsem jí na to svoje.

- A66. Já si tam píšu všechno, já jí to ukazuju. (pauza)  
A67. Teď ani nevím, jak to mám říct. (pauza)  
A68. Brácha mi zas aj pomože, víte paní (?) *nepatrně zvýšila hlas*  
A69. Sehnal mi levně automatku, ale nešla.  
A70. Musel mi vrátit peníze.  
A71. Obyčejná pračka strašně roztahuje věci.  
A72. Když jsem tam prala pro malého, strašně to měl rozgajdané.  
A73. A nevíte o nějaké?

**T: Nevím, ale kdyby jsem o něčem věděla, dám vám vědět.**

- A74. Sestra si teď kupovala.  
A75. Dostala jednorázovku a pračka jí nešla, měla celý buben plný vody, ale vyměnili jí to.

**T: Tak to je dobře. (pauza) Ještě se vrátíme, co vám bylo nepříjemné ze strany paní I.?**

A76. Bylo mi nepříjemné, co mám dělat a co ne.

A77. Jo tak jsem to chtěla říct.

**T: Co byste doporučila?**

A78. Spíš třeba, že jsem udělala něco špatně, ale ne aby mě někdo rozkazoval to nemožeš kupovat, to nemožeš dávat a tak.

A79. Třeba, že mi řekne na tom možu ušetřit, nekupujte toho tolik, a né mi říct to nemožeš a takové *(smích)*

**T: Tak spíš vám vadí přístup pracovníků.**

A80. Všechny mi sedí a ona mi nesedí.

A81. Já jsem chtěla se to naučit, a už to aj umím.

A82. Moc mě kontroluje, já si to už chcu dělat sama.

**T: Tak kdybychom to nějak shrnuly. Jaký vám vyhovuje ten přístup?**

A83. Takový, že mi poradí.

A84. Že na tom se dá ušetřit, na tom nedá, já si to veznu k srdci a pak si rozmyslím, jestli jo nebo ne.

**T: Byla jste zvyklá hospodařit jinak. Co vás motivovalo, že se to budete učit jinak?**

A85. Abych měla pro děti vždycky schovanou rezervu, víte(?)

A86. Nebo já jsem to vždycky všechno utratila.

A87. Třeba jsem potom neměla na pohotovost pro malého, aspoň vím, že jsem se naučila hospodařit, že si můžu schovat peníze pro mé děti.

**T: Tak děti jsou určitě největší motivací a ještě někdo?**

A88. Instruktorke, sociální.

**T: ..A dokázala byste říct čím?**

A89. Když jsem říkala... říkala, co se mi stalo přes den. (smích)

A90. Aj mě pochválí, ono to tak potěší. (pauza)

A91. Jak jsem si udělala rozpis sama, to paní Z byla ráda, že to umím.

A92. Nikoho k tomu nepotřebuju.

A93. Jednou mě to ukázala a pak jsem věděla...

**T: A najde se někdo z okolí?**

A94. Já jsem si říkala, že když sestra dostala byt a já bych chtěla... jsem to chtěla taky dokázat.

A95. A už si věřím, že by to vyšlo.

A96. Teda já vím, že mě nemusí vybrat, ale když jsem si všechno zaplatila a tady taky platím.

**T: V azyláku se učíte i jiné věci, jak to vnímáte, že vám to pomůže při hospodaření?**

A97. No, vaření, pečení.

*Mluvila s radostí*

A98. Dorty, to budu péct i doma.

A99. Já vás pozvu ( ).

A100. Upékla jsem si malému k narozeninám, já bych takový sama neudělala.

A101. A víte, kolik by stál (?).

A102. To bych nemohla koupit, ani mamka by mi na to nedala.

A103. A už jsem zkoušela další na vánoce, úplně naši hleděli (smích).

A104. Pečeme i bábovky a bár co, učila jsem se máčky...

A105. To jsem ráda mám navařené pro malého.

A106. Já si to zkusím a takové ty jednoduché věci si už dělám sama.

A107. Mám radost, že to už zvládám sama, víte paní. (?) (smích)

**T: A kdyby byl v azyláku kurz hospodaření a o půjčkách, jak by vám to vyhovovalo, myslíte, že by to stačilo?**

A108. Byla tu nějaká přednáška o exekuci, ale já stejně nemám žádné půjčky.

A109. Já jsem tehdy nemohla, ale stejně bych to měla chvíli v hlavě, pak bych to vypustila. (smích)

A110. To musí být paní čas, že si to tak píšete, chápete to paní?

**T: Ano, chápu, takže si to děláte postupně.**

A111. Kdybych si to dělala sama, tak je mi to aj tak k ničemu, protože bych si to psala a nevěděla bych, kdo by mi s tím poradil (?)

A112. Nikdo paní, to bych se na to mohla pak i vykašlat, nerozuměla bych, co s tím.

A113. Co už vím, to si už sama udělám, paní. ( )

**T: Když se společem bavíte o tom hospodaření s instruktorkou je vám všechno srozumitelné?**

A114. Jo a když něčemu nerozumím, zeptám se.

**T: A jak vám dokázala poradit?**

A115. Řekla mi co a jak.

A116. Ale třeba mi ukazovala na počítači, kde to hledat.

**T: A kdybychom to shrnuli, jak Vás to učení bavilo?**

A117. Hhm... to je vlastně učení, že paní (?)

**T: Jo.**

A118. Bavilo, jak kdy, když mě chápala paní, tak jo.

A119. Když mě brala jak děcko a enom rozkazovala, to se mi nelíbilo.

**T. Co byste uvítala, kdybyste znovu nastoupila do azyláku a začala byste znovu?**

A120. Co by jsem změnila (pauza).

A121. Nic, tak abyste pomohli jak mně,.. aby jsem si zvládla zaplatit odpady .

A122. Že jsem si splnila půlku, co jsem měla napsané.

A123. Už jen si budu dokupovat věci do bytu, už mám všechno zvládnuté. (pauza)

A124. Ještě bych chtěla říct, že by mohly být maminky rádi, že můžou tady být, někdy aj zbytečně.

A125. Dostali byt a už ho aj ztratily.

**T: Tak to je všechno, já vám přeji, abyste ten byt dostala. A moc děkuji za vaši upřímnost a váš čas.**



## **PŘÍLOHA P III: KATEGORIE S KÓDY**

### **1. kategorie: Organizace schůzek**

Kódy: délka schůzek (A2, A3, A4, M4, K12, D5, D35, D36) četnost schůzek ( K17, M2, L2, L3, L76, K66, K67, D3, D9, D37) časový prostor (A110, L4, L5, D94)

### **2. kategorie: Předávání informací**

Kódy: nové informace (A30, A31, A32, A34, K26, K88, K89, K100, M5, M6, M17, M30, L8, L9, L39, L60, L57, D7, D8, D9, D10, D11, D40) srozumitelnost (A114, K79, K80, M7, L19, L20, L21, D38, D45) zvyk (A109, M18, M30, M51, L11, L40) individuální přístup (K17, K18, L45, L77, L78, L80, D84) jednání (A58, A59, K64, M51, L5, L6, L7, L75, D36, D41, D43, D83, D86, D87, D88) informace podle potřeby (K12, K25, K65, M3, L10, L74, D6, D37, D85)

### **3. kategorie: Přístup pracovníků**

Kódy: důvěra, sympatie (M22, L33, L34, L81, D58) pochopení (A12, A118, L31, L55, D59, D62) nepochopení (A7, A65, M27, D54, D55, D62) rozkazování, povýšení (A9, A10, A15, A78, A82, A119, L49) pocity (A64, A76, K50, M23, M26, L51, L52, L54, D60, D63) vyhovující jednání (A12, A13, A78, A79, A83, A84, K49, K55, K72, K73, M20, M24, L50, D29, D30) pracovník ( A8, A11, A80, K69, K70, M21, M28, L30, L32, D57)

### **4. kategorie: Motivace ke vzdělávání**

Kódy: děti (A85, M35, M37, L12, L17, L64, L65, L85, D74) rodina (A94, K95, M38, M44, M53, L67, L68, D75, D76, D91) byt, bydlení (A94, K68, D77, D79) známí, okolí (A25, D20, D21) dokázat pro sebe (A95, M38, L69) cíl jako motivace (K76, K77)

### **5. kategorie: Podpora ze strany pracovníků**

Kódy: poradenství (A22, A93, A111, A112, A115, A116, K78, K25, K82, M8, L15, L36, L38, L82, D39, D49, D53) pochvala od pracovníků (A90, A91, K90, K91, M53, M54, L61, L62, D70, D71) podpora (A21, A88, A89, A100, K56, K57, M25, M40, L28, L34, L55, L56, L71, L80, D63, D72, D73, D89, D90)

### **6. kategorie: Užitečnost do budoucna**

Kódy: změna (A19, A20, A23, A43, A50, A51, A86, A87, A104, K101, K102, M10, M12, M13, L16, L23, L26, L56, L57, D15, D32, D33, D47, D66, D67) protože to potřebuji

(A36, A42, A54, A56, K104, M31, L24, L86, D28, D34, D65) cíle (A18, A122, K76)  
přehled (A37, A49, A63, M15, M16, K75, K99, M9, D17) nepotřebnost (A35, A39, A40,  
K102, K103) domácí práce (A97, M40, L22, L25, D27, D95, D97, D100, D101)  
informální učení (L43, L44, K24, K47, K59, K60, K62, D19, D20) samostatnost (A32,  
A40, A98, A103, A105, A106, A107, A113, A123, K25, K38, K60, M32, L29, L46, D17)

### **7. kategorie: Zájem o učení**

Kódy: je to důležité (K85, M49) radost (A57, A107, A118, K86, L70, D30, D31, D68)  
vidím výsledky (A81, D69) chci to změnit (M29, M46, L72, L79, D52)

## **PŘÍLOHA P IV: ZÁZNAMOVÝ ARCH**

**Rozhovor č.** .....

**Datum:** .....

**Jméno informantky pro výzkum:** .....

**Věk:** .....

**Stav:** .....

**Počet dětí:** .....

**Nejvyšší ukončené vzdělání:** .....

**Zaměstnání:** .....

**Délka pobytu v AD:** .....

### **Individuální plán:**

.....  
.....  
.....  
.....

### **Vzdělávací program:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **Průběh rozhovoru:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....