

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými

Michala Křiváčková

Diplomová práce

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Vedoucí práce: Doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Praha 2018

Prague College of Psychosocial studies

Examples of good practise of social work with deaf people

Michala Křiváčková

Diploma thesis

Diploma Thesis Work Supervisor: Doc. PhDr. David Urban,
Ph.D.

Praha 2018

Abstrakt

Diplomová práce se ve své teoretické části zabývá příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými, komunikací sluchově postižených, jejich vzděláváním, zásadám sociální práce s nimi a stávajícími možnostmi při jejich uplatnění na trhu práce. Zahrnuje možnosti a standardy sociálních služeb, platnou legislativu týkající se osob se sluchovým postižením. Empirická část na základě rozhovorů se sociálními pracovníky analyzuje příklady dobré praxe v sociální práci se sluchově postiženými. Cílovou skupinou výzkumného šetření jsou sociální pracovníci z organizací Tamtam, SNN a Tichý svět, kdy na základě polostrukturovaného rozhovoru s nimi jsou hodnoceny stanovené hypotézy a v závěrečné části praktické části jsou zahrnuty komentáře k výsledkům výzkumného šetření.

Klíčová slova:

Sluchově postižená osoba, minorita, sluchové vady, komunikace sluchově postižených, vzdělávání sluchově postižených, uplatnění na trhu práce, sociální práce, sociální služba, invalidita sluchově postižených.

Abstract

The thesis deals with examples of good practices of social work with disabilities, communication of hearing impaired people, their education, principles of social work with them and with existing possibilities for their application in the labor market. Includes options and standards of social services, valid legislation on people with hearing disabilities. The empirical part, based on interviews with social workers, analyzes examples of good practice in social work with hearing impaired people. The target group of the research is social workers from Tamtam, SNN and the Tichý svět, where on the basis of a semi-structured interview with them the assessed hypotheses are evaluated and the final part of the practical part includes comments on the results of the research.

Keywords:

Hearing impaired person, minority, auditory defects, communication of hearing impaired, education of hearing impaired, employment in the labor market, social work, social service, invalidity of the hearing impaired.

Prohlášení:

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne:

Podpis:.....

Poděkování

Děkuji Doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D., za odborné vedení práce, poskytování cenných rad a trpělivost.

Obsah

Úvod.....	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	13
1 Sociální práce s osobami se sluchovým postižením	13
1.1 Osobnost sociálního pracovníka pracujícího s osobami se sluchově postiženými	17
1.2 Standardy kvality sociálních služeb.....	18
1.3 Využití kompenzačních pomůcek	20
1.4 Příprava na povolání sluchově postižených.....	23
1.4.1 Vhodné pracovní pozice pro sluchově postižené	24
1.4.2 Uplatnění sluchově postižených na trhu práce	25
1.5 Invalidita sluchově postižených.....	26
1.5.1 Průkaz osoby se zdravotním postižením	27
1.5.2 Příspěvek na péči	29
2 Vymezení problematiky sluchového postižení	30
2.1 Klasifikace sluchových vad a poruch	32
2.1.1 Sluchové vady podle stupně postižení	33
2.1.2 Sluchové vady podle místa postižení.....	34
2.1.3 Sluchové vady podle období vzniku postižení	34
2.2 Komunikace osob se sluchovým postižením	35
2.2.1 Verbální komunikace	36
2.2.2 Neverbální komunikace	37
2.2.3 Specifika a základy komunikace se sluchově postiženou osobou	39
2.3 Kultura Neslyšících.....	41
2.4 Vzdělávání sluchově postižených	43
2.4.1 Totální komunikace ve vzdělávání.....	44
2.4.2 Bilingvální metoda ve vzdělávání.....	45
2.4.3 Orální metoda ve vzdělávání	45
2.4.4 Možnosti integrace sluchově postižených dětí	46
2.5 Osobnost jedince se sluchovým postižením	47
2.6 Důsledky sluchového postižení	49
2.6.1 Důsledky sluchového postižení v osobní oblasti	49
2.6.2 Důsledky sluchového postižení ve společenské oblasti.....	50

2.6.3	Důsledky postižení v ekonomické oblasti	50
2.7	Integrace osob se sluchovým postižením do společnosti.....	50
3	Organizace poskytující poradenské služby osobám se sluchovým postižením	52
3.1	TICHÝ SVĚT– obecně prospěšná společnost	52
3.2	SNN ČR – Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice	54
3.3	ORBI PONTES	54
3.4	TAMTAM.....	55
3.5	Centrum kochleárních implantací u dětí	55
3.6	AUDIOHELP	56
3.7	Korespondenční poradny	56
3.8	Příklady dobré praxe pro sluchově postižené.....	57
II.	VÝZKUMNÁ ČÁST	59
4	Výzkumné otázky	60
4.1.	Vymezení, která skupina sluchově postižených využívá nejvíce služeb sociálních pracovníků těchto organizací a to jak z hlediska věku, tak i z hlediska sluchového postižení.....	61
4.2.	Vymezení chyb, kterých je třeba se vyvarovat při komunikaci se sluchově postiženými klienty.....	62
4.3.	Doporučení při jednání sociálních pracovníků se sluchově postiženými klienty	64
4.4.	Nedostatky ve způsobu financování sociálních služeb sluchově postižených státem	67
4.5.	Nejčastější způsob komunikace se sluchově postiženými klienty, který sociální pracovníci nejčastěji při své práci používají.....	69
4.6.	Vymezení oblasti sociální práce, která je nejvíce sluchově postiženými klienty vyžadována	70
4.7.	Návrhy pro sociální praxi, které by přispěly ke zkvalitnění služeb poskytovaných sluchově postiženým.....	71
4.8.	Diskuze	73
	Závěr	81
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	83
	SEZNAM PŘÍLOH.....	90

Úvod

„V úplné tmě a tichu, které mě oddělují od světa, mi ze všeho nejvíc chybí přátelský zvuk lidského hlasu. Slepota odděluje člověka od věcí – hluchota od lidí.“

Helen Keller

Ve své diplomové práci se zabývám příklady dobré praxe sociální práce při práci se sluchově postiženými. Ráda bych se touto cestou věnovala osvětě problematiky sluchově postižených a pokusila se tak změnit pohled většinové společnosti na toto postižení. Po letech studia znakové řeči mohu říci, že mám přátele v komunitě Neslyšících a cítím se být její součástí. V současné době pracuji jako sociální pracovník v neziskové organizaci Tamtam, která poskytuje celý komplex služeb pro lidi se sluchovým postižením, setkávám se s nimi každý den a vím, že rodiče dětí se sluchovým postižením i dospělí se sluchovým postižením potřebují nejen odbornou pomoc a emoční podporu, ale především co nejvíce informací, aby dokázali překonat svou obtížnou životní situaci. Sluch patří mezi základní smysly člověka, je prokázáno, že již v polovině gravidity dítě vnímá matčin hlas a tlukot jejího srdce. I přes stále existující názor, že nejdůležitějším smyslem pro člověka je zrak, sluchem získáváme mnohem více informací z okolí a to nejen v bdělém stavu, ale i ve spánku a dokonce i v případě bezvědomí. Sluch je pro člověka nenahraditelný při vývoji komunikace, tvoří i základní součást zpětnovazebního systému řeči, kdy dostáváme informaci nejen o obsahu a hlasitosti mluveného slova, ale i o jeho intonaci.

Sluchové postižení je na první pohled nenápadné. Majoritní společnost ho tak vnímá jako méně závažné ve srovnání s jinými, nápadnějšími druhy postižení, proto jsou sluchově postižení často většinovou společností přehlíženi. Dochází tak k prohlubování sociálních důsledků, především vzniku komunikační a informační bariéry. Je nutné si uvědomit, že pro většinu těžce sluchově postižených je čeština cizí jazyk a naopak pro majoritní společnost je zase zcela cizí znakový jazyk, který je pro sluchově postižené mateřským jazykem. Ani psaná řeč problém komunikační bariéry

neřeší, protože znakový jazyk má odlišnou gramatickou stavbu. Vada sluchu vnáší problémy i do vzdělávání, především pro vzdělávání dětí s těžkým sluchovým postižením je nutné najít takovou komunikační strategii, která bude jejich ztrátu sluchu co nejvíce eliminovat. Domnívám se, že tomuto účelu velmi pomohlo zavedení bilingválního vzdělávání, kdy jsou sluchově postižené děti schopné komunikovat jak znakovým jazykem, tak i jazykem majoritní společnosti, tedy češtinou.

Sluchově postižení tvoří jednotnou skupinu postižených, patří sem lidé nedoslýchaví, lidé ohluchlí např. vlivem organické poruchy, neslyšící a také osoby s kochleárním implantátem. Všechny ale spojuje jediný problém a tím je komunikační bariéra. Obrovský význam pro svět slyšících a sluchově postižených má tlumočnický znakového jazyka, protože dokáže světy sluchově postižených a slyšící majority spojit. Pro sociálního pracovníka, který pracuje se sluchově postiženými, je znalost znakového jazyka neocenitelná.

Hlavním cílem této práce je identifikovat co nejkomplexnější souhrn informací o příkladech dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými.

Tato práce je rozdělena na dvě části – na část teoretickou a část výzkumnou. Teoretická část obsahuje tři kapitoly. V první kapitole je uvedena charakteristika sociální práce s osobami se sluchovým postižením. Zahrnuje možnosti a standarty sociálních služeb, platnou legislativu týkající se osob se sluchovým postižením včetně nároků na posouzení invalidity a průkazů osob se zdravotním postižením, uplatnění sluchově postižených na trhu práce, popis vhodných pracovních pozic a přípravu na budoucí povolání, kompenzační pomůcky pro sluchově postižené a jejich využití. Lze říci, že všechny zmíněné oblasti tvoří nedílnou součást práce sociálního pracovníka, především uplatnění nároků na kompenzační pomůcky, znalost oprávnění, která plynou z držení průkazu zdravotně postiženého a pomoc při uznání nároku na příspěvek na péči tvoří největší část jeho práce, jak vyplývá i z odpovědí v rozhovorech obsažených v praktické části této práce. Stejně tak i problematika vzdělávání sluchově postižených, s tím související hledání vhodného zaměstnání tvoří další neodmyslitelnou část sociální práce se sluchově postiženými.

V druhé kapitole je popsána základní problematika sluchového postižení, druhy sluchového postižení, příčiny jeho vzniku, rozdělení sluchových vad a existující možnosti komunikace sluchově postižených. Obsahuje i základní typy komunikačních přístupů používaných ve školách pro sluchově postižené. Je nutné si uvědomit, že pro

sociální práci se sluchově postiženými je třeba znát podstatu jejich postižení, protože jiný druh komunikace bude vyžadovat osoba ohluchlá prelingválně a jiný naopak osoba ohluchlá postlingválně. Bez znalostí specifik osobnosti sluchově postižených a jejich kultury není možné se vyvarovat možných chyb při vzájemném kontaktu. Je důležité vědět, jaké dopady sluchové postižení představuje pro všechny oblasti života, to znamená osobní, společenskou a ekonomickou. Své místo zde má i problematika integrace sluchově postižených do majoritní společnosti, téma, které je v současné době hodně populární a diskutované, protože tito lidé nechtějí tvořit okraj společnosti, naopak chtějí tvořit její nedílnou součást.

Třetí kapitola je věnovaná organizacím, které poskytují sluchově postiženým poradenskou činnost. Pro sluchově postižené jsou tyto organizace naprosto nenahraditelné, žádná státní instituce neposkytuje tak komplexní systém služeb pro sluchově postižené jako právě tyto organizace. Poslední kapitolu tvoří část praktická. Zahrnuje samotný výzkum, metodiku práce, cíle, kterých má být touto prací dosaženo a diskuzi, kde jsou porovnány výsledky empirického šetření s názory odborníků, kteří se věnují problematice sluchově postižených. Jak již bylo uvedeno, dominantním cílem této práce je komplexní analýza příkladů dobré praxe v sociální práci se sluchově postiženými. Cílovou skupinu výzkumného šetření tvoří sociální pracovníci z organizací Tamtam, SNN a Tichý svět v Praze. Na základě vyhodnocení jejich odpovědí na 11 otázek polostrukturovaného rozhovoru jsou zodpovězeny stanovené výzkumné otázky:

1. Jaký způsob komunikace využívají nejvíce sociální pracovníci v rámci příkladů dobré praxe?
2. Jaká doporučení vyplývají z práce v rámci dobré praxe v sociální práci se sluchově postiženými?

Parciální cíle výzkumného projektu jsou následující:

- zjistit, která skupina sluchově postižených využívá nejvíce služeb sociálních pracovníků těchto organizací, a to jak z hlediska věku tak i z hlediska sluchového postižení,
- vymezit chyby, kterých je třeba se vyvarovat při práci se sluchově postiženými klienty,

- vymezit vyplývající doporučení při jednání sociálních pracovníků se sluchově postiženými klienty,
- poukázat na nedostatky ve způsobu financování sociálních služeb státem,
- vymezit nejčastější způsob komunikace se sluchově postiženými klienty, který sociální pracovníci nejčastěji při své práci používají,
- vymezit oblast sociální práce, která je nejvíce sluchově postiženými klienty vyžadována,
- z výsledků výzkumného šetření předložit návrhy pro sociální praxi, které by přispěly ke zkvalitnění služeb poskytovaných sluchově postiženým.

Platná legislativa České republiky zaručuje, že osoby se zdravotním postižením mají stejná práva ale zároveň i povinnosti jako ostatní členové majoritní společnosti. I přes určitá omezení může většina lidí se sluchovým postižením vést zcela plnohodnotný život.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Sociální práce s osobami se sluchovým postižením

V této kapitole jsou uvedeny možnosti a charakteristika sociální práce s osobami se sluchovým postižením. V této návaznosti Suchá uvádí, že „osoby se zdravotním postižením jsou členy společnosti a mají právo zůstat v místní komunitě. V rámci normálních struktur vzdělávání, zdravotnické péče, zaměstnanosti a sociálních služeb by měli dostat takovou pomoc, jakou potřebují.“¹

V minulosti se práce se zdravotně postiženými chápala jako model osobní tragédie a pozornost věnovala posuzování nedostatku schopností. V současnosti využívá sociální práce se zdravotně postiženými princip partnerství a postižení chápe spíše jako formu sociálního důsledku, nikoliv jako fyzické znevýhodnění.²

Sociální práce se sluchově postiženými znamená v praxi znát jednotlivé faktory, které ovlivňují život těchto lidí a umožnit jim co nejlepší podmínky jejich integrace do společnosti. Tyto podmínky vytváří jak samotný stát, tak i nestátní sektor. Je důležité, aby lidé se sluchovým postižením měli vlastní představy o tom, jak ovlivnit svůj život a nebyli vnímáni jen jako subjekt péče odborníků.³

System sociální služeb je upraven Zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách a Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Podle výše uvedeného zákona o sociálních službách rozlišujeme následující sociální služby:

1. Pobytové – představují služby spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb, kde člověk žije.

¹ Suchá a kol. 2006, s.51.

² Matoušek a kol., 2005, s. 33-65.

³ Beňo a kol., 2011. s. 131-174.

2. Ambulantní – za kterými člověk dochází nebo je doprovázen případně dopravován, příkladem jsou poradny a denní centra.
3. Terénní – ty jsou klientovi poskytovány v jeho přirozeném sociálním prostředí, tedy tam, kde člověk žije, patří sem pečovatelská služba nebo osobní asistence.

Dle výše uvedeného zákona rozlišujeme tři oblasti sociálních služeb:

I. Sociální poradenství

Toto poradenství obsahuje dvě základní oblasti s odlišným charakterem. První je základní sociální poradenství – kdy jsou osobám, které jsou ohroženy nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovány informace, které přispívají k jejímu řešení nebo předcházejí jejímu vzniku. Jedná se o takovou činnost při poskytování sociálních služeb, která musí být zajištěna vždy při poskytování všech dalších druhů sociálních služeb. Základní sociální poradenství tvoří samostatnou sociální službu, ale je součástí všech ostatních zajišťovaných sociálních služeb.⁴

Druhou oblast představuje odborné sociální poradenství, které je zajišťováno jako samostatná sociální služba. Zaměřuje se pouze na určitý okruh nepříznivých sociálních situací nebo určité skupiny osob. Při poskytování odborného sociálního poradenství jsou vždy vykonávány tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti a
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Organizace, které poskytují odborné poradenství, mohou svým klientům umožnit zapůjčení kompenzačních pomůcek při zvládnutí nepříznivé sociální situace spojenou se zdravotním postižením. Služba je poskytována terénní nebo ambulantní formou a je bezplatná.⁵

II. Služby sociální péče

Cílem služeb sociální péče je podpora při zajištění fyzické a psychické soběstačnosti tak, aby tato osoba měla možnost žít ve svém přirozeném sociálním

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁵ Tamtéž

prostředí a mohla se v nejvyšší možné míře zapojit do běžného života společnosti. Uživatelé služeb sociální péče tak jsou především osoby, které mají omezené schopnosti postarat se o vlastní osobu, dokázat řešit běžné životní situace vlastními silami nebo se zapojit do běžného života společnosti z důvodu věku, dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, zdravotního postižení, psychického onemocnění apod.

Platná právní úprava rozlišuje 14 druhů sociálních služeb, které spadají do této kategorie a jsou to:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení a
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Služby sociální péče jsou jejich uživatelům poskytovány za úhradu, maximální výše úhrad za vykonávání některých činností při poskytování služby je regulována vyhláškou.⁶

III. Služby sociální prevence

Cílem služeb sociální prevence je zabránit sociálnímu vyloučení u osob, které jsou tímto vyloučením ohrožené. Sociální služby jsou v tomto případě zaměřeny na předcházení nebo řešení nepříznivých sociálních situací vedoucích k sociálnímu vyloučení.

⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Platná právní úprava rozlišuje 18 druhů sociálních služeb spadajících do této kategorie. Ze služeb sociální prevence jsou bezplatně poskytovány:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- krizová pomoc,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- terénní programy a
- sociální služby v kontaktních centrech, nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a v intervenčních centrech.

Dalších sedm služeb sociální prevence je poskytováno bezplatně s výjimkou stravy nebo stravy a ubytování, které u těchto služeb hradí uživatel služby. Jedná se o:

- azylové domy (úhrada za ubytování a stravu nebo pomoc při jejím zajištění),
- domy na půl cesty (úhrada za ubytování a stravu nebo pomoc při jejím zajištění),
- terapeutické komunity (úhrada za ubytování a stravu nebo pomoc při jejím zajištění),
- služby následné péče (úhrada za ubytování a stravu nebo pomoc při jejím zajištění),
- nízkoprahová denní centra (úhrada za stravu nebo pomoc při jejím zajištění),
- sociálně terapeutické dílny (úhrada za stravu nebo pomoc při jejím zajištění) a
- sociální rehabilitaci (úhrada za ubytování a stravu nebo pomoc při jejím zajištění).⁷

U osob se sluchovým postižením je možné využívat jen některé druhy sociálních služeb, tato skupina zdravotně znevýhodněných vyžaduje specifický způsob aplikované sociální práce.

Sociální poradenství se u osob se sluchovým postižením zaměřuje na:

„poradenství a pomoc při posouzení povahy problému fyzické osoby, rodiny nebo komunity a poskytnutí základních informací o možnostech řešení problému a podle potřeby i doporučení a zprostředkování další odborné pomoci, poradenství a pomoc v oblasti zvládnutí nepřiměřených reakcí okolí,

⁷ Tamtéž

poradenství a vedení příjemce sociální služby při hledání podpory ve svém okolí,
poradenství a pomoc při způsobech řešení problému komunikační bariéry a s tím
souvisejících nácviků komunikačních a asertivních dovedností,
poradenství a pomoc při výběru zaměstnání trhu práce,
poradenství a pomoc při provádění sociálního poradenství příjemcům sociální služby se
sluchovým postižením ve znakovém jazyce,
rodičovské poradenství a práce s rodinou a sociálním okolím příjemce služby.“⁸

Mezi velmi důležité sociální služby pro sluchově postižené patří tlumočnická
služba. Je poskytována ve znakové řeči, artikulačním tlumočení nebo taktilním
tlumočení. Artikulační tlumočení se používá v případě, pokud je klientem neslyšící nebo
těžce oboustranně nedoslýchavý a neovládá formy komunikace sluchově postižených,
zejména znakovou řeč, znakovou češtinu.⁹

Taktilní tlumočení se používá zejména v případě, že je klient hluchoslepy. Zákon č.
384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, umožňuje
osobám se sluchovým postižením svobodný výběr nejvhodnějšího způsobu komunikace
se společenským okolím a zajišťuje jim právo na tlumočnicka. Zákon č. 108/2006 Sb., o
sociálních službách, pak osobám se sluchovým postižením zaručuje bezplatné čerpání
tlumočnických služeb.¹⁰

1.1 Osobnost sociálního pracovníka pracujícího s osobami se sluchově postiženými

Náplň práce sociálního pracovníka je velmi různorodá. Zahrnuje terénní sociální
práci, řešení sociálně-právních a sociálně-zdravotních problémů klientů sociálních
služeb, poradenské služby, práci s rodinou klienta, spolupráci s ostatními odborníky při
řešení nepříznivé sociální situací klientů.¹¹

⁸ Kuzníková, 2011, s. 32-56.

⁹ Krhutová, 2013, s. 22- 38.

¹⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006
Sb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

¹¹ Kuzníková, 2011, s. 112-138.

K úspěšné práci sociálního pracovníka s osobami se zdravotním postižením je určitě nezbytné, aby znal všechny faktory, které ovlivňují jejich život.¹² Z tohoto poznatku vyplývá, že sociální pracovník pracující s osobami se sluchovým postižením by měl znát specifika sluchového postižení, osobnost osob se sluchovým postižením, jejich legislativní práva, možnosti sluchově postižených v rámci nástrojů státní sociální politiky. Stejně důležitým předpokladem úspěšné práce s klienty se sluchovým postižením je schopnost efektivní komunikace.¹³

Sociální pracovník plní ve většině případů nejen roli tlumočnicka, ale i poradce v řešení životních situací, proto by měl mít odborné znalosti nejen z oblasti tlumočení, ale i z jiných oborů, jako jsou psychologie, právo, poradenství, etika.¹⁴

Obecně lze rozlišit dva přístupy sociálního pracovníka ke klientovi. Prvním je direktivní přístup, kdy sociální pracovník řeší problém za klienta a ten se nijak nemůže uplatnit při řešení svého problému. Druhým typem je přístup nedirektivní, který pomáhá rozvíjet vlastní iniciativu a aktivitu klienta. Jedná se o partnerský vztah, kdy klient a sociální pracovník společně hledají řešení daného problému.¹⁵

1.2 Standardy kvality sociálních služeb

Tato kapitola se zabývá standardy kvality sociálních služeb, které přímo souvisí s poskytováním sociálních služeb. Popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jedná se o soubor měřitelných a ověřitelných kritérií, jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby. Podstatným rysem standardů je jejich obecnost, je možné je použít pro všechny druhy sociálních služeb.

Přesný obsah standardů kvality sociálních služeb je uveden ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách – příloha č.2¹⁶

Standardy kvality sociálních služeb musí mít, v souladu s platnou legislativou, vypracovány každý registrovaný poskytovatel sociální služby.

Standardů je celkem 15 a dále se dělí na procedurální (1–8), ekonomické (9–10) a provozní (11–15).

¹² Tamtéž

¹³ Tamtéž

¹⁴ Mühlpachr, 2006, s. 69-88.

¹⁵ Gulová, 2011, s. 44-65.

¹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Standarty procedurální neboli standarty kvality, jsou zaměřené na uživatele, patří mezi ně:

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociální služby

Stanoví poslání dané sociální služby, kterým se řídí, cílovou skupinu osob, pro které je tato služba určena a zásady, které jsou pro tuto službu závazné.

Standard č. 2: Ochrana práv osob

Každá poskytovaná služba má povinnost mít písemně zpracovaná pravidla, která platí pro případné porušování práv, ke kterým může dojít při poskytování služby, nebo na střety zájmů mezi uživateli navzájem případně mezi uživatelem a pracovníkem. Zároveň je zde zpracován i postup při přijímání darů.

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Popisuje průběh jednání s osobou, která má zájem o poskytování nabízené služby. Projednává se cíl zájemce, hledá se společně zakázka, kterou by daná služby mohla plnit. Tato část je důležitá proto, že se zde posuzuje na základě stanovených kritérií, zda zájemce patří do cílové skupiny, pro kterou se poskytovatel zavázal poskytovat službu (ve standardu č. 1 – ve veřejném závazku).

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

V této části má sociální služba písemně sepsaný postup, podle kterého pracovníci jednají při uzavírání smlouvy. Uzavřením smlouvy se ze zájemce o službu stává uživatel služby.

Standard č. 5: Individuální plánování a průběh sociální služby

Pracovníci sociální služby s každým uživatelem plánují průběh služby a vyhotovují o tom záznam, tzv. Individuální plán, který vychází z potřeb a cílů, které chce uživatel pomocí využívané služby dosáhnout. Každý uživatel má k dispozici určeného, tzv. klíčového pracovníka, se kterým může probírat změny ve své smlouvě.

Standard č. 6: Dokumentace o poskytované sociální službě

Stanoví písemná pravidla pro vedení dokumentace v dané službě.

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby

V tomto standartu každý uživatel najde informace o možnosti stížnosti na poskytovanou službu.

Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další služby

Daná služba má pro potřeby uživatelů a pracovníků vytvořeno tzv. portfolio, kde jsou uvedeny kontakty na další potřebné služby v jejím okolí například lékaře, nemocnice, veřejné služby atd.

Standardy ekonomické se týkají managementu poskytované služby a do této skupiny patří:

Standard č. 9: Personální zajištění

Popisuje personální a organizační zajištění sociální služby, to znamená strukturu a počet pracovních míst, pravidla pro přijímání pracovníků atd.

Standard č. 10: Profesionální rozvoj pracovníků

Zahrnuje profesionální rozvoj pracovníků, hodnocení jejich práce, zvyšování kvalifikace dalším vzdáváním atd.

Poslední skupinu tvoří standardy provozní, které se řeší otázky provozu poskytované služby a patří sem:

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované služby

Řeší kdy a kde je daná služba poskytována.

Standard č. 12: Informovanost o poskytované službě

Zabývá se, jakým způsobem je informována veřejnost o poskytované službě, v tomto případě musí být informace jasné, stručné a srozumitelné.

Standard č. 13: Prostředí a podmínky

Zahrnuje materiální, technické, hygienické podmínky a prostředí sociální služby.

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Obsahuje definici nouzových situací, které se mohou vyskytnout a postup při jejich řešení.

Standard č. 15: Zvyšování kvality v poskytované službě

Zabývá se hodnocením kvality služby.

1.3 Využití kompenzačních pomůcek

Kompenzační pomůcky, jak už je obsaženo v jejich názvu, pomáhají s vyrovnáním následků sluchového postižení. Umožňují sluchově postiženým orientaci a komunikaci a zvyšují jejich nezávislost a samostatnost.

Mezi nejvyžívanější kompenzační pomůcky patří naslouchací aparát, více známý a používaný je název sluchadlo, které dokáže zesílit zvuk přicházející do zvukovodu. Je to nejvíce využívaná kompenzační pomůcka pro nedoslýchavé. Každý má možnost si vybrat takový typ sluchadla, který nejlépe koriguje jeho vadu. Většina nedoslýchavých osob se může používáním sluchadel zapojit do normálního života, mohou komunikovat s ostatními lidmi, slyší téměř jako ostatní. Klíčové je slovo téměř, protože žádné sluchadlo nedokáže kompenzovat sluchovou ztrátu na 100 %. Obecně existují dvě základní kategorie sluchadel: závěsná sluchadla BTE (Behind-the-Ear) a zvukovodová sluchadla ITE (In-the-Ear). Všechna sluchadla zachycují zvuky na mikrofon, který je převádí na elektrické signály. Tyto signály jsou dále zesíleny a převedeny na akustické signály vysílané do ucha. Každé sluchadlo by mělo být individuálně nastavováno podle prahu sluchu a prahu nepříjemného poslechu pacienta.¹⁷

Rozdělení sluchadel

a) podle způsobu zpracování zvukového signálu

Analogová sluchadla byla aktuální do druhé poloviny devadesátých let 20. století a v současnosti se již nevyrábí. Převáděla zvuk zachycený mikrofonem na elektrický proud, který postupoval do zesilovače, kde byl opět převeden na zvuk.

- Digitální sluchadla převádí zvuk na binární kód, což jsou kombinace čísel 0 a 1, které lze dále matematicky zpracovávat. To umožňuje velké množství variant, které přispívají ke korekci sluchové vady. Jejich nastavení se provádí pomocí jednotlivých softwarových programů.

b) podle charakteru přenosu

I. Přenos vzduchem

II. Přenos kostí

c) podle tvaru rozeznáváme

I. Zvukovodová sluchadla

Jsou nošena uvnitř zvukovodu.

II. Závěsná sluchadla

Jsou nošena zavěšena za uchem, zvuk je veden vloženou zvukovodovou vložkou v uchu. Ta je napojena na sluchadlo samotné.

¹⁷ Vohlídková, 2009, s. 291-293.

III. Kapesní sluchadla

Dnes se používají jen zcela výjimečně. Jsou určeny lidem, kteří nemohou z nějakého důvodu, především onemocnění rukou, obsluhovat zvukovodové nebo závěsné sluchadlo.

IV. Sluchadla brýlová

Jednotlivé komponenty těchto sluchadel jsou uloženy v rukojeti brýlí a přenos zvuku je zajištěn:

- vzduchem
- kostí

V. Sluchadla ukotvená do kosti

Sluchadlo je v tomto případě operačně ukotveno v kosti za uchem.¹⁸

Dalšími pomůckami jsou přístroje pro zviditelňování parametrů mluvy, které informují o přítomnosti zvuku, přítomnosti některých kmitočtů ve vyslovované hlásce, o vzniku vibrací. Dále to jsou vibrotaktilní a elektrotaktilní kompenzační pomůcky a signalizace u budíku, dveřního zvonku, signalizace zvonění telefonu, televize s teletextem, zesílený případně psací telefon, fax nebo telefony mobilní, rádiové upozorňování – paging. Důležitými pomůckami jsou osobní počítače a internetová síť v kombinaci s hlasovým výstupem nebo výstupem na indukční smyčku.^{19,20}

Z legislativního hlediska lze upozornit na dva důležité právní předpisy, které pomáhají osobám se sluchovým postižením začlenit se do majoritní společnosti s pomocí kompenzačních pomůcek. Podle zákona č. 329/2011 Sb. mohou osoby se sluchovým postižením požádat o příspěvek na zvláštní pomůcku,²¹ a podle přílohy č. 1 k vyhlášce č. 388/2011 Sb. mohou těžce sluchově postižení získat různé typy kompenzačních pomůcek, mimo jiné také signalizaci bytového zvonku, signalizaci pláče dítěte, elektronickou orientační pomůcku či zařízení, které slouží k poslechu audiovizuálního zařízení.²²

¹⁸ Havlík, 2007, s. 20-35.

¹⁹Bendová a kol., 2006, s. 28-87.

²⁰Kašpar, 2008, s. 93-100.

²¹Zákon č. 329/2011 Sb., zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>

²²Vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších právních předpisů.

Ve skupině pomůcek pro sluchově postižené má zvláštní místo kochleární implantát. Umožňuje obejít nefungující vláskové buňky v hlemýždi. Principem je dráždění sluchového nervu elektrickým proudem. Skládá se z mikrofonu, vysílače upevněného na zadní části lbi a přijímače ve vnitřním uchu.“ *„Bylo by však velkou chybou myslet si, že po implantaci člověk bude normálně slyšet. Zvuky, které vznikají při elektrickém dráždění jsou nepřírodní, nejsou to stejné zvuky, které vznikají při přirozeném dráždění funkčního hlemýždě. Po implantaci je velmi důležitá dlouhodobá rehabilitace, kterou zajišťuje foniatr, klinický logoped, klinický psycholog.“*²³

Uživatelů implantátů přibývá i přes stále existující hlasy, že se jedná o zásah do osobnosti jedince. Jsou vedeny odborné diskuse, zda operovat neslyšící děti, které ztratily sluch prelingválně. Neslyšící považují příjemce implantátu již za člena majoritní společnosti, protože nepoužívá znakování, a naopak pro majoritní společnost se stále jedná o sluchově postiženého, takže tito lidé zůstávají jakoby uvěznění mezi „dvěma světy“.

Obdobou kochleárního implantátu je kmenový implantát. Slouží k obnovení sluchových vjemů, které vznikají pomocí elektrické stimulace elektrodami, ty jsou umístěné přímo v mozkovém kmeni.

1.4 Příprava na povolání sluchově postižených

I tato kapitola úzce souvisí s dobrou praxí v sociální práci se sluchově postiženými. Zaměstnání umožňuje navázat nové sociální kontakty, získat pocit, že se člověk stal součástí majoritní společnosti, ve které má společenský status a společenskou identitu.²⁴

²³Vady sluchu. *Kochleární implantát*. ©2010 [online][cit. 2018-04-21] Dostupné z: <http://www.logopedonline.cz/vady-sluchu/kochlearni-implantat.html>

²⁴Pauknerová a kol., 2012, s. 90- 156.

Mezi dva nejdůležitější úkoly pro zaškolování a další vzdělávání sluchově postižených patří:

- organizovat speciální zaškolovací kurzy a přiblížit tak jejich účastníkům moderní pracovní metody, zaškolit je do nových technických dovedností
- v rámci dalšího vzdělávání pořádat sociálně-komunikační kurzy, aby sluchově postižení a slyšící byli k sobě navzájem vstřícní v týmové spolupráci.²⁵

U absolventů škol pro nedoslýchavé a neslyšící po absolvování profesní přípravy ve speciálních učilištích i přes určité existující komunikační problémy nic nenarušuje jejich možnosti uplatnit se v různých situacích života.²⁶

1.4.1 Vhodné pracovní pozice pro sluchově postižené

Sluchové postižení přináší určitý handicap při hledání vhodného zaměstnání, proto Národní rada osob se zdravotním postižením České republiky vydala publikaci s cílem zlepšit pracovní uplatnění zdravotně postižených osob, tedy i sluchově postižených a neslyšících. Obsahuje seznam pracovních pozic, které jsou nejvíce vhodné pro osoby se specifikovaným zdravotním postižením.

K lepšímu pracovnímu uplatnění sluchově postižených přispívá i rychlý rozvoj techniky a technologií, ty napomáhají k přizpůsobení pracovního prostředí a pracovních podmínek, ale i přesto největším problémem stále zůstává komunikace s ostatními lidmi. Potencionální zaměstnavatelé i ostatní zapojené osoby musí být seznámeni s tím, že sluchově postižení mají nárok na tlumočnické služby, který je i přímo zakotven v legislativě. Tento seznam doporučených pozic neobsahuje tzv. duševní profese, vyžadující většinou vysokoškolské vzdělání.²⁷

²⁵Langer, 2013, s. 112-165.

²⁶Tamtéž

²⁷ Národní rada osob se zdravotním postižením. *Sluchové postižení* [online] a Portál pracovních příležitostí pro osoby se sluchovým postižením. *Přehled nejčastějších pracovních pozic pro osoby se sluchovým postižením*. [online], 2018 [cit. 2018-04-24] Dostupné z: <https://www.neslysimpracuji.cz/>.

1.4.2 Uplatnění sluchově postižených na trhu práce

Už Listina základních práv a svobod stanovuje, že „každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost. Každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací“, že „zaměstnanci mají právo na spravedlivou odměnu za práci a na uspokojivé pracovní podmínky“ a že ... „osoby zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky...“ a „...na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání“.²⁸

Neexistuje dosud statistika, která by uváděla počet nezaměstnaných osob se sluchovým postižením v České republice. Různé studie uvádějí, že až 50% ekonomicky neaktivních občanů tvoří osoby se zdravotním postižením obecně.

Lidé se sluchovým postižením mají možnost najít uplatnění buď na chráněném trhu práce, nebo na volném neboli otevřeném trhu práce.²⁹

Novela zákona č. 367/2011 Sb. upravuje znění zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, a chráněné pracovní místo je definováno jako: „pracovní místo zřízené zaměstnavatelem pro osobu se zdravotním postižením na základně písemné dohody s Úřadem práce. Na zřízení chráněného pracovního místa poskytuje Úřad práce zaměstnavateli příspěvek. Chráněné pracovní místo musí být obsazeno po dobu 3 let“.³⁰

Na volném trhu práce se setkávají osoby s postižením tak i osoby bez postižení, to přináší s sebou větší možnosti sociálního začlenění. Dalším pozitivem je i větší šance profesního a osobního rozvoje a tím i vyšší mzda vyplývající z dosaženého sociálního statusu. Práce na otevřeném trhu ale má i svá negativa, především ztížené získání zvoleného pracovního místa z důvodů velké konkurence a také předsudky a nedostatky zkušeností zaměstnavatelů v oblasti zaměstnávání osob se zdravotním postižením.³¹ Zaměstnávání osob se zdravotním postižením na otevřeném trhu práce podporuje státní

²⁸ Zákon č. 2 ze dne 16.prosince (1992) 1993 Sb., o hospodářská, sociální kulturní práva čl.26,28,29. In: *Listina základních práv a svobod*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2?text=Z%C3%A1kon+%C4%8D.+2%2F1993+Sb.%2C+Listina+z%C3%A1kladn%C3%ADch+pr%C3%A1v+a+svobod#hlava4>.

²⁹ Opatřilová a kol., 2011, s. 38.

³⁰ Zákon č. 367/2011 Sb., o zaměstnanosti, kterým se mění zákon č. 435/2004 Sb., § 75 Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-367> .

³¹ Krejčířová, 2007, s. 28.

politika zaměstnanosti pracovní rehabilitací, kterou zabezpečují krajské pobočky úřadu práce příslušné místu bydliště.

Při úřadech práce jsou zřízena i Informační a poradenská střediska, která poskytují služby žákům základních škol se specifickými vzdělávacími potřebami, studentům a absolventům, školským zařízením, rodičům a ostatním zájemcům³².

Jako další službu mohou sluchově postižení využít na otevřeném trhu práce Českou unii pro podporované zaměstnávání. Jedná se o časově omezenou službu poskytující podporu lidem, u kterých je schopnost získat a zachovat si zaměstnání z různých důvodů omezena.

Jinou existující možností pro sluchově postižené je využití kariérového poradenství. V České republice existuje kariérové poradenství ve třech úrovních – národní, krajské a školské.³³

Z výše uvedeného textu by se mohlo zdát, že sluchový handicap neznamena vlastně velký problém v pracovním uplatnění, ale jak vyplývá z praktické části této práce, realita je jiná. Pro většinu profesí je verbální komunikace nenahraditelná, pro zaměstnance se sluchovým postižením sice není problém plnit zadané pracovní úkoly, ale schopnost domluvit se na jejich plnění, to znamená překonávat již opakovaně zmiňovanou komunikační bariéru.

1.5 Invalidita sluchově postižených

Invalidita sluchově postižených a s tím související přiznání příspěvků na péči o sobu blízkou, případně průkazu osob se zdravotním postižením patří asi k nejčastějším požadavkům, které sociální pracovník se sluchově postiženými klienty řeší. Proto je tomuto tématu je věnována následující kapitola.

Od ledna 2010 platí v ČR nový zákon o důchodovém pojištění, jedná se o zákon č.306/2008 Sb., ve kterém se invalidní důchod dělí do 3 stupňů podle poklesu pracovní schopnosti v důsledku zhoršeného zdravotního stavu. Tento nový právní předpis stanoví, že osoba se stává invalidní, pokud její pracovní schopnost pro dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav poklesne nejméně o 35 %.

³² Ministerstvo práce a sociálních věcí. Informační a poradenská střediska při Úřadu práce.[online] 2.6. 2006 [cit. 2018-05-27]. Dostupné z:<http://portal.mpsv.cz/sz/obcane/poradstrediska>.

³³ Vendel, 2008, s. 62.

Na míře poklesu pracovní schopnosti z důvodu nepříznivého zdravotního stavu závisí stupeň invalidity:

- a) U invalidity 1. stupně musí být pokles pracovní schopnosti nejméně o 35 %, nejvíce však o 49 %.
- b) U invalidity 2. stupně musí nastat pokles pracovní schopnosti nejméně o 50 %, nejvíce však o 69 %.
- c) Invalidita 3. stupně se týká těch osob, u kterých došlo k poklesu pracovní schopnosti nejméně o 70 %.

Procentuální míra poklesu pracovní schopnosti a náležitosti posudku o invaliditě pro občany se sluchovým postižením stanovuje vyhláška č. 359/2009 Sb., kap. VIII., oddíl A) a je stanovena individuálně pro každého žadatele posudkovým lékařem Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ).³⁴ Podle stupně přiznané invalidity pak sluchově postižený pobírá stanovenou měsíční finanční částku k pokrytí jeho životních potřeb.

1.5.1 Průkaz osoby se zdravotním postižením

Spolu s přiznáním invalidity patří žádost o průkaz osoby se zdravotním postižením mezi nejčastější požadavek, se kterým se sociální pracovník ve své práci setkává.

Průkaz osoby se zdravotním postižením nahrazuje dřívější průkaz mimořádných výhod. Při samotném posuzování neprobíhá sociální šetření. Průkaz OZP není vázaný na sociální podmínky žadatele, ale posuzuje se pouze na základě zdravotního stavu. O jeho přiznání rozhoduje opět posudkový lékař příslušné OSSZ. Existují celkem 3 stupně průkazu tělesného postižení – TP, ZTP, ZTP/P dle příslušných paragrafů zákona

³⁴ Vyhláška č. 359/2009 Sb., o posuzování invalidity. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-359>

č.329/2011 Sb³⁵. Vzhledem k tomu, že sluchově postižení jsou z různých částí republiky a jsou tedy i posuzováni místně příslušnými lékaři OSSZ, jejich závěry bývají často při identické sluchové vadě různé, to přináší při práci sociálním pracovníkům mnohé problémy, o kterých se zmiňuji v praktické části této práce.

Průkaz TP je přiznán osobám, které mají středně těžké funkční postižení pohyblivosti nebo orientace, včetně osob s poruchou autistického spektra.

Osoba, která je držitelem průkazu TP, má nárok na:

- vyhrazené místo k sedění ve veřejných dopravních prostředcích pro pravidelnou hromadnou dopravu osob, s výjimkou dopravních prostředků, v nichž je místo k sedění vázáno na zakoupení místenky;
- přednost při osobním projednávání své záležitosti, vyžaduje-li toto jednání delší čekání, zejména stání; za osobní projednávání záležitostí se nepovažuje nákup v obchodech ani obstarávání placených služeb ani ošetření a vyšetření ve zdravotnických zařízeních.

Průkaz ZTP náleží osobám, které mají těžké funkční postižení pohyblivosti nebo orientace, včetně osob s poruchou autistického spektra. Osoba, která je držitelem průkazu ZTP, má nárok kromě výše uvedených i na:

- bezplatnou dopravu pravidelnými spoji místní veřejné hromadné dopravy osob, slevu 75 % jízdného ve druhé vozové třídě osobního vlaku a rychlíku ve vnitrostátní přepravě a slevu 75 % v pravidelných vnitrostátních spojích autobusové dopravy. Aby mohl držitel průkazu uplatnit jakoukoliv slevu jízdného, musí mít svůj průkaz vždy u sebe.
- nárok na parkovací průkaz pro zdravotně postižené, díky němuž smí většinou zdarma stát nebo parkovat na místech pro invalidy.

Osoba, která je držitelem průkazu ZTP/P, má nárok kromě již výše uvedených na:

- bezplatnou dopravu průvodce veřejnými hromadnými dopravními prostředky v pravidelné vnitrostátní osobní hromadné dopravě, bezplatnou dopravu vodícího psa, je-li úplně nebo prakticky nevidomá, pokud ji nedoprovází průvodce.

³⁵ Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>

Vyhláška č. 388/2011 sb. stanoví, které zdravotní stavy lze považovat za podstatné omezení schopnosti pohyblivosti a orientace. Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením upravuje některé nároky držitelů průkazu osoby se zdravotním postižením. Další nároky osob, které jsou držiteli průkazu TP, ZTP nebo ZTP/P, upravují jiné právní předpisy. Těmito předpisy jsou např. Zákon o daních z příjmů, zákon o místních poplatcích, zákon o správních poplatcích, zákon o pozemních komunikacích, zákon o dani z nemovitosti.

1.5.2 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči tvoří další typ žádosti, se kterou sociální pracovník při své práci se sluchově postiženými setkává. Především se jedná o rodiče těžce sluchově postižených nebo neslyšících dětí. Je určen osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti podle zákona o sociálních službách. Z poskytnutého příspěvku pak tyto osoby hradí pomoc, kterou jim může dle jejich rozhodnutí poskytovat osoba blízká, asistent sociální péče, registrovaný poskytovatel sociálních služeb, dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu.³⁶ Bližší vymezení schopností zvládat základní životní potřeby a způsob jejich hodnocení stanoví vyhláška č. 505/2006 Sb.

„Nárok na příspěvek má osoba starší 1 roku, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti. Tyto stupně závislosti se hodnotí podle počtu základních životních potřeb, které tato osoba není schopna bez cizí pomoci zvládat.“³⁷

Jsou přiznávány celkem 4 stupně závislosti, o jejich přiznání opět rozhoduje posudkový lékař místně příslušné OSSZ na základě podané žádosti na kontaktním pracovišti krajské pobočky Úřadu práce. Příslušnost se určuje podle místa trvalého

³⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

³⁷ Tamtéž

pobytu žadatele o příspěvek. Výše příspěvku se liší podle věku žadatele a to do 18 let věku a u osob starších 18 let.

- stupeň I (lehká závislost)
- stupeň II (středně těžká závislost)
- stupeň III (těžká závislost)
- stupeň IV (úplná závislost)³⁸

2 Vymezení problematiky sluchového postižení

Při sociální práci se sluchově postiženými je třeba se orientovat ve sluchovém postižení, v jeho dělení a druzích. Díky těmto znalostem jsou sociální pracovníci připraveni na práci s osobami s nejrůznějšími typy sluchového postižení. Hrubý uvádí, že „...nedoslýchavost, ohluchnutí a prelingvální hluchota jsou tři úplně rozdílná postižení se zcela odlišnými a často dokonce vzájemně protichůdnými potřebami.“³⁹

Důležité je vědět, že sluchová vada je na rozdíl od sluchové poruchy stav trvalý, který se nedá léčit.

³⁸ Vyhláška č. 505/2006 Sb., o ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupé z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.

³⁹ Hrubý, 1997, s.32.

Sluch je nezbytný pro získávání veškerých informací u okolí, pro rozvoj mluvené řeči a podílí se i na procesu sociálního učení a získávání pohybových dovedností, lze říci, že ovlivňuje celý vývoj člověka. Schopnost slyšení se pohybuje v rozmezí mezi 20–20000 Hz. Během lidského života fyziologicky dochází ke snižování horní hranice vnímání sluchu. Frekvence běžného lidského hlasu se pohybuje od 200 do 800 Hz.

Sluchové postižení vzniká následkem organické nebo funkční vady v libovolné části sluchového analyzátoru, sluchové dráhy, korových center sluchu v mozku a také v důsledku funkcionálně percepčních poruch.

Označení „osoby se sluchovým postižením“ se týká skupiny osob, která se liší především stupněm a druhem sluchového postižení. Tento termín zahrnuje několik základních kategorií, kterými jsou osoby neslyšící, osoby nedoslýchavé a osoby ohluchlé. Zařazení do jednotlivých skupin postižení ovlivňuje kvalita a kvantita sluchového postižení, věk, kdy k postižení došlo, mentální dispozice jedince a péče, která mu byla věnována a další možné přidružené postižení.⁴⁰

Sluchové postižení je z medicínského hlediska definováno jako poškození sluchového analyzátoru v některé jeho části, jeho následkem je snížena nebo úplně ztracená schopnost vnímat zvuky a řeč.⁴¹

Z pedagogického hlediska je sluchové postižení vnímáno jako narušení vztahů sluchově postiženého s okolím související s jeho možností komunikace a používaném komunikačním systému.

Jinak se posuzují sami sluchově postižení. Mnozí z nich se nepovažují za postižené, cítí se být příslušníky jazykové a kulturní menšiny, která užívá svůj vlastní jazyk (znakový jazyk) a označují se jako Neslyšící s velkým „N“. V odborné literatuře jsou dostupné různé klasifikace poruch sluchu, které se od sebe zásadně liší, ale jeden společný prvek všechny spojuje, a tím je zdroj vzniklých potíží, a to je sluch.⁴²

V České republice neexistuje žádný statistický údaj o tom, kolik osob se sluchovým postižením zde žije. O aplikovatelné výsledky se zasloužil Doc. Ing. Jaroslav Hrubý. Za

⁴⁰ Horáková, 2006, s. 225-354.

⁴¹ Astl, 2002, s. 66.

⁴² Petříková, J. *Postoj majoritní společnosti ke sluchově postiženým a jeho odraz v terminologii*. In: *Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity* [online]. 2001 [2018-05-16]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/833-postoj-majoritni-spolecnosti-ke-sluchove-postizenym-a-jeho-odraz-v-terminologii>

pomoci dotazníků adresovaných školám pro sluchově postižené, publikoval v roce 1998 článek v časopise Speciální pedagogika s názvem „Kolik je u nás sluchově postižených?“, kde shrnul zjištěné výsledky, ze kterých vyplývá: „V České republice je zhruba 0,5 milionu sluchově postižených. Z nich naprosto rozhodující část tvoří starší lidé, jejichž sluch se zhoršil z důvodu věku.

V České republice je zhruba 15 000 sluchově postižených, kteří se s vadou sluchu narodili, nebo jejichž vada vznikla v dětství. To je asi 1,5 promile populace.

V České republice je asi 3 900 osob s praktickou hluchotou (tj. se ztrátami sluchu většími než 70 dB) a asi 3 700 osob s úplnou hluchotou (tj. se ztrátami sluchu většími než 90 dB), která trvá od narození nebo vznikla před započítáním nebo v průběhu školní docházky.

Prakticky a úplně hluchých osob, jejichž vada sluchu trvá od narození nebo vznikla před započítáním nebo v průběhu školní docházky, je v České republice asi 7 600, tj. asi 0,76 promile populace. Celkový počet prakticky a úplně hluchých však bude mnohem větší, protože zcela ohluchnout je možné i ve vyšším věku.

V České republice je asi 7 300 uživatelů znakového jazyka.“⁴³

2.1 Klasifikace sluchových vad a poruch

Dělení sluchových vad a poruch řeší mnoho různých kritérií. Pro základní vymezení jednotlivých skupin sluchového postižení se nejčastěji používají tři hlediska:

- stupeň postižení
- místo vzniku postižení
- období vzniku postižení

⁴³ Gong: O nás. Gong: O nás. [online] © Copyright Gong, 2010, [cit. 2018-06-28] Dostupné z: <http://www.gong.cz/neco-o-me>

Protože existuje více druhů sluchových poruch, je využívání konkrétních sociálních služeb klientem závislé na typu sluchového postižení. Všechny spojuje ale jeden druh potřeby společný všem, a tím je potřeba komunikace se sociálním okolím.

2.1.1 Sluchové vady podle stupně postižení

Stupeň sluchové ztráty je měřen v dB a výsledné hodnoty jsou odečítány od běžného rozsahu sluchového pole. Existují různé stupnice vymezující sluchové postižení. Světová zdravotnická organizace (WHO) stanovila v roce 1980 mezinárodní škálu stupňů sluchových poruch.

Velikost ztráty sluchu dle WHO	Název kategorie ztráty sluchu	Název kategorie podle vyhl. MPSV č. 284/1995 Sb.
0 - 25 dB	normální sluch	-
26 - 40 dB	lehká nedoslýchavost	lehká nedoslýchavost (již od 20 dB)
41 - 55 dB	střední nedoslýchavost	středně těžká nedoslýchavost
56 - 70 dB	středně těžké poškození sluchu	těžká nedoslýchavost
71 - 90 dB	těžké poškození sluchu	praktická hluchota
91 dB a více dB, ale body v audiogramu i nad 1kHz	velmi závažné poškození sluchu	úplná hluchota
v audiogramu nejsou žádné body nad 1 kHz	neslyšící	úplná hluchota

Tab. 1: Klasifikace sluchových vad – jednotlivé kategorie ztráty sluchu, z roku 1980 (Hrubý in Býtešnicková, Horáková, Klenková, 2007, s. 94)

2.1.2 Sluchové vady podle místa postižení

Vychází z lokalizace vzniku sluchového postižení.

Podle místa vzniku postižení se rozlišují dvě základní skupiny sluchových vad:⁴⁴

A) Periferní nedoslýchavost (hluchota), kam řadíme:

- Převodní (konduktivní) poruchu – sluchové buňky jsou v pořádku, ale nejsou stimulovány zvukem. Příčinou je každá překážka, která brání nebo ztěžuje proniknutí zvuku z vnějšího prostoru k smyslovým buňkám. Postižený hůře slyší, ale obsahu sdělení rozumí.
- Percepční (senzoneurální) poruchu – při ní dochází k poruše vnitřního ucha, sluchových buněk nebo sluchových nervů. Percepčních poruch je mnohem více než převodních. Postižený slyší, ale obsahu sdělení nerozumí. Získaná percepční vada je následkem i postupného odumírání vláskových buněk, (nejen) ve vysokém věku se projevuje presbyakuzií (stařeckou nedoslýchavostí)⁴⁵
- Smíšenou (mixta) poruchu – jedná se o poruchu sluchu, která vzniká jako kombinace převodního a percepčního typu. Jedinec málo slyší a také špatně rozumí.

B) Centrální nedoslýchavost (hluchota) Tato vada vzniká postižením korového a podkorového systému. Jedná se o abnormální zpracování zvukového signálu v mozku.

2.1.3 Sluchové vady podle období vzniku postižení

1. Vrozené vady sluchu

- geneticky podmíněné – existuje přibližně 30 genů, u kterých je předpoklad, že mohou mít vliv na vrozený stav sluchu.

⁴⁴ Horáková, 2006. s. 133-182.

⁴⁵ Hrubý, 1998, s.96-167.

- kongenitálně získané
 - prenatalní – příčinou je nemoc matky v průběhu těhotenství, především v prvním trimestru
 - perinatální – vznikají při porodu, příčinou je například protahovaný porod, nízká porodní hmotnost, vlásečnicové krvácení do labyrintu, asfyxie, porodní žloutenka⁴⁶

2. Získané vady sluchu

- Získané před fixací řeči (tj. do 6 roku života dítěte) – hovoříme o vadě prelingvální. U těchto vad sluchu se řeč nevyvíjí a navíc dochází k rozpadu získaných řečových stereotypů.

Jedná se např. o: - infekční choroby – často virového charakteru jako zánět mozkových blan, meningoencefalitida, příušnice, spalničky, spála, zarděnky atd.,

- traumata, úrazy hlavy, poškození mozku mechanického charakteru,

- onkologická onemocnění ozářením a chemoterapií,

- při infektech horních cest dýchacích,

- opakované hnisavé záněty středního ucha.

- získané po fixaci řeči (tj. po 6 roce života a v průběhu života) tzv. postlingvální:

- stařecká nedoslýchavost,

- poranění v oblasti hlavy a středního ucha,

- dlouhodobé působení silné zvukové zátěže (od 85 dB výše) – nevratně poškozuje sluchové buňky,

- toxiny, jedy.

2.2 Komunikace osob se sluchovým postižením

Sluchové postižení zásadním způsobem ovlivňuje komunikaci s okolím. Komunikaci je možné rozdělit na verbální, při které mluvíme, a nonverbální, při které nemluvíme. Podstatou komunikace ale vždy zůstává výměna informací. Sluchově postižení volí způsob komunikace podle stupně svého postižení, svých možností a schopností,

⁴⁶. Lejska, 2003, s.45-101.

samozejmě také podle toho, s kým komunikují. „Při dorozumívání se sluchově postiženými se nejčastěji setkáváme se dvěma základními komunikačními systémy – audioorálním – reprezentovaný mluveným jazykem majoritní společnosti a vizuálně motorickým – zastoupený především znakovým jazykem, znakovým jazykem a prstovými abecedami.“⁴⁷

Komunikace sluchově postižených je zakotvena také v legislativě. Konkrétně v Zákoně č. 155/1998 Sb., ve znění zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, který uvádí 10 systémů, mezi kterými mohou volit lidé se sluchovým postižením právě ten, který jim nejlépe vyhovuje a kde je uvedeno, že lidé se sluchovým postižením mají „při návštěvě lékaře, vyřizování úředních záležitostí a při zajišťování dalších nezbytných potřeb právo na tlumočnické služby zajišťující tlumočení v jimi zvoleném komunikačním systému“⁴⁸.

2.2.1 Verbální komunikace

Pro verbální komunikaci je charakteristické využívání zbytků sluchu a odezírání. Její zvládnutí je pro sluchově postiženého sice velmi obtížné, ale velkou výhodou je, že jí rozumí zástupci majoritní společnosti.

Využití odezírání je možné pouze v rozhovoru s jedním člověkem, kdy proti sobě stojí tváří v tvář. U skupinového rozhovoru s více osobami je tento způsob komunikace nerealizovatelným.⁴⁹ „Odezírání je vlastně něco jako snaha o čtení ze rtů. Faktem ale je, že při odezírání můžeme vidět jen asi třetinu hláskové skladby hovorové řeči. Dobře se odezírají samohlásky. Ze souhlásek můžeme zrakem poznat ty, při nichž jsou pohyby mluvidel – především rtů – dobře viditelné – např. B, V, F, S. Přitom však zrakem viditelný pohyb rtů není jednoznačný – je např. stejný pro souhlásky B, P, M, takže tyto hlásky nemůžeme zrakem rozlišit.“⁵⁰

⁴⁷ Horáková, 2006. s. 127 – 141.

⁴⁸ Zákon č. 384 ze dne 23. září 2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. In: *Sbírka zákonů Česká republika*. Dostupné z : <http://www.cun.cz/dokumenty/zakon-o-komunikačních-systémech-neslyšících-a-hluchoslepých-osob-zakon-c-384-2008-sb.pdf>.

⁴⁹ Vágnerová, 2014, s. 53.

⁵⁰ Pulda a kol., s.33

U osob se závažných sluchovým postižením se výuka a rozvoj jejich řeči považují za značně náročné a často i málo efektivní.⁵¹

2.2.2 Neverbální komunikace

Do neverbální komunikace zařazujeme mimiku a pantomimiku, protože tvoří významné způsoby komunikace sluchově postižených. Patří sem následující komunikační formy, které užívají lidé se sluchovým postižením.

I. Znakový český jazyk

„Český znakový jazyk je základním dorozumívacím jazykem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace. Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické.“⁵²

Znakový jazyk je pro sluchově postižené přirozeným jazykem, má svůj historický vývoj a vyplynul z potřeby neslyšících se dorozumět s okolním světem. Při komunikaci znakovým jazykem je zároveň možné využití prstové abecedy, která pomáhá porozumět neznámému pojmu, názvu či jménu a může dokonce i reprodukovat mluvenou řeč v celém jejím rozsahu „...prstová abeceda je v podstatě manuálním hláskováním slov psané podoby jazyka pomocí prstů...“⁵³.

Součástí znakové řeči jsou i výrazové prostředky mimo posunky, jakými jsou postoje, mimika, přirozená gesta a přirozené pohybové vyjádření.⁵⁴

II. Znakovaná čeština

⁵¹Strnaová, 2008, s.

⁵²Zákon č. 155 ze dne 11. června 1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky, 1998, částka 54. Dostupné z <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb98155&cd=76&typ=r>.

⁵³Strnadová, 1998, s.139.

⁵⁴Strnadová, 1995, s. 85.

*"Znakovaná čeština není jazykem, ale umělým systémem, pomůckou, kterou vymysleli slyšící, aby se snáz domluvili s neslyšícími."*⁵⁵

Je založená na principu, že se zřetelně vyslovuje věta a pod její jednotlivá slova se podsouvají znaky vypůjčené ze slovníků českého znakového jazyka.

Dobře jí ale rozumějí jen nedoslýchaví a z neslyšících pouze ti, kteří umí perfektně odezírat. Znakovaná čeština jim tak pomáhá nevypadnout z kontextu, což se u pouhého odezíráni běžně stává.⁵⁶

III. Přepis mluvené řeči

Písemný záznam mluvené řeči tvoří další možnou formu komunikace se sluchově postiženým. Tento systém je vhodný především pro ty osoby, které ohluchly a potřebují porozumět okolí pomocí psané češtiny. Sluchově postižení si mohou v současné době objednat simultánní přepis řeči i online přes internet. Online přepis je nejpřirozenějším způsobem, jak mohou sluchově postižení - ohluchlí komunikovat se svým okolím.⁵⁷

IV. Další komunikační systémy sluchově postižených

Mezi další komunikační systémy, které mohou sluchově postižení využívat, patří například gestuno, což je uměle vytvořený nadnárodní znakový systém určený pro tlumočení oficiálních textů. Cued speech, kdy je řeč doplněna polohováním ruky a tvarů prstů, aby se vyjádřily skupiny samohlásek, souhlásek i celých slabik, Hand–Mund systém, který využívá pohyb rukou při odezíráni. Další možností jsou pomocné artikulační znaky, ty slouží k podpoře správné artikulace, při které se ruka s určitou polohou prstů při mluvení dotýká té části těla, která tvoří hlásku.

⁵⁵ Hrubý, 1998, s.101.

⁵⁶ Hrubý, 1998, s.184.

⁵⁷ LIBERDOVÁ, E. *Komunikace s lidmi se sluchovým postižením* [online]. ÈR: Zdravotnictví a medicína, ©2016 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: <http://zdravi.euro.cz/clanek/mlada-fronta-zdravotnicke-noviny-zdn/komunikace-s-lidmi-se-sluchovym-postizenim-482796>.

2.2.3 Specifika a základy komunikace se sluchově postiženou osobou

Každý sluchově postižený vyžaduje specifický přístup podle druhu svého postižení. Bohužel i v dnešní době snadno dostupných informací lidé často nevědí, jak komunikovat s osobou se sluchovým postižením. Především při jednání ve státních institucích mají sluchově postižení hodně negativních zkušeností. I přes určitá zlepšení, stále není stav ideální. Typickým úkazem je, že když dotyčný klient oznámí, že neslyší, oslovená osoba automaticky začne nepřiměřeně zvyšovat hlas a přehnaně artikulovat. Pokud má s sebou sluchově postižený tlumočnicka, jedná oslovená osoba převážně s ním a ne se sluchově postiženým, udržuje zrakový kontakt pouze s tlumočnickem, o sluchově postiženém hovoří ve třetí osobě, pokládá otázky tlumočnickovi a očekává jeho odpovědi. Neuvědomuje si, že tlumočnick pouze tlumočí v přesné podobě a dochází tak k trapné situaci, kdy se sluchově postižený cítí z rozhovoru vyloučen. Obecně ve veřejnosti někdy přetrvává pocit, že tlumočnick je vlastně zástupcem sluchově postiženého a jeho jménem hovoří. Ideální situací by bylo, pokud by mohl sluchově postižený mít tlumočnicka na každém jednání o důležitých věcech, ale z hlediska stálému nedostatku kvalitních tlumočnicků, je to pouhé přání z oblasti sci-fi.

Lze říci, že existuje několik různě popsaných způsobů doporučené komunikace se sluchově postiženými, ale všechny v podstatě opakují tytéž zásady, které se dají shrnout do několika bodů:

„1. Při rozhovoru se sluchově postiženým člověkem vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rychlost řeči.

2. Nezačínajte rozhovor se sluchově postiženým, je-li k vám obrácen zády nebo ze strany. Dbejte na to, aby viděl zepředu, že na něj mluvíte. Pokud se na vás nedívá, upozorněte ho třeba jemným dotykem. Dbejte na to, aby váš obličej byl dokonale osvětlen, nestavte se zády k oknu.

3. Mnohdy ani dobře slyšící není schopen vnímat potřebné informace, mluví-li více lidí najednou, nebo je-li rozhovor rušen hudbou či hlukem. Vnímat řeč pomocí sluchadla a navíc odezírat je značně namáhavé. Proto pokud je to možné, vypněte všechny zdroje zvuku a ať při jednáních se sluchově postiženým mluví vždy jen jeden.

4. Ujistěte se, že váš postižený partner všemu dobře rozuměl. Potřebné informace opakujte bez nervozity, případně pozměňte stavbu věty nebo použijte jiná slova.

5. *Jste-li se sluchově postiženým ve společnosti dalších osob, dbejte na to, aby se i on zúčastnil rozhovoru. Sdělte mu, o čem je řeč, případně použijte i písemné sdělení.*
6. *Na pracovišti nenechávejte sluchově postiženého bez pomoci, postarejte se o to, aby dostal všechny potřebné informace a důležitá sdělení.*
7. *Nezapomínejte ani v zápalu vzájemné diskuse na to, že rozhovor vyžaduje od sluchově postiženého plné soustředění, které vyvolá brzy únavu. Tzv. oddechový čas při důležitých jednáních přijímají rádi i slyšící.*
8. *Záleží-li vám alespoň trochu na mezilidských vztazích, povzbuzujte sluchově postiženého, aby využíval všechny dostupné kompenzační pomůcky a prostředky sociální rehabilitace.*
9. *Indukční smyčky v konferenčních a společenských sálech, divadlech, kinech, kostelech usnadňují sluchově postiženým rozumět sledovanému pořadu. I váš osobní zájem napomůže tomu, aby tato zařízení byla instalována a udržována v provozu.*
10. *Pokuste se vcítit do situace sluchově postiženého. Pak snáze porozumíte jeho potřebám, někdy i jeho překvapivým reakcím.*⁵⁸

Výše uvedené zásady lze nejčastěji využít, pokud je komunikačním partnerem slyšící osoby člověk nedoslýchavý, nebo ohluchlý postlinguálně. Pro neslyšící, kteří preferují znakový jazyk, je aktuální novější Desatero pro komunikaci s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočnicka.

- 1., *Neslyšící člověk má při komunikaci se slyšícími úředníky či zdravotníky právo na tlumočnicka, pokud o to požádá.*
2. *Neslyšící člověk má právo vybrat si tlumočnicka, kterému dobře rozumí a kterému důvěřuje.*
3. *Tlumočení může probíhat formou znakového jazyka, znakované, mluvené či psané češtiny dle komunikační preference neslyšícího člověka.*
4. *Rozhovor vedeme přímo s neslyšícím člověkem a udržujeme zrakový kontakt s ním, nikoliv s tlumočnickem. Neslyšící člověk musí mít možnost sledovat tlumočení informací. Stojíme či sedíme tak, abychom za zády neměli zdroj světla.*

⁵⁸ Kubertová. Národní rada osob se zdravotním postižením: Desatero pro komunikaci se sluchově postiženými. [online] ©2010 [cit. 2018-05-14] Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp/357-desatero-pro-komunikaci-se-sluchove-postizenymi-kubertova.html>

5. Nemluvíme s tlumočnickem s tím, že ten to později neslyšícímu pacientovi vysvětlí. Hovor je veden s neslyšícím člověkem, a ten má právo na informace v plné kvalitě a v reálném čase, aby se mohl průběžně ptát na to, co ho zajímá.

6. Tlumočnick musí být vždy vedle slyšící osoby, jejíž řeč tlumočí. Neslyšící člověk potřebuje vidět jak na tlumočnicka, tak i na hovořící osobu.

7. Během hovoru neodbíháme. Vzdálíme-li se od tlumočnicka, neslyšící člověk se obrací za námi a uniká mu tak část tlumočených informací.

8. Mluvíme svým obvyklým tempem. Tlumočnick nás sám upozorní, bude-li třeba řeč zpomalit. Máme však na paměti, že při tlumočení vždy dochází k časovému skluzu. Tlumočnick musí mít čas přijmout informaci, zpracovat ji a zprostředkovat.

9. Na konci hovoru se neslyšícího člověka zeptáme, zda ještě něco potřebuje upřesnit.

10. I když se s neslyšícím člověkem dorozumíváme prostřednictvím tlumočnicka, dejme mu s sebou také písemné sdělení o jeho zdravotním stavu a o důležitých doporučeních.⁵⁹

Oba texty jsou využívány jako „osvětový“ materiál a jejich šířením by tyto znalosti měly být především ve státních institucích samozřejmostí.

2.3 Kultura Neslyšících

„Život těch, kteří postrádají sluch, je odlišný. V souvislosti s hluchotou lze mluvit o kultuře, která vzniká ve společenství neslyšících. Je založena na určitých konvencích a způsobech chování, které jsou společné neslyšícím.“⁶⁰

Zásadním spojovacím prvkem komunity Neslyšících je jejich komunikační systém, to znamená znakový jazyk, který se velmi liší od českého jazyka majoritní slyšící společnosti. Členem komunity Neslyšících se může stát pouze jedinec, který splňuje četné podmínky a především se ztotožňuje se specifiky kultury a společenství

⁵⁹Dingová, N. Desatero pro komunikaci s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočnicka. Ruce [online]. 2007 [cit. 2018-06-02]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/251-desateropro-komunikaci-s-neslysicim-clovekem-za-pritomnosti-tlumocnika>

⁶⁰Vitásková a kol., 2003, s. 23.

Neslyšících.⁶¹ Mezi Neslyšící tedy nepatří automaticky všichni sluchově postižení. Kosinová uvádí několik specifických podmínek přijetí nového člena do komunity Neslyšících a rovněž různé cesty, jak je možné členství přijetí nového člena do komunity Neslyšících dosáhnout.

Patří mezi ně např.:

- *„být neslyšícím dítětem neslyšících rodičů;*
- *navštěvovat školu pro sluchově postižené;*
- *stýkat se s komunitou Neslyšících;*
- *identifikovat se s postoji komunity;*
- *schopnost ovládat a plynule užívat znakový jazyk;*
- *mít sluchové postižení (není nutnou podmínkou)“⁶²*

Kultura Neslyšících byla předávána a udržována uvnitř této komunity, znakový jazyk nemá psanou formu a tak ji nebylo možné v minulosti předávat jinak než přímým kontaktem mezi členy komunity. V současnosti je možné kulturu Neslyšících zaznamenat na různé nosiče dat a sledovat tak její vývoj a proměny.⁶³

Zvyky typické pro komunitu českých neslyšících:

„Dobrou chuť si přejí teprve tehdy, když už všichni mají jídlo na stole, a to tak, že společně poklepají pěstí do stolu, což znamená: „Dobrou chuť!“,

Při přípitku se dotknou rukama, jimiž drží skleničky. „Cinknutím“ je samotný dotyk rukou, nikoli zvuk, který vydávají sklenice,

Mezi sebou se zdraví „univerzálním“ pozdravem, který podle situace znamená: „Ahoj!“, „Dobrý den.“ nebo také „Na shledanou.“,

Pokud se spolu setkají dva dobří známí, pozdraví se dvěma polibky na tvář, neslyšící „tleskají“ tak, že zvednou ruce nad hlavu a třepotají jimi“.⁶⁴

Dotek v životě sluchově postižených nahrazuje zvukový signál, proto se sluchově postižení vzájemně více dotýkají, usnadňuje jim to vzájemný kontakt. Upoutat pozornost druhé osoby můžeme dotekem, navázáním zrakového kontaktu, vibracemi. Rozhodně je nevhodné přehnané mávání pažemi, bouchání do předmětů nebo dupání do podlahy. Pokud je třeba hovor přerušit nebo ukončit, pak je třeba o tom druhého

⁶¹ Hrubý, 1999, s. 98-158.

⁶² Kosinová, 2008, s. 61.

⁶³ Komorná, 2008, s. 33-64.

⁶⁴ Kosinová, 2008, s.36.

informovat. Sluchově postižení lépe rozumí informaci, pokud je doprovázena odpovídající mimikou. Je třeba, aby tvář komunikujícího výrazně vyjadřovala emoce jako je radost, překvapení, smutek, zlobu, rozkaz, otázku atd.⁶⁵

Ve znakovém jazyce se nerozlišuje tykání a vykání.⁶⁶

2.4 Vzdělávání sluchově postižených

Vzdělávání v České republice upravuje zákon 561/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Řeší předškolní, základní, střední, vyšší odborné a jiné vzdělávání a navazují na něj jednotlivé vyhlášky. Jsou to: vyhláška č. 48/2005Sb. o základním vzdělávání a některých náležitostech plnění povinné školní docházky, č. 72/2005Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, č.73/2005Sb. o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných. Vzdělávání dětí a mládeže se speciálními vzdělávacími potřebami se řídí zásadou: „vzdělávat postižené běžně, pokud je to možné, speciálně, pokud je to nutné.“ „*Systém speciálních škol je určen jako alternativa těm žákům, kteří se pro své zdravotní postižení nemohou vzdělávat v běžném vzdělávacím proudu nebo pro ty žáky, kterým z nějakého důvodu vzdělávání v běžném vzdělávacím proudu nevyhovuje.*“⁶⁷

Dříve se školy pro sluchově postižené rozlišovaly podle stupně sluchového postižení. Vyhláškou č. 399 Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky z roku 1991 byl zaveden nový název – školy pro sluchově postižené. Současný vzdělávací program je plně v kompetenci ředitele dané školy a je tvořen na základě osnov Rámcového vzdělávacího programu. Každá škola si také zvolí komunikační metodu, kterou bude vyučovat, a to buď metodu orální, bilingvální nebo totální komunikaci. Cíle a záměry vzdělávání na základních školách upravuje Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání a zásadní podmínkou zůstává efektivní komunikace.

V minulosti bylo vzdělávání sluchově postižených založeno na používání orální metody výuky. Teprve v 90. letech 20. století se začal používat znakový jazyk jako přirozený

⁶⁵ Vításková a kol., 2003, s. 48-56.

⁶⁶ Strnadová, 1998, s. 33.

⁶⁷ Bazalová, 2006, s.10.

komunikační prostředek. Právo neslyšících na vzdělávání ve znakovém jazyce je zakotveno i v české legislativě (Zákon č. 155/1998 Sb. O znakové řeči). Stále se hledají nové cesty efektivního vzdělávání neslyšících. Existují proto vedle sebe různé programy, které vycházejí z různých filosofických pojetí této problematiky.⁶⁸

„Diskuse o optimálních vzdělávacích metodách má smysl pouze v případě dětí neslyšících a v případě nedoslýchavých dětí pak jenom těch, jejichž zbytky sluchu jsou tak malé, že neumožňují spontánní rozvoj mluvené řeči. I když v literatuře najdeme popis desítek vzdělávacích metod, nejvýznamnější jsou dnes tři směry, které se nazývají orální metoda, totální komunikace a bilingvismus.“⁶⁹

2.4.1 Totální komunikace ve vzdělávání

Totální komunikace vznikla na základě potřeby vhodnější vyučovací metody a přístupu pro sluchově postižené děti, kterým dosud používaná orální metoda ve školách nevyhovovala.

„Totální komunikaci lze definovat jako komplexní komunikační systém, který v sobě spojuje všechny použitelné komunikační formy (akustické, vizuální, slovní, neslovní, manuální) k dosažení účinného a oboustranného dorozumívání se sluchově postiženými a mezi nimi navzájem.“⁷⁰

Totální komunikace tedy znamená celek všech dostupných komunikačních metod s výjimkou národních znakových jazyků. Základní myšlenkou této metody je předpoklad, že schopnost myslet a uvažovat není podřízena schopnosti verbálně mluvit. Hrubý dále poukazuje na potřebu dítěte ovládat nějakou řeč, ať už mluvenou nebo znakovou, aby mělo dostatek podnětů k tomu, aby se mohlo intelektově a sociálně rozvíjet.⁷¹

⁶⁸ Potměšil, 1995, s. 22.

⁶⁹ Hrubý, 1997, s. 198.

⁷⁰ Krauhulcová, 2003, s. 34.

⁷¹ Hrubý, 1997, s. 25.

2.4.2 Bilingvální metoda ve vzdělávání

O této metodě vzdělávání se hovoří jako o výchově s porozuměním, protože si řeší každodenní situace, kterou je, že se sluchově postižený musí pohybovat jak ve světě slyšících, tak i neslyšících, a uznává znakový jazyk jako samostatný komunikační prostředek.

Bilingvální vzdělávání u nás založil ředitel Pražského ústavu pro hluchoněmé Václav Frost. Principem této metody je vyučování některých předmětů pouze ve znakovém jazyce a jiných naopak jen mluvenou řečí.

S dětmi se komunikuje ve znakovém jazyce a v době, kdy již mají rozvinutou slovní zásobu, se přidává jazyk většinový, který se dítě učí pomocí čtení a psaní. Mluvená řeč je až poslední fází, kdy dítě rozumí čtenému textu ve většinovém jazyce. Oba jazyky se nikdy nepoužívají současně, aby si dítě uvědomilo, že jsou to dva zcela rozdílné jazyky a je běžné překládat z jednoho jazyka do druhého.

Nezbytnou podmínkou tohoto systému výuky je aktivní účast neslyšícího pedagoga, protože představuje komunikační a hodnotový sociální vzor a to jak pro děti, tak i pro slyšící rodiče neslyšících dětí, kteří často nemají reálnou představu o životě se sluchovým postižením. Možnost bilingvální výchovy je opět dána školským zákonem č. 29/1984 Sb., řada škol se k tomuto systému výuky hlásí.⁷²

2.4.3 Orální metoda ve vzdělávání

Hlavní podstatou této metody je využít zachovaných smyslů dítěte, to znamená především zraku a hmatu a dále možnosti aktivního zvládnutí mluveného jazyka. Výuka spočívá v tom, že učitel hovoří a žák odezírá. Všechny informace tak žák přijímá pouze pomocí mluveného jazyka majoritní společnosti, proto je tato metoda vhodná pouze pro lehce nedoslýchavé. Orální metoda byla dlouhou dobu nejpoužívanější vzdělávací

⁷² Keblová, 2000, s.73.

metodou sluchově postižených. Její používání vycházelo z tvrzení, že rozvoj mluveného jazyka patří k nejdůležitějším způsobům socializace sluchově postižených. Většina sluchově postižených dětí se totiž rodí slyšícím rodičům a cílem orální metody je rozvinutí mluvené řeči tak, aby byl sluchově postižený schopen se svou rodinou i majoritní společností komunikovat co nejlépe. „*Primárním cílem orálního přístupu je tedy podporovat srozumitelný mluvený jazyk a schopnost mluvenému jazyku porozumět. Současně se předpokládá, že děti budou schopny mluvený jazyk využívat jednak jako jazyk myšlení, jednak jako oporu pro rozvíjení gramotnosti a přístup k dalším oblastem vzdělání.*“⁷³

Dlouhodobá praxe ale ukázala, že plošné zavedení orálního přístupu nerespektuje individuální potřeby a schopnosti daného dítěte. Jedná se totiž o monolingvní vzdělávací systém pro komunikaci pouze jazykem majoritní společnosti. Stále je nutné pracovat s faktem, že pro sluchově postižené dítě je čeština cizí jazyk a tak má tato metoda smysl jen pro sluchově postižené děti, u kterých je možné využití zachovaných zbytků sluchu.

2.4.4. Možnosti integrace sluchově postižených dětí

*„...ve všech případech, kdy je to možné, musí být zabezpečena výchova a vzdělávání postižených dětí se zdravými vrstevníky v běžných školách. Těm dětem, pro něž takový způsob není vhodný, je určeno speciální školství.“*⁷⁴

Integrace sluchově postižených dětí do škol běžného typu je trendem posledních let. Rozhoduje o ní ředitel školy vzhledem k doporučení pracovníků SPC. Ne všechny děti jsou ale pro začlenění vhodné. Výhodu mají děti, u kterých je zachován zbytek sluchu, nebo mají kochleární implantát. V integračním procesu je nejdůležitější, aby byl vytvořen komunikační systém, který bude vyhovovat jak sluchově postiženému žákovi, tak i jeho slyšícímu okolí. Ve speciálních školách mají sluchově postižení větší výběr vhodného komunikačního systému, při integraci se ovšem musí sluchově postižené dítě přizpůsobit systému majoritní společnosti. Od integrovaného žáka se předpokládá schopnost dorozumět se mluvenou řečí majority. V řeči sluchově postiženého je

⁷³ Gregory a kol., 2001, s.72.

⁷⁴ Jesenský, 1995, s.27.

nápadná odlišná artikulace, nesprávná fonace a dýchání a jeho odlišný projev může být důvodem negativních sociálních vztahů ve třídě a s tím souvisejícího negativního vlivu na psychiku sluchově postiženého dítěte. V České republice je integrace dětí a žáků zajištěna především ve vyhlášce č. 73/2005Sb., pojednávající o vzdělání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných.⁷⁵

2.5 Osobnost jedince se sluchovým postižením

Podle Nekonečného *„je osobnost tvořena individuální jednotou biologických, psychologických a sociálních aspektů, je utvářena ve vztazích mezi lidmi a v nich se také projevuje. Pojem osobnost se pokoušíme vyjádřit stabilitu a rozdílnost lidského chování.“*⁷⁶

Z psychologického hlediska znamená porucha sluchu senzickou deprivaci. Zdravé dítě je vybaveno smysly, kterými vnímá podněty z okolí a postupně chápe jejich význam. U sluchově postiženého dítěte ale zvukové podněty chybí, což má následky v ovlivnění rozvoje dítěte v oblasti verbální inteligence, rozvoje řeči a v oblasti psychosociální.⁷⁷

*„Neslyšící děti jsou trvale vystaveny podnětové deprivaci (nedostatek tělesných a psychických potřeb), častěji u nich dochází k citové deprivaci a vztah rodič – dítě je podrobena větší zátěži, prožívají často a opakovaně zklamání, protože nejsou schopni splnit vysoké nároky učitelů a vychovatelů, jsou obvykle ve stresu, pokud musí odezírat nebo komunikovat slovně.“*⁷⁸

Pro neslyšící dítě slyšících rodičů, kteří neovládají znakový jazyk, je orální komunikace nevyhovující. Může u nich nastat zpomalení rozvoje, protože nemají žádný komunikační systém. Může nastat oslabení citových vazeb a absence řečového systému pro myšlení a náhodné učení v nejdůležitějším období života dítěte.⁷⁹ Děti se sluchovým

⁷⁵ Potměšil, 2007, s. 44.

⁷⁶ Šnýdrová, 2008, s.11.

⁷⁷ Šedivá, 2006, s.64.

⁷⁸ Vymlátilová, 2003, s. 56.

⁷⁹ Freeman a kol., 1992. 359 s.

postižením vychovávané neslyšícími rodiči mají v oblasti sociálních dovedností a chování méně problémů, protože spolu od raného věku komunikují mateřským znakovým jazykem.⁸⁰

„Osoby s prelingválním sluchovým postižením mohou mít i v dospělosti obtíže: v sebeovládání, řídí se aktuálními pocity a potřebami. Často necítí pocit viny a nestydí se za své nevhodné chování. Mají sklon jednat impulzivně, bez rozmyslu, s nepřiměřenou intenzitou a mají sklon k afektivním výbuchům. Emoční ladění se projeví v mimice. Z hlediska slyšící společnosti jsou tyto projevy chování posuzovány negativně a mohou být pro okolí nepříjemné.

myšlení je více vázáno na konkrétní realitu, projevuje nechuť a obtíže v plánování budoucnosti a hodnocení minulosti.

obtíže v sociální orientaci, nerozumí všemu, proto mohou reagovat nepřiměřeně. Těžko chápou význam různých situací, obtížněji se orientují v mezilidských vztazích. Mohou být méně empatičtí, problémy v porozumění jiným lidem, v pochopení jejich pocitů, názorů a postojů. Mají problémy s vyjádřením vlastních potřeb a emočních prožitků.

obtíže v porozumění při verbálním sdělení, vysvětlení obecných pravidel chování, vymezení jednotlivých sociálních rolí, vhodnosti reagování. Proto nemohou vždycky pochopit, jaké chování je vhodné, co je dovoleno a co je zakázáno.

v kontaktu se slyšícími se osoby se sluchovým postižením mohou cítit nejistí, bezmocní a méněcenní. Zlostné a výbušné reakce se někdy objevují ze stresu kvůli obtížnému porozumění. Sluchově postižení jsou často sociálně izolováni.“⁸¹

Vyrovnaní se s postižením je dlouhodobý proces, pozitivně může na jedince působit setkávání s lidmi se stejným postižením, kdy je spojují jak shodné fyziologické odlišnosti, tak i podobné životní zkušenosti.⁸² Je nutné si uvědomit, že sluchové postižení není jednotné, nelze proto jednoznačně vymezit vlastnosti, které by byly charakteristické pro všechny osoby se sluchovým postižením.

⁸⁰ Vágnerová, 2008, s. 358.

⁸¹ Vágnerová, 2008, s. 87.

⁸² Vágnerová, 2008, s. 268-345.

2.6 Důsledky sluchového postižení

Důsledky sluchového postižení nacházíme především ve třech oblastech, kterými jsou oblast osobní, oblast společenská a oblast ekonomická.

2.6.1 Důsledky sluchového postižení v osobní oblasti

Jak už bylo řečeno, každé sluchové postižení je specifické v závislosti na typu, jeho závažnosti a i na době, kdy dané postižení vzniklo.

Vrozené sluchové postižení mění veškeré podmínky pro vývoj dítěte, pro vznik sociálních vztahů, protože jsou vyřazeny některé druhy podnětů z okolí. Ale je třeba konstatovat, že v případě, že dítě se sluchovým postižením narodí, velice dobře se na toto postižení adaptuje. *„I když člověk od narození nevidomý nebo neslyšící vnímá svět kolem sebe rozdílným způsobem, subjektivně se necítí být ochuzen.“*⁸³

Při získaném postižení nedochází sice k zásahu do vývoje, ale přináší vyšší nároky na adaptaci postiženého na nově vzniklou situaci, jde o velký zásah do jeho života a nově vzniklá situace mu může způsobit psychické trauma.

Osoby se sluchovým postižením se musejí přizpůsobit svému okolí, a to jak fyzickým podmínkám, kdy se vyrovnávají s nedostatkem sluchových podnětů, tak i sociálním, protože hledají místo mezi svými vrstevníky a snaží se získat své sociální postavení, se kterým budou spokojeni. Při řešení náročných životních situací má sluchově postižená osoba v podstatě dvě možnosti. Tou první možností je aktivní způsob řešení, kdy se jedinec sám snaží o řešení své životní situace, kompenzuje ztrátu v jedné smyslové oblasti větší výkonností v jiné oblasti.

Druhým způsobem řešení obtížných životních situací je únik, tedy pasivní řešení, kdy sluchově postižený rezignuje a svou obtížnou životní situaci neřeší.

Je třeba si uvědomit, že lidé se sluchovým postižením, kteří zvolí aktivní přístup řešení své životní situace, musejí vynaložit mnohem více úsilí než lidé bez postižení.

⁸³ Strnadová, 1998, s.26

2.6.2 Důsledky sluchového postižení ve společenské oblasti

Lidé při kontaktu se sluchově postiženým reagují různě, ve většině případů nacházíme soucit, někdy je to ochranná reakce, že sluchově postižený potřebuje zvláštní péči. Ale sluchově postižení o tento soucit většinové společnosti nestojí. Někdy, i když snad jen ojediněle, se můžeme setkat s reakcí odporu a odstupu. *„Díky zažitým stereotypům bývá člověk se zdravotním postižením obvykle vtlačován do „role postiženého“ a jeho osobnost bývá redukována na jeho handicap. Trvalé postižení či chronické onemocnění může být hodnoceno jako stigma. Stigmatizovaná onemocnění jsou takové odchylky, které mají nežádoucí nápadnosti v sociálních projevech (zevnějšek, komunikace, ...). V tomto případě nejde jen o faktické omezení psychických či somatických funkcí, ale mnohem více o způsob, jakým jsou tyto lidé vnímáni, hodnoceni a na základě toho i akceptováni, či spíše neakceptováni.“*⁸⁴

Stálá existence řady bariér, především bariéry informační a komunikační, může u sluchově postižených vyvolat pocit snížené společenské prestiže a i s tím souvisejícího celkově nižšího sociálního statusu.

2.6.3 Důsledky postižení v ekonomické oblasti

V případě sluchového postižení můžeme hovořit i o ekonomickém důsledku tohoto postižení. Na prvním místě sluchově postižený řeší problémy při hledání vhodného zaměstnání a tím i odpovídajícího ekonomického příjmu. Sluchové postižení znamená investovat nemalé finanční částky do nutných úprav v bytě, pořízení potřebných kompenzačních pomůcek nebo jiných pomocných služeb, o kterých se zmiňuje první kapitola teoretické části této práce.

2.7 Integrace osob se sluchovým postižením do společnosti

⁸⁴ Krhutová a kol., 2005, s.117.

Integrace znamená úpravu vztahů mezi majoritní společností a sluchově postiženými, nastavení podmínek vzájemného soužití a úspěšné začleňování sluchově postižených do společnosti. Snahu zařadit se nějakým způsobem do společnosti a být tak její součástí má určitě každý, ale na rozdíl od příslušnosti k národnostní menšině, kterou si může vybrat každý dobrovolně, příslušnost k menšině sluchově postižených si nikdo dobrovolně nevybírá.

V minulosti především z důvodu nižší vzdělanosti a sociální izolace patřily sluchově postižení k nejvíce postiženým skupinám lidí se zdravotním postižením.

Podle Novosada je možné pod integrací chápat proces, kdy jsou specifické minoritní skupiny rovnoprávně začleňovány do vzdělávání, trhu práce i do běžného života ve společnosti.⁸⁵

Jesenský chápe integraci jako: „*soužití lidí s postižením a bez postižení při přijatelně nízké míře konfliktivity vztahů těchto skupin.*“⁸⁶

Právě sluchové postižení, protože je z vizuálního hlediska nenápadné, je tím typem postižení, které odděluje neslyšícího člověka od okolního prostředí. Základním problémem v procesu integrace sluchově postižených není postižení samotné, ale především jeho důsledky, kterými jsou možnost osvojení si mluveného jazyka, vzdělávání, pracovní a společenské uplatnění.⁸⁷

V oblasti snahy o začleňování osob se sluchovým postižením do majoritní společnosti je možné vidět i určitý paradox, kterým je snaha neslyšících o vymezení se jako samostatné kulturní a jazykové menšiny, což vlastně odporuje podstatě integrace jako procesu jejich začleňování do majoritní společnosti.⁸⁸

⁸⁵Novosad a kol., 2000, s. 58.

⁸⁶Jesenský, 1995, s. 46.

⁸⁷Potměšil, 2010, s. 38.

⁸⁸Beňo a kol., 2011, s. 131-174.

3 Organizace poskytující poradenské služby osobám se sluchovým postižením

Bez existence následujících organizací, které poskytují své služby sluchově postiženým, by mnoho sluchově postižených nemohlo řešit své problémy, především překonávání informační a komunikační bariéry s majoritní společností. Stále by byli izolovanou minoritou na okraji majoritní společnosti.

3.1 TICHÝ SVĚT – obecně prospěšná společnost

Agentura Tichý svět, obecně prospěšná společnost (dříve APPN – Agentura pro neslyšící) je asi nejznámější agenturou poskytující služby osobám se sluchovým postižením. Agentura vznikla jako reakce na neuspokojivý stav zaměstnanosti neslyšících v České republice 15. června roku 2006 v Praze. Jejím cílem je rovnoprávné postavení sluchově postižených na trhu práce i ve vzdělávání. Svými službami se snaží odstranit komunikační bariéru mezi zdravými a sluchově postiženými. Cílem je také maximálně podpořit aktivitu i vlastní úsilí klienta. Tichý svět navíc pomáhá neslyšícím získat a udržet si práci.⁸⁹

Poskytuje sociálně-rehabilitační služby, sociální poradenství, tlumočnické služby (například online tlumočnickou službu, která je k dispozici nonstop 24 hodin denně). Tato služba funguje i jako náhrada tlumočnicka, který nemůže být fyzicky přítomen, na různých poradách a jednáních. Tichý svět poskytuje také tlumočení hudby nebo divadelních představení do znakového jazyka, tlumočnické workshopy, semináře. Dále pořádá kulturní akce, snaží se přispět ke zvýšení informovanosti společnosti o kultuře a světě sluchově postižených a také o znakovém jazyce.⁹⁰

Jako první vybudovala tato společnost Tichou kavárnu v Praze, kde je neslyšící obsluha a sluchově postižení v této kavárně jsou i na dalších pozicích – například jako cukráři či kuchaři. Ve spolupráci se sluchově postiženými lektory provozuje tzv. Tiché

⁸⁹Tichý svět. *Tichý svět* [online]. ÈR: Tichý svět, © 2017 [cit. 2018-06-27]. Dostupné z <http://www.tichysvet.cz/o-nas>.

⁹⁰ Tamtéž

zprávy, realizuje kurzy znakového jazyka určené veřejnosti, organizuje osvětové workshopy a semináře ve všech typech škol, firmách i zdravotnických zařízeních. Na těchto akcích jsou účastníci seznámeni se základy, pravidly komunikace se sluchově postiženými osobami i s jejich kulturou. Dále společnost realizuje různé projekty, které jsou zaměřeny na překonání překážek v uplatnění na trhu práce, při přestupu absolventů ze školy do pracovního prostředí a při získávání kvalifikace pomocí různých vzdělávacích kurzů. Tranzitní program pro sluchově postižené zahrnuje přípravu sluchově postiženého studenta či studentky na budoucí zaměstnání a povolání již během studia a později při organizovaném kontaktu s budoucím zaměstnavatelem přímo na jeho pracovišti.

Společnost Tichý svět vytvořila a nadále i spravuje portál pracovních příležitostí pro sluchově postižené - www.neslysimpracuji.cz Tento web pomáhá sluchově postiženým nalézt zaměstnání a zahrnuje také sekci určenou potenciálním zaměstnavatelům či úřadům práce. Na portále je k dispozici také příručka s informacemi o tom, co představuje zaměstnat sluchově postiženého člověka a také čeho všeho mohou jako zaměstnavatelé využít, jaké výhody jsou jim k dispozici apod. K dispozici je také příručka, která je určena přímo pro pracovníky úřadů práce a zprostředkovatelům zaměstnání sluchově postižených. Tato příručka obsahuje především pravidla pro správnou komunikaci se sluchově postiženými.⁹¹

V rámci projektu Minimum neslyšícího podnikatele bylo vytvořeno 6 DVD:

1. Podnikatelský záměr a jeho analýza,
2. Právní rámec podnikání,
3. Pracovněprávní aspekty podnikání,
4. Financování, účetnictví a daně,
5. Základy managementu firmy,
6. Podnikání v EU), která obsahují základní informace potřebné k zahájení a výkonu podnikatelské činnosti.⁹²

⁹¹ Tamtéž

⁹² Tamtéž

3.2 SNN ČR – Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice (SNN ČR) vznikl 8. května 1990 jako neziskové občanské sdružení, registrované pod Ministerstvem vnitra ČR, s celorepublikovou působností. Posláním SNN ČR je ochrana, obhajoba práv, potřeb a zájmů neslyšících, nedoslýchavých osob a ostatních osob se sluchovým postižením. SNN ČR je poskytovatel i uživatel sociálních služeb dle zákona č. 108/2006, Sb. O Sociálních službách. Jeho činnost je zaměřena hlavně na sluchově postižené osoby i jejich rodinné příslušníky. Svaz vydává také celou řadu periodických tiskovin a odborných publikací, napomáhá při zajištění vzdělávání, rekvalifikací sluchově postižených osob i osob, které o osoby se sluchovým postižením pečují. Pomáhá zajistit pracovní příležitosti a podmínky pro pracovní, společenskou rehabilitaci sluchově postižených osob, dále různorodou rehabilitační péči včetně prodeje a distribuce široké škály kompenzačních, protetických a rehabilitačních pomůcek i veškerého příslušenství. Důležitou činností svazu je podíl na přípravě a tvorbě právních předpisů týkajících se osob se sluchovým postižením.⁹³

3.3 ORBI PONTES

ORBI PONTES vzniklo v roce 2012 jako zájmové sdružení s cílem šíření osvěty v oblasti sluchového postižení. Usiluje o zlepšení komunikace mezi světem slyšících a neslyšících. Hlavním projektem tohoto sdružení je festival Týden komunikace osob se sluchovým postižením. Tento festival vznikl v roce 2012 na podporu zlepšení komunikace mezi světem slyšících a neslyšících. Sdružení dále rozvíjí spolupráci s International Study Programs, s. r. o. a zajišťuje přednášky pro studenty MBA programu z USA.⁹⁴

⁹³ SNN: O nás. *SNN: O nás* [online]. [cit. 2018-06-28]. Dostupné z: <http://www.snn.cz/O-NAS>.

⁹⁴ *Výroční zpráva* [online]. Orbi pontes, ©2015, [cit. 2018-04-28]. Dostupné z: http://www.orbipontes.cz/wp-content/uploads/2012/07/Vyrocní_zpráva_2015.pdf.

3.4 TAMTAM

Občanské sdružení federace rodičů a přátel sluchově postižených (FRSPS) vzniklo v roce 1990:

*„z potřeby rodičů sluchově postižených dětí vzájemně si pomáhat při výchově svých dětí“ a hlavním cílem bylo „přispívat k rozvoji péče o sluchově postižené děti a pomáhat jim a jejich rodičům překonávat následky sluchového postižení“.*⁹⁵

V roce 2013 se toto občanské sdružení transformovalo v obecně prospěšnou společnost Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. Tato společnost poskytuje současně služby z oblasti sociálního a speciálně psychologického poradenství. Služby sociální poradny jsou klientům poskytovány bezplatně.

Speciální psychologická poradna nabízí psychologické poradenství zaměřené na problémy neslyšících lidí a jejich nejbližšího slyšícího okolí.

Agentura řeší i zaměstnávání sluchově postižených nejen v České republice, ale sbírá i informace o řešení zaměstnávání sluchově postižených v Evropské unii. Usiluje také o vytváření předpokladů pro co nejlepší integraci nejen dospělých, ale i sluchově postižených dětí do společnosti. Podpůrnou rodičovskou organizací je Informační centrum rodičů a přátel sluchově postižených, z.s.⁹⁶

3.5 Centrum kochleárních implantací u dětí

Centrum kochleárních implantací u dětí (CKID) bylo zřízeno ministerstvem zdravotnictví ČR roku 1996 na ORL klinice 2. Lékařské fakulty univerzity Karlovy a ve fakultní nemocnici v Praze-Motole jako jediné pracoviště v České republice. Je výjimkou ve výčtu organizací, které pomáhají sluchově postiženým, protože jeho zřizovatelem je stát. Jak je z názvu patrné, zabývá se problematikou kochleárních implantací u dětí a mladistvých do 18 let. Jeho odborníci hodnotí možnost využití

⁹⁵ Tamtam: *Historie*. [online] ©2015 [cit. 2018-06-16] Dostupné z: www.detskysluch.cz/o-tamtamu

⁹⁶Tamtéž

kochleárního implantátu u jednotlivých kandidátů a vybrané kandidáty předkládá ke schválení komisi pro posuzování úhrady kochleárního implantátu.⁹⁷

3.6 AUDIOHELP

AUDIOHELP (dříve Český klub nedoslýchavých HELP) je další z neziskových organizací sluchově postižených, převážně nedoslýchavých, s celostátní působností. Jeho posláním je hájit zájmy sluchově postižených – nedoslýchavých, usilovat o větší informovanost veřejnosti o problémech osob se sluchovým postižením a poskytovat svým členům komplexní služby, které pomáhají při překonávání každodenních bariér v jejich životě.

Poradenské služby poskytované českým klubem nedoslýchavých AUDIOHELP:

- a) *„zdravotnické poradenství – podávání informací o sluchových vadách, možnostech léčby a kompenzace vad, klub poskytuje informace, kam se obrátit na odborné vyšetření a pro předpis sluchadla, jaké kompenzační pomůcky se vyrábějí a k čemu slouží, kde je sluchově postižený získá, jaký příspěvek (a kde) na ně může dostat.*
- b) *technické poradenství – informace o sluchadlech a ostatních kompenzačních pomůckách pro sluchově postižené. Převážná většina těchto pomůcek je k dispozici na klubových poradenských střediscích, kde si je sluchově postižení mohou na sobě vyzkoušet.*
- c) *sociálně-právní poradenství – poskytování informací o právních předpisech souvisejících se zdravotním postižením a sluchovou vadou, příspěvcích na kompenzační pomůcky.“⁹⁸*

3.7 Korespondenční poradny

⁹⁷ Centrum kochleárních implantací u dětí. [online][cit. 2018-05-14] ©2012 Dostupné z: <http://www.fnmotol.cz/kliniky-a-oddeleni/cast-pro-deti/klinika-usni-nosni-a-krcni-uk-2-lf-a-fn-motol/historie/>.

⁹⁸ Audiohelp: *Naše aktivity*. [online] ©2018 [cit.2018-05-12] Dostupné z <http://www.audiohelp.cz/index.php/nase-aktivity>.

Poradny časopisu Gong nabízí svým čtenářům poradenské služby ve dvou oblastech:

- a) poradenství pro osoby s tinnitem (ušním šelestem) korespondenční formou a pořádání přednáškového cyklu „jak žít s tinnitem“;
- b) poradenství pro uživatele sluchadel (jejich výběr, nastavení nebo řešení problémů s jejich užíváním).

O všech aktuálních otázkách týkajících se sluchového postižení, je možné diskutovat i na webových stránkách časopisu Gong, kde příslušní odborníci zodpovídají dotazy návštěvníků stránek.⁹⁹

Kromě webových stránek časopisu Gong je k dispozici i Internetová poradna pro osoby se sluchovým postižením, která je součástí komplexního projektu www.Internetporadna.cz zahájeného v roce 2001, jehož cílem je poskytování krizového poradenství na e-lince důvěry, internetové variantě linky důvěry (forma chatu). Všechny dotazy jsou anonymní.

Oblast poradenství pro osoby se sluchovým postižením v České republice tvoří síť státních i neziskových organizací, které pokrývají celou oblast poradenské praxe. V těchto poradenských institucích mohou klienti získat informace ze všech oblastí života osob se sluchovým postižením.

3.8 Příklady dobré praxe pro sluchově postižené

- Porodnice pro neslyšící matky

Komunikace při porodu a spolupráce s porodníky je nesmírně důležitá pro zdárný porod dítěte. Od června 2004 je v Ústavu pro matku a dítě v Praze v Podolí (ÚPMD) v provozu Centrum pro neslyšící maminky ÚPMD, které poskytuje neslyšícím rodičkám a matkám v porodnici veškeré služby, související s těhotenstvím a porodem. Mohou zde rodit matky se sluchovým postižením z celé ČR. Pokud si to rodička přeje,

⁹⁹ Gong: O nás. *Gong: O nás.* [online] © *Copyright Gong*, 2010, [cit. 2018-06-28] Dostupné z: <http://www.gong.cz/neco-o-me>

může být tlumočnicko po celou dobu porodu dítěte. Pro tyto matky je k dispozici jeden pokoj vybavený speciálními pomůckami - počítačem, světelnou a vibrační signalizací pláče dítěte, signalizací klepání na dveře. V porodnici je upřednostňován systém rooming in, kdy má matka dítě stále u sebe. Dalším místem, kde mohou rodit sluchově postižené matky je porodnice fakultní nemocnice v Olomouci.

- Přístup k informacím pro sluchově postižené

V mnoha oblastech došlo z hlediska přístupnosti informací k výraznému zlepšení. Především zásluhou IT techniky mají sluhově postižení mnohem větší možnost získání informací, další službou je zajištění v povinném podílu televizního vysílání veřejnoprávní televize titulkování a tlumočení do znakové řeči.

- Antidiskriminační legislativa

- Zákaz diskriminace na základě zdravotního postižení se v mezinárodních i vnitrostátních úpravách jednotlivých států objevilo poměrně nedávno. Až do roku žádná z mezinárodních úmluv neobsahovala výslovné ustanovení o zákazu diskriminace z důvodu zdravotního postižení. Významnou událostí v oblasti lidských práv a nediskriminace lidí s postižením je přijetí mezinárodní Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením v 13. prosince 2006 Valným shromážděním OSN, Česká republika jí podepsala 30. března 2007 a tuto Úmluvu ratifikovala 23. prosince 2010 i Evropská unie. Účelem této úmluvy je „podporovat, chránit a zajišťovat plné a rovné užívání všech lidských práv a základních svobod všemi osobami se zdravotním postižením a podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti.“¹⁰⁰ Článek 5 této úmluvy obsahuje výslovná ustanovení o rovnosti a nediskriminaci osob se zdravotním postižením.

¹⁰⁰ Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením. [online] [cit.2018-04-25] Dostupní z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf

II. VÝZKUMNÁ ČÁST

Hlavním cílem výzkumného šetření je analyzovat příklady dobré praxe v sociální práci se sluchově postiženými. Obsahuje hodnocení stanovených výzkumných otázek s pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky z organizace Tamtam, SNN a Tichý svět. Jedná se o tři největší organizace, které poskytují poradenské služby sluchově postiženým, proto jsem oslovila jejich sociální pracovníky za účelem uskutečnění rozhovorů pro potřeby výzkumné části této diplomové práce. Výzkumné šetření jsem uskutečnila během měsíce května a června loňského roku. Spolupracovala jsem s těmito organizacemi i při své bakalářské práci, kterou jsem také věnovala problematice sluchově postižených, protože se snažím zvýšit informovanost veřejnosti o problémech sluchově postižených. Jak je již uvedeno v úvodu, sluchově postižení a především Neslyšící tvoří poměrně uzavřenou komunitu ve společnosti, díky svému studiu znakového jazyka již mohu říci, že jsem se stala součástí této komunity, znám problémy jejích členů a v současné době pracuji v neziskové organizaci Tamtam, ve které se s nimi setkávám a snažím se jim maximálně pomoci při hledání řešení v jejich obtížných životních situacích.

Celkem jsem uskutečnila 9 rozhovorů se sociálními pracovníky uvedených organizací, některé z respondentek jsou také sluchově postižené, proto zápis rozhovorů neodpovídá plně gramatice českého jazyka. Zápisy jsou doslovné, bez úprav. Použila jsem metodu polostrukturovaného rozhovoru, při kterém bylo respondentkám položeno

11 otázek. Respondentky dostali dostatek prostoru pro vlastní výpovědi. Některé otázky byly z mé strany doplňující. Otázky se vztahovaly k zodpovězení parciálních cílů vymezeného tématu.

V závěrečné části práce je provedena analýza a interpretace získaných dat z rozhovorů s respondentkami. Na základě jejich odpovědí se pokusím zodpovědět dílčí výzkumné otázky. U každého doslovného přepisu rozhovoru je uvedena organizace, pro kterou sociální pracovnice pracuje a v případě jejího souhlasu, je uvedeno její celé jméno, v opačném případě je dotazovaná uvedena anonymně. Podepsané informované souhlasy jsou součástí přílohy. V rozhovoru byly každé sociální pracovnici jednotlivě položeny následující otázky:

1. Jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice pro sluchově postižené?
2. Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?
3. Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?
4. Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?
5. Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?
6. Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?
7. Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?
8. Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?
9. Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?
10. Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?
11. Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

4 Výzkumné otázky

1. Jaký způsob komunikace nejvíce využívají sociální pracovníci v rámci příkladů dobré praxe se sluchově postiženými?
2. Jaká doporučení vyplývají z práce v rámci dobré praxe v sociální práci se sluchově postiženými?

Parciální cíle výzkumného projektu jsou následující:

- a) zjistit, která skupina sluchově postižených využívá nejvíce služeb sociálních pracovníků těchto organizací a to jak z hlediska věku, tak i z hlediska sluchového postižení
- b) vymežit chyby, kterých je třeba se vyvarovat při práci se sluchově postiženými klienty
- c) vymežit vyplývající doporučení při jednání sociálních pracovníků se sluchově postiženými klienty
- d) poukázat na nedostatky ve způsobu financování sociálních služeb státem
- e) vymežit nejčastější způsob komunikace se sluchově postiženými klienty, který sociální pracovníci nejčastěji při své práci používají
- f) vymežit oblast sociální práce, která je nejvíce sluchově postiženými klienty vyžadována
- g) z výsledků výzkumného šetření předložit návrhy pro sociální praxi, které by přispěly ke zkvalitnění služeb poskytovaných sluchově postiženým

4.1. Vymezení, která skupina sluchově postižených využívá nejvíce služeb sociálních pracovníků těchto organizací a to jak z hlediska věku, tak i z hlediska sluchového postižení

Na základě odpovědí respondentů nelze jednoznačně stanovit věkovou skupinu sluchově postižených. Odpovědi závisejí na organizaci, pro kterou respondenti jako sociální pracovníci pracují. V organizaci Tamtam se sociální pracovníci setkávají jak s dospělými ve věkovém rozmezí 25 – 50 let, tak s rodiči sluchově postižených dětí předškolního věku, protože tato organizace poskytuje především ranou péči a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Uvádím příklad odpovědi respondentky z této organizace R1: *„Nejčastější věková skupina? Jako primárně se radí rodičům s dětma, které mají sluchové postižení. Takže primárně jsou to děti do těch sedmi let, které jdou sem z rané péče, ale já jsem zatím měla dva dospělé klienty. Tak v průměru třicet a vejš. Třicet – padesát zhruba.“*

Organizace Tichý svět a Svaz neslyšících a nedoslýchavých poskytuje své služby především sluchově postiženým ve věku 25-60 let. Respondentka za svaz neslyšících a nedoslýchavých R 4: *“ Tak asi se to nedá úplně přesně říci, nicméně odhaduji spíše*

starší věk, zhruba tak od pětatřiceti do osmdesáti let. Ale více spíše nad těch padesát. Ještě v téhle široké skupině zhruba nad padesát bude tak šedesát procent.“

Respondentka z Tichého světa R9 : *„Abych pravdu řekla, tak jsem o tom nikdy moc nepřemýšlela. Asi tak kolem mezi dvaceti až čtyřiceti a pak až od čtyřiceti tak do těch padesáti pěti až šedesáti.“*

Z hlediska sluchového postižení je skupina klientů poměrně jednotná, u všech organizací se jedná především o těžce sluchově postižené a neslyšící, jen minimální počet představují ohluchlí klienti. Uvádím některé příklady odpovědí vybraných respondentek z každé organizace:

R 3: „Já si myslím, že největší klientelu tu tvoří neslyšící a potom ty těžce nedoslýchaví. Ohluchlé ty tady úplně nemám, spíše ty těžce nedoslýchavé.“

R 4: „Tak u tlumočnických služeb jsou to jednoznačně neslyšící, u poradenství bych řekla že je větší část možná polovina jsou nedoslýchaví a dejme tomu zhruba třicet procent ohluchlí, což jsou právě většinou starší lidé, kteří právě dostávají to sluchadlo v tom pozdním věku a právě pro ně je to náročné a zhruba dvacet procent jsou neslyšící.“

R 7: „Ohluchlí určitě ne, jsou to neslyšící a druhou největší skupinou jsou nedoslýchaví.“

Je to očekávaný výsledek, protože lehce sluchově postižení zvládají komunikační bariéru většinou sami, bez přispění okolí. Informace jsou jim dostupné a nepotřebují je vyhledávat za pomoci jiných.

4.2. Vymezení chyb, kterých je třeba se vyvarovat při komunikaci se sluchově postiženými klienty

Jak vyplývá z rozhovorů se sociálními pracovníci bez rozdílu, v jaké organizaci se sluchově postiženými klienty pracují, při komunikaci s nimi zaujímá prioritní místo zrakové vnímání. Tento preferovaný vizuální způsob příjmu informací má svá specifika, která je třeba respektovat. Jedním ze specifík komunikace s osobami se sluchovým postižením je nezbytný nepřerušovaný zrakový kontakt, protože pokud dojde k jeho přerušení znamená to i přerušení příjmu informací – sluchově postižený člověk nemůže současně sledovat mluvený projev a zároveň si cokoli zapisovat, velmi

náročné je pro něj i sledování více hovořících najednou, dochází ke zhoršení kvality porozumění, nedá se přesně vymezit ani doba pro kvalitní příjem informací.

R 1: *“Za sebe osobně můžu říct, že je pro mě potřeba si hlídat nějaký zbytečný odstup. Výraz ve tváři, to je pro mě hodně důležitý, aby věděli, že když je to fakt člověk, který neslyší nebo má praktickou hluchotu, tak je odkázaný na to, co se děje vizuálně. Tak na to já třeba musím hodně dávat pozor. A tyhle ty vůbec klasické postupy. Jak vůbec komunikovat s člověkem se sluchovým postižením. Neotáčet se k němu zády, nemít za sebou světlo, aby když už se znakuje, aby mu to šlo nebo aby mohl odezírat. Mít tu kancelář prostě přizpůsobenou tak, aby ten Neslyšící měl co nejlepší komunikační prostředí pro sebe.“*

R 2: *„No tak třeba určitě toho opaku o jsem řekla před chvílí. Být zbrklá. Ne, tam asi je opravdu potřeba dodržovat ty zásady komunikace. Ve chvíli kdy člověk nedodrhuje zásady komunikace a kouká do počítače, u toho mluví na Neslyšícího, tak oni nerozuměj a pak může docházet k nervozitě jakoby z obou stran, že my si potom nerozumíme a pak se nesoustředí na ten problém, ale víc na to co stalo, tedy ta aktuální situace.“*

Nedílnou součástí komunikace je mimika, výrazy obličeje, gestikulace a pohyby celého těla, které mají sdělovací charakter. Mimika má v komunikaci u klientů se sluchovým postižením daleko větší význam než u slyšících osob.

Je nezbytné si uvědomit, že obsah sdělení musí být s mimikou v souladu, protože jinak by mohlo dojít k nesprávné interpretaci sdělovaných informací.

Další chybou, které může při komunikaci se sluchově postiženým člověkem znamenat potíže, je narušení osobní zóny. Lidé se sluchovým postižením mají obecně větší tendenci k tělesným dotekům než lidé slyšící. Dotek na tělo může také sloužit k navázání kontaktu. Pro dobrou komunikaci je ovšem nezbytné znát a respektovat určitá pravidla, velmi nepříjemné jsou pro sluchově postižené doteky zezadu, kdy může dojít k úleku, podráždění až hněvivé reakci. Obecně lze říci, že sluchově postižení lidé mají zvýšený objem pohledů a doteků.

Pro komunikaci je i důležité vybrat dobře osvětlené místo, protože světlo by nemělo odezírajícího člověka oslňovat a mělo by směřovat na tvář mluvčího. Optimální vzdálenost při komunikaci je obecně stanovena na 0,5 až 4 metry. Přílišná krátká vzdálenost nebo naopak velká vzdálenost odezírajícího a mluvčího odezírání zkomplikuje.

Respondentka č. 5 zdůrazňuje i nesmyslnost předsudku, že pokud je někdo sluchově postižený, znamená to zároveň i předpoklad jeho mentálního postižení. *„Jako například nejčastější předsudek, se kterým se setkávám v rámci své praxe je, že člověk když neslyší tak je hloupý automaticky. Prostě je to bohužel časté v naší společnosti. Jsem ráda, že jsou přístupní třeba na úřadech a podobně, kdy jednáme společně s klienty a v doprovodu tlumočnicka, že je nás tam najednou víc. Oni jsou většinou připravený na jednu dvě osoby už tím počtem židlí a potom vznikají docela humorné situace, kdy tam přijdeme ve čtyřech, protože přibíráme někdy neslyšícího tlumočnicka a oni tam mají jednu židli. Tak vysvětlím situaci a musím říct, že zatím pozitivní reakce a bez problémů jsme vše dojednali“.*

Další zajímavým poznatkem je u respondentky č. 4 je vyvarování se nejednoznačných informací, i když tento fakt je zřejmě použitelný i v majoritní společnosti pro práci sociálního pracovníka a také nepřebírat plně veškerou odpovědnost v rozhodování za sluchově postiženého klienta, nechat ho rozhodovat samostatně, pouze ho vhodně nasměrovat k nejlepšímu řešení dané situace. Podporovat aktivní řešení problému ze strany klienta. R4: *„Tak určitě vyvarovat se nejednoznačných, ono to souvisí, nejednoznačných informací. Je potřeba, aby ty informace byly jednoduché nebo ne jednoduché ale jasné, zřetelné. Vyvarovat se možná přebírání odpovědnosti. To je zase náš takový problém, že příliš někdy opečováváme. Ono to právě souvisí s tím, že víme, že někdy musíme poskytnout tu podporu větší, ale pak se někdy špatně udržuje ta míra, kdy už je to zbytečný. Takže určitě si dát pozor na opečovávání na přehánění té podpory a v podstatě, já myslím, že to je taková hlavní zásada, v podstatě.“*

4.3. Doporučení při jednání sociálních pracovníků se sluchově postiženými klienty

R1 : *“Určitě bych se zaměřila hlavně na to vidět v téhle cílovce co nejvíc to jde. Čím víc si toho zjistí člověk sám, tím líp je to pro něho, aby viděl, co ty lidi vůbec může provázet tím, když ohluchnou nebo už ohluchlý jsou. Jakej je jejich způsob života a co potřebují. A potom důraz hlavně na to jak s nima vůbec jako jednat a komunikovat. Že jsem setkala i s tím, že nejsou zvyklí na to, že jim někdo podá ruku, protože jsou*

Neslyšící a neví jestli se to vůbec má dělat, že je to člověk jako každé jiné a má jiné druhy jazyka. A občas to lidi táhne k tomu se k nim chovat úplně jinak. Tak jenom prostě být přirozený a jednat nimi jako s každým jiným. S tím, že teda brát ohled na to že mají komunikační vadu a na to brát ohled, ale to se dá vykompenzovat tím, že právě přizpůsobuju místnost a neotáčíme se a tak podobně.“ zdůrazňuje vyhledávání správných a informací zprostředkování příslušné osoby k jejich řešení, jako například zaměstnanecké poradenství.

R.2: „Aby byla spíš pomalejší práce. Abych nebyla zbrklá, víc se snažím třeba podkládat svoje informace zároveň i psaným textem nebo ukázkou něčeho, aby měli jakoby více možností jakoby jak ty informace přijmout. A nevím. Mít prostě klid a prostor na to jednání s tím klientem, jako že si objednávat klienty aby na to byl klid. Co jsem doporučovala, tak aby člověk si sám pro sebe dělal nějaký stručný poznámky, i toho problému co se týká. Když si klienta objednáva, tak vědět s čím za ním přichází a nějak se k tomu připravit. Zjistit si od toho klienta při té objednávce jak budou komunikovat, aby potom nebyl zaskočený, že si myslí, že bude mluvit a pak přijde k znakovému Neslyšícímu. Takže určitě se na tu komunikaci připravit. A trochu se připravit i na to, že to jsou opravdu Neslyšící, takže je potřeba ty věci víc vysvětlit, protože nějaký pojmy jsou pro ně neznámý, protože se s tím ještě nesetkali, tak je potřeba mít přehled a vysvětlovat a mít trpělivost.“

U několika respondentů se objevuje současně zdůraznění desatera správné komunikace se sluchově postiženými a současná nabídka tlumočnických služeb. Tlumočení lze rozdělit na několik typů z hlediska využití, kdy je tlumočení potřeba. Při správním řízení na úřadech, policii nebo u soudu zajišťuje tlumočnicka daný orgán, který také tlumočnicka zaplatí. Při tlumočení v běžných každodenních situacích např. při řešení osobních záležitostí u lékaře, na úřadech, na poště, v bance apod. si tlumočnicka objednáva sám sluchově postižený právě přes různé nestátní organizace. Respondentka č. 6 ve své odpovědi upozorňuje na fakt, že sluchově postižení klienti jsou velmi citliví na to, jak se dotýčný sociální pracovník tváří, rozhodně je třeba si uvědomit, že každá mimika, kterou slyšící člověk nevnímá, sluchově postižený citlivě pozoruje a může být z jeho stran špatně pochopena, především například zasmání se může považovat za výsměch. „Mezi slyšícími a mezi neslyšícími je rozdíl v tom opravdu že nám slyšícím stačí hlas. U těch neslyšících je důležitá mimika, gestikulace, a takže opravdu ten oční kontakt je s nimi velmi důležitý. A v podstatě jako když člověk už mluví i kdyby měl vedle

tlumočnicka, tak je opravdu důležité mluvit na toho člověka, který je neslyšící. Takže tam je důležitá hlavně ta komunikace. V té komunikaci je ta bariéra. Takže v podstatě když už potom s tím klientem pracuje tak už to není takový problém, důležitý je navázat tu důvěru. To je právě ta komunikace. Ten způsob jak se k němu nějakým způsobem dostat a spojit se s ním. No to je právě to, že je hrozně důležité když s nima člověk komunikuje, mluvit opravdu s nima, to znamená zaměřit se očním kontaktem na něj. Asi není moc dobré, když se opravdu člověk dívá někam jinam. Už mají pocit, jako trošku takovýto už mají takový ty nastartovací povahy a už jakoby, není jim to příjemné, prostě tady tohle. Takže důležitý je oční kontakt Zároveň mluvit nahlas, což teda občas na úřadech byl velký problém. Takže nemluvit nahlas, nezvyšovat hlas, protože začínáte ty grimasy a oni už vlastně podle toho jak se tváříte v obličejí tak už si vlastně myslí, že i když něco říkáte něco jiného, pozitivního, tak oni už to myslí negativně. Takže to si myslím, že je důležitý se vyvarovat. A hlavně teda nezesměšňování, nesmát se. Minimálně, ale spíš vůbec. Jakmile se smějete něčemu, co on vám řekne, tak on to hned myslí špatně.“

Další z respondentek zdůrazňuje i opakování informací k zajištění pochopení sdělované informace v plném rozsahu. R4: „... a určitě u neslyšících nebo u sluchově postižených je třeba opakovat, znovu jakoby ty informace různými formami, opakovat v rámci té jedné intervence a určitě ověřovat a ptát se jestli to všechno pochopili.“

V doporučení v práci se sluchově postiženými se všichni respondenti se shodli na tom, že je třeba především znát zvláštnosti v přístupu především k Neslyšícím, jedna ze sociálních pracovnic uvedla, že novým pracovníkům doporučuje navštěvovat komunitu Neslyšících, poznat jejich kulturu a zvyky, protože pak dotyčný pracovník lépe zvládne pravidla komunikace se sluchově postiženými. R4: „pokud bych přijímala a zaučovala sociálního pracovníka tak bych určitě chtěla, aby měl znalosti nebo orientaci v komunitě Neslyšících, to znamená, že bych možná od začátku právě třeba po něm chtěla, aby chodil do klubů, na akce a různé přednášky a aby byl pokud možno v častém kontaktu s Neslyšícími. A tím pádem by potom sám věděl, jaké situace jsou mezi neslyšícími příjemné – nepříjemné. Je to komunita uzavřená, to znamená malá a tím pádem, vznikají určitě nedorozumění. Vznikají situace, teď mi vypadlo to slovo, no že máte pocit, že vás všichni pomlouvají a v podstatě jako by vznikají určitě více než v běžné společnosti různé jakoby sváry a může to vypadat, jako že se mezi sebou Neslyšící hádají, ale ono to právě vyplývá z té jejich jazykové vybavenosti a z obecné informovanosti, kde mají vlastně omezený přísun a tím pádem je jim všechno podezřelé.“

Takže tohle bych považovala za podstatné znát tu komunitu a tu kulturu, odlišnosti sluchově postižených.“

R8: ...“Je hodně důležitý znát kulturu neslyšících. Počínaje od humoru, protože jestli tady klient vám jako ze srandy něco ukáže, řekne a vy se urazíte, tak to je špatný. Protože to maj jinak nastavený, jakoby styl nebo druh humoru, myšlení, že je to trošku o něčem jiným než to máme my slyšící. To je hodně důležitý, tak to bych doporučila, aby do toho mohl sociální pracovník hodně vniknout, protože to je hodně důležitý.“

Pravidla komunikace se sluchově postiženými se dají shrnout na následující pokyny:

- Pozorně klienta vnímejte.
- Nedávejte nejasné podněty, vedou ke snížené schopnosti vnímat a reagovat.
- Obracejte se na klienta, i když je přítomen doprovod.
- Věnujte klientovi čas, nespěchejte.
- 1. Opakujte své otázky nebo instrukce několikrát, je-li to zapotřebí. Buďte trpěliví a tolerantní.
- Úroveň sdělení přizpůsobujte možnostem klienta.
- Komunikaci zahajujte iniciálním dotekem.
- Ověřte si, že klient opravdu rozumí tomu, co jste mu řekli.
- Dodržujte „desatero komunikace“ se sluchově postiženými.

4.4. Nedostatky ve způsobu financování sociálních služeb sluchově postižených státem

Všichni respondenti hodnotí způsob financování sociálních služeb státem sluchově pro sluchově postižené jako nedostatečný.

Asi nejcitelnější omezení je financování tlumočnických služeb. *R4: ...“tak stát, bych řekla, si za posledních pět let více uvědomuje, že tady ta skupina sluchově postižených je a že je potřeba tlumočit.“* *Tlumočnická služba musí být neslyšícím lidem poskytována ze zákona zdarma (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), tedy i na ni musí poskytovatelé sociálních služeb získat odpovídající prostředky, a to se v tuto chvíli neděje.* Sluchově postižení uživatelé českého znakového jazyka nedostávají na zajištění tlumočnicka žádný příspěvek (podobně jako osoby s jiným druhem postižení dostávají příspěvek na péči). Jejich „příspěvkem“ je právě financování tlumočnických služeb.

Neslyšící osoby musí každý den překonávat mnoho komunikačních bariér. Musí zvládat důležité životní situace sami bez tlumočnicka. To neodpovídá proklamovanému cíli plnohodnotného začlenění neslyšících osob do slyšící společnosti, na které mají právo, a které jim tlumočnick zaručuje. Dalším nedostatkem, který respondenti opakovaně zdůraznili, je výše příspěvku na sluchadla. Příspěvek je možné nárokovat jen jednou za pět let na jedno sluchadlo. Všechny pojišťovny jej vyplácejí ve stejné výši na jakékoliv sluchadlo od kterékoliv firmy. Pro dospělé činí 2700, 3900 nebo 5100 Kč podle velikosti sluchové ztráty. U dětí je částka jiná a to 5300 nebo 5800 Kč. Příspěvek se poskytuje u dospělých pouze na jedno sluchadlo, jen u dětí do 18 let na obě. Při oboustranné vadě, ať už symetrické nebo asymetrické, by měly být kvůli oboustranné kompenzaci zajištěné vstupy z obou stran. Pokud budu mít sluchadlo vpravo a zdroj zvuku půjde zleva, stín hlavy mi pak ubere několik tolik potřebných dB. V zahraničí jsou v případě oboustranné ztráty automatická dvě sluchadla, ale u nás se poskytuje příspěvek pouze na jedno sluchadlo, takže na další, již plně hrazené klientem, již lidé často nemají peníze. Výše příspěvku nepokryje ani celé náklady na pořízení sluchadla, protože cena sluchadel se pohybuje mezi 15 000 - 20 000 Kč. Palčivým místem je i výše příspěvku na péči pro děti, jak vyplývá z odpovědí respondentů společnosti Tamtam. *R1: „...co se týče financování kochleáru a kochleárních implantátů tak největší zastoupení mají nadace, protože z veřejného pojištění sluchadla jdou hodně malé částky. Na to, aby si člověk mohl pořídit kvalitní sluchadlo se kterým uslyší co nejvíc, tak musí vydat minimálně třeba dvacet tisíc, no patnáct až dvacet tisíc, když jsou fakt dobrý. To hrozně záleží na každém. Stát jim z toho platí jen třetinu, čtvrtinu, což je hrozně málo. Když je to malinký dítě, no takže na to jim přispívají nadace, myslím že jinak by ty rodiče neměli moc šancí na to jako utáhnout to sami. Kochleární implantáty hradí stát plně, ale pak je tam zase ještě problematika bilaterální implantace kochleáru, což znamená jakoby implatování rovnou dvou kochleárních implantátů, což ne vždycky schválí a ne vždycky všem.“* Vzhledem k tomu, že v této organizaci se setkávají se sluchově postiženými dětmi z celé republiky, je znatelný rozdíl mezi rozhodnutím jednotlivých OSSZ při stejných vadách, chybí systémovost v těchto případech. Tento problém je zmiňován i v případech rozhodování o přiznání výhod ZTP a ZTP/P i u dospělých. *R2: „...u dětí, že bych dbala víc na to, aby měly ZTP/P, protože ty děti jsou vlastně hozený úplně do jinýho světa a musí se srovnat s pomůckama a se vším a je to pro ně jakoby těžší. A setkávám se s tím, že nechtějí přiznávat ZTP/P, takže tam bych*

možná víc zabojovala za to, aby na to dosáhly. A pak nevím, myslím si, že ten příspěvek na péči hlavně u těch dětí by se mohl posuzovat tak aby to dostal opravdu každý. Protože se setkávám s tím, že někomu to dopadne, někomu ne, ač jsou na tom v podstatě skoro stejně. Tam je opravdu hodně rozdílový jednání těch sociálních pracovníků na těch úřadech, i když mají tabulky, mají prostě svoje vlastní pravidla, tak je člověk od člověka.“

Finanční problém pro rodiny se sluchově postiženými dětmi představuje i nutnost schvalování příspěvků zdravotních pojišťoven v případě oboustranných kochleárních implantátů. Zajímavý postřeh je v odpovědi respondentky č. 9, která zdůrazňuje diskriminaci sluchově postižených především při hledání zaměstnání, navrhuje zřízení „antidiskriminační linky“. R 9: *„Tak mě napadá, aby se stát staral, aby byla větší antidiskriminace. ...bylo by dobrý, kdyby se tady udělala antidiskriminační linka. Nevím no, moc se mi o tom nechce vyprávět.“*

4.5. Nejčastější způsob komunikace se sluchově postiženými klienty, který sociální pracovníci nejčastěji při své práci používají

Až na jednu respondentku všechny ostatní sociální pracovnice ovládají komunikaci s klienty ve znakovém jazyce, takže záleží na klientovi, jaký způsob komunikace preferuje. Kromě znakového jazyka využívají respondentky i další komunikační systémy jako je odezírání, znakovaná čeština, psaná forma českého jazyka například lístečkovou metodou se základními informacemi pro klienta. R2: *„Záleží na individuálních potřebách klienta. Já mám kurz na znakový jazyk, znakovanou češtinu, případně jenom psanej text, odezírání. Prostě cokoliv, co ten klient vyžaduje.“*

Jedna z respondentek vidí velký přínos v nových technologiích, se svými klienty využívá komunikaci pomocí videohovorů a WhatsApp. R7: *... „využití moderních komunikačních kanálů, ve smyslu WhatsApp. WhatsApp je pro mě nejlepší komunikační prostředek se sluchově postiženými.“*

Znalost komunikačních systémů při komunikaci s klientem se sluchovým postižením ale nestačí, je třeba reflektovat i velikost sluchové ztráty, věk klienta, úroveň porozumění např. psanému textu atp. Při práci s klientem se sluchovým postižením by se měl sociální pracovník orientovat i v možných návazných službách, které poskytují jiné organizace a mohou jim pomoci při zajištění plnohodnotných služeb pro klienta.

R4: “ Tak používám znakový jazyk, ale pokud se dostáváme do složitějších situací, kdy už opravdu víme o nějakých například smlouvách nebo postupech tak si, pokud to jde, přizvu i tlumočnicka, abych měla jistotu, že opravdu došlo k přenosu těch informací. “

4.6. Vymezení oblasti sociální práce, která je nejvíce sluchově postiženými klienty vyžadována

Vzhledem k tomu, že práce sociálních pracovníků není zaměřena jednostranně, je širší jejich činnost od poradenství v otázkách invalidity, přiznání mimořádných výhod ZTP a ZTP/P, sociálních dávek, řešení možnosti školní docházky a dalšího studia, zaměstnanosti.

R1: „Nejčastěji vzhledem k tomu že sem chodí hlavně rodiče s dětma. Tak jsou to příspěvky na péči nebo jiné různé příspěvky, které jim musí kompenzovat jejich příjem, který je malý na to aby mohli potom postarat o to dítě se sluchovým postižením, který vyžaduje spoustu kompenzačních pomůcek, a je vůbec náročný na péči. Takže jde hlavně o tohle, tedy ty příspěvky. Dospělí klienti za mě co jsem se setkala, řeší hodně zaměstnání, protože dost často když si hledají sami, tak dělají něco co jim nevyhovuje. Chtějí dělat něco lepšího. Což je samozřejmě jako dost přirozený. Nedělat něco jenom protože to potřebuju. A potom ještě studium. Řešej hodně, co kde, co můžou a nemůžou. Jestli můžou někde se svým postižením studovat a tak podobně. “

R6:.. mně se to tu týká odborného sociálního poradenství, takže většinou. Já za mě příspěvky na péči, různé žádosti kolem toho, odvolání příspěvku na péči, jakože dokážu říct, v čem byl problém u toho šetření pracovníků. Na co by se měli zaměřit v tom odvolání, aby se to změnilo jinak. A potom funguju jako odborný sociální poradce, takže v podstatě veškeré, třeba dluhová problematika to řeší hlavně holky pracovní konzultantky, takže s tím jim pomáhám. Vyřizování invalidity, potom průkazky zdravotního pojištění, průkazy osob se zdravotním postižením “.

V neposlední řadě řeší i další rozšířený problém dnešní společnosti a tím jsou dluhové problémy a exekuce, které se nevyhýbají ani sluchově postiženým.

R5: “ No teďko hodně často se mi stává, že klienti přicházejí s tématem dluhů, exekucí a této oblasti. Ale většinou vyplyne, že potřebuje klient řešit něco úplně jiného, tak to

souvisí právě s tím, že člověk se musí doptávat a pak hodně často řeším míru té kontroly toho klienta, jestli mu nechat teda tu volnost a pak přijde a řekne mám hotovo a nebo se mu připomínat a ptát se: “ Máte hotovo? Splnil jste to? “ Protože opravdu, jak už jsem říkala, to široké spektrum této skupiny sluchově postižených má svá specifika. “

R7: „Tak jsou to určitě dluhová problematika, hodně exekucí. Hodně řešíme to, že klienti svoje jakoby finanční závazky nechají dojít do té míry, že je na ně uvalena exekuce. Hodně se potýkám s tím, že vlastně ty lidi si častokrát myslí, že když ty věci nebudou řešit nebo předtím jako utečou, tak si častokrát myslej, že je ten dluh nedostihne. Pak jsou překvapení, že ten exekutor si je najde, i když se například přestěhují. A častokrát nepočítají s tím, že jim ten dluh roste kvůli úrokům. Vnímají to jako třeba jako takovou nepravost vůči jejich osobě. A tak s tím častokrát bojujeme, že jim vysvětluji - ale to je normální prostě, to je normální postup, takhle se to v životě děje. Není to žádné utlačování jako neslyšícího člověka, ale tohle je prostě realita. Když nezaplátím dluh, tak to může vést až k exekučnímu řízení a ano, jsou tam vysoké úroky. Další oblast, kterou jako s klientem řešíme kromě těch dluhů tak jsou třeba nějaký nepříjemnosti na zaměstnání, to se taky občas stává. Nedorozumění mezi kolegama nebo s nadřízeným. Ta škála je široká. Nebo řešíme, že klient nerozumí třeba srážkám ze mzdy, kdy jim vysvětluju, co jsou jednotlivé položky na výplatní pásce. Jelikož naše služby jsou zaměřené na sociální rehabilitaci, tak i ta klientela je vesměs jako oblastí je pracovní problematika. “

Pomáhají jim zapojovat se do slyšící společnosti. Poskytováním tlumočnických a sociálně aktivizačních služeb zprostředkovávají informace, na jejichž základě se mohou sluchově postižení samostatně rozhodovat, vyjadřovat vlastní přání a potřeby a orientovat se tak ve světě kolem sebe. Udržují a posilují schopnost a dovednost osob se sluchovým postižením a podporují jejich samostatnost a soběstačnost.

4.7. Návrhy pro sociální praxi, které by přispěly ke zkvalitnění služeb poskytovaných sluchově postiženým

Zlepšení podmínek začlenění sluchově postižených do majoritní společnosti např. v bohatší nabídce studijních oborů na středních a vysokých školách. Znamená to zároveň změnu požadavků ze strany sluchově postižených a zvýšení jejich nároků na

úroveň tlumočnických služeb, zejména v případě tlumočení odborných předmětů na vysokých školách. Další oblasti, kterým je nutné věnovat zvýšenou pozornost, je zajištění tlumočnických služeb pro sluchově postižené s přidruženou vadou (př. specifika tlumočení pro hluchoslepé, jedince s postižením sluchu a mentálním postižením) a u nás ještě méně rozšířené tlumočení pro sluchově postižené děti, které se odlišuje od běžného tlumočení.

Zvyšovat informovanost slyšící veřejnosti o problematice sluchového postižení a z toho vyplývajících odlišností v komunikaci.

R3 : „Dost často tady narážím na takové dva tábory ohledně znakového jazyka, kdy neslyšící rodiče chtějí, aby ti slyšící rodiče co mají dítě se sluchovým postižením je od malička učili oba jazyky, teda znakovanou češtinu i znakový jazyk. Ale ti slyšící se tomu trochu brání si ten znakový jazyk si osvojit, protože nemají čas, starají se o rodinu a tak a naučí třeba jen pár znaků. Kdy vlastně nepoužívají celé věty doprovázené znaky, ale pouze jen nějaké důrazy, což se právě těm neslyšícím rodičům nelíbí, protože chtějí, aby se naučili plnohodnotný jazyk. A pak jen vidíte, jak ti slyšící řeknou, ale to mi nepotřebujeme, moje dítě bude mluvit nebo my směřujeme k mluvení. A díky k tomu dochází k zajímavým diskuzím, kdy řeknou neslyšící rodiče, my to chápeme, ale mělo by se dítě učit znakový jazyk a oproti tomu zase slyšící rodiče, ano my to také chápeme, ale naše dítě půjde do integrace a nebude nikdy znakovat. Což je zase líto těm neslyšícím, že proč dítě integrovat, když by se mohlo mít i dobře ve škole pro neslyšící. Ale hlavně je to obohacující pro obě dvě strany. Jako že by docházelo ke konfliktům to ne, ale dost řešíme tyhle ty témata dokola.“

Zvyšovat informovanost veřejnosti o specifikách tlumočení pro Neslyšící. Zlepšit možnost pracovního uplatnění sluchově postižených na trhu práce.

R8:..“*dochází k přímé diskriminaci, kdy je zjevný, že toho člověka mi nechtěj přijmout, že má sluchové postižení. Já to považuju osobně už za přímou diskriminaci, protože jak je možný, kdo mi vysvětlí, že v jedné firmě na stejný pozici mám umístěný třeba tři neslyšící, v jiné firmě na stejný pozici mě prostě odfláknou a řeknou ne prostě jako, nezlobte se, ale my neslyšící nechceme.*“

Zajistit podporu ze strany úřadů práce. Systém, jakým úřad práce sluchově postiženým pomáhá zajišťovat práci je zcela nevyhovující. Úřady práce k těmto zájemcům o práci přistupují zcela stejně, jako k ostatním nezaměstnaným z řad běžné populace.

Řešením by mohl být odborník – specialista, který by velmi dobře znal pracovní možnosti sluchově postižených, byl by zaměstnancem ÚP a provázel by je celým procesem uplatnění se na trhu práce.

V neposlední řadě by bylo vhodné zjednodušit administrativní náročnost při zaměstnávání OZP, odstranit problémy spojené s přiznáním stupně invalidity a mimořádných výhod ZTP a TZP/P.

4.8. Diskuze

Hlavním cílem výzkumu této diplomové práce bylo zmapovat a analyzovat příklady dobré praxe. Cílovou skupinou výzkumu jsou lidé se sluchovým postižením. Cíle bylo dosaženo pomocí analýzy rozhovorů provedených se sociálními pracovníky neziskových organizací Tamtam, Svazu neslyšících a nedoslýchavých a Tichý svět v Praze.

Analýza těchto rozhovorů umožnila odpovědět na otázky, které jsou uvedeny v úvodu praktické části této diplomové práce.

Výzkumná otázka č. 1 zněla „*Jaký způsob komunikace využívají sociální pracovníci v rámci příkladů dobré praxe?*“

Zásadním prvkem komunity Neslyšících je specifický komunikační systém – znakový jazyk, který se výrazně odlišuje od komunikačních systémů užívaných majoritní slyšící společností. Členem komunity Neslyšících se může stát pouze jedinec, který splňuje četné podmínky a především se ztotožňuje se specifiky kultury a společenství Neslyšících.¹⁰¹ Všechny odpovědi ve výzkumné práci potvrzují tuto skutečnost a důležitost znalosti znakového jazyka pro práci sociálního pracovníka se sluchově postiženými. Velké písmeno při označení Neslyšících znamená, že se jedná o jazykovou a kulturní minoritu. Pokud by nastaly pochybnosti, zda je tento požadavek oprávněný, je možné citovat definici minorit navrhovaných pro přijetí v rámci zákonů pro ochranu práv a svobod přijímaných v OSN která zní: „*Skupina občanů státu, tvořící početní menšinu a mající ne-dominantní postavení v tomto státě, nadaná etnickými, náboženskými nebo jazykovými vlastnostmi, které se odlišují od těchto vlastností u většiny obyvatelstva, dávající vědomí vzájemnosti s ostatními, motivované,*

¹⁰¹ Mrzílková, 1996, s. 21–24.

*byť jen implicitně, kolektivní vůlí přetrvat, a jejímž cílem je dosáhnout rovnosti s většinou ve skutečnosti i v zákoně*¹⁰²

O dalším prosazování znakového jazyka do vzdělávacích programů i obecného povědomí hovoří i PhDr. Beáta Krahulcová CSc. pedagogických věd, doc. speciální pedagogiky, která je členkou Logopedické společnosti a České logopedické komory. Zabývá se vzděláváním sluchově postižených a vidí širší společenské využití znakového jazyka cestou *„jeho dalšího vývoje a zdokonalování. Jedním způsobem je vytváření unifikované a dokumentované znakové zásoby, a to ve formě slovníků znakového jazyka, učebnic znakového jazyka a videozáznamů konverzace ve znakovém jazyce. Důležité je i samo odborné poznávání a vědecké zpracování tohoto jazykového systému. Dalším důležitým úkolem je jeho popularizace a výuka.*“¹⁰³

Na výzkumnou otázku č. 2 *„Jaká doporučení vyplývají z práce v rámci dobré praxe v sociální práci se sluchově postiženými?“,* lze uvést jednoznačně následující desatero s doporučením pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením, kterou vydala Národní rada osob se zdravotním postižením a o kterém hovoří ve svých odpovědích většina respondentek.

- 1. Komunikace „přes papír“ s neslyšícími je většinou neúčinná. Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu, takže psaný projev pro ně neznamená úlevu.*
- 2. S neslyšícím je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s „prázdnými ústy“. Při mluvení by jednáající osoba neměla jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu či dávat si ruce před ústa. Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.*
- 3. Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou. Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.*
- 4. Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu. Je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30–40 %.*
- 5. Pokud jednáající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil nebo větu zopakoval.*

¹⁰² Bossuyt Marc J.: *Spojené národy a definice minorit*. Veřejná správa '99(týdeník vlády ČR), č. 30, [online][cit.2018-06-30] Dostupné z: http://www.mvcr.cz/casopisy/S/1999/99_30/konz.html

¹⁰³ Krahulcová, 2002, s.70.

6. *Zná-li osoba jednající s neslyšícím základy znakového jazyka či prstové abecedy, měla by je používat.*
7. *Při konverzaci ve skupině je třeba říci neslyšícímu téma rozhovoru tak, aby se necítil vyčleněn.*
8. *Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.*
9. *Při komunikaci s neslyšícím je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky (mobil, rádio, televize apod.).*
10. *Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku „Co jste mi rozuměl?“.*¹⁰⁴

Pokud zhodnotíme odpovědi na otázky v rozhovorech, zásady komunikace se sluchově postiženými sociální pracovníci dodržují a řídí se jimi při své práci s nimi.

Mgr. Martina Šmídová, speciální a vývojová psycholožka poukazuje na nejednotnost úrovně péče o sluchově postižené v různých krajích: *„Měla by u nás být pevná legislativní úprava, pevný jízdní řád, co se stane, jak se stane a kdo je zodpovědný za to, že dítě bude dostávat podporu. Sluchově postižené děti a jejich rodiny dostávají v různých krajích různou úroveň péče a také různé informace o sluchovém postižení. Rodiče jsou různorodostí informací polarizováni a znejistěni, co mají se svými SP dětmi vlastně dělat, jak s nimi komunikovat, či jak je nejlépe vzdělávat.“*¹⁰⁵ Ačkoli se toto vyjádření týká sluchově postižených dětí, je možné to v plné míře aplikovat i na dospělé jedince. Veškeré odpovědi respondentek ve výzkumné části toto tvrzení podporují.

Poslankyně PSP ČR Mgr. Berdychová se již několik let věnuje problematice vzdělávání a výchově dětí se sluchovým postižením s důrazem na děti neslyšící, jejichž mateřským jazykem je český znakový jazyk. Tato skupina dětí je specifická v tom, že její příprava na vzdělávání musí začít dávno před třetím rokem díky přirozenému limitu ve vývoji jazyka a přirozené komunikaci. *„Vyřešit stávající situaci v Rané péči poskytované dětem s postižením sluchu a dětem neslyšícím nelze bez dohody a úzké*

¹⁰⁴ Národní rada osob se zdravotním postižením. *Desatero komunikace se sluchově postiženými*. [online]. ©2006 [cit.2018-01-22] Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/component/content/article/25-informace/191-desatero-komunikace-se-sluchove-postizenymi.html>

¹⁰⁵ H.M.Kunešová. *Inkluzivní vzdělávání neslyšících v ČR*. Časopis Gong. 10–12/2015 s. 30 – 3. [online] ©2018, [cit.2018-01-22] Dostupné z: <http://www.gong.cz/inkluzivni-vzdelavani-neslysicich-v-cr/2015/11/02>

spolupráce tří základních ministerstev v této oblasti, a to školství, zdravotnictví a práce a sociálních věcí nepůjde. Čeká nás ještě dlouhá cesta.... „Velice mě osobně trápí fakt, že neslyšící děti stále nemají rovné podmínky ve vzdělávání a moje majoritní společnost neslyší, co neslyšící trápí.“¹⁰⁶ Opět se v těchto větech potvrzují výsledky výzkumného šetření v této diplomové práci, kdy všechny odpovědi sociálních pracovníků poukazují na nedostatky v péči o sluchově postižené ze strany státu.

Mgr. Igor Hampl, Ph.D., který vyučuje na katedře speciální pedagogiky Ostravské univerzity, hovoří o nutnosti rozšiřování pojmové banky jako *“další ze zásad, která úzce souvisí s komunikací. Jedná se o nutnost permanentně budovat a rozšiřovat pojmovou banku (nikoliv slovní či znakovou zásobu). Nestací pouze to, že sluchově postižený určité slovo zná, ale že je také seznámen se správným obsahem daného pojmu a v komunikační situaci jej tak dokáže správně a smysluplně využít.“¹⁰⁷*

Česká republika je vázaná Úmluvou OSN o právech osob se zdravotním postižením. Tato Úmluva definuje pojem “jazyk” za mluvený, ale i za jazyk znakový. Státy jsou povinny zajistit rovnoprávný přístup – uznat a umožnit těmto osobám používat znakový jazyk při jednání na úřadech. Zákon jasně píše o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. Mají právo si svobodně zvolit komunikaci, která odpovídá jejich potřebám. Z Úmluvy plyne, že veřejná správa a služby by měly poskytovat informace tak, aby byly přístupné i pro neslyšící osoby. Veřejná správa a služby nemají informace přetlumočené do znakového jazyka. Jako dobrý přístup v této problematice lze uvést např. Městskou knihovnu v Praze, která má zveřejněné důležité informace ve znakovém jazyce.

Také Zaměstnanecká zdravotní pojišťovna poskytuje informace na svých webových stránkách za využití technologie Deaf friendly. A z veřejné správy je možné uvést Krajský úřad v Olomouci, který má již zajištěné tlumočení do znakového jazyka.

¹⁰⁶ H.M.Kunešová. *Inkluzivní vzdělávání neslyšících v ČR*. Časopis Gong. 10 – 12/2015 s. 30 – 3. [online] ©2018, [cit.2018-01-22] Dostupné z <http://www.gong.cz/inkluzivni-vzdelavani-neslysicich-v-cr/2015/11/02>

¹⁰⁷ Hampl, 2013, s.16.

Největší problém při odstraňování komunikační bariéry sluchově postižených představuje tlumočení do českého znakového jazyka z důvodu velkého nedostatku tlumočnicků. Službu on-line tlumočení poskytuje např. Tichá linka, kterou provozuje organizace Tichý svět. Nedostatek tlumočnicků není jen problémem v ČR, řešil ho i Evropský parlament v roce 2016. Proto i práce sociálních pracovníků zmíněných nestátních neziskových organizací představuje pro sluchově postižené obrovský přínos v řešení jejich styku se státní správou, kdy tito pracovníci suplují práci tlumočnicků.

Otazník se vznáší i nad otázkou vzdělávání sluchově postižených a vhodnosti tolik diskutované inkluze sluchově postižených do běžných škol. *„Bývalý prezident Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (ASNEP) Petr Vysuček sám patří mezi uživatele znakového jazyka, je neslyšící. Zlepšení situace sluchově postižených dětí se věnuje celý profesní život, protože sám zažil problematiku vzdělávání sluchově postižených na vlastní kůži. Zpochybňuje dnes tolik propagovanou inkluzi neslyšících dětí, které využívají znakový jazyk, do běžných škol. „Domnívám se, že pro neslyšící děti, které mají znakový jazyk jako mateřský jazyk, je inkluzivní způsob vzdělávání kteří jsou schopni plně se začlenit do většinové společnosti a být jako slyšící, počáteční segregaci,“ uvedl. „Inkluzivní vzdělávání jako takové je podle jeho vyjádření vhodným trendem a logickým krokem k tomu, aby děti s různými speciálními potřebami mohly navštěvovat běžné školy v místě svého bydliště. Upozorňuje ale, že u neslyšících dětí je situace jiná. „Jako jediní mají jiný, to jest svůj jazyk, kterým je český znakový jazyk,“ vysvětlil Vysuček. Právě jazyková bariéra představuje jeden z největších problémů, se kterými se děti se sluchovými potížemi od malička setkávají. Kritické období, ve kterém se u dítěte rozvíjí řeč, nastává ještě před nástupem do školy. Když se u malého dítěte zjistí, že špatně slyší, musí se rodiče na základě rad odborníků a lékařů rozhodnout, zda s ním budou komunikovat běžnou mluvenou češtinou, nebo znakovým jazykem. Pro každého je vhodné něco jiného.“¹⁰⁸*

Vývojová psycholožka Markéta Šmídová má se vzděláváním neslyšících dětí zkušenosti z Česka i ze zahraničí. Lidé se podle ní na neslyšící v České republice dívají příliš úzce, pouze z lékařského pohledu. *„Naše evropská společnost je stále velmi medicínsky orientovaná, nemá ráda odlišnosti od tak zvaného normálu a chce je*

¹⁰⁸ Burdová, V. Deník.cz: *Vzdělávání sluchově postižených dětí: příliš problémů, které inkluze neřeší.* [online] ©2018 [cit. 2018-07-18] Dostupné z: <https://www.denik.cz/praha/vzdelavani-sluchove-postizenych-deti-prilis-problemu-ktere-inkluze-neresi-20160225-17oe.html>

okamžitě lékařsky opravit,“ řekla.¹⁰⁹ Vzdělávání sluchově postižených se podle ní v různých zemích odráží právě od toho, jak se společnosti staví k odlišnostem. Místo toho, jak dětem se sluchovým postižením pomoci ve společnosti uspět, se podle ní příliš dbá na to, jak jim opravit sluch. A to je v mnoha případech nemožné.

O zařazení dítěte do běžné nebo speciální školy rozhodují rodiče a odborníci ze Speciálního pedagogického centra. U dětí se sluchovým postižením ale nikdy jisté, zda se naučí mluvenou řeč úplně. Pozdější přestup na znakovou řeč, která se pro ně stane cizím jazykem, je problematický. *„Toto je bohužel případ mnoha sluchově postižených dětí, které byly systémem zanedbány – nerozvine se u nich pořádně žádný jazyk, budou celoživotně v takzvaném bezjazyčí,*“ vysvětlila Šmídová.¹¹⁰

Velkým problémem českého vzdělávání neslyšících je podle odborníků chybějící koncepce, jak děti vzdělávat. *„Je třeba, aby se za podpory ministerstva školství ustanovil multidisciplinární tým a vytvořila se moderní koncepce vzdělávání – co chceme a jakým způsobem toho dosáhneme,*“ popsala Šmídová s tím, že koncepce musí zahrnovat všechny vzdělávací stupně, včetně raného dětství.¹¹¹

Rodiče sluchově postižených dětí ale většinou chtějí své dítě integrovat do běžné školy, jedním z důvodů je jejich názor, že dítě bude mít vzdělání v této škole na vyšší úrovni, než jaké dosáhne ve škole speciální. *„Pobyt pouze mezi neslyšícími dětmi pociťují jako uzavírání do jisté uzavřené skupiny, která nemá větší kontakty se širším sociálním prostředím slyšících, ve kterém se děti v běžném životě a v rodině pohybují. Dále jsou rodiče toho názoru, že množství informací získaných ve speciální škole je nižší, než ve škole běžné, a neodpovídá schopnostem jejich dětí. (...) Z hlediska sociálního začlenění by bylo vhodnější integrovat děti od počátku školní docházky, obvyklejší je však přechod ze speciální školy po absolvování prvních ročníků.*“¹¹²

Další otázkou, která vyžaduje zamyšlení, je otázka dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, protože sociální služby rozhodně nestojí v popředí ekonomického zájmu společnosti. Názor děkana Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity doc. PaedDr. Oldřicha Chytila, Ph.D, že *„sociální práce je dnes, a nejen u nás, často redukována na*

¹⁰⁹ Tamtéž

¹¹⁰ Tamtéž

¹¹¹ Tamtéž

¹¹² Integrace sluchově postiženého dítěte do běžné základní školy. *idětskýsluch.cz: Informační portál* [online]. 2016. [cit. 2017-04-02]. Dostupné z: <http://idětskýsluch.cz/integrace/vzdelavani/integrace-sluchove-postizeneho-ditete-do-bezne-zakladni-skoly.html>

poskytování efektivních, tedy co nejlevnějších sociálních služeb. Aby sociální pracovníci uměli argumentovat při obhajobě sociální práce jako nástroje pomoci klientům překonat obtížné životní situace, musí mít vedle dovedností důležitých pro praxi i teoretické znalosti.“ to potvrzuje. Vedoucí katedry metod sociální práce Ostravské univerzity PhDr. Alice Gojová, Ph.D. k problému dalšího vzdělávání : *„Co považují za problém, je absence stavovské organizace, která by hlídala dodržování profesní etiky, kvalitu celoživotního vzdělávání a specializačního studia. Kontinuální vzdělávání je dnes nezbytností snad v každém oboru. Doc. PaedDr. Oldřich Chytil, Ph.D k danému problému dodává : „sociální pracovníci by v praxi měli mít možnost i povinnost pravidelného vzdělávání. Příkladem je pro mne Rakousko, kde sociální pracovníci mají nárok dostat od zaměstnavatele pět dnů v roce placené volno pro účast na dalším vzdělávání s úhradou případného kursového. ... kolegové v praxi jsou velice motivováni se vzdělávat, ale mají k tomu málo příležitostí.“¹¹³*

Požadavky sluchově postižených jsou v dnešní době již předmětem řešení i na úrovni vlády. Svědčí o tom i jednání Odborné skupiny Vládního výboru pro zdravotně postižené občany, které se uskutečnilo 26. září loňského roku. Zúčastnili se ho i zástupci ASNEP v čele s prezidentkou Pavlínou Spilkovou a na této schůzi hovořili o obecných potřebách osob se sluchovým postižením, které patří mezi osoby s největší sociální a komunikační bariérou.

„Zdravý člověk nebude nikdy schopen plně porozumět všem potřebám neslyšících, proto jsme do pracovní skupiny výboru pro zdravotně postižené přizvali zástupce neslyšících. Výstupy z dnešního jednání pomůžou ke zlepšení prostředí pro handicapované, je škoda, že to někoho nenapadlo daleko dříve,“ vysvětlil tehdejší ministr a výkonný místopředseda Vládního výboru pro zdravotně postižené občany Jan Chvojka.

„Odbornou skupinu pro přístupnost veřejné správy a veřejných služeb zřídil Vládní výbor pro zdravotně postižené občany v listopadu loňského roku. Zasedají v ní zástupci klíčových resortů podle jednotlivých gescí (například doprava, sociální oblast, veřejná správa, regulace výrobků a služeb, technická přístupnost informací apod.), i

¹¹³Bajer, P. Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty. *Sociální práce*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010, č.3, ročník 10, s.4-6. ISSN: 1213-6204. [online] [cit. 2018-08-18] Dostupné z: <http://socialniprace.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf>.

*zástupci samotných organizací sdružujících osoby se zdravotním postižením. Cílem této odborné skupiny je vzájemná edukace o konkrétních potřebách a požadavcích osob se zdravotním postižením a o jejich realizaci v rámci veřejné správy a veřejných služeb, ale také navrhování konkrétních změn.*¹¹⁴

I přes všechny problémy, které vyplývají z jejich postižení, sluchově postižení mohou vést plnohodnotný život. Rozhodně nepotřebují náš soucit, ale především naši pomoc. Věra Strnadová, která v dětství těžce onemocněla a pak zcela ohluchla o tomto problému hovoří z vlastní zkušenosti. Podílela se na založení České unie neslyšících a na vzniku časopisu Unie. Od roku 2003 pracuje jako předsedkyně Komise pro skryté titulky při ASNEP. Věnuje se ve svých knihách problematice sluchového postižení a v souvislosti s ním píše:....*“přestože je neslyšícím lidem uzavřena zvuková dimenze života, nezůstává tento prostor prázdný. Člověk jej dokáže bohatě zaplnit tím, co je mu dostupné. V některých směrech dokonce může být obohacen něčím, co by neměl, kdyby slyšel.*¹¹⁵

¹¹⁴ Vláda České republiky. *Ministr Chvojka vítá diskuzi o požadavcích sluchově postižených*. [online] ©2018 [cit.2018-08-06] Dostupné z <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jan-chvojka/aktualne/ministr-chvojka-vita-diskusi-o-pozadavcich-sluchove-postizenych-160264/>

¹¹⁵ Strnadová,1998, s.26

Závěr

Dominantním cílem této diplomové práce je komplexní analýza problematiky poskytování sociálních služeb osobám sluchově postiženým.

O dobré praxi lze diskutovat jako o fenoménu, který nevznikne za den, za měsíc případně za rok. Obecně řečeno, jde o dodržování určitých hodnot a kritérií kvality danou profesní skupinou a zároveň je to i o důvěře a víře v to, že celé to snažení má smysl. Dá se také říci, že dobrá praxe přímo souvisí s kulturou daných institucí, které jí poskytují a pro svou činnost potřebuje kvalifikované profesionály s jejich schopnostmi a především ochotou celý tento systém rozvíjet.

Dobrá praxe nevytváří žádná nařízení a neprosazuje direktivní přístup. Je o schopnosti komunikovat o své práci, nebát se vyzkoušet nové věci a rozvíjet celý systém s ohledem na specifika práce s cílovou skupinou, kterou v tomto případě tvoří sluchově postižení. To vše je možné uskutečňovat pomocí empatie, nenásilné komunikace a otevřenosti. Právě vlivem svého sluchového postižení a tím omezeného přísunu informací, jsou sluchově postižení nejvíce ohroženi komunikační bariérou.

Lidé s mírnou ztrátou sluchu se mohou domluvit s majoritní většinou bez problémů nebo jen s mírnými obtížemi. Ale existuje tu i další skupina sluchově postižených, která potřebuje komunikaci s majoritní společností zprostředkovat. Pro ně

jsou určeny tlumočnické služby, nárok na ně je dán platnou legislativou a existuje určitý systém poskytování těchto služeb. Tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením patří mezi sociální služby prevence, slouží klientům ke zlepšení jejich soběstačnosti, protože tlumočnická služba mu zprostředkovává plnohodnotnou komunikaci stejně jakou má slyšící člověk.

Výsledky závěrů šetření poskytly informace, které jsou východiskem pro formulaci návrhů a opatření pro praxi se sluchově postiženými.

Jak vyplývá z praktické části této práce, situace v tlumočnických službách není ideální, tlumočnicků je nedostatek, takže dochází k situaci, že sluchově postižení mají sice podle legislativy nárok na tlumočnické služby, ale v praxi bývá situace zcela jiná. České zákonodárství pamatuje na ochranu osob, které mohou být diskriminovány. Osoby se sluchovým postižením ale málokdy vědí, že mají právo se v případě diskriminačního jednání ze strany například potenciálního zaměstnavatele obrátit na několik možných institucí. To by mohl stát i příslušné instituce napravit vhodným překladem nejzákladnějších právních úprav do českého znakového jazyka. Pomohlo by i zvýšení informovanosti majoritní společnosti o specifické komunikaci se sluchově postiženými, umožnilo by to jejich plynulejší zapojení do světa slyšících. V této souvislosti se již hovoří o snahách některých škol zařadit nepovinnou výuku znakového jazyka do svých osnov. Tyto snahy se setkávají s velkým ohlasem žáků těchto škol.

Praktická část řeší příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými na základě rozhovorů se sociálními pracovníky organizací Tichý svět, Tamtam a SNN. Jedna z dílčích otázek výzkumu se týká i nástrojů státní politiky v pomoci sluchově postiženým. Všechny respondentky tyto nástroje považují za nedostatečné. Vnější svět o problematice sluchově postižených stále mnoho neví, nejedná se o téma, které by se denně probíralo v médiích. I přes neustálé zlepšování v této oblasti zbývá ještě dost úkolů, které stále čekají na svá řešení.

„ Jestli člověk nedrží krok se svými společníky, pak je to možná tím, že slyší jiného bubeníka. Nechte ho kráčet podle hudby, kterou slyší.“

Henry David Thoreau

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ASTL, J. *Otorinolaryngologie a chirurgie hlavy a krku*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 138 s. ISBN 80-246-0325-X.

BAZALOVÁ, Barbora. *Vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami zemích Evropské unie a v dalších vybraných zemích*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 188 s. ISBN80-210-3971-X.

BEŇO, P. a kol. *Dobrovolnictvo a osoby so sluchovým postihnutím – špecifiká sociálnej práce pre osoby so sluchovým postihnutím*. In: RADKOVÁ, Libuše a kol. *Dobrovolnictvo a problémy súčasnej spoločnosti*. 1. vyd. Trenčín: SpoSoIntE, 2011. s. 131-174. ISBN 978-80-89533-07-7.

BENDOVÁ, P. a kol. *Kompenzační pomůcky pro osoby se specifickými potřebami*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 104 s. ISBN 80-244-1436-8.

BYTEŠNÍKOVÁ, Ilona, Radka HORÁKOVÁ a Jiřina KLENKOVÁ. *Integrativní školní (speciální) pedagogika: základy, teorie, praxe*. Vyd. 1. Editor Marie Vítková. Brno: MSD, 2003, 248 s. ISBN 80-866-3307-1.

FREEMAN, R. D., CARBIN, C. F., BOESE, R. J. *Tvé dítě neslyší?* Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1992. 359 s.

GREGORY, S.; KNIGHT, P.; McCracken, W. aj. 2001. *Problémy vzdělávání sluchově postižených*. Praha: FF UK. 278 s. ISBN 80-7308-003-6.

GULOVÁ, L. *Sociální práce*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing ,2011. 208 s. ISBN: 978-80-247-3379-1.

HAMPL, I. *Surdopedie*. Ostravská univerzita: Ostrava, 2013. 64 s.ISBN 978-80-7464-327-9.

HAVLÍK, R. *Sluchadlová propedeutika*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotních oborů Brno, 2007. 209 s. ISBN 57-859-07.

HORÁKOVÁ, R. *Úvod od surdopedie*. In Pipeková,J. (ed.). *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2. Přepřacované rozšířené vydání. Brno: MU, 2006, s.127- 143. ISBN 80-7315-120-0.

HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 1. vyd. Praha : Septima, 1998. 240 s. ISBN 80-7216-075-3.

HRUBÝ, J. 1999. *Průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu – 1. díl. 2., aktual. vyd.* Praha: FRPSP, 396 s. ISBN 80-7216-096-6.

JESENSKÝ, Ján a kol. *Kontrapunktý integrace zdravotně postižených*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 1995. 175 s. ISBN 80-7184-030-3.

KAŠPAR, Zdeněk. *Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. 2. opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. 117 s. ISBN 978-80-87218-15-0.

KEBLOVÁ, A. *Speciální školy pro sluchově postižené v České republice*. Praha: MŠMT,2000. 90 s.

KOMORNÁ, M. *Systém vzdělávání osob se sluchovým postižením v ČR a specifika vzdělávacích metod při výuce*. 1. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, o. s., 2008. 87 s. ISBN 978-80-87153-60-4.

KOSINOVÁ, B. *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina – kultura neslyšících*. 2. vydání. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. 61 s. ISBN 978-80-87153-94-9

KRAHULCOVÁ, B. *Komunikace sluchově postižených*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2003. s. 303. ISBN 80-246-0329-2.

KREJČÍŘOVÁ, O. *Manuál zaměřený na orientaci v poradenství a v problematice pracovního uplatnění osob se zdravotním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. 32 s. ISBN 978-80-244-1632-8.

KRHUTOVÁ, L. a kol. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa. Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. 267 s. ISBN 80-244-1168-7.

KUZNÍKOVÁ, Iva. *Sociální práce ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 224 s. ISBN 978 80-247-3676-1.

LANGER, Jiří a Eva SOURALOVÁ. *Výchova a vzdělávání osob se sluchovým postižením*. 1. Vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 128 s. ISBN 978-80-244-3701-9.

LEJSKA, M. *Poruchy verbální komunikace a foniatric*. Brno: Paido, 2003. 156 s. ISBN 80-7315-038-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

MICHŇOVÁ, P. a Nora. *Dobrovolnictvo a osoby so sluchovým postihnutím – specifika sociálnej práce pre osoby so sluchovým postihnutím*. In: RADKOVÁ, Libuše a kol. *Dobrovolnictvo a problémy súčasnej spoločnosti*. 1. vyd. Trenčín: SpoSoIntE, 2011. ISBN 978-80-89533-07-7.

MRZÍLKOVÁ, M. 1996. *Neslyšící – členové kultury a společenství neslyšících*. Speciální pedagogika, roč. 6, č. 1, s. 21–24. ISSN 0862-1632.

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce jako životní pomoc*. Masarykova univerzita, 2006. 228 s. ISBN 80-86633-62-4 .

NOVOSAD, Libor a Marcela NOVOSADOVÁ. *Ucelená rehabilitace lidí se zdravotním, zejména somatickým, postižením: uvedení do problematiky*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2000. 58 s. ISBN 80-7083-383-1.

OPATŘILOVÁ, D., PROCHÁZKOVÁ, L. *Předprofesní a profesní příprava jedinců se zdravotním postižením*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2011. 159 s. ISBN 9788021055360.

PAUKNEROVÁ, Daniela a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. 259 s. ISBN 978-80-247-3809-3.

POTMĚŠIL, Miloš. *Projektování v surdopedii*. 1.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouci, 2007. 138 s. ISBN 978-80-244-1726-4

PULDA M., LEJSKA M. *Jak žít se sluchovou vadou*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví Brno, 1996. 78 s. ISBN 1996 80-7013-226-4.

STRNADOVÁ, V. *Současné problémy české komunity neslyšících I. – Hluchota a jazyková komunikace*, Praha:Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 1998. 279 s. ISBN 80-85899-45-0.

STRNADOVÁ, Věra. *Jaké je to neslyšet: doplňková četba pro studenty speciální pedagogiky*. Brno: Česká unie neslyšících, 1995. 165 s.

STRNADOVÁ, Věra. *Odezírání jako schopnost*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008, 85 s. ISBN 978-80-87218-05-1.

ŠEDIVÁ, Zoja. *Psychologie sluchově postižených ve školní praxi*. 1. vyd. Praha: Septima, 2006, 64 s. ISBN 80-7216-232-2.

ŠNÝDROVÁ, I. *Psychodiagnostika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 144 s. ISBN 978-80-247- 2165-1.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2014. 816 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

VENDEL, Š. *Kariérní poradenství*. Praha: Grada, 2008. 224 s. ISBN 978-80-247-1731-9.

VITÁSKOVÁ, K. LUDÍKOVÁ, L. SOURALOVÁ, E. *Zefektivnění studia a profesního uplatnění handicapovaných studentů na vysokých školách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003. 89 s. ISBN 80-244-0621-7.

VYMLÁTILOVÁ, E. *Problematika sluchových vad z hlediska klinické psychologie*. In ŠKODOVÁ, E. JEDLIČKA, I. a kol. *Klinická logopedie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 612 s. ISBN 80-7178-546-6.

Seznam použitých internetových zdrojů

BAJER, P. Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty. *Sociální práce*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010, č.3, ročník 10, s.4-6. ISSN: 1213-6204. [online] [cit. 2018-08-18] Dostupné z: <http://socialniprace.cz/soubory/socprac0310komplet-101110155048-140219132832.pdf>.

BOSSUYT, M. J. *Spojené národy a definice minorit*. Veřejná správa '99(týdeník vlády ČR), č. 30, [online] [cit.2018-06-30] Dostupné z: http://www.mvcrez.cz/casopisy/S/1999/99_30/konz.html

BURDOVÁ, V. Deník.cz: *Vzdělávání sluchově postižených dětí: příliš problémů, které inkluze neřeší*. [online] ©2018 [cit. 2018-07-18] Dostupné z: <https://www.denik.cz/praha/vzdelavani-sluchove-postizenych-deti-prilis-problemu-ktere-inkluze-neresi-20160225-17oe.html>

DINGOVÁ, Nad'a. Ruce [online]. ©2007 [cit. 2018-06-02]. *Desatero pro komunikaci s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočnicka*. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/251-desateropro-komunikaci-s-neslysicim-clovekem-za-pritomnosti-tlumocnika>

KUBERTOVÁ. Národní rada osob se zdravotním postižením: *Desatero pro komunikaci se sluchově postiženými*. [online] ©2010 [cit. 2018-05-14] Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp/357-desatero-pro-komunikaci-se-sluchove-postizenymi-kubertova.html>

KUNEŠOVÁ, H.M.. *Inkluzivní vzdělávání neslyšících v ČR*. Časopis Gong. 10 – 12/2015 s. 30 – 3. [online] ©2018, [cit.2018-01-22] Dostupné z <http://www.gong.cz/inkluzivni-vzdelavani-neslysicich-v-cr/2015/11/02>

LIBERDOVÁ, E. *Komunikace s lidmi se sluchovým postižením* [online]. ÈR: Zdravotnictví a medicína, ©2016 [cit.2018-05-20]. Dostupné z: <http://zdravi.euro.cz/clanek/mlada-fronta-zdravotnicke-noviny-zdn/komunikace-s-lidmi-se-sluchovym-postizenim-482796>

VOHLÍDKOVÁ, M. *Poruchy sluchu ve stáří*. Interní Medicína. Plzeň: SOLEN, 2009, roč. 11, č. 6, 291-293 s. [online] [cit.2018-06-07] Dostupné z: <https://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2009/06/09.pdf>

SUCHÁ, Alica a kol. *Rovnosť príležitostí so zdravotným postihnutím a sociálne partnerstvá pre monitoring a odstraňovanie diskriminačných fenoménov na trhu práce: Zborník z workshopov v rámci aktivity č. 1* [online]. 1. vyd. Bratislava: 2006, 51 s. ISBN 80-969518-9-0 [cit.2018-05-15]. Dostupné z: www.nrozp.sk/publikacie/rovnost.pdf.

Audiohelp: *Naše aktivity*. [online] ©2018 [cit.2018-05-12] Dostupné z: <http://www.audiohelp.cz/index.php/nase-aktivity>

Centrum kochleárních implantací u dětí. [online] [cit. 2018-05-14] ©2012 Dostupné z: <http://www.fnmotol.cz/kliniky-a-oddeleni/cast-pro-deti/klinika-usni-nosni-a-krcni-uk-2-1f-a-fn-motol/historie/>.

Gong: O nás. *Gong: O nás*. [online] © Copyright Gong, 2010, [cit. 2018-06-28] Dostupné z: <http://www.gong.cz/neco-o-me>

Vady sluchu. *Kochleární implantát*. ©2010 [online] [cit.2018-04-21] Dostupné z: <http://www.logopedonline.cz/vady-sluchu/kochlearni-implantat.html>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Informační a poradenská střediska při Úřadu práce*. [online] 2.6.2006 [cit.2018-05-27]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/sz/obcane/poradstrediska>

SNN: O nás. SNN: O nás [online]. ČR: SNN ČR, ©2017 [cit. 2018-06-28]. Dostupné z: <http://www.snn-cr.cz/O-NAS>.

Tamtam: *Historie*. [online] ©2015 [cit. 2018-06-16] Dostupné z: www.detskysluch.cz/o-tamtamu

Výroční zpráva [online]. Orbi pontes, ©2015, [cit. 2018-04-28]. Dostupné z: http://www.orbipontes.cz/wp-content/uploads/2012/07/Vyrocnizprava_2015.pdf.

Seznam ostatních zdrojů

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením. [online] [cit.2018-04-25]

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. *In: Sběrka zákonů České republiky.* Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 329/2011 Sb., zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. *In: Sběrka zákonů České republiky.* Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>

Zákon č. 2 ze dne 16.prosince (1992) 1993 Sb., o hospodářská, sociální kulturní práva čl.26,28,29. *In: Listina základních práv a svobod.* Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/19932?text=Z%C3%A1kon+%C4%8D.+2%2F1993+Sb.+2C+Listina+z%C3%A1kladn%C3%ADch+pr%C3%A1v+a+svobod#hlava4>.

Zákon č. 367/2011 Sb., o zaměstnanosti, kterým se mění zákon č. 435/2004 Sb., § 75
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-367>.

Zákon č. 384 ze dne 23. září 2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. *In: Sběrka zákonů Česká republika.* Dostupné z : <http://www.cun.cz/dokumenty/zakon-o-komunikacnich-systemech-neslysicich-ahluchoslepych-osob-zakon-c-384-2008-sb.pdf>.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., o ustanovení zákona o sociálních službách. *In: Sběrka zákonů České republiky.* Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších právních předpisů. *In: Sběrka zákonů České republiky.*

Vyhláška č. 359/2009 Sb., o posuzování invalidity. *In: Sběrka zákonů České republiky.*
Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-359>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A- Doslovný přepis rozhovorů se sociálními pracovníci

PŘEPISY ROZHOVORŮ

Diplomová práce: Příklady dobré praxe sociální práce při práci se sluchově postiženými

PŘEPIS ROZHOVORU RD1

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: Karolína Spurná

Zaměstnání: sociální pracovníce – Centrum pro dětský sluch Tam Tam, o.p.s.

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovníce pro sluchově postižené?

R: *Velice krátce. Dva měsíce.*

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: *No, já jsem za ty dva měsíce zatím potkala jednoho Neslyšícího klienta s tím, že druhého, kterého řeším, mám zprostředkovaně. Ale komunikovat, no znakový jazyk. Ale on ten jeden klient je dost specifický, on totiž není můj, ale je Markéty. Ta Vám o tom řekne víc. Ale on má kombinované postižení s mentální retardací, tudíž pro něho je nejlepší psát ještě k tomu na papír.*

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: Nejčastější věková skupina? Jako primárně se radí rodičům s dětma, které mají sluchové postižení. Takže primárně jsou to děti do těch sedmi let, které jdou sem z rané péče, ale já jsem zatím měla dva dospělé klienty. Tak v průměru třicet a vejš. Třicet – padesát zhruba.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: Dost často se děje právě to, že mi řeknou nějaký svůj problém a já jim k tomu vyhledám informace. Tudíž jim pak zprostředkuju někoho, nějakého konkrétního člověka, pracovníka. Minulý týden jsem zrovna řešila zprostředkování na Tichý svět na poradenství, na zaměstnanecké poradenství, protože se tam na to orientují, právě pro sluchově postižené. A no takže dělám tohle vlastně, s tím že teda jim dám rovnou nějaký fyzický papír s těmi informacema, což je moje velká náplň práce. Kdy jim to předám, protože když jim to říkám vlastně osobně, tak aby si z toho nevzali jen půlku, tak jim do ruky dám ještě něco s tím, že si to můžou připomenout, s tím, že jsou tam konkrétní kontakty buď na osoby nebo organizace kam se můžou obrátit a kde jim to vysvětlí.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Takže ve smyslu rozhovoru? No co dělám s klientem, já ho přijmu, mluvím s ním, podám mu informace buď mluveně nebo tištěně. S tím, že teda potom mě může kontaktovat telefonicky nebo emailem. No to je všechno, co tady používám. Jestli je to odpověď na tu otázku.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: Za sebe osobně můžu říct, že je pro mě potřeba si hlídat nějaký zbytečný odstup. Výraz ve tváři, to je pro mě hodně důležitý, aby věděli, že když je to fakt člověk, který neslyší nebo má praktickou hluchotu, tak je odkázaný na to, co se děje vizuálně. Tak na to já třeba musím hodně dávat pozor. A tyhle ty vůbec klasické postupy. Jak vůbec komunikovat s člověkem se sluchovým postižením. Neotáčet se k němu zády, nemít za sebou světlo, aby když už se znakuje, aby mu to šlo nebo aby mohl odezírat. Mít tu kancelář prostě přizpůsobenou tak, aby ten Neslyšící měl co nejlepší komunikační prostředí pro sebe.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: Nejčastěji vzhledem k tomu že sem chodí hlavně rodiče s dětma. Tak jsou to příspěvky na péči nebo jiné různé příspěvky, které jim musí kompenzovat jejich příjem, který je

malý na to aby mohli potom postarat o to dítě se sluchovým postižením, který vyžaduje spoustu kompenzačních pomůcek, a je vůbec náročný na péči. Takže jde hlavně o tohle, tedy ty příspěvky. Dospělí klienti za mě co jsem se setkala, řeší hodně zaměstnání, protože dost často když si hledají sami, tak dělají něco co jim nevyhovuje. Chtějí dělat něco lepšího. Což je samozřejmě jako dost přirozený. Nedělat něco jenom protože to potřebuju. A potom ještě studium. Řešej hodně, co kde, co můžou a nemůžou. Jestli můžou někde se svým postižením studovat a tak podobně.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Těžko říct, to Vám spíš odpoví Markéta, ta je tu dýl. Myslím si že spíš je tu víc prelingválních Neslyšících než s hluchotu.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: Určitě bych se zaměřila hlavně na to vidět v téhle cílovce co nejvíc to jde. Čím víc si toho zjistí člověk sám, tím líp je to pro něho, aby viděl co ty lidi vůbec může provázet tím, když ohluchnou nebo už ohluchlý jsou. Jakej je jejich způsob života a co potřebujou. A potom důraz hlavně na to jak s nima vůbec jako jednat a komunikovat. Že jsem setkala i s tím, že nejsou zvyklí na to, že jim někdo podá ruku, protože jsou Neslyšící a neví jestli se to vůbec má dělat, že je to člověk jako každéj jinej a má jinej druh jazyka. A občas to lidi táhne k tomu se k nim chovat úplně jinak. Tak jenom prostě být přirozenej a jednat nimi jako s každým jiným. S tím, že teda brát ohled na to že mají komunikační vadu a na to brát ohled, ale to se dá vykompenzovat tím, že právě přizpůsobuju místnost a neotáčíme se a tak podobně.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: No v tomhle jsem taky hodně čerstvě, jako nemyslím si že by to bylo úplně zlé. Ted'ka se zrovna jedná o zlepšení podmínek pro získávání kompenzačních pomůcek. Věcí, které by zlepšily tu životní situaci, takže si myslím, že se na tom jakoby stát snaží určitě podílet co nejvíc může, ale ještě jsem neřešila žádný konkrétní případ s nikým kdo by jako potřeboval pomoct co se týče finanční stránky. Ale protože vim, že vlastně nejvíc, no co se týče financování kochleáru a kochleárních implantátů tak největší zastoupení mají nadace, protože z veřejného pojištění sluchadla jdou hodně malý částky. Na to, aby si člověk mohl pořídít kvalitní sluchadlo se kterým uslyší co nejvíc, tak musí vydat minimálně třeba dvacet tisíc, no patnáct až dvacet tisíc, když jsou fakt dobrý. To hrozně záleží na každým. Stát jim z toho platí jen třetinu, čtvrtinu, což je hrozně málo. Když je

to malinký dítě, no takže na to jim přispívají nadace, myslím že jinak by ty rodiče neměli moc šancí na to jako utáhnout to sami. Kochleární implantáty hradí stát plně, ale pak je tam zase ještě problematika bilaterální implantace kochleáru, což znamená jakoby implanování rovnou dvou kochleárních implantátů, což ne vždycky schválí a ne vždycky všem. Takže tohle si myslím, je ještě pořád přístupný a teďka se dost ještě vyvíjí, no. Není to ideální, ale otázka jestli někdy bude, no.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: Zřejmě už nic.

PŘEPIS ROZHOVORU RD2

Tazatel: Bc. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: Markéta Novotná

Zaměstnání: sociální pracovnice – Centrum pro dětský sluch Tam Tam, o.p.s.

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice pro sluchově postižené?

R: Už vlastně 9 let.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: Záleží na individuálních potřebách klienta. Já mám kurz na znakový jazyk, znakovanou češtinu, případně jenom psanej text, odezírání. Prostě cokoliv, co ten klient vyžaduje.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá Vaše služby?

R: No to je různý, jako že nejčastěji jsou to dospělý. Rodiče od dětí. A co se týká přímo těch sociálních služeb tak to jsou většinou dospěláci. Věk od pětadvaceti do padesáti.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: Určitě dodržovat nějaký pravidla komunikace, abych jako se s nima vůbec domluvila. A pak nechrlit na ně prostě nějaký svoje představy, spíš nechat jakoby jim

otevřený pole a oni se museli trochu snažit, dát jim nějaký návod, ale aby dělali i něco sami.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Nevím teda jestli se to dá nazvat jako technika, ale dávám si bacha na to, aby byla spíš pomalejší práce. Abych nebyla zbrklá, víc se snažím třeba podkládat svoje informace zároveň i psaným textem nebo ukázkou něčeho, aby měli jakoby více možností jakoby jak ty informace přijmout. A nevim. Mít prostě klid a prostor na to jednání s tím klientem, jako že si objednávat klienty aby na to byl klid.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: No tak třeba určitě toho opaku o jsem řekla před chvílí. Být zbrklá. Ne, tam asi je opravdu potřeba dodržovat ty zásady komunikace. Ve chvíli kdy člověk nedodrží zásady komunikace a kouká do počítače, u toho mluví na Neslyšícího, tak oni nerozuměj a pak může docházet k nervozitě jakoby z obou stran, že my si potom nerozumíme a pak se nesoustředí na ten problém, ale víc na to co stalo, tedy ta aktuální situace.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: To je strašně různý. Obracejí se sem lidi co se týká, že potřebujou nevim, příspěvky na péči, průkazy, invalidní důchody. To je fakt strašně různý, podle toho co oni aktuálně řešej. Ted' si myslim, že máme období příspěvků na péči a průkazů ZTP no.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Já bych řekla spíš nedoslýchaví. Těch ohluchlých, tedy opravdu ohluchlých těch máme spíše minimum.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: To mám ted' v živý paměti. Co jsem doporučovala, tak aby člověk si sám pro sebe dělal nějaký stručný poznámky i toho problému co se týká. Když si klienta objednává, tak vědět s čím za ním přichází a nějak se k tomu připravit. Zjistit si od toho klienta při té objednávce jak budou komunikovat, aby potom nebyl zaskočenej, že si myslí, že bude mluvit a pak přijde k znakujícímu Neslyšícímu. Takže určitě se na tu komunikaci připravit. A trochu se připravit i na to, že to jsou opravdu Neslyšící, takže je potřeba ty věci víc vysvětlit, protože nějaký pojmy jsou pro ně neznámý, protože se s tím ještě nesetkali, tak je potřeba mít přehled a vysvětlit a mít trpělivost.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: No, když to shrneme třeba na pomůcky, tak si myslím, že by se to dalo od toho státu ještě víc podpořit, protože třeba konkrétně pomůcky jsou hodně skrouhnutý. Není tam obsažený všechno, co lidi potřebují. Co se týká různých výhod, jako těch průkazů ZTP, tak tam si myslím, že není potřeba mít zase nějak velké výhody, že tam je to nastavený dobře. Tam možná jedině u dětí, že bych dbala víc na to, aby měly ZTP/P, protože ty děti jsou vlastně hozený úplně do jinýho světa a musí se srovnat s pomůckama a se vším a je to pro ně jakoby těžší. A setkávám se s tím, že nechtějí přiznávat ZTP/P, takže tam bych možná víc zabojovala za to, aby na to dosáhly. A pak nevím, myslím si, že ten příspěvek na péči hlavně u těch dětí by se mohl posuzovat tak aby to dostal opravdu každý. Protože se setkávám s tím, že někomu to dopadne, někomu ne, ač jsou na tom v podstatě skoro stejně. Tam je opravdu hodně rozdílový jednání těch sociálních pracovníků na těch úřadech, i když mají tabulky, mají prostě svoje vlastní pravidla, tak je člověk od člověka.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: Z mého pohledu už nic nemám.

PŘEPIS ROZHOVORU RD3

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: žena XY

Zaměstnání: sociální pracovníce - Centrum pro dětský sluch Tam Tam, o.p.s.

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovníce pro sluchově postižené?

R: Jako sociální pracovníce zhruba rok a půl.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: Jako způsob záleží na osobě. Jako já nemám problém komunikovat ve znakovém jazyce nebo mluvené řeči nebo znakované češtině. Záleží na osobě, co preferuje, tedy na tom klientovi.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: No to se dá těžko říct, protože mi hlavně pracujeme s rodinou. A vlastně k nám chodí rodiny s dětmi, tedy okolo věku pěti let, takže to je taková nejčastější věková skupina. Jde tedy o ty děti, které mají sluchové postižení. Ale i dospělý se sluchovým postižením k nám chodí, ale není jich moc. Já s těmi dětmi pracuji, ale ne jako úplně sociální pracovníce co se týče poradenství, ale spíše v té sociální sféře co se týče hlavně socializace. Jako nejvíce klientů tady máme rodiny s dětmi kolem těch pěti let.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: *Myslíte třeba v těch skupinkách? Jako já jsem ráda, že tady jsou tak slyšící tak i Neslyšící. Osvědčilo se mi to, že vlastně ty slyšící mají ten kolektiv Neslyšících, který sem chodí a vlastně je naučej praktiky, jak s tou osobou se sluchovým postižením komunikovat. A co se mi taky osvědčilo dobře, že když je tam diskuze a zároveň je tam osoba se sluchovým postižením, tak je nutné mluvit pomalu nebo znakovat. A osvědčilo se mi právě, že když tlesknu a řeknu: „Tak dobře a teď to zopakujeme ještě jednou, pomalu pro paní třeba Novákovou.“ Anebo že musím upozorňovat na to a když je někde skupina a když diskutuje tak mají balonek. Prostě kdo mluví, zvedne ruku a dostane balonek, aby ta osoba se sluchovým postižením věděla na koho se má jakoby podívat. Občas je to těžký to ukočírovat.*

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: *Jako že můžou vlastně sdílet ty svoje zkušenosti navzájem, že tam vlastně osoba se sluchovým postižením může jít a že to potřebuj a že může být kreativní. A zaměřit se na pravidla komunikace. Nevím co k tomu víc říct.*

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: *Pokud to budu brát na ty skupiny, vyvarovat se toho že se otočíte, nebo třeba, že řeknete informace, že v rychlosti řeknete informace těm slyšícím rodičům a zapomenete to říct té osobě se sluchovým postižením, protože si to třeba neuvědomujete a ta osoba pak tu informaci vůbec nezíská. A i když třeba ta informace pro něj není podstatná a netýká se ho, tak přesto má právo vědět a jakoby slyšet co se děje. A že se to může stát, že ta osoba je otočená. Vyvarovat se toho aby se třeba velké skupinky s osobami se sluchovým postižením dodržovat komunikační pravidla jako nestát zády k oknu, aby nebylo špatné osvětlení, mluvit moc rychle nebo naopak příliš pomalu. To jsou taková ta základní pravidla. To je asi tak všechno.*

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: *No právě třeba to, že tam mám slyšící, tedy slyšící rodiče a zapomenou, že je tam ta osoba se sluchovým postižením a stane se ta diskuze. A nejčastěji řešíme výchovu dětí, když máte rodiče se sluchovým postižením a mají slyšící dítě, tak se často cítí ztracení a neví jak s dítětem komunikovat, protože se může stát že to dítě nebude pak vůbec mluvit, takže se musí dostat tam, kde se mluví a jak ho naučit mluvit a tak. Nebo naopak, tedy ne úplně naopak, ale když je neslyšící dítě neslyšících rodičů, tak řeší co bude dál,*

protože ho nechtějí dávat do speciální školy, protože je chytré a chtějí ho dát do internát, učiliště apod. Potom takové ty obecné věci, jako příspěvky na péči, zavolat někam nebo vyřídit nějaké věci, to si myslím normálně slyšící zvládli sami, tak tam je ta komunikační bariéra. Oni sem spíše pak přicházejí ti neslyšící s tím, že se vlastně chtějí dostat do toho slyšícího světa a chtějí i ty děti se sluchovým postižením naučit komunikovat se slyšícím světem. Je tu vlastně i taková chráněná skupinka, kde se oni nebudou bát i mluvit protože na to nejsou zvyklí nebo se ptát jak se chovat v jakých situacích u těch rodičů. Myslím si, že je hodně dobře že si můžou být vzájemně oporou a naopak.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Já si myslím, že největší klientelu tu tvoří neslyšící a potom ty těžce nedoslýchaví. Ohluchlé ty tady úplně nemám, spíše ty těžce nedoslýchavé.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: Určitě hlavně dát tomu klientovi najevo, že jste tady pro něj a že ať bude jeho požadavek jakýkoliv, tak ho neodmítnete nebo i když se Vám to bude zdát zvláštní tak půjdete mu vstříc. A ten klient potřebuje hlavně pocit bezpečí. A hlavně u osob se sluchovým postižením, například na úradech po nich chtějí všechno honem honem, takže se na úradech cítí odmítaní, a oni jen potřebují čas. Takže určitě si na ně udělat čas, třeba na tu konzultaci. A pokud je to možné, tak předávat ty informace věcně a srozumitelně, třeba jim to zjednodušit nebo vyhledat. Pokud je v těch informacích nějaký těžký termín, tak ne že ho vůbec nepoužijete, ale ten termín použijete a vysvětlíte, protože klient se s tím termínem bude setkávat, třeba u nějakých formulářů. A pak určitě dodržovat komunikační pravidla, to desatero komunikace. Potom zeptat se klienta, zda bude chtít tlumočnicka nebo ne, zda bude chtít přepis, jakou komunikaci bude používat, to je třeba si zjistit ještě před konzultací. Potom se vyhnout takovým těm obecným chybám, jako mluvit na tlumočnicka nebo nedat mu všechny informace, nebo mluvit příliš rychle. Prostě aby ten člověk a klient byli rovnocennými partnery.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: No to je taková složitá otázka. Třeba co se týče příspěvku na sluchadla, tak to já osobně považuju za velmi nízký příspěvek, protože osoby s těžkou nedoslýchavostí potřebují co nejkvalitnější sluchadla, aby opravdu jim přinášely maximální užitek nějakých pět tisíc sto, nebo kolik dostávají, mi připadá opravdu málo. Je to jen asi

jedna třetina nebo jedna čtvrtina, je to opravdu hodně málo. Na druhou stranu je to kompenzováno tím, že mají zase důchod, že mohou mít ten částečný invalidní důchod. Ale zase na druhou stranu, osoby se sluchovým postižením nevydělávají zase tolik, takže to není zase zdaleka tolik a možná by to právě vyrovnal příspěvek na ty sluchadla vyšší. A tím by se to vyrovnalo. Zase na druhou stranu to zase osoby se sluchovým postižením nutí si hledat práci, najít si dobrou práci a tak se vyrovnávat se slyšícím prostředím. A myslím si, že by to mělo být víc propracovanější, tak aby se to sjednotilo, protože je tam dost problémů, když jsou dvě osoby a každé přiznají něco jiného nemají to stejné, protože je to kraj od kraje, skoro město od města bych řekla, což mi nepřijde úplně fér. A co se týče slev na hromadnou dopravu ZTP nebo ZTP/P to si myslím, že je v pořádku. Asi ta pomoc bude dostatečná, ač si myslím, že by měla být propracovanější.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: Dost často tady narážím na takové dva tábory ohledně znakového jazyka, kdy neslyšící rodiče chtějí, aby ti slyšící rodiče co mají dítě se sluchovým postižením je od malička učili oba jazyky, teda znakovanou češtinu i znakový jazyk. Ale ti slyšící se tomu trošku brání si ten znakový jazyk si osvojit, protože nemají čas, starají se o rodinu a tak a naučí třeba jen pár znaků. Kdy vlastně nepoužívají celé věty doprovázené znaky, ale pouze jen nějaké důrazy, což se právě těm neslyšícím rodičům nelíbí, protože chtějí, aby se naučili plnohodnotný jazyk. A pak jen vidíte, jak ti slyšící řeknou, ale to mi nepotřebujeme, moje dítě bude mluvit nebo my směřujeme k mluvení. A díky k tomu dochází k zajímavým diskuzím, kdy řeknou neslyšící rodiče, my to chápeme, ale mělo by se dítě učit znakový jazyk a oproti tomu zase slyšící rodiče, ano my to také chápeme, ale naše dítě půjde do integrace a nebude nikdy znakovat. Což je zase líto těm neslyšícím, že proč dítě integrovat, když by se mohlo mít i dobře ve škole pro neslyšící. Ale hlavně je to obohacující pro obě dvě strany. Jako že by docházelo ke konfliktům to ne, ale dost řešíme tyhle ty témata dokola.

PŘEPIS ROZHOVORU RD4

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: Mgr. Šárka Prokopiusová

Zaměstnání: sociální pracovnice – prezidentka Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR, z. s.

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice pro sluchově postižené?

R: Sedmým rokem.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: Tak používám znakový jazyk, ale pokud se dostáváme do složitějších situací, kdy už opravdu víme o nějakých například smlouvách nebo postupech tak si, pokud to jde, přizvu i tlumočnicka, abych měla jistotu, že opravdu došlo k přenosu těch informací.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: Tak asi se to nedá úplně přesně říci, nicméně odhaduji spíše starší věk, zhruba tak od pětatřiceti do osmdesáti let. Ale více spíše nad těch padesát. Ještě v téhle široké skupině zhruba nad padesát bude tak šedesát procent.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: Tak určitě ta komunikace je důležitá. Určitě funguje, že jsme schopní komunikovat znakovým jazykem, takže to úplně nesouvisí s tou sociální prací, ale vlastně jakoby lidé pak mají větší důvěru, víc se třeba otevrou. A určitě se mi pak osvědčilo vždycky, že je to jištěné tlumočnickem, že mám jistotu, že klient pochopil, že zkrátka dostane informace, chci říci v plné hodnotě. A určitě u neslyšících nebo u sluchově postižených je třeba opakovat, znovu jakoby ty informace různými formami, opakovat v rámci té jedné intervence a určitě ověřovat a ptát se jestli to všechno pochopili.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Já se budu hodně opakovat, je to hodně o té komunikaci. Určitě bych doporučila dodržovat zásadu jednoduchosti, opravdu jakoby nezahlcovat je možnostmi. To je možná trochu specifické u sluchově postižených, že ten sociální pracovník někdy, možná aby to zase nevyznělo špatně, ale třeba u ostatních cílových skupin sociální pracovník třeba sděluje různé informace a vlastně podporuje toho klienta, aby si on sám vybral. A to u neslyšících ne vždycky funguje, protože když mu předáme příliš hodně informací, aby si vybral tak on se v nich ztratí a je to protože obecně víme, že neslyšící mají méně informací, než kolik mají lidé, kteří si mohou přečíst noviny, díky různým zprávám. Takže vlastně sociální pracovník s těmi sluchově postiženými možná trošičku více ovlivňuje rozhodnutí toho člověka, že mu například nedáváme vybrat z pěti možností, ale už předem vytrídíme třeba dvě nejvhodnější a dáváme mu vybrat v podstatě z těch dvou a i tam se třeba někdy snažíme, to je v podstatě vyhodnocování potřeby toho klienta. U některých to potřeba není u některých to potřeba je, tak tam se i někdy snažíme ho ještě jakoby a trošičku dát radu přitom rozhodování.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: Tak určitě vyvarovat se nejednoznačných, ono to souvisí, nejednoznačných informací. Je potřeba aby ty informace byly jednoduché nebo ne jednoduché ale jasné, zřetelné. Vyvarovat se možná přebírání odpovědnosti. To je zase náš takový problém, že příliš někdy opečováváme. Ono to právě souvisí s tím, že víme, že někdy musíme poskytnout tu podporu větší, ale pak se někdy špatně udržuje ta míra, kdy už je to zbytečný. Takže určitě si dát pozor na opečovávání na přehánění té podpory a v podstatě, já myslím že to je taková hlavní zásada, v podstatě.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: Nejčastěji, tak nejčastější jsou bohužel dluhy. Takže exekuční řízení, dluhové poradny a podobně. Dále potom co se týká tlumočnických služeb, tak tam je to tlumočení u lékařů nebo na úřadech práce a podobně. Co se týče poradenství, tak technické poradenství, sluchadla, kompenzační pomůcky a podobně. Potom jak říkám, dluhová problematika a zaměstnávání.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Tak u tlumočnických služeb jsou to jednoznačně neslyšící, u poradenství bych řekla že je větší část možná polovina jsou nedoslýchaví a dejme tomu zhruba třicet procent

ohluchlí, což jsou právě většinou starší lidé, kteří právě dostávají to sluchadlo v tom pozdním věku a právě pro ně je to náročné a zhruba dvacet procent jsou neslyšící.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: Tak já určitě vím, že pokud bych přijímala a zaučovala sociálního pracovníka tak bych určitě chtěla, aby měl znalosti nebo orientaci v komunitě Neslyšících, to znamená, že bych možná od začátku právě třeba po něm chtěla, aby chodil do klubů, na akce a různé přednášky a aby byl pokud možno v častém kontaktu s Neslyšícími. A tím pádem by potom sám věděl, jaké situace jsou mezi neslyšícími příjemné – nepříjemné. Je to komunita uzavřená, to znamená malá a tím pádem, vznikají určitě nedorozumění. Vznikají situace, teď mi vypadlo to slovo, no že máte pocit, že vás všichni pomlouvají a v podstatě jako by vznikají určitě více než v běžné společnosti různé jakoby sváry a může to vypadat, jako že se mezi sebou Neslyšící hádají, ale ono to právě vyplývá z té jejich jazykové vybavenosti a z obecné informovanosti, kde mají vlastně omezený přísun a tím pádem je jim všechno podezřelé. Takže tohle bych považovala za podstatné znát tu komunitu a tu kulturu, odlišnosti sluchově postižených.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: Takhle já si myslím, že úplně špatná není, dalo by se říci, že v posledních letech se to zlepšilo. A co se týče tlumočnických služeb, tak stát, bych řekla, si za posledních pět let více uvědomuje, že tady ta skupina sluchově postižených je a že je potřeba tlumočit. Vidíme to z dotazů nebo nějakých reakcí státních institucí, takže v tomhle smyslu to hodnotím kladně. Co se týče financí, tak tam si myslím, že to není jiné než u ostatních sociálních služeb. Naopak bych právě řekla, že třeba právě ještě před těmi sedmi lety byl sociální služby pro sluchově postižené takové popelky. A dneska bych řekla, že jsou brány rovnocenně s ostatními sociálními službami. A že většina krajů si je vědoma, že tito lidé tam jsou a že ty služby je potřeba financovat. A financování je potom právě jako ovlivněno politikou státu, nicméně si myslím že se situace zlepšuje a vůbec není pořád dokonalá, ale jako vidím tam posun. No v průběhu doby, tam vidím pozitivní posun.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: Jako určitě vždycky záleží na osobnosti toho klienta a hodně se setkáváme s tím, že klientovi se dá pomoc, když on chce, takže někdy bojujeme s tím, že vidíme, že situace je špatná, že se to musí řešit a narážíme na to, že klient to třeba řešit nechce. Má na to jiný pohled, ale to není specifická věc, co se týče sluchově postižených. Možná že částečně

ano, že kvůli tomu nedostatku informací je to možná častější. Takže to vnímám jako specificky.

PŘEPIS ROZHOVORU RD5

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: Marie Výprachtická, DiS

Zaměstnání: sociální pracovnice – Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s.

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice pro sluchově postižené?

R: Pracuji zde od ledna, takže jsem v poměrně nováček. Sbíráám stále zkušenosti od zkušenějších kolegů.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: Sluchově postižení jsou specifická skupina, takže tam se to musí neustále přizpůsobovat komunikačním schopnostem. Jinak samozřejmě využívám ke komunikaci znakový jazyk a také to záleží na klientovi co je pro něj příhodnější, jestli znakový jazyk, nebo pomocí psaní na papír či odezírání.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: No u nás nejčastěji se vyskytují lidi seniorského věku, i když mám samozřejmě klienty, kteří jsou v produktivním věku, klasicky pracující. I tady mám klienta stejného věku, tedy studenta. Takže je to široké spektrum, ale spíše převažují lidé staršího věku.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: No to se těžko zobecňuje, protože ta skupina je opravdu velice široká ač to tedy vezmeme od prelingválně neslyšící až po ohluchlé, tak člověk musí vždycky přizpůsobovat tu komunikační rovinu, co komu vyhovuje i na základě té domluvy. Takže byť se i na základních věcech s klientem domluví, tak potom jsou složitější jednání, kdy si přibíráme po vzájemném souhlasu vlastně tlumočnicka. Zatím se mi tedy nestalo,

že bych musela přizvat přepis, tedy v naší organizaci přepis nemáme, ale tuto službu, když se vlastně na ní někdo doptává, tak předáváme kontakt.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Tak osobně já se vždycky snažím domluvit na začátku s tím klientem co jemu vyhovuje. Často se stává, že klient vlastně přijde v doprovodu našeho tlumočnicka, že přišli z tlumočení a tam vlastně vyplynulo ze situace, že potřebuje vlastně poskytnout službu sociálního pracovníka. A tudíž tedy společně s tlumočnickem vysvětlí situaci a poté se domlouváme, jestli klient potřebuje tu spolupráci delší nebo jestli to vyřešíme třeba jednorázově.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: No určitě je potřeba myslet na to, že předsudky, které často lidi mají tak se tam můžou promítat. Takže určitě se vlastně bránit těm všeobecně známým předsudkům. Jako například nejčastější předsudek, se kterým se setkávám v rámci své praxe je, že člověk když neslyší tak je hloupý automaticky. Prostě je to bohužel časté v naší společnosti. Jsem ráda, že jsou přístupní třeba na úřadech a podobně, kdy jednáme společně s klienty a v doprovodu tlumočnicka, že je nás tam najednou víc. Oni jsou většinou připravený na jednu dvě osoby už tím počtem židli a potom vznikají docela humorné situace, kdy tam přijdeme ve čtyřech, protože přibíráme někdy neslyšícího tlumočnicka a oni tam maj jednu židli. Tak vysvětlím situaci a musím říct že zatím pozitivní reakce a bez problémů jsme vše dojednali.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: No teďko hodně často se mi stává, že klienti přicházejí s tématem dluhů, exekucí a této oblasti. Ale většinou vyplyne, že potřebuje klient řešit něco úplně jiného, tak to souvisí právě s tím, že člověk se musí doptávat a pak hodně často řeším míru té kontroly toho klienta, jestli mu nechat teda tu volnost a pak přijde a řekne mám hotovo a nebo se mu připomínat a ptát se: “ Máte hotovo? Splnil jste to? “ Protože opravdu, jak už jsem říkala, to široké spektrum této skupiny sluchově postižených má svá specifika. A jsou lidé, kteří jsou schopní samostatného jednání, kdy k řešení potřebují jen radu kam zajít, ale pak jsou lidé, kteří potřebují ten doprovod fyzicky.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Tak tady v Praze nám převažují ti neslyšící, ale ze začátku když jsem vlastně nastoupila tak během ledna/února, hodně ke mně docházeli nedoslýchaví nebo ohluchlí

popřípadě. Teď si i postupně zvykli neslyšící to vlastně souvisí i s tím, že vlastně tato část osob si těžko zvyká na nové obličejce a musí vlastně zjistit, jak komunikace probíhá a podobně. Ale mám na druhou stranu radost, protože se vzájemně s klienty učíme, že ta komunikace může probíhat na té bázi, že když si nerozumíme tak se doptáme a vysvětlíme si vzájemně co jsme kterým slovem nebo v případě neslyšících znkem mysleli. Jestli jsme se správně pochopili. Říkám, mám z toho radost, že nám ta komunikace funguje.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: No já vlastně něco takovýho trošku dělala v rámci toho, že jsem tu měla dvě praktikantky. Obě v oboru sociální práce, bylo to vlastně už zajímavé v tom, že vlastně tedy každá ta studentka byla z jiné školy, jedna byla z vyšší odborné a druhá z vysoké školy. Takže každá měla trošku jiný pohled i v rámci těch škol. Takže základní moje doporučení bylo vlastně podívat se na to ze svého úhlu pohledu. Shodou okolností obě praktikantky byly samy sluchově postižené, každá jiný typ, takže aby tam nevnášely příliš svou osobnost, ale držely si ty hranice. Což vnímám jako to hlavní v této práci, udržet si ty hranice. Slyším od kolegů, že to v tom nejsem sama, kdo s tím bojuje, že je to naprosto normální. Ale jsem ráda, že se nějak vzájemně můžeme doplňovat i právě s tím týmem těch tlumočnicků, kteří mají spoustu zkušeností a já se do nich můžu učit a já jim zase můžu zase vnášet pohled jiný. Vlastně tohleto jsem se snažila předávat i těmto praktikantkám a těm co bych zaučovala bych určitě šla v tomto duchu. Snažila bych se předávat co nejvíce zkušeností od sebe, ale určitě bych doporučila sbírat zkušenosti od dalších kolegů. A nejenom z naší organizace i z dalších protože člověk vidí tu situaci z různých úhlů a může si na to udělat lepší obrázek a názor.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: No já osobně, jakožto sociální pracovník, bych to hodnotila na základě toho, že vím, že je malá informovanost veřejnosti k tématu právě sluchové postižení, tak tomu odpovídá právě i ta pomoc do státu. Stát vlastně neví, co tito klienti potřebují. Často se u kolegů doptávají, jak řeším já podobnou situaci, když v jiném kraji vidí, že například příspěvek na kompenzační pomůcku přiznají a hned ve vedlejším kraji ne, tak jakým způsobem to řešit. Já osobně tuhle situaci většinou nemusím řešit odvoláním, ale většinou se mi to povede hned na první pokus respektive mým klientům, ale vidím, že prostě v každém kraji to funguje jinak. Takže jak říkám, souvisí to s tou informovanost.

Pokud informovanost poroste nadále jako u jiných typů postižení tak i třeba ta podpora státu bude také jiná.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: No já bych akorát dodala to, že mě to opravdu hodně baví a doporučovalo bych to komukoliv, kdo má trošku zájem o sociálně, protože tahleto sféra sluchového postižení je opravdu široká a člověk se může zaměřit na určitou část, hodně toho dosáhnout a záleží na tom na jaké úrovni potom, kdo chce.

PŘEPIS ROZHOVORU RD6

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: žena XY

Zaměstnání: sociální pracovníce – v organizaci Tichý svět o.p.s. (dříve APPN- Agentura pro Neslyšící)

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovníce pro sluchově postižené?

R: Pro sluchově postižené pracuji teprve třetí měsíc, ale jako sociální pracovníce už funguji pátým rokem.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: No ono je to různý. Já mám praxi se sluchově postiženými jako fakt vážně neslyšícíma a to je opravdu formou lístečků jako z úřadu. Já sama jsem předtím pracovala na úřadě jako sociální pracovníce pro příspěvek na péči pro zdravotně postižené osoby. A tam teda jsem se dostala do styku s neslyšícími osobami, ale tam jako faktická metoda byla lístečková jo, což prostě opravdu stručně napsat co by si ten klient přál a ten klient by mi právě že napsal přesně to co by ode mě chtěl. Potom když už bylo sociální šetření v rodinách bohužel nešlo to jinak než přes tlumočníka. A nebo třeba i někoho z rodiny neslyšícího, ale prostě tam musel být někdo kdo nám to mohl všechno říct.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: Tak většinou jsou to tak dejme tomu mladí lidi, třeba po škole, to jsme měli taky třeba devatenáctiletý, ale především je to ta věková skupina starší, třeba já nevím dejme tomu od pětadvaceti do padesáti let. Takové nějaké rozmezí by tu mohlo být, ono je to opravdu dost individuální.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: Tak v podstatě asi tak ta strukturovanost. A jde především o empatii, citlivost vůči jejich postižení. A takhle k nim přistupovat, každý sluchově postižený je jiný, ale jsou strašně takový že si vše berou osobně. Takže opravdu v tomhle to je to strašně jako těžké a složité, takže určitě citlivost a empatie.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Já techniky jako úplně nepoužívám. Já už se vlastně spíš, spíš už je to podle toho zvážení co je to za klienta jako jeho charakter osobnosti a potom vlastně v podstatě co má za sluchovou vadu, protože tam už se to rozlišuje, třeba odezírají. Vlastně nedoslýchaví dokáží i odezírat hlavně z mluvené řeči. Já co se týká klientů tak mám nedoslýchavé což je spíš moje škála těchto klientů co jsou nedoslýchaví. Neslyšící neumím znakovku, teprve jsem se ji začala učit. Takže tam jakože znaková řeč, znakový jazyk u mě není ještě možný. Takže jako je to opravdu podle charakteru té osobnosti toho klienta, podle charakteru toho problému co vlastně řeší. Podle toho já potom zvážím, jakou metodu použiju.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: No to je právě to, že je hrozně důležité když s nima člověk komunikuje, mluvit opravdu s nima, to znamená zaměřit se očním kontaktem na něj. Asi není moc dobré, když se opravdu člověk dívá někam jinam. Už mají pocit jako trošku takovýto už mají takový ty nastartovací povahy a už jakoby, není jim to příjemné, prostě tady tohle. Takže důležitý je oční kontakt Zároveň mluvit nahlas, což teda občas na úřadech byl velký problém. Takže nemluvit nahlas, nezvyšovat hlas, protože začínáte ty grimasy a oni už vlastně podle toho jak se tváříte v obličeji tak už si vlastně myslí, že i když něco říkáte něco jiného, pozitivního, tak oni už to myslí negativně. Takže to si myslím že je důležitý se vyvarovat. A hlavně teda nezesměšňování, nasmát se. Minimálně, ale spíš vůbec. Jakmile se smějete něčemu, co on vám řekne, tak on to hned myslí špatně.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: Mě se to tu týká odborného sociálního poradenství, takže většinou. Já za mě příspěvky na péči, různé žádosti kolem toho, odvolání příspěvku na péči, jakože dokážu říct v čem byl problém u toho šetření pracovníků. Na co by se měli zaměřit v tom odvolání, aby se to změnilo jinak. A potom funguju jako odborný sociální poradce, takže v podstatě veškeré, třeba dluhová problematika to řeší hlavně holky pracovní konzultantky, takže s tím jim pomáhám. Vyřizování invalidity, potom průkazky

zdravotního pojištění, průkazy osob se zdravotním postižením a tady tyhle věci. Když mi přijde nějaký klient, který nemá třeba tyhle věci tak mu to prostě nabídnu, řeknu mu, co má udělat, kam má zajít. Mám i kontakty na nějakých úřadech, takže i to není problém.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Myslím si že těžce nedoslýchavý. Myslím si že jo. Už jenom to, že mají voperovaný kochleární implantát a ne naslouchadla. To jsou právě ti, co spíš chodí ven a ti se ve společnosti prezentují. Ti neslyšící mají strach i vylízt nebo vyjít z domu. Někteří.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: Tak především by si měli přečíst všechno o sluchově postižených. Vše se naučit a nastudovat. Jaké jsou vady, protože říkám jsou to specifika, jsou to specifika klientů. Ke každému je nutný přistupovat jinak, ale čemu se vyvarovat. Tak už jsem o tom mluvila, takové to zesměšňování, jako že ono je to tady hodně. Mezi slyšícími a mezi neslyšícími je rozdíl v tom opravdu že nám slyšícím stačí hlas. U těch neslyšících je důležitá mimika, gestikulace a takže opravdu ten oční kontakt je s nimi velmi důležitý. A v podstatě jako když člověk už mluví i kdyby měl vedle tlumočnicka, tak je opravdu důležité mluvit na toho člověka, který je neslyšící. Takže tam je důležitá hlavně ta komunikace. V té komunikaci je ta bariéra. Takže v podstatě když už potom s tím klientem pracuje tak už to není takový problém, důležitý je navázat tu důvěru. To je právě ta komunikace. Ten způsob jak se k němu nějakým způsobem dostat a spojit se s ním.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: No nic moc. Je to velice nedostačující, většina sociálních služeb se nezabývá sluchově postiženými. Když už tam přijdou a chtějí nějakou pomoc tak je nějakým způsobem prostě odmítnou, ale opravdu je odmítají. To je prostě praxe. Takže pomoc státu, tady co se týká těch příspěvků tak je to všechno zbagatelizované. Takže pomoc státu není vůbec dobrá.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: *Myslím si, že už snad ani ne*

PŘEPIS ROZHOVORU RD7

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: žena XY

Zaměstnání: sociální pracovnice – v organizaci Tichý svět o.p.s. (dříve APPN- Agentura pro Neslyšící)

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice pro sluchově postižené?

R: Nastupovala jsem v březnu 2015, takže to je přes dva roky.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: Znakový jazyk samozřejmě.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: To je různé. Máme, nejčastěji, no, střední věk od čtyřiceti do padesáti. Ne spíš od třiceti do padesáti, tak jsem to myslela, pardon.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: Tak třeba se mi osvědčil hlavně udržovat ten oční kontakt, nebo že k nim přistupujete individuálně. Ne tak určitě jako nějaké férové jednání. Upřímnost. Také využití moderních komunikačních kanálů, ve smyslu WhatsApp. WhatsApp je pro mě nejlepší komunikační prostředek se sluchově postiženými.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Tak co se týče komunikace, když si třeba nerozumíme navzájem tak se mi osvědčuje, aby mi ty lidi, když třeba něco potřebují mi něco vysvětlit, aby mi poslali fotku. Například přišel jim nějaký dopis a než mi to složitě popisovat v češtině, tak se mi určitě osvědčilo to, že jim řeknu: „Tak mi to prosím vás vyfoťte a pošlete mi to na WhatsApp a já se na to podívám.“ A pak komunikujeme pomocí videozpráv.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: Nevím, to je hrozně individuální. Opravdu musíte přistupovat k tomu člověku prostě individuálně, na základě jeho dovedností a schopností. Když vidím, že klient, nevím, nerozumí nějakým základním věcem, tak mu nebudu vysvětlovat nějaké složitosti. Takže asi tak.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: Tak jsou to určitě dluhová problematika, hodně exekucí. Hodně řešíme to, že klienti svoje jakoby finanční závazky nechají dojít do té míry, že je na ně uvalena exekuce. Hodně se potýkám s tím, že vlastně ty lidi si častokrát myslí, že když ty věci nebudou řešit nebo předtím jako utečou, tak si častokrát myslí, že je ten dluh nedostihne. Pak jsou překvapení, že ten exekutor si je najde, i když se například přestěhují. A častokrát nepočítají s tím, že jim ten dluh roste kvůli úrokům. Vnímají to jako třeba jako takovou nepravost vůči jejich osobě. A tak s tím častokrát bojujeme, že jim vysvětluji - ale to je normální prostě, to je normální postup, takhle se to v životě děje. Není to žádné utlačování jako neslyšícího člověka, ale tohle je prostě realita. Když nezaplatím dluh, tak to může vést až k exekučnímu řízení a ano, jsou tam vysoké úroky. Další oblast, kterou jako s klientem řešíme kromě těch dluhů tak jsou třeba nějaký nepříjemnosti na zaměstnání, to se taky občas stává. Nedorozumění mezi kolegama nebo s nadřízeným. Ta škála je široká. Nebo řešíme, že klient nerozumí třeba srážkám ze mzdy, kdy jim vysvětluju, co jsou jednotlivé položky na výplatní pásce. Jelikož naše služby jsou zaměřené na sociální rehabilitaci, tak i ta klientela je vesměs jako oblastí je pracovní problematika.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Ohluchlí určitě ne, jsou to neslyšící a druhou největší skupinou jsou nedoslýchaví.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: Vyvarovat se určitě toho, že zacházet do nějakých detailů životní, nebo se vyvarovat, jak bych to řekla. Určitě udržet si profesní hranici to znamená, protože klientela neslyšících občas, maj pocit že sociální pracovník jim musí vycházet vstříc, kdykoliv oni o to zažádají. Tj. i mimo pracovní dobu toho pracovníka, takže tam bych určitě tomu člověku doporučila. Je to běžný, že se ti klient ozve třeba v neděli v šest večer; neodpovídej, je to mimo tvoji pracovní dobu. A ten klient si na to musí zvyknout, že

pracovník má pracovní hodiny od - do a vysvětlit mu, že když se mu ozve tak je to bezva, ale mimo pracovní dobu. Aby si ta nová zaměstnankyně nedělala těžkou hlavu, tak tohle je asi první praktická věc, kterou bych jí předala. A pak určitě empatie, člověk musí být empatický, když pracuje s lidma.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: V něčem je to nastavený dobře, ale tak obecně známá věc je, že je málo tlumočnicků. Myslím si, že tohle je asi největší nedostatek, protože když bude víc tlumočnicků, tak více lidí bude mít přístup k informacím. Bude více lidí na pozici asistence, ve vzdělávacím procesu. Protože pokud se neslyšící rozhodne po střední škole jít studovat vysokou školu a nemyslím tím jenom Univerzitu Karlovu, obor čeština komunikace neslyšících, ale v případě že se rozhodne studovat jinou školu, tak je strašně těžký najít si tlumočnicka, i když je v zákoně uvedeno, že má právo na zprostředkování nebo tlumočení a to zdarma. Tohle se v praxi dost často neděje. Stát asi na to nemá kapacitu splnit tuhle zákonnou podmínku.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: Celkově ne.

PŘEPIS ROZHOVORU RD8

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: žena XY

Zaměstnání: sociální pracovnice – v organizaci Tichý svět o.p.s. (dříve APPN- Agentura pro Neslyšící)

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice pro sluchově postižené?

R: Už to bude čtvrtý rok už od roku 2013.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: Tak je to především český znakový jazyk a nebo když jsou nedoslýchaví, co umějí mluvit, tak mluvená forma. Záleží, co klient vyžaduje, co se líp osvědčí.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: Tak ono to je tak různě, protože většinou máme klienty, co po absolvování studia se tu ukážou, potom jsou to lidi středního věku i důchodový věk. To se prolíná tak různě. Tak je to tak od těch pětadvaceti do těch padesáti tak.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: Jo takže co se mě osvědčilo. Osvědčila se mně moje prořízlá pusa, tím umět dokázat přesvědčit v uvozovkách zaměstnavatele proč by měl zaměstnat právě tohoto postiženého, jako člověka se sluchovým postižením. To se mi hodně osvědčuje a myslím si, že to taky hodně to taky záleží na samotný pracovní konzultantce jak to umí podat, jak umí vysvětlit třeba výhody popřípadě, ale málokdy nevýhody. Ale jsou tam většinou daňové úlevy, pak takové ty když se zaměstná jakoby člověka s OZP. Vůbec to umět podat, prostě kdy toho vedoucího nebo vůbec toho zaměstnavatele, kdy jim vysvětlíte, že

i ta komunikace by neměla být na pracovišti nějakou bariérou, že máme zaměstnané neslyšící normálně mezi slyšícími a funguje to. Tady jsou právě jakoby důležité věci. Jo a taky záleží, i když přijdu na pracovní pohovor a jednáme s tím zaměstnavatelem, tak je hodně důležitý umět připravit na ten samotný pohovor klienta, aby tam pak nepřišel a jen tam takhle koukal a prostě jakože. Naučit ho to. Jak vystupovat, jak na co se ptát, prostě takový ty základní věci, který je potřeba umět při návštěvě zaměstnavatele při pracovním pohovoru. To je hodně důležitý tak jenom. A taky je hodně důležitý, že se mi stává, že mám klienty, teďka to řeknu dost blbě v uvozovkách, že ne až příliš o sebe pečují, takže to je taky umění podat klientovi jak má přijít na pracovní pohovor. Jo tak se to podává, já osobně to podávám tím způsobem jakože – tak napřed ho oslovím, no a až půjdeme na pracovní pohovor tak ať jste vyšvihnutej, voholenej a navoněnej, vykoupanej super jako ať jste teda jako štramák. A no docela to funguje.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Je to především o tom, vlastně to je jedna i z technik připravit klienta na pracovní pohovor no další věc umět, jsou různý lidi na různý intelektuální úrovni a je dobrý toho člověka vyhmátnout a vysvětlit mu věci tak, aby to pochopil a další mojí technikou, že se jich třeba dvacetkrát zeptám jestli ví, jestli tomu rozumí a ať mi zopakuje co po něm chci. Abych se ujistila a přesvědčila, že ten klient opravdu jako to co říkám pochopil. To je strašně moc důležitý, protože ze začátku když jsem nastoupila, tak jsem dělala taky dost chyb a neuměla jsem s touhle klientelou pracovat. Tak třeba on mi to jednou odkejšal a dobrý tak mám to potvrzený od něj, ale jenomže ono to bylo úplně jinak, jo protože my jsme si odkejšali jsme si odsouhlasili nějaký termín schůzky, jo že přijde že ví kde, neměl to napsaný nic. No a najednou já jsem čekala před tou firmou, jo a on se neobjevil. No a kde je chyba? No neuměla jsem mu to jakoby připomenout, obnovit, napsat nebo se ho zeptat jestli tomu opravdu rozumí když mu to odznakuju, jestli znakuju vůbec dobře. To je hodně důležitý tohle. Protože tam jsou potom takový jakoby neshody a je hodně důležitý se vyznat v jejich sdělení co týče písemnou formou, umět číst i mezi řádky, protože neslyšící mají jinou gramatiku, všechno kolikrát já se do teďka se v tom plácám. No je to fakt. A je důležitý najít ten správněj bod tý komunikace, abychom si vzájemně, on mě a já jemu ten klient rozuměli. A potom je to v pohodě.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: No jako neslyšící jako komunita taková má v oblíbě se hodně kamarádit. Takovýto jako a ty nejsi moje pracovní konzultantka, ty jsi moje kámoška. A to je dobrý si umět v tom udělat i když někdy v tom třeba taky problémy, ale tak jako záleží člověk od člověku. Třeba jako kolegyně si v tom umějí udělat pořádek. Mně to dělá trochu problém, udržet si tam takovej ten profesionální odstup, kamarád, pracovník, konzultant – pučovat peníze – nepučovat peníze, scházet se mimo práci nebo ne. No jsou to stejně úplně nastavený takový ty pravidla, který jsou běžný v sociální práci s kterýma se setkáváme denně. A je jedno jestli to je cílovka, jestli jsou to lidi se sluchovým postižením nebo jestli to jsou důchodci, nebo jestli to jsou romáci. To je všechno na jedno brdo prostě umět si udržet takovej ten profesionální odstup.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: No to je právě to. Já se věnuji hlavně sociální rehabilitaci v oblasti zaměstnávání. Tak je to především, že dochází k přímý diskriminaci, kdy je zjevný, že toho člověka mi nechtěj přijmout, že má sluchové postižení. Já to považuju osobně už za přímou diskriminaci, protože jak je možný, kdo mi vysvětlí, že v jedný firmě na stejný pozici mám umístěný třeba tři neslyšící, v jiný firmě na stejný pozici mě prostě odfláknou a řeknou ne prostě jako, nezlobte se, ale my neslyšící nechceme. Kdyby tam třeba u některých zaměstnavatelů byla ta snaha to odůvodnit jako z bezpečnosti práce což bývá hodně často kdy na to narážím, tak to ještě nějak skousnu a řekneme si jako, no dobře tak třeba jako tam jsou stroje nebo tak jako, že to beru. Ale jestliže to je pozice, kde mi je v jedný firmě vezmou a tajdle ne, tak už jakoby je to nějaký divný. S tím že vám na rovinu řeknou, že se s ním jako nechtěj jako zabývat. A většinou to bývá i protože ty lidi tomu nechtěj věnovat svůj čas, bojí se tý komunikace a myslej si že když je někdo neslyší nebo je to osoba se sluchovým postižením, tak že je to méně než slyšící člověk. Takže to mě docela mrzí. Tyhle ty přístupy.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Jsou to neslyšící.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: Tak práce s lidma jako taková je hodně náročná. Já bych teda doporučila jednu věc a to umět se obrnit se proti nějakému syndromu vyhoření. Fakt si to nějak nastavit aby nám tady ten člověk brzo nevyhořel, protože to už je potom problém, potom ta práce je v uvozovkách o ničem. Tam už jenom prostě, no a doporučila bych taky tomu sociálnímu

pracovníkovi, kterej by měl se tomu věnovat, tak bych mu doporučila, aby se naučil právě o takový tý jiný kultuře, než co mají slyšící. Je hodně důležitý znát kulturu neslyšících. Počínaje od humoru, protože jestli tady klient vám jako ze srandy něco ukáže, řekne a vy se urazíte, tak to je špatný. Protože to maj jinak nastavený, jakoby styl nebo druh humoru, myšlení, že je to trošku o něčem jiným než to máme my slyšící. To je hodně důležitý, tak to bych doporučila, aby do toho mohl sociální pracovník hodně vniknout, protože to je hodně důležitý. A potom hlídat si platový výměr. Ne dělám si srandu. Ale ono je x věcí co by se dalo doporučit. Ten sociální pracovník jako sám na základě získaných zkušeností si na to stejně přijde sám. Já třeba mu můžu říct, hele ten klient je takovej a takovej, ale pozor není to tak. Nemůže brát na vědomí nějakou mojí referenci, protože ten sociální pracovník s tím klientem bude mít úplně naprosto diametrálně odlišný jakoby vztahy, přístupy a všechno. To se také nedá. Obecně čeho se vyvarovat v sociální práci, tak nebrat si to tak. Neprožívat to tak asi jako já, já to hodně prožívám a je to chyba. Nemá se to tak prožívat a chce to opravdu oddělovat soukromej život a pracovní život. Nenechat se tím semlít, protože potom to už je problém. A čemu se ještě vyvarovat tak třeba s téma zaměstnavatelema, je třeba se vyvarovat, ne úplně doslovně, ale záleží na tom, jakého máme klienta, je vyvarovat se jakoby těchletěch chráněných míst. Je dobrá, u nás speciálně, zařazovat klienty na otevřený trh práce. A to je jakoby vlastně i našim cílem. A toho samotnýho klienta nepodceňovat, protože on tuhle práci nezvládne, ne oni jsou dobrý, ale musej nějak chtít. To platí i u slyšících.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: Jak se zmiňovala tady kolegyně už, tak tlumočnicků je opravdu jako málo. Myslim si že by jako bylo dobrý kdyby bylo víc tlumočnicků. A ze strany státu, další věc bylo by dobrý kdyby nevim jestli by, ale mohlo by to fungovat, já jsem vlastně nastupovala na střední školu a se mnou studovala jedna neslyšící slečna. A bych třeba uvítala víc škol aby to bylo víc promíchaný, s tím že by ti neslyšící mohli mít nějaké úlevy. Aby to nebylo tak, aby nebyly ty školy oddělený. Aby vlastně fungovali společně se slyšícíma a bylo by to fajn, protože pak ti slyšící, když je to v počátcích na základní, střední nebo vysoké škole je to takovej super mix, tak si na ty lidi víc zvykaj a přijde jim to normální. A snažej se i o tu komunikaci s nima. Důležitý jsou ty počátky. A je to zase o tom se seznamovat s myšlením, kulturou, zvyky nebo já nevim co ještě.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: Sama za sebe jako muže říct, že v určitých chvílích mě práce s neslyšícíma nebo teda se sluchově postiženými mě naplňuje, ale musím se přiznat, že zároveň mě někdy strašně ničí. Protože práce s lidma se sluchovým postižením fakt není lehká, je to o tom byl silnej, taky je hodně důležitý být empatický. Ale v případě že třeba, ale to těch je jenom pár, je smutný, že je mám skoro všechny já, že vlastně mě vysávají. Třeba že se stane jupí, já jsem mu našla práci a dobře placenou a mám radost a on třeba za chvíli po nějakým měsíci, že vám dává výpověď že tam nechce být a že si chce najít jinou práci. A o tom to je že my jsme vnitřně přesvědčení, že to pro něj bude ideální, dobře je to ohodnocený platově, má tam lidi s kterými může znakovat, že to prostředí je pro něj ideální a de facto to tak není. A to mě jako hodně ničí. To mě dokáže dost semlet, když se mi klient vrací třeba čtyřikrát za sebou.

PŘEPIS ROZHOVORU RD9

Tazatel: Mgr. Michala Křiváčková

Jméno respondenta: žena XY

Zaměstnání: sociální pracovnice – v organizaci Tichý svět o.p.s. (dříve APPN- Agentura pro Neslyšící)

T: Jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice pro sluchově postižené?

R: Já pracuju v sociálních službách od února 2016.

T: Jaký způsob komunikace při rozhovoru se sluchově postiženými využíváte?

R: Převážně znakový jazyk.

T: Jaká věková skupina nejčastěji využívá vaše služby?

R: Abych pravdu řekla, tak jsem o tom nikdy moc nepřemýšlela. Asi tak kolem mezi 20 až 40 a pak až od 40 tak do těch 55 až 60.

T: Co se Vám v praxi osvědčilo při práci se sluchově postiženými?

R: Naučila jsem se spoustu věcí. Třeba, jak bych to řekla. Jak najít práci to sama vím, ale rozšířilo mi jak komunikovat se zaměstnavatelem, jak spolupracovat s neslyšícími. Prostě je toho moc.

T: Jaké techniky se Vám osvědčují při práci se sluchově postiženými?

R: Tak většinou když mám klienta, který má smlouva na tři měsíce, tak tam druhá věc je že když hledá práci, tak jí nehledám jen já, ale oba sedíme u počítače a společně vyhledáváme. Anebo když konkrétní klient je doma, potřebuje se mnou mluvit tak může

se mnou skypovat nebo poslat videozáznam přes WhatsApp. Takže spíš využívám informační technologie.

T: Čeho je potřeba, dle Vašeho názoru, se vyvarovat při práci se sluchově postiženými?

R: Já říkám jak slyšícím i neslyšícím aby měli odpovědnost. A aby věděli, jestli chce opravdu pracovat nebo ne, tak s nimi většinou komunikuji, aby o tom přemýšleli, protože vy slyšíte to taky tak máte, že musíte jednat na svou zodpovědnost. Protože jsou pracovníci, co najdou tu práci a pak přijdou neslyšící a říkají na vše ne. Tak na prvním setkání spíš komunikujeme abychom zjistili jak člověk potřebuje, jestli je schopný pracovat, jestli je zodpovědný a tak.

T: Jaké problémové situace nejčastěji řešíte?

R: Sociální rehabilitaci, když neslyšící hledají práci, tak oni nechtějí, nechci je podceňovat, oni mají třeba výuční listy a oni mají problém s češtinou a chtějí mít lepší práci třeba v administrativě. Což je problém kvůli českému jazyku anebo chtějí práci na počítači a nemají ponětí o práci s počítači, nebo neznají ty programy speciální co mají ty firmy a tak. Tak se snažíme s nimi snažíme opatrně komunikovat aby pochopil klient že to pro něj neumím poskytovat.

T: Kdo tvoří nejpočetnější klientelu Neslyšící, ohluchlí nebo nedoslýchaví?

R: Tak protože jsem sama sluchově postižená, tak určitě neslyšící, nedoslýchavý co neumí znakovat a pár ohluchlých.

T: Kdybyste zaučovala nového sociálního pracovníka, co byste jim doporučila co dělat a čeho se vyvarovat?

R: Tak asi aby věděli hodně o komunitě neslyšících, aby měli představu aspoň. To je pro mě prioritní. Aby co nejvíc znakovali a aby nedělat aby moc nemluvili před neslyšícíma, protože opravdu nerozumí. Když slyšící vidíme tak, příklad, když já jako slyšící se budu bavit s dalším slyšící osobou a vedle mě stojí neslyšící tak musím myslet na neslyšícího i když se s ním nebavím, ale bavím se se slyšící osobou tak musím myslet právě na neslyšícího a znakovat aby neslyšící měl pocit, že je v rovnoprávnosti, tak nějak aspoň tady v týhle organizaci.

T: Jak hodnotíte sociální pomoc státu pro osoby se sluchovým postižením?

R: Tak mě napadá, aby se stát staral, aby byla větší antidiskriminace. A pak, to je to hlavní, to my opravdu nemáme. My když potřebujeme, tak vůbec nevíme jak to udělat, jako snažíme se a tak. Ale nemáme možnost ke komu se s tímhle obrátit. No nejsou lidi.

Souhlasím a bylo by dobrý, kdyby se tady udělala antidiskriminační linka. Nevím no, moc se mi o tom nechce vyprávět.

T: Je ještě něco co byste k tomuto tématu dodala?

R: *Ne, ne, už k tématu ne.*

Příloha B- Prohlášení o udělení souhlasu ke zpracování a zpřístupnění osobních a citlivých údajů

Prohlášení č. 1

**Prohlášení o udělení souhlasu
ke zpracování a zpřístupnění osobních a citlivých údajů**

Podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, uděluji souhlas se zpracováním svých osobních a citlivých údajů zaznamenaných během rozhovorů, které jsem poskytl/a pro účely výzkumného projektu k diplomové práci „Příklady dobré praxe sociální práce při práci se sluchově postiženými“, Mgr. Michale Křiváčkové.

Souhlasím také s tím, aby rozhovory a informace v nich obsažené byly uloženy v systému Pražské vysoké školy psychosociálních studií v Praze, a v případě potřeby využity v písemné, audio-vizuální či elektronické podobě k dalším vědeckým a vzdělávacím účelům (včetně publikační činnosti).

Další ujednání:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum, místo: 12.7.2017, Praha

Jméno a příjmení narátora: Markéta Novotná

Podpis narátora: Novotná

**Prohlášení o udělení souhlasu
ke zpracování a zpřístupnění osobních a citlivých údajů**

Podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, uděluji souhlas se zpracováním svých osobních a citlivých údajů zaznamenaných během rozhovorů, které jsem poskytl/a pro účely výzkumného projektu k diplomové práci „Příklady dobré praxe sociální práce při práci se sluchově postiženými“, Mgr. Michale Křiváčkové.

Souhlasím také s tím, aby rozhovory a informace v nich obsažené byly uloženy v systému Pražské vysoké školy psychosociálních studií v Praze, a v případě potřeby využity v písemné, audio-vizuální či elektronické podobě k dalším vědeckým a vzdělávacím účelům (včetně publikační činnosti).

Další ujednání:

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

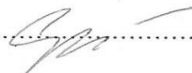
Datum, místo:

..... 12. 7. 2017

Jméno a příjmení narátora:

..... Karolína Spurná

Podpis narátora:

..... 

**Prohlášení o udělení souhlasu
ke zpracování a zpřístupnění osobních a citlivých údajů**

Podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, uděluji souhlas se zpracováním svých osobních a citlivých údajů zaznamenaných během rozhovorů, které jsem poskytl/a pro účely výzkumného projektu k diplomové práci „Příklady dobré praxe sociální práce při práci se sluchově postiženými“, Mgr. Michale Kriváčkové.

Souhlasím také s tím, aby rozhovory a informace v nich obsažené byly uloženy v systému Pražské vysoké školy psychosociálních studií v Praze, a v případě potřeby využity v písemné, audio-vizuální či elektronické podobě k dalším vědeckým a vzdělávacím účelům (včetně publikační činnosti).

Další ujednání:

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

Datum, místo:

13.7.2017 Praha

Jméno a příjmení narátora:

SARKA PROKOPUSOVÁ

Podpis narátora:



**Prohlášení o udělení souhlasu
ke zpracování a zpřístupnění osobních a citlivých údajů**

Podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, uděluji souhlas se zpracováním svých osobních a citlivých údajů zaznamenaných během rozhovorů, které jsem poskytl/a pro účely výzkumného projektu k diplomové práci „Příklady dobré praxe sociální práce při práci se sluchově postiženými“, Mgr. Michale Křiváčkové.

Souhlasím také s tím, aby rozhovory a informace v nich obsažené byly uloženy v systému Pražské vysoké školy psychosociálních studií v Praze, a v případě potřeby využity v písemné, audio-vizuální či elektronické podobě k dalším vědeckým a vzdělávacím účelům (včetně publikační činnosti).

Další ujednání:

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

Datum, místo: 13. 7. 2017

Jméno a příjmení narátora: Marie V. G. Prachtická

Podpis narátora: *Marie V. G. Prachtická*

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora/ky: Michala Křiváčková

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými

Vedoucí práce: Doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2018

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh): 158 470

Přímé citace: 22 346

Ostatní text: 201 089

Celkový počet znaků: 223 435

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD: Diplomová práce- Příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými- M. Křiváčková

Text práce ve formátu PDF: Diplomová práce- Příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými- M. Křiváčková

Text práce ve formátu DOC nebo DOCX: Diplomová práce- Příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými- M. Křiváčková

**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Michala Křiváčková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): str. 9 až 89

Počet stránek příloh: str. 90 až 121

Počet titulů v seznamu literatury: 69

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

			3	
--	--	--	---	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

		2		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

		2		
--	--	---	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

			3	
--	--	--	---	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			3	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Mohl být Váš výzkum nějak/něčím zkreslen?
S ohledem na získanou zkušenost – postupovala byste nyní v realizaci práce/výzkumu nějak jinak? Jak případně?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předložená diplomová práce se skládá z části teoretické a z části praktické. V teoretické části práce autorka prezentuje informace a kapitoly, které se vztahují k tématu, text je, až na drobné výjimky, přílehlavý k tématu práce - osobně bych např. nezařazoval kapitolu 1.2 Standardy kvality sociálních služeb, případně informace na str. 13 – 17. Z mého pohledu jsou tyto informace natolik základní a obecné, že s ohledem na specifičnost tématu diplomové práce nemusejí být uvedeny. Sice se k tématu vztahují, ale jsou natolik obecné, že lze předpokládat jejich znalost, případně by stačilo krátké odkázání na příslušnou literaturu. Avšak s ohledem na množství jinak přílehlavého textu je toto pouze drobná chyba/nedostatek.

Při práci s literaturou upozorňuji na nedostatek v odkazování na platnou právní legislativu – v odkazu se neuvádí webová stránka, stačí odkaz na zákon jako takový. Dále také na několika místech v práci autorka používá odkaz na použitou literaturu za odstavcem, což je někdy problematické v situaci, kdy daný text je rozdělen na dvě strany textu – pak má autorka odkaz na literaturu až na druhé straně. S ohledem na přehlednost používané literatury bych doporučoval zařazovat v tomto případě odkaz častěji. Daná situace mohla ale možná také nastat vlivem formátování textu?

Pozitivně lze hodnotit praktickou část práce, ve které autorka prezentuje výstupy z vlastního výzkumného šetření. Výsledky jsou prezentovány přehlednou formou – studentka vlastními slovy jednotlivé kategorie nejprve uvádí, následně je doplňuje o přímé výpovědi respondentů, což dodává textu na čtivosti a lépe dokresluje danou kategorii. Kladně lze hodnotit také i kapitolu Diskuze, ve které autorka porovnává a diskutuje svá zjištění s dostupnou odbornou literaturou.

Na práci je patrný osobní zájem autorky – zaujetí tématem, což lze jistě kladně hodnotit.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis: 10.5.2018



**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Michaly Křiváčkové
 Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
 Název práce: Příklady dobré praxe sociální práce se sluchově postiženými
 Oponent práce: Mgr. Barbara Kostelacová

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 89
 Počet stránek příloh: 32
 Počet titulů v seznamu literatury: 68

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu		x			
Oborová přiléhavost tématu		x			
Originalita tématu a jeho zpracování				x	

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)		x			
Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)				x	
Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)		x			

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod				x	
Využití výzkumných empirických metod				x	
Využití praktických zkušeností		x			

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)	x				
--	---	--	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Naplnění cílů práce

			x	
--	--	--	---	--

Vyváženost teoretické a praktické části
v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		x		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

			x	
--	--	--	---	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

			x	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1. Zodpovězte vlastními slovy své výzkumné otázky. K jakým závěrům jste ve svém výzkumu došla?
2. V čem spatřujete možnosti dalšího rozvoje dobré praxe na základě provedeného výzkumu?
3. Jak hodnotíte současnou úroveň služeb poskytovaných lidem se sluchovým postižením (přednosti, úspěchy, nedostatky)?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka se ve své diplomové práci zabývá tematikou sociální práce se sluchově postiženými lidmi. Téma je jí blízké, neboť sama s touto cílovou skupinou pracuje a má s ní mnohaleté odborné i osobní zkušenosti.

Práce je rozdělena do teoretické a výzkumné části. Teoretická část podrobně zpracovává problematiku sluchového postižení, specializované sociální práce a představuje organizace poskytující služby osobám se sluchovým postižením. V textu se vyskytují přímé citace, u nichž se velmi problematicky jeví uvádění jejich zdrojů (str. 18-20 standardy kvality sociálních služeb, str. 28 od druhého odstavce dále, str. 35 kapitola 2.1.3 Získané vady sluchu). Není zřejmé, jestli se k citaci vztahuje zdroj z předchozí části textu, či je předkládán text bez uvedení zdroje vůbec.

Výzkumná část si klade za cíl analyzovat příklady dobré praxe v sociální práci se sluchově postiženými. Chybí popis metodologie, vedle dvou hlavních výzkumných otázek autorka vymezuje 7 dalších cílů výzkumu, pod něž pak dále zahrnuje výsledky rozhovorů. S ohledem na absenci metodologického úvodu není zřejmé, jakým způsobem autorka analyzovala získaná data. Rozhovory jsou vedeny strukturovaným, nikoli polostrukturovaným způsobem, jak autorka uvádí. Diskuze se k uvedenému výzkumu vztahuje jen minimálně a místo kritického pohledu na vlastní výzkum a jeho výsledky spočívá především v dalších citacích zdrojů.

Je zcela zřejmé autorčino zaujetí pro téma, pracuje s poměrně obsáhlým počtem zdrojů v literatuře, legislativě a internetu, byť chybí zahraniční zdroje. Práci bezesporu věnovala značné úsilí, ale navzdory tomu práce vykazuje výše uvedená závažná pochybení a nedostatky.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 3

Datum, podpis:

Košíkova