

# **Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



## **Mimořádné situace v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím**

Bc. Linda Hudson

### **Diplomová práce**

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

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Hana Hejná

**Praha 2023**

# **Prague Collage of Psychosocial Studies**



## **Extraordinary situations in the refugee crisis from the perspective of social services and clients of services providing interpretation for the deaf**

Bc. Linda Hudson

**Master's thesis**

Study programme: Social Work with Orientation on Communication and  
Applied Psychotherapy

Thesis Work Supervisor: PhDr. Hana Hejná

**Praha 2023**

## **Poděkování**

Poděkování patří především respondentům, kteří mi umožnili svými rozhovory tuto práci zpracovat a lépe tak proniknout do problematiky cílové skupiny neslyšících ukrajinských uprchlíků. Děkuji také PhDr. Haně Hejné za cenné rady při zpracování této diplomové práce.

## **Prohlášení**

### **P r o h l a š u j i,**

že jsem tuto závěrečnou diplomovou práci vypracovala zcela samostatně a veškerou použitou literaturu a další podkladové materiály, které jsem použila, uvádím v seznamu literatury a že svázaná a elektronická podoba práce je shodná.

V Praze dne: 21. 4. 2023

.....

Bc. Linda Hudson

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce navazuje z části na bakalářskou práci *Zkušenosti neslyšících či nedoslýchavých cizinců se sociálními službami v České republice (2021)*. Práce se zabývá mimořádnými situacemi v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím. Popisuje aktuální situace ze života neslyšících ukrajinských uprchlíků, kteří v České republice našli azyl po loňské ruské invazi na Ukrajinu. Přibližuje jejich zkušenost s útekem z Ukrajiny a napojením se na sociální služby určeným pro jejich cílovou skupinu. Studie je založena na rozhovorech s vybranými klienty těchto sociálních služeb a popisuje nástrahy, kterým čelili v počátku žádosti o azyl a nyní po roce bilancují svou situaci. V teoretické části práce je rozebrána problematika komunikace mezi neslyšícími, srovnání služeb pro tuto cílovou skupinu se službami na Ukrajině, stručně popsána integrační a imigrační politika České republiky a popisy situací, se kterými se služby musely vypořádávat s ohledem na rychle měnící se politickou situaci.

## **Klíčová slova**

Sociální práce, sociální pracovník, sociální služby, neslyšící, nedoslýchaví, znakový jazyk, tlumočnick, migrace, cizinec, integrace, socializace, vzdělání

## **Abstract**

This diploma thesis partly follows on from the bachelor's thesis Experiences of deaf or hard-of-hearing foreigners with social services in the Czech Republic (2021). The thesis deals with extraordinary situations in the refugee crisis from the point of view of social services and clients of services providing interpretation for the deaf. It describes the current situation in the lives of deaf Ukrainian refugees who found asylum in the Czech Republic after last year's Russian invasion of Ukraine. It approximates their experience of fleeing Ukraine and connecting to social services designed for their target group. The study is based on interviews with selected clients of these social services and describes the pitfalls they faced at the beginning of their asylum application and are now assessing their situation after a year. In the theoretical part of the thesis, the issue of communication between the deaf is discussed, a comparison of services for this target group with services in Ukraine, the integration and immigration policy of the Czech Republic is briefly described and descriptions of situations that the services had to deal with in view of the rapidly changing political situation.

## **Keywords**

Social work, social worker, social services, deaf, hard of hearing, sign language, interpreter, migration, foreigner, integration, socialization.

# Obsah

<b>ÚVOD .....</b>	<b>10</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 CIZINCI V ČESKÉ REPUBLICE .....</b>	<b>12</b>
1.1 Základní definice a rozdělení cizinců .....	12
Druhy povolení pobytů cizinců v České republice .....	13
1.2 Migrační politika v ČR .....	13
1.3 Migranti z pohledu sociální práce.....	13
<b>2 SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>14</b>
2.1 Postavení sociální práce v ČR .....	15
2.2 Sociální práce na Ukrajině .....	15
2.3 Sociální práce jako nástroj sociální služby .....	16
Sociální poradenství .....	17
Služby sociální péče .....	17
Služby sociální prevence .....	17
2.4 Psychologický pohled na život s handicapem .....	18
2.5 Sociální práce a vzdělávání neslyšících – stručná historie a současnost v ČR .....	19
<b>3 NESLYŠÍCÍ – JEJICH KOMUNIKACE A TERMINOLOGIE S TÍM SPOJENÁ.....</b>	<b>23</b>
3.1 Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina ve své zemi .....	24
3.2 Neslyšící, nedoslýchaví a ohluchlí lidé .....	25
3.3 Hluchota z medicínského a společensko – kulturního pohledu .....	26
Kochleární implantát .....	27
<b>CODA</b>	<b>27</b>

<b>3.4</b>	<b>Komunikace neslyšících.....</b>	<b>28</b>
3.4.1	Znakový jazyk.....	28
3.4.2	Znakovaná čeština.....	29
	Odezírání.....	31
	Čtení a psaní.....	31
	Prstová abeceda.....	32
3.4.3	Ukrajinský znakový jazyk.....	32
3.4.4	Neslyšící relay tlumočnick.....	33
3.4.5	Mezinárodní znakový systém.....	34
3.4.6	Jazykové kompetence neslyšících – shrnutí.....	35
<b>4</b>	<b>PROBLEMATIKA NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH CIZINCŮ V ČESKÉ REPUBLICĚ .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1</b>	<b>Jazyková bariéra .....</b>	<b>36</b>
<b>4.2</b>	<b>Dostupnost sociálních služeb neslyšícím cizincům .....</b>	<b>36</b>
<b>5</b>	<b>SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO NESLYŠÍCÍ.....</b>	<b>38</b>
<b>5.1</b>	<b>Tlumočnické služby pro neslyšící.....</b>	<b>38</b>
	Organizace poskytující tlumočnické služby .....	40
<b>6</b>	<b>MIMOŘÁDNÁ SITUACE – SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO UKRAJINSKÉ UPRCHLÍKY .....</b>	<b>41</b>
<b>6.1</b>	<b>UA menšina v ČR před válkou a nyní, počet neslyšících.....</b>	<b>42</b>
<b>6.2</b>	<b>Zkušenost tlumočnické služby a vypořádání se s náhlou situací.....</b>	<b>43</b>
<b>7</b>	<b>METODIKA.....</b>	<b>47</b>
<b>7.1</b>	<b>Představení výzkumné části .....</b>	<b>47</b>
<b>7.2</b>	<b>Cíl výzkumu a výzkumné otázky .....</b>	<b>47</b>
<b>7.3</b>	<b>Technika sběru dat.....</b>	<b>49</b>
7.3.1	Výzkumný soubor a sběr dat.....	51
7.3.2	Etické aspekty výzkumu .....	52
7.3.3	Průběh sběru dat.....	52



7.4	Představení participantů .....	54
7.5	Analýza dat .....	57
<b>8</b>	<b>VÝSLEDEK VÝZKUMU .....</b>	<b>58</b>
8.1	Život před válkou a útek.....	58
8.2	Příchod do České republiky a integrace.....	65
8.3	Bilancování a budoucnost.....	70
<b>9</b>	<b>DISKUSE.....</b>	<b>74</b>
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>78</b>
	<b>SEZNAM LITERATURY .....</b>	<b>80</b>
	<b>SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ .....</b>	<b>84</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....</b>	<b>84</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>85</b>
	<b>PŘÍLOHA 1: INFORMOVANÝ SOUHLAS S VÝZKUMNÝM ROZHOVOREM</b>	
	<b>86</b>	
	<b>PŘÍLOHA 2: SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....</b>	<b>87</b>
	<b>PŘÍLOHA 3: SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ</b>	
	<b>TLUMOČNÍKA ZNAKOVÉHO JAZYKA.....</b>	<b>88</b>

## Úvod

Výběrem tématu zabývajícím se neslyšícími a cizinci se pokouším ve své práci propojit dvě cílové skupiny, které jsou mi blízké.

Cizinci jsou součástí mého života přes dvě desetiletí, a to jak soukromě, tak profesně. Za tu dobu jsem měla možnost sledovat změnu postoje nejen české společnosti, ale i úřadů, médií nebo cizinců samotných.

Neslyšící a nedoslýchaví lidé se stali součástí mého profesního života v roce 2017. V tom roce jsem změnila zaměstnání a z organizace poskytující podporu samostatného bydlení pro lidi s mentálním znevýhodněním jsem odešla do Svazu neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR z. s. pod který spadá Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím. Tam jsem začala vést tým sociální služby poskytující terénní tlumočnické služby. Jako zástupce organizace působící po celé České republice se často setkávám s neslyšícími jak ve velkých městech, tak i ve velmi odlehlých regionech, kde ještě donedávna vůbec tlumočnické služby nefungovaly. Během terénní práce jsem se potkala i s neslyšícími, kteří ale nebyli původem z České republiky. Tehdy vyvstala otázka, jak vlastně tyto lidé komunikují, když neovládají český znakový jazyk a mezinárodní znakový systém je velmi omezený. Během roku 2020, kdy vypukla koronavirová pandemie jsem začala pátrat, jak se tyto spoluobčané dostávají k informacím, když mají dvojitou komunikační bariéru. Narazila jsem tak na situace, které v běžném životě člověka neznalého problematiky nenapadnou.

V bakalářské práci bylo cílem mé práce představit problém neslyšícího cizince žijícího v České republice. Poté, co v roce 2022 propukla válka na Ukrajině se situace s touto cílovou skupinou výrazně zhoršila, neboť bylo nutné přijmout i uprchlíky s různým zdravotním znevýhodněním. Tak se do naší tlumočnické služby dostali i neslyšící uprchlíci ovládající pouze ukrajinský znakový jazyk. Cílem tedy této diplomové práce je poukázat na to, že služby, na které mají nárok díky svému pobytovému statusu nelze pokaždé využít kvůli jazykové bariéře. Problém je jak na straně uprchlíků, tak i na straně sociální služby, která garantuje tlumočení pouze v českém znakovém jazyce. S ohledem na citlivou situaci spojenou s útekem, bylo nutné reagovat velmi pružně a

efektivně, aby se jim dostalo profesionální podpory včas. Až díky podpoře tlumočnických služeb bylo možné zajištění dalších potřeb v podobě čerpání služeb následné pomoci. Ať už na úřadech, školách nebo zdravotnictví. V případě, že by tomu tak nebylo a obraceli se pouze na příbuzné nebo laickou veřejnost, může docházet k nepřesné interpretaci problému nebo porušení mlčenlivosti, což může mít pro potřebného člověka fatální důsledky, které ho mohou ovlivnit v dalším životě.

V teoretické části nejdříve zmiňuji téma migrace, neboť je práce zaměřena na osoby pocházející z jiné země než z České republiky. Následně pak stručně teorii sociální práce a cíle sociálních služeb, které jsou jejím nástrojem. Dále práce pokračuje úvodem do světa neslyšících a nedoslýchavých, kde se věnuji podrobněji specifikám komunikace této cílové skupiny, zvláště pak tomu, v jakém případě je jednotlivá komunikační forma možná a kde už je vzhledem k handicapu neúčinná. Zmiňuji zde i problematiku života s handicapem z psychologického pohledu.

Nakonec pak tato témata propojuji a podrobněji uvádím v praktické části.

Praktická část popisuje výzkum, který probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru a vyhodnocení za pomoci tematické analýzy (TA).

Cílem práce je upozornit na velmi specifickou a snadno opomíjenou cílovou skupinu, která se může ocitnout v těžké životní situaci nejen díky svému vrozenému nebo postupně rozvinutému handicapu, ale také díky svému odlišnému původu. Poukazují na dostupnost a nutnost profesionality poskytovatelů sociálních služeb a zmiňuji problematiku diskriminace. Dále je v práci okrajově popsán rozdíl mezi službami poskytovanými u nás a v zemi původu respondentů.

Vzhledem k tomu, že takovýchto výzkumů u nás nebylo děláno mnoho, domnívám se, že toto téma je velmi důležité rozvíjet. Z vlastní praxe z práce s neslyšícími vím, že jde o často opomíjenou cílovou skupinu, právě proto, že jejich handicap není na první pohled viditelný.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Cizinci v České republice

V této kapitole bych ráda stručně představila informace a terminologii týkající se cizinců pobývajících na území České republiky. Zmínila bych historický pohled na migraci v České republice a přiblížila pohled legislativy a sociální práce. Půjde tedy o pobytové statusy, práva a povinnosti plynoucí z jednotlivých druhů pobytu a terminologii.

*„Ted' se začíná redefinovat, kdo je vlastně Čech. Pět procent naší populace nejsou občané České republiky.“* (Freidingerová, 2018)<sup>1</sup>

Data z ČSÚ nevidují data o počtu cizinců s nějakou formou postižení, není tedy známo, kolik na našem území pobývá cizinců neslyšících. Díky tomu, je velmi těžko zjistitelné, kde tyto osoby vyhledávat a následně kontaktovat. Domnívám se, že právě pro výzkumné účely by tato evidence byla užitečná. Ale vzhledem k tomu, že neexistuje ani přesná evidence českých neslyšících, nelze předpokládat, že by se situace v budoucnu změnila. Zároveň si uvědomuji, že evidence takových údajů by mohla vést i ke zneužití v neprospěch těchto osob a následné diskriminaci.

Účel pobytu je velmi často uváděn jako zaměstnání a až pak následují rodinné důvody, studium.

### 1.1 Základní definice a rozdělení cizinců

*Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů upravuje vstup, pobyt a vycestování cizinců na/z území České republiky. Tento zákon popisuje definici pojmu cizinec takto: „Cizincem se rozumí fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie.“* Cizincem se tedy rozumí všechny osoby, které mají jiné než české státní

---

<sup>1</sup> Jde o citaci z rozhovoru na iRozhlas, který je dostupný [https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/data-interaktivni-mapa-100-let-ceskoslovenska\\_1810260711\\_cib](https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/data-interaktivni-mapa-100-let-ceskoslovenska_1810260711_cib)

občanství. Těmto osobám je pak na základě žádosti a posouzení přidělen statut, který je určen účelem a délkou jejich pobytu na území ČR.

Termín *cizinec* je legislativní povahy, zatímco termín *migrant* neodkazuje na pobytový status, ale pouze na netuzemský původ. (Dohnalová, 2012)

## **Druhy povolení pobytů cizinců v České republice**

Český legislativní řád rozeznává tři hlavní kategorie cizinců

- 1) občané zemí Evropské Unie, Islandu, Lichtenštejnska, Norska, Švýcarska a jejich rodinní příslušníci
- 2) občané ze zemí mimo Evropskou Unii, tzv. „občané třetích zemí“
- 3) ostatní cizinci (bez ohledu na státní příslušnost)

## **1.2 Migrační politika v ČR**

Národní akční plán integrace cizinců v České republice na období let 2021–2027. Tento dokument byl schválen vládou ČR v březnu 2021 a představuje strategický plán pro zlepšení integrace cizinců do české společnosti. Obsahuje několik prioritních oblastí, jako je například zlepšení jazykového vzdělávání, podpora začleňování na trh práce, zlepšení bydlení, posílení multikulturního dialogu a prevence diskriminace. Cílem dokumentu je zlepšit podmínky pro integraci cizinců a usnadnit jim tak vstup do české společnosti. (MVČR, 2023)

## **1.3 Migranti z pohledu sociální práce**

*„Při nejjednodušším členění je možno rozlišit migraci na dobrovolnou a nucenou a můžeme definovat tři základní migrační typy – ekonomické migranty, rodinné migranty a uprchlíky migrující z důvodů definovaných Úmluvou o postavení uprchlíků z roku 1951.“ (Dohnalová, 2012, s. 14)*

Když se podíváme na jednotlivé kategorie detailněji, vypadá to takto:

- Ekonomický migrant – cizinec, který svou zemi opustil dobrovolně s cílem zlepšení svého ekonomického postavení. Ekonomický migrant se může na území ČR vyskytovat jak v legálním, tak v nelegálním postavení v závislosti na oprávnění, kterým disponuje. Ekonomické důvody však nejsou důvodem pro udělení mezinárodní ochrany
- Rodinný migrant (rodinná migrace) je důležitá zejména jako důvod pro získání trvalého pobytu v ČR a jde o tzv. právo na sloučení rodiny
  - o migrace celé rodiny
  - o migrace za účelem společného soužití rodiny
  - o vytvoření rodinné vazby s občanem či občankou ČR (nejčastěji jde o sňatek či prohlášení otcovství)
- Uprchlík migrující z důvodů definovaných Úmluvou o postavení uprchlíků z roku 1951. Je to osoba, která splňuje definiční znaky uprchlíka ve smyslu Ženevské úmluvy. V ČR je osoba, které bylo přiznáno postavení uprchlíka, označována jako azylant.

## 2 Sociální práce

Sociální práce, je považována za vědu multidisciplinární a opírá se o teoretické i praktické základy, které čerpá z humanistického přístupu k člověku. Oldřich Matoušek (2016) definuje sociální práci jako společenskovední disciplínu, která má za cíl odhalovat, zmírňovat, působit preventivně a řešit sociální problémy konkrétních jedinců a potřebným skupinám. V sociální práci jde tedy o činnost zaměřenou na člověka a podporu jeho hodnoty a důstojnosti. Podpora těchto hodnot je jedním ze znaků vyspělé moderní společnosti.

Nespornou součástí sociální práce je rozvoj potenciálu člověka, jeho kompetencí a zodpovědnosti ve svém životě. Sociální práce své poznatky čerpá vedle svých teoretických a praktických základů také ze sociologie, psychologie, politologie, kriminologie, medicíny, práva, pedagogiky a jiných vědních disciplín. Jiný autor, Štefan Strieženec (2005), popisuje sociální práci jako vědní disciplínu, která konkrétními metodami či postupy dosahuje požadovaného výsledku. Konečného cíle

v sociální práci se může sociální pracovník dobrat pomocí zodpovědné a plánované činnosti.

## **2.1 Postavení sociální práce v ČR**

Sociální práce v České republice má vysoké postavení a je vnímána jako důležitá součást sociálních služeb a péče o lidi v nesnázích. V ČR existuje řada organizací a institucí, které se zabývají sociální prací, jako jsou například sociální služby poskytované státem, nevládní neziskové organizace, charitativní organizace a další.

Sociální pracovníci v ČR mají speciální vzdělání a jsou registrováni v České komoře sociálních pracovníků. Jejich práce je regulována zákonem o sociálních službách a dalšími právními předpisy.

V současnosti se sociální práce v ČR potýká s řadou výzev, jako jsou například nedostatek kvalifikovaných pracovníků, nedostatek finančních prostředků na poskytování sociálních služeb, nebo rostoucí počet lidí, kteří potřebují pomoc a podporu.

## **2.2 Sociální práce na Ukrajině**

Sociální práce na Ukrajině má dlouhou tradici, ale v důsledku politických a hospodářských změn po rozpadu Sovětského svazu došlo ke značnému oslabení sociálního státu a sociální infrastruktury. To mělo vliv na snížení postavení sociální práce ve společnosti a na náročnost pracovního prostředí pro sociální pracovníky.

Na Ukrajině se sociální práce chápe jako profese, která se zabývá pomocí a podporou lidí v nesnázích. Existuje řada organizací a institucí, které se věnují sociální práci, jako jsou například státní a nevládní organizace, občanská sdružení a charitativní organizace.

V posledních letech došlo k nárůstu významu sociální práce na Ukrajině, zejména v souvislosti s rostoucím počtem lidí potřebujících pomoc a podporu v důsledku ekonomických a sociálních změn v zemi. Vznikají nové vzdělávací programy v oblasti sociální práce, které se snaží zlepšit kvalitu vzdělávání a zvyšovat prestiž této profese.

Nicméně stále existuje řada výzev a problémů v oblasti sociální práce na Ukrajině, jako jsou například nedostatek kvalifikovaných pracovníků, nedostatek finančních prostředků na poskytování sociálních služeb a nízké platové podmínky pro sociální pracovníky.

## 2.3 Sociální práce jako nástroj sociální služby

Sociální práce, jak uvádí Matoušek (2007), je provozována hlavně v sociálních službách a zejména jejich prostřednictvím.

Cíle sociálních služeb jsou: (MPSV<sup>2</sup>, 2021)

- zachovávat lidskou důstojnost klientů,
- vycházet z individuálně určených potřeb klientů,
- rozvíjet aktivně schopnosti klientů,
- zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů,
- poskytovat služby v zájmu klientů a v náležitě kvalitě.

Dále se uvádí rozdělení sociálních služeb, a to následovně:

- a) Sociální služby státní a obecní
- b) Sociální služby nestátní

Avšak i státní sociální služby mohou být smluvně svěřeny nestátním organizacím nebo spolkům. Mohou existovat i soukromoprávní sociální služby, které jsou založeny na základě koncese a provozované se státní podporou. Jelikož jde o služby občanům, jejichž zdravotní nebo sociální stav jim nedovolí bránit se případnému zneužití nebo šikaně, je nutný dohled státu. Zároveň tak stát poskytuje organizaci veřejnoprávní ochranu a regulaci.

Sociální služby se řídí zákonem 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách platným od 31. 3. 2006*. Dle tohoto zákona jde o tyto služby:

---

<sup>2</sup> MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>



## **Sociální poradenství**

Sociální poradenství poskytuje informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. **Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb.**

**Odborné sociální poradenství** se zaměřuje na potřeby jednotlivých sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a zahrnuje též sociální práci s osobami se specifickými potřebami. Součástí odborného poradenství mohou být i půjčovny kompenzačních pomůcek, což se týká i neslyšících a nedoslýchavých osob. Podrobněji se tímto budu zabývat v pozdější kapitole.

## **Služby sociální péče**

Služby sociální péče pomáhají osobám se "stabilizovaným zdravotním stavem" zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim zapojení do běžného života. V ostatních případech mají tyto služby potřebným osobám "zajistit důstojné životní prostředí a zacházení", tedy srozumitelně řečeno – pomáhat těmto lidem překonávat každodenní životní problémy a zajistit, aby měli možnost žít důstojný život.

### **Mezi služby sociální péče patří:**

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, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

## **Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy izolací od společnosti z důvodů:

- krizové sociální situace, životních návyků, způsobu života – který vede ke konfliktu se společností,

- sociálně znevýhodňujícího prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby.

Cílem služeb sociální prevence je pomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

**Služby sociální prevence jsou:**

raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půli cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace.

## **2.4 Psychologický pohled na život s handicapem**

Okamžik, kdy se rodiče dozví o postižení svého dítěte bývá pro rodinu velmi bolestný. Sdělení diagnózy se rodiče mohou dozvědět již v průběhu těhotenství, po porodu nebo v následujícím období po něm. Pozdější zjištění se týká především postižení, které není na první pohled patrné. To se často děje i v případě, kdy postižení bývá sluchové.

Tato kapitola zdánlivě nezapadá do tematického okruhu této práce, ale pro sociální práci s postiženým a jeho rodinou je psychologická rovina velice důležitá, přímo zásadní.

Ve všech případech by jim měla být dostupná psychologická pomoc. Bohužel stále není výjimkou, kdy nedostatečná informovanost zdravotníků o tom, jak komunikovat s rodiči dětí s postižením, vede k rozdílnému vnímání situace. Lékaři mají tendence informovat o problému dítěte věcně a exaktně, rodiče potřebují primárně situaci pochopit, hovořit o svých pocitech, porozumět a přijmout ji. Rodičům se tak nedostává včasné odborné psychologické pomoci. Problém není ani tak v tom, že by nebyla dostupná, ale v tom, že jim tuto pomoc nikdo v rozhodujícím momentě nenabídne. Psychologická pomoc bývá běžná praxe v zahraničí a u nás to stále není samozřejmé.

V ideálním případě by při sdělování diagnózy měl být kromě lékaře přítomen i psycholog či sociální pracovník s výcvikem v krizové intervenci. (Fenclová, 2005).

Rodiče postiženého dítěte prochází po sdělení diagnózy několika přirozenými fázemi, které jsou z psychologického hlediska velmi důležité a mají vliv na další společný život rodiny. Zvládnutí těchto fází závisí na vyspělosti a sociální zralosti rodičů, zda jsou ochotní sdílet a přijímat podporu od svého okolí, jaké jsou vzájemné vztahy v rodině a také na hodnotách, které v rodině vyznávají. Postižené dítě může, do dané doby plně fungující rodinu, úplně rozložit, ale stejně tak ji i stmelit. (Ulrychová, 2010). Reakce rodiny, že se „něco děje“ a že dítě není v pořádku provází v první fázi šok, zklamání. Obojí je úměrné vážnosti diagnózy a míře postižení. Obrannou reakcí tak bývá popření skutečnosti, snaha o nové a nové přezkoumání výsledků diagnózy. Následná fáze pak je tzv. *Hledání viníka*. Během této doby se objeví snaha o svalení viny na kohokoliv, výjimkou není ani druhý rodič dítěte, matka obviňující sebe sama, špatná doba, společnost apod. Následkem mohou být deprese, odmítnutí dítěte aj. Finální fází je fáze vyrovnání. Znamená to přijmout situaci a dítě tak jak je, spojit se, a i přes ovlivnění života celé rodiny se snažit o zajištění plnohodnotného života dítěte. (Vágnerová, 2004).

## **2.5 Sociální práce a vzdělávání neslyšících – stručná historie a současnost v ČR**

Hrubý (1998, s. 38) ve své knize uvádí, že: „*Pochopení audiologické definice nedoslýchavosti, prelingvální hluchoty a ohluchnutí je klíčové při rozhodování o tom do jakého typu vzdělávacího programu by mělo být dítě zařazeno, při rozhodování o vhodných technických pomůckách, o indikaci případné kochleární implantace atd.*“

Bohužel tomu tak nebylo vždy. Když se podíváme do daleké historie, např. do Starověku, péče a vzdělávání o postižené – v tomto případě hluchotou, byla stejná jako o kohokoliv jiného, kdo byl odkázaný na něčí pomoc. Vše se omezovalo na okruh rodiny a vzdělávání probíhalo nápodobou aktivit dospělých. Většina postižených dětí nepřežila dětství. Například ve starověkém Řecku bylo neslyšící dítě ve věku 6 let násilím odebráno od rodičů a zabito na pohoří Tajgetos. Dítě s postižením viditelným na první pohled bylo usmrceno ihned po porodu. O mnoho století později zmiňuje Jan

Amos Komenský ve svém díle „Vševýchova“, že není důvod, aby „*slepi, hluší a zaostali*“ nebyli přizváni ke vzdělávání a je dokonce nutností pomoci jim zvnějšku. Základní filozofická myšlenka Komenského byla o tom, že dítě má nejdříve znát pojem-věc a teprve druhotně ji slovně pojmenovat. Tento argument často používají zastánci bilingválního vzdělávání neslyšících. (Hrubý, 1998).

V pozdějším období Rakouska – Uherska a vzniku Československa probíhal rozmach zakládání pomocných spolků na podporu osob s různým druhem postižení a již na konci 19. století vznikaly internátní školy pro tzv. „hluchoněmé“.

Jako příklad uvádím:

1881 Diecézní ústav pro hluchoněmé v Hradci Králové<sup>3</sup>

1911 Ústav Valašské Meziříčí<sup>4</sup>

1916 První český ústav pro hluchoněmé v Praze – v ústavu se striktně vyučovala orální metoda. Díky úsilí prof. Dr. Karla Výmoly se podařilo pro ústav získat podporu na tehdejší Zemském správním výboru a Ministerstvu školství. Výsledkem pak byla výstavba vlastní budovy školy v Radlicích, která dnes nese jméno podle svého zakladatele a je v ulici Výmolova. O orální metodě se zmiňuji později v této kapitole.

Po Sametové revoluci došlo v roce 1991 ke změně v názvech škol na „školy pro sluchově postižené“. Původní důvod této změny byl ten, že nedoslýchaví žáci, vybaveni moderními kompenzačními pomůckami budou moci nastoupit do běžného typu škol. Bohužel tento záměr se nedařilo uskutečnit tak rychle, jak by si odborníci či sami nedoslýchaví přáli. (Hrubý, 1998).

Od konce 20. století existuje síť středisek rané péče, která poskytuje primárně slyšícím rodičům neslyšících dětí zvládnout počáteční období po narození dítěte a informují je o vhodných způsobech komunikace s dítětem. U neslyšících dětí neslyšících rodičů je situace jednodušší, znakový jazyk je v jejich případě v konvenčním slova smyslu mateřským jazykem a přirozeným komunikačním prostředkem mezi dítětem a rodiči, případně širší rodinou. (muni.cz).

---

<sup>3</sup> Dodnes je v Hradci Králové Vyšší odborná škola pro sluchově postižené (poznámka autorky)

<sup>4</sup> Dodnes funguje a od školního roku 1991/92 poskytuje i středoškolské vzdělávání (poznámka autorky)

Ve výuce neslyšících a nedoslýchavých existují tři základní vzdělávací metody:

- Metoda orální – její charakteristikou je snaha, aby si dítě osvojilo a nacvičilo schopnost ovládnout mluvený národní jazyk. Zastánci této metody považují národní jazyk jako jediný mateřský jazyk neslyšících a tomu podřizují veškerou výuku
- Metoda bilingvální – respektuje skutečnost, že se dítě bude dorozumívat v životě dvěma odlišnými jazyky a pohybovat se ve dvou kulturách. Výchova bude směřovat k tomu, aby si dítě uvědomilo odlišnosti jazyků, ale zároveň i jejich rovnocennost. Vzdělávání probíhá ve znakovém jazyce s důrazem na práci s textem v národním psaném jazyce.
- Metoda totální komunikace – tento termín bývá nejčastěji používán pro označení výuky ve znakové češtině (správně by měl být označován pojmem simultánní komunikace). Jeho původní průkopníci považovali totální komunikaci za filozofický směr ve vzdělávání neslyšících, který doporučuje pro ranou komunikaci s dítětem užít všechny dostupné komunikační techniky. (Fikejs, 2006)

Tak jako i jiné výukové metody, má již zmiňovaná orální metoda řadu kladů a záporů. V minulosti (myšleno v době totality) šlo o nejrozšířenější vzdělávací metodu sluchově postižených v československých školách. Označovala se termínem orální přístup ke vzdělávání. Nyní už se pod tímto termínem skrývá řada dalších výukových metod, které využívají i dalších zachovalých smyslů postiženého dítěte. Jde především o hmat a zrak. Oproti systémům využívajícím vizuálně-motorické komunikační systémy se primárně zaměřuje na zvládnutí příslušného mluveného jazyka. Hlavním argumentem zastánců této metody je rozšířená socializace a uplatnění sluchově postižených v životě. *„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.“* (Gregory a kol., 2001, s. 72).

Bohužel v době totality byl znakový jazyk neslyšícím zakazován a vzdělávání probíhalo pouze orální metodou. Projevy neslyšících formou znakového jazyka bývalo

nedůstojně nazýváno „opičím máváním“ a nebylo vhodné, aby se takto prezentovali občané socialistické země. (Červinková Houšková, 2004. ruce.cz)

V dnešní době už je naštěstí situace zcela odlišná. Neslyšící jsou uznáni za národnostní menšinu, byly založeny organizace sdružující tlumočnický znakový jazyk, televizní programy jsou otitulkovány, veřejnoprávní televize má zprávy ve ZJ pro neslyšící a v posledních letech je znakový jazyk i na školách vyučován. Od roku 1998 je možné znakový jazyk studovat na vysoké škole, na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy, konkrétně obor – Čeština v komunikaci neslyšících, a to v rámci bakalářského a magisterského programu.

### 3 Neslyšící – jejich komunikace a terminologie s tím spojená

*„Slepota odděluje člověka od věcí, hluchota od lidí.“*

*Helena Kellerová<sup>5</sup>*

Tuto kapitolu bych ráda pojala jako úvod do terminologie světa neslyšících, představila detailněji způsoby komunikace a uvedla na pravou míru některé mýty.

Pojmy týkající se neslyšících totiž obvykle představují pro laickou „slyšící“ veřejnost jakousi „terminologickou džungli.“

Je smutné, že i profesionálové, pohybující se v prostředí lidí s vadami sluchu, nerespektují vždy rozdíly mezi jednotlivými skupinami. Dokonce se stává, že zaměňují termíny cíleně ve svůj prospěch a prezentují tak „nedoslýchavé a ohluchlé“ jako ty „schopnější neslyšící“ a „prelingválně neslyšící“ jako ty „línější a méně schopné.“ (Fenclová, 2005)

„Lidé se sluchovým postižením“ je nejčastější označení osob, jejich součástí života je nějaký sluchový handicap. Medicína pak podrobněji rozlišuje postižení dle rozsahu, délky, anebo vzniku ztráty sluchu. Údaje o počtu neslyšících lidí žijících v České republice se pouze odhadují. Zdroje se více či méně shodují a údaje jsou dostupné na výročních zprávách organizací poskytující služby neslyšícím. Jsou to např. ASNEP, SNN, ČUN<sup>6</sup>. Žádné validní statistiky ale ve skutečnosti neexistují. Hlavní zdroj těchto odhadů je v publikaci od Hrubého (1998), jenž uvádí počty, které se shodují i s odhady organizací zabývající se činností se sluchově postiženými. Ty hovoří o 400 tisících až půl milionu občanů s poruchami sluchu. Patří sem ale také jak nedoslýchaví lidé, tak i úplně ohluchlí. Podle SNN je úplně neslyšících lidí okolo 15 tisíc. Z velké části jde o ty, kteří se již neslyšící narodili, nebo vada vznikla v dětství před rozvinutím mluvené řeči. Znakový jazyk používá jako formu komunikace okolo 7 tis. lidí (snn.cz).

---

<sup>5</sup> Helena Kellerová – americká spisovatelka, která jako první hluchoslepý člověk dokončila studium na Harvardu

<sup>6</sup> ASNEP – Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, z. s.  
SNN – Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., ČUN – Česká unie neslyšících

Neslyšící lidé mají dle *Zákona o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob č. 384/2008 Sb.* právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů, tak jak to odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být maximálně respektována tak, aby měly možnosti rovnoprávného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování svých zákonných práv.

Komunikačními systémy neslyšících osob se rozumí český znakový jazyk a komunikační systémy vycházející z českého jazyka a jsou vizuálně dostupné, jako například odezírání, znakovaná čeština nebo přepis textu v reálném čase. Popisu jednotlivých komunikačních systémů se budu v této práci věnovat podrobněji v dalších kapitolách.

### **3.1 Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina ve své zemi**

Na úvod je potřeba vysvětlit, proč v textu své práce v dalších kapitolách uvádím někde Neslyšící a jinde neslyšící.

Literatura už dnes běžně používá velké „N“ při zmínce o komunitě Neslyšících. Sami Neslyšící lidé nevnímají sebe jako postižené nebo nemocné. Naopak cítí hrdost na svůj národní znakový jazyk, díky kterému vynikne kulturní a jazyková jedinečnost Neslyšících. Tento přístup k hluchotě je nazýván jazykově-kulturním a dává tím najevo respekt ke znakovému jazyku jako rovnocennému komunikačnímu prostředku vedle mluvených jazyků. Pro Neslyšící to znamená sdílení svých hodnot, humoru, chování, tradic nebo historie a těžkostí. (Kosinová, 2008, s. 7-15).

Menšina Neslyšících má s dalšími jazykovými a kulturními menšinami několik společných znaků. Dle Grosjeana (1982, s. 84-88) je to nejen společný jazykový kód (národní znakový jazyk) nebo vzdělávání dětí pouze jednojazyčně – tzn. podle většinového mluveného jazyka, ale také např. neuznání jazykové odlišnosti (diskriminace znakového jazyka), omezení na pracovním trhu a nahlížení na sebe jako na člena kulturní a jazykové menšiny. (ruce.cz)

Komunita Neslyšících tak může být vnímána různě. To, zda člověk patří nebo ne do této komunity, záleží především na jeho vlastním postoji k sobě samému a ke členům této komunity. Důležité je cítit sounáležitost a přijetí ze strany jejich členů.



Takto se stanou členy komunity i slyšící občané. Určitou podskupinu této komunity tvoří i slyšící děti neslyšících rodičů nebo naopak slyšící rodiče neslyšících dětí, kteří se s touto komunitou sžívají přirozenějším způsobem.

Ve své práci uvádím Neslyšící s velkým „N“ pouze v případě, kdy se snažím poukázat výhradně na příslušnost k této komunitě. V jiných případech, kdy jde hlavně o problematiku všech neslyšících lidí uvádím „neslyšící“, neboť tato práce se zabývá především tímto tématem.

### 3.2 Neslyšící, nedoslýchaví a ohluchlí lidé

Neslyšící lidé mají takové sluchové postižení, které nelze nijak kompenzovat. Jde o absolutní hluchotu a tito lidé nemají žádné zbytky sluchu. Pokud by používali kompenzační pomůcky, např. sluchadlo, nedojde ke zlepšení sluchu, ale pouze k zesílení jednotlivých zvuků. I to je ale velmi individuální. Za neslyšící jsou považovány osoby, které neslyší od narození, nebo o sluch přišly před rozvinutím mluvené řeči, ti se nazývají **prelingválně** neslyšící. Patří sem též osoby těžce nedoslýchavé, u nichž je rozsah sluchového postižení takový, že neumožňuje plnohodnotné porozumění mluvené řeči sluchem.

Definici nedoslýchavých popisuje jasně a srozumitelně Hrubý (1998). Popisuje, že jsou to lidé, kteří *"se sluchadlem alespoň v tiché místnosti rozumí mluvené řeči i bez odezírání"*, tj. mají zbytky fonemického<sup>7</sup> sluchu. Definice ovšem neříká, že nedoslýchavý musí rozumět vše, dokonce to nutně nemusí znamenat, že rozumí většinu. ([www.ruce.cz](http://www.ruce.cz))

**Nedoslýchaví (postlingválně ohluchlí)** tvoří rozmanitou podskupinu "sluchově postižených" a řadí se sem např. lidé se zbytky sluchu nebo také starší lidé, kteří už nemají dobrý sluch díky svému vyššímu věku. Často sem patří i lidé plně ztotožnění s menšinou Neslyšících.

Do kategorie **ohluchlých** patří ti lidé, kteří ztratili sluch až po rozvinutí mluvené řeči. Za nejdůležitější a zároveň nejkritičtější období pro tvorbu řeči je považováno období mezi 2 až 5 roky věku dítěte. Přesněji se na věkovém vymezení nelze shodnout, ale

---

<sup>7</sup> Fonemický sluch – schopnost rozlišovat ve slovech sluchem hlásky s distinktivní funkcí – fonémy

dle názorů dalších odborníků z řad profesionálních tlumočnicků se často uvádí, že pro rozvoj řeči je důležitým faktorem i to v jakém sociálním prostředí dítě vyrůstá a jak je pro něj podnětné.

Ohluchlí komunikují nejčastěji způsobem **odezírání** a mluvenou nebo psanou řečí. Srozumitelnost jejich **mluvené řeči** má různou úroveň a je rozpoznatelné, jak dlouho je člověk neslyšící a jak moc byla jeho řeč rozvinuta před ztrátou sluchu. Na laickou veřejnost může mluvená řeč neslyšícího působit zmateně a podivínsky. Bez řádné osvěty může působit až agresivně (zvýšený hlas, nesrozumitelné „huhňání“, zvýšená gestikulace apod.) Z **písemné komunikace** ale často není poznat, že jde o sluchově postiženého člověka. Podrobněji o odezírání v samostatné kapitole 2.4.3.

### **3.3 Hluchota z medicínského a společensko – kulturního pohledu**

Hluchotu můžeme posuzovat ze dvou úhlů pohledu. Tím prvním je medicínský model, který je úzce propojen se zdravotnickými profesemi. Dále je zmiňován také ve speciální pedagogice či sociální práci. Neslyšící lidé jsou tak považováni za „postižené“.

Lidé nazírající na hluchotu z medicínského hlediska považují neslyšící za postižené jedince. Postoj k hluchotě je takový, že se jedná o vadu, defekt. S tím souvisí i cíle jejich práce, kterým je tyto „postižené“ opravit, tak jak to jen současná vyspělá medicína umožní. Oprava spočívá nejen v opravě „mechanické“ – tj. zlepšení sluchu pomocí sluchadel, kochleárních implantátů (neuroprotéz), ale i společensko – kulturního, kdy se snaží (N)neslyšícím vnutit fakt, že jazyk většiny je společenská norma a bez této znalosti nedojde k úplné integraci. (Červinková Houšková, 2004, ruce.cz)

Sami neslyšící však sebe nevnímají jako zdravotně postižené a svou hluchotu neberou jako nedostatek. Tím se dostáváme k druhému modelu. Tím je přijmout Neslyšící jako menšinu s odlišnou kulturou a jazykem. Jak bylo uvedeno výše v kapitole 3.1, Neslyšící sebe vnímají jako jedinečné bytosti, které jsou rovnocenné se slyšícími a na svůj nedostatek způsobený hluchotou jsou hrdí. Od společnosti tak očekávají naprosté přijetí a respekt, kdy se společnost nebude snažit je změnit nápravou nebo o ně pečovat. Nežádoucí je vytvářet závislost na druhých, neboť slyšící společnost jim není

nadřazena. Naopak žádoucí je zájem a snaha o poznání kultury Neslyšících a vzájemná komunikace při poznávání našich zvyklostí většinové společnosti. (Procházková & Vysuček, 2001).

## **Kochleární implantát**

Kochleární implantát (KI) uvádím pouze jako doplnění k terminologii, neboť jde o velmi vyspělou technickou kompenzační pomůcku, která byla zlomová pro mnoho neslyšících. Jde o zařízení, které je využitelné pro zcela hluché jedince nebo pro ty, kteří mají z praktického hlediska nevyužitelné zbytky sluchu.

Princip spočívá v tom, že při elektrické stimulaci zachovaných vláken sluchového nervu imitují funkci poškozené kochley<sup>8</sup>.

*„Zvukový signál, zachycený mikrofonem, je podobně jako v analogovém sluchadle transformován na sled elektrických impulsů, které jsou přeneseny do implantovaného obvodu umístěného pod kůží za ušním boltcem, kde jsou dále patričně zpracovány. Z tohoto obvodu vycházejí elektrody, které jsou zavedeny do vnitřního ucha, dráždí vlákna sluchového nervu a vyvolávají sluchové vjemy.“* (Langer, 2006, s. 38)

Výběr kandidátů pro kochleární implantace je velmi přísný (věk, typ a stupeň sluchového postižení, sociální a rodinné zázemí jedince atd.). Aby byl proces implantace úspěšný, je nutná kooperace všech zúčastněných osob. Jde především o rodinu a vzdělávací instituce, které jedinec navštěvuje. (Langer, 2006)

## **CODA**

Zvláštní místo mezi neslyšícími zaujímají tzv. CODA – Children Of Deaf Adults – Děti neslyšících rodičů.

*„Takových dětí není málo, 90 až 95 procent neslyšících má slyšící děti. Slyšící děti neslyšících rodičů jsou specifickou skupinou, která vyrůstá ve dvou světech – ve světě neslyšících a ve světě slyšících. Často jsou tyto děti bilingvální, doma komunikují ve znakovém jazyce a mimo domov v českém jazyce. Téměř všechny CODA děti mají*

---

<sup>8</sup> Ductus cochlearis – z lat. blanitý hlemýžď, součást vnitřního ucha, pozn. autorky

*zkušenost s tlumočením pro své rodiče, někteří z nich se v dospělosti stanou profesionálními tlumočníky.*“ (Kratochvílová, 2007).

## **3.4 Komunikace neslyšících**

### **3.4.1 Znakový jazyk**

Znakový jazyk se od mluveného odlišuje na první pohled. Mluvený jazyk se „mluví“ a „slyší“, znakový jazyk se „vidí“ a „ukazuje“. Mluvený jazyk využívá kanálu „audio-orálního“, kdežto znakový jazyk je „vizuálně – motorický“. Některé prameny uvádí „vizuálně – gestický“ nebo také „vizuálně – manuální“ (Kyle – Wollová, 1985). Pojem motorický se ale užívá stále častěji a je to vysvětleno tím, že k projevu jsou nutné i nemanuální znaky, jako je mimika, pozice hlavy, bezhlesá artikulace, pohyb horní části trupu apod. (Macurová, 2008)

Když se podíváme do historie, zjistíme, že znakový jazyk nebyl až do 60. let 20. století vůbec uznán jako plnohodnotný jazyk. A to nejen v Evropě, ale i napříč kontinenty. To se změnilo až v roce 1960 ve Spojených státech amerických, kdy lingvista William Stokoe vydal svou dlouholetou studii pod názvem „Sign Language Structure“. Díky této studii bylo prokázáno, že znakový jazyk není jen alternativním komunikačním prostředkem neslyšících, ale splňuje všechny podmínky plnohodnotného přirozeného jazyka (Macurová & Zbořilová, 2018).

V České republice upravuje legislativa právo na svobodnou volbu preferovaného komunikačního prostředku neslyšících zákon č. 155/1998 Sb. *Zákon o znakové řeči*, později novelizováno novelou 348/2008 Sb. *Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob*. Původní termín „znaková řeč“, je bohužel stále zažitý v české společnosti, v tomto zákoně bylo toto slovní spojení souhrnně – zastřešující pro termíny znakový jazyk i znakovaná čeština, což bylo nepřesné označení. Z lingvistického pohledu není znaková řeč to samé jako znakový jazyk (Slánská Bímová & Okrouhlíková, 2008). Více v kapitole 2.6.2.

Podle Macurové a Zbořilové (Macurová & Zbořilová, 2018) je nutné uvědomit si, že znakový jazyk není mezinárodní. Každá národnost má tak svůj vlastní znakový jazyk, a to dokonce i v zemích, kde společný mluvený jazyk je např. angličtina. Z toho

vyplývá, že máme australský znakový jazyk, americký znakový jazyk nebo britský znakový jazyk.

### 3.4.2 Znakovaná čeština

*"Znakovaná čeština není jazykem, ale umělým systémem, pomůckou, kterou vymysleli slyšící, aby se snáze domluvili s neslyšícími,"* uvádí ve své publikaci J. Hrubý (1996, s. 101). Znakovaná čeština je nejčastěji využívána pro vyučování češtiny neslyšících dětí výjimečně pak při tlumočení neslyšícím lidem. Z lingvistického pohledu se na tento uměle vytvořený systém díváme takto (Macurová, 1994, s. 121): *"Odvozené jsou z jazyka mluveného, jehož charakter a vlastnosti 'vizualizují' (u nás tzv. znakovaná, 'do znaků převedená' čeština). Jejich slovník sice do jisté (značné?) míry čerpá ze slovníku ZJ, zahrnuje však i znaky jiné. Ty jsou vytvářené (obvykle slyšícími) převážně za účelem zprostředkovat neslyšícím strukturu příslušného jazyka mluveného, včetně – a často v první řadě – jeho psané podoby. Od ZJ se znakové systémy liší nejen vztahem k mluvenému jazyku (jejich odvozenost naproti neodvozenosti ZJ), ale i oblastí svého užívání: obvykle **nejsou** běžně užívány v komunikaci neslyšící – neslyšící."*

Z tohoto sdělení vyplývá, že znakovaná čeština je uměle vytvořený systém, který si vytvořili sami slyšící ke komunikaci s neslyšícími a jde o systém využívající gramatiku českého jazyka, nikoliv znakového jazyka. Čeština je jazykem flexivním a některé gramatické funkce probíhají pomocí flexe, tzn. ohýbáním – jako např. skloňování, časování přípony, předpony apod. Jde tedy o převedení informací formou znaků komunikátorem, pro kterého je český jazyk mateřským jazykem. Ačkoliv se termín „znaková řeč“ u nás stále hojně používá a bohužel stále nezmizel ani z médií, z pohledu jazykovědy jde o nesmysl. Jazyk a řeč je v lingvistice striktně odlišen. (Okrouhlíková, 2008)

Pro srozumitelnější pochopení uvádím rozdíl sdělení v českém jazyce, pokud bychom se pokusili o sdělení ve znakované češtině a následně v českém znakovém jazyce.

Příklad 1.

české věty:

*Petr bije Lukáše. Petr bil Lukáše. Petra bije Lukáše. Petra bila Lukáš.*

Všechny tyto věty uvede znakovaná čeština identicky jako *Petr bít Lukáš* a jejich smysl těžko rozklíčujeme. K příponám a zdůraznění koncovek je nutné doplnění prstovou abecedou.

Příklad 2.

Fráze *Mám husí kůži* bude ve znakované češtině neslyšícím zcela nesrozumitelná a k jejímu sdělení jsou potřeba 3 znaky: MÁM HUSA a KŮŽE

Obrázek 1 *Znakovaná čeština*



Ve znakovém jazyce lze tuto frázi vyjádřit jediným znakem doprovobeným potřebnou mimikou.

Obrázek 2 *Český znakový jazyk*



Problémem znakované češtiny je i fakt, že na ni bylo dlouhodobě nahlíženo jako na prestižnější "variantu" ČZJ. Tuto skutečnost způsobili svým působením sami slyšící tlumočníci ZJ, kteří se snažili tento uměle vytvořený komunikační systém zpřesnit a zpřístupnit. Bohužel se tak dělo bez ohledu na neslyšící uživatele ČZJ, kteří jsou povolanější k případným změnám a ve svém jazyce. (Okrouhlíková, 2008).

## Odezírání

Co je to odezírání? Je to metoda vnímání a porozumění obsahu mluvené řeči zrakem. Tak jako jiné metody, má i odezírání několik zásadních pravidel pro úspěch komunikace. Pro úspěšné odezírání je nutná znalost daného jazyka, především frazeologie<sup>9</sup>. Odezírání je tak velmi častý způsob komunikace ohluchlých, ale nejde o samozřejmou schopnost. Odezírání je něco jako „talent“, který se dá pravidelným cvičením zlepšovat. Jde o soubor vloh a znalostí daného jazyka, které lze v podnětném prostředí procvičováním převést na dovednost.

Dalšími důležitými faktory je vzájemný vliv vnitřních a vnějších podmínek.

Vnitřními podmínkami rozumíme zkušenosti s touto technikou, věk – biologická zralost jedince, emoční stav, schopnost chápat situační kontext probíhající komunikace, verbální zralost – slovní zásoba, gramatika aj. Fyziologické podmínky jsou např. – neporušené zrakové funkce a celkový zdravotní stav. Vnějšími podmínkami jsou pak světelné podmínky, možnost zrakového kontaktu, způsob artikulace, vzdálenost komunikujících osob. (Strnadová, 2008). Důležité je zmínit, že schopnost odezírání není vázána na stav sluchu a neznamena, že neslyšící zvládne odezírat lépe než slyšící.

## Čtení a psaní

V této kapitole je nutné zmínit fakt, který je laické veřejnosti často neznámý, a to, že český jazyk ve své psané podobě je pro neslyšící (míněno prelingválně neslyšící) jako naprosto cizí jazyk. Často se objevují poznámky slyšících na neslyšící, když něco

---

<sup>9</sup> Frazeologie je lingvistická lexikologická disciplína o ustálených slovních spojeních.

neslyší, mohou si to přeci přečíst. Tato neznalost pramení především z neznalosti problematiky neslyšících, kdy tato skupina obyvatel je velmi často přehlížena. Je to dáno i tím, že neslyšící nejsou „slyšet“ a jejich znevýhodnění není na první pohled patrné.

Neslyšící dítě si oproti slyšícímu dítěti neosvojuje mluvenou řeč spontánně a přirozeně, tedy nápodobou. Kanál pro toto osvojení je uzavřen. Neslyšící tak nemají co napodobit a češtinu se mohou naučit pouze zprostředkováním jejich pravidel.

Čtení je interaktivním procesem, který se odehrává mezi textem a čtenářem (Komorná, 2008). Problémem českých neslyšících tak je porozumění psanému textu. Je to proto, že neslyšící nemají rozvinuté potřebné znalosti na takové úrovni, která by umožnila porozumět psanému textu. Těmito znalostmi se rozumí především: omezená slovní zásoba, potíže s porozuměním slovní zásoby abstraktního původu nebo neztotožnění významu slova s příslušným pojmem (psaným slovem).

## **Prstová abeceda**

Prstová abeceda, nazývaná také taktilní abeceda, je slovní vizuálně – motorická komunikační forma, při které se užívá poloh a postavení prstů k vyjádření písmen (Krahulcová, 2003).

Typy prstové abecedy:

- jednoruční
- dvouruční
- smíšená

### **3.4.3 Ukrajinský znakový jazyk**

Ukrajinský znakový jazyk se vyvinul postupně během druhé poloviny 20. století jako prostředek komunikace pro neslyšící na Ukrajině. Původní ukrajinský znakový jazyk byl ovlivněn ruským znakovým jazykem a také ukrajinskou gestikulací a mimikou.

Během 70. a 80. let 20. století byly na Ukrajině vytvořeny první vzdělávací instituce pro neslyšící a začala se rozvíjet vzdělávací metoda, která používala ukrajinský znakový jazyk jako základ pro výuku.



V roce 1991 se Ukrajina stala nezávislou zemí a ukrajinský znakový jazyk se stal oficiálním jazykem pro komunikaci s neslyšícími. V té době bylo také založeno několik organizací, které začaly podporovat a rozvíjet používání ukrajinského znakového jazyka, jako je například Ukrajinská asociace neslyšících a Ukrajinská národní rada pro znakový jazyk.

V roce 2011 byl ukrajinský znakový jazyk oficiálně uznán jako samostatný jazyk a byly vytvořeny standardy pro jeho výuku. Je tedy záměr na Ukrajině zlepšit přístup k vzdělání pro neslyšící a podporovat používání ukrajinského znakového jazyka v různých oblastech společnosti, jako je zdravotnictví, justiční systém a školství.

Celkově lze říct, že ukrajinský znakový jazyk se vyvíjel v reakci na potřeby neslyšících a v důsledku politických a společenských změn na Ukrajině. Aktuálně, s ohledem na současnou situaci, se o rozšiřování UZJ nedá mnoho pramenů zjistit.

Jako zajímavost uvádím, že odlišnost znakových jazyků je tak velká, že ukrajinský se liší i od ruského. UZJ a RZJ jsou v mnoha ohledech podobné kvůli historickým a kulturním vztahům mezi těmito zeměmi. Oba jazyky sdílejí společnou základní strukturu a gramatiku a využívají podobných gest pro vyjádření základních slov a konceptů. Nicméně, ruský a ukrajinský znakový jazyk jsou dva samostatné jazyky, které se od sebe odlišují vlastní slovní zásobou, gramatikou a gesty.

Ukrajinský znakový jazyk je odlišný v použití mimiky a očního kontaktu. Od 90. let 20. století se na Ukrajině rozvíjí ukrajinský znakový jazyk jako samostatná jazyková varianta s vlastním vývojem a standardizací, což může v budoucnu přispět ke většímu rozdílu mezi ruským a ukrajinským znakovým jazykem. Celkově lze tedy říct, že ruský a ukrajinský znakový jazyk mají určité společné prvky, ale jsou to dva samostatné jazyky s vlastními charakteristikami a vývojem.

#### **3.4.4 Neslyšící relay tlumočnick**

Neslyšící relay tlumočnick je odborník, který je sám neslyšící a funguje jako prostředník při zprostředkování komunikace mezi slyšícím a neslyšícím účastníkem konverzace. Neslyšící a slyšící tlumočnicki spolupracují v týmu, zejména v situacích, kde neslyšící jedinci mají omezené jazykové dovednosti, což se nevztahuje pouze na neslyšící cizince..

Tento druh situací zahrnuje širokou škálu kontextů, ve kterých se znakový jazyk odlišuje od běžného použití. Tyto rozdíly mohou být způsobeny různými sociologickými faktory, jako jsou věk, vzdělání, region, míra osvojení jazyka, snížené kognitivní schopnosti, jiná zdravotní omezení, ale především emocionálně náročnými situacemi, jako jsou sdělení závažné diagnózy, mediace, účast u soudu, policejní výslechy, konzultace u psychologa či psychoterapeuta a v neposlední řadě i tlumočení mezi uživateli odlišného znakového jazyka.

Přítomnost neslyšícího relay tlumočnicka v těchto případech zlepšuje kvalitu komunikace a pomáhá překonávat bariéry, které by mohly vzniknout v důsledku jazykových rozdílů nebo nedorozumění. Díky tomu je zajištěna efektivnější komunikace a lepší porozumění mezi účastníky konverzace. Spolupráce slyšících a Neslyšících tlumočnicků v komunitní oblasti je v sociálních službách stále velkým podstav. Role neslyšících relay tlumočnicků se většinou ujímají pedagogové, lingvisti nebo jiní odborníci, kteří mají k tlumočnické profesi blízko. (Fodorová, 2020)

### 3.4.5 Mezinárodní znakový systém

Proč „mezinárodní znakový systém“ a ne „mezinárodní znakový jazyk“? „**Jazyk**“ je velmi široký pojem a dle publikace České komory tlumočnicků znakového jazyka (dále ČKTZJ) je to především základní prostředek lidské komunikace. Termín „**systém**“ „*se vztahuje k počtu a uspořádání (vzájemným vztahům) jednotek v dané rovině*“ (Černý, 1998). Jazykem můžeme nazvat systém, který obsahuje rysy přirozených jazyků. Těmito rysy se zabývá lingvistika a je jich formulováno a zaznamenáno okolo třiceti. (Metodologie jazykového výzkumu, UK, 2020).

Jedním ze zásadních rysů je „**konvenčnost**“. Právě tento rys není splněn v mezinárodním znakovém systému. Chybí zde i historičnost, kdy se přenáší jazyk od starších na mladší členy komunity. Vhodnější je tedy termín „systém“, jakožto soubor jednotek, v tomto případě míněných znakových jednotek, které se odvíjejí od znakové zásoby a vycházejí z jednotlivých gramatických struktur národních znakových jazyků (Čermák, 2001). Mezinárodní znakový systém (dále uváděno jako MZS) vychází ze znakových jazyků více než osmi národů a obsahuje pouze 2 % jedinečných znaků, užívaných pouze v MZS. Neslyšící MZS neovládají automaticky, ale i tak je pro ně jednodušší se dorozumět s jiným neslyšícím v cizině než pro slyšícího cizince.

Kurzy MZS pořádá pravidelně ČKTZJ a jsou určeny nejen pro odbornou veřejnost, ale pro každého, kdo projeví zájem, bez ohledu na to, zda je nebo není neslyšící.

MZS lze tedy chápat jako zjednodušenou formu komunikace založenou na pravidelnosti a sloužící především ke komunikaci pouze na základní úrovni nebo jako doplněk komunikace. Vlastní národní znakové jazyky jsou oproti tomu daleko bohatší a multifunkční nástroj komunikace. Z praktické části pak vyplývá, že všichni respondenti MZS alespoň částečně ovládají. Uvádí, že je výrazně jednodušší, a tedy i chudší než znakový jazyk jiného národa.

### **3.4.6 Jazykové kompetence neslyšících – shrnutí**

- prelingválně neslyšící, narozený do neslyšící rodiny bere za svůj primární komunikační prostředek jazyk znakový.
- prelingválně neslyšící narozený do slyšící rodiny si „vybírám“ mateřský jazyk až v pozdějším věku, neboť většina slyšících rodičů není primárně připraveno, ochotno nebo schopno se znakový jazyk naučit tak, aby mohli s dítětem komunikovat již od raného věku. Dítě tak nemá výrazné podněty, kromě pohybu rtů rodičů, aby mohlo cokoli interpretovat. Jazykový vývoj tak bývá opožděn.

## **4            Problematika neslyšících a nedoslýchavých cizinců v České republice**

### **4.1          Jazyková bariéra**

Z pohledu sociální práce jsou neslyšící cizinci potencionálně nejvíce ohroženi sociální izolací. Důvodem je dvojitá jazyková bariéra. Nastává tak situace, kdy jejich potřeby nemohou uspokojit organizace zabývající se migrací na straně jedné, ani organizace hájící práva Neslyšících.

Česká literatura na toto téma nemá vlastně žádné oficiální prameny, občas se objeví zmínka v souvislosti se vzděláváním tlumočnicků ZJ. Podobný výzkum zaměřený na neslyšící cizince, ale ze třetích zemí, zpracovala Fodorová (2019). Já čerpám nejvíce ze zahraniční publikace australské sociolingvistky Louise Willoughby, která popisuje ve své studii úskalí příchozích migrantů do Austrálie. Austrálie je sice oproti České republice historicky velmi multikulturní zemí, ale dle mého názoru je profil „neslyšícího cizince“ velmi podobný tomu, který si vybral za svou cílovou zemi Českou republiku a ne Austrálii. Ve studii je popsáno, že pro organizace poskytující služby neslyšícím cizincům, jde o velkou profesní výzvu a na pracovníky těchto organizací jsou kladeny vysoké nároky, co do legislativních znalostí, tak i jazykové vybavenosti.

Právě nedostatečná jazyková kompetence nebo neznalost vlastních práv na území jiného státu, může u příchozích cizinců komplikovat orientaci ve společnosti a komplikovat jejich začlenění. Schopnost pohybovat se na trhu práce, mít informace ohledně dostupných vzdělávacích a rekvalifikačních programů, dostupnou zdravotní péči – to vše může usnadnit těmto lidem vstup do nové etapy života.

### **4.2          Dostupnost sociálních služeb neslyšícím cizincům**

Dostupnost sociálních služeb upravuje zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. který přesně vymezuje, kdo je může využívat.

a) osobám uvedeným v odstavci 1, s výjimkou osob uvedených v písmenech n) až p); podmínka bydliště na území České republiky zde neplatí,

- b) občanovi členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k pobytu podle zvláštního právního předpisu<sup>3)</sup> po dobu delší než 3 měsíce,
- c) rodinnému příslušníkovi občana členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k pobytu podle zvláštního právního předpisu<sup>3)</sup> po dobu delší než 3 měsíce.

(3) Sociální služby uvedené v § 57, 59 až 63 a 69 se při splnění podmínek stanovených v tomto zákoně poskytují také osobě, která není uvedena v odstavci 2, pokud oprávněně pobývá na území České republiky podle zvláštního právního předpisu 3). Sociální služby uvedené v § 57, 60 a 69 se poskytují také osobě, která je obětí trestného činu obchodování s lidmi nebo trestného činu zavlčení<sup>48)</sup>. Sociální služby uvedené v § 37 se poskytují osobě, která je obětí trestného činu, pokud oprávněně pobývá na území České republiky podle zvláštního právního předpisu 3), a osobě, která je obětí trestného činu obchodování s lidmi nebo trestného činu zavlčení.

V praxi to pak vypadá velmi komplikovaně. Častým důvodem, proč neslyšící cizinec neosloví žádnou organizaci bývá prostý, zkrátka o ní neví. Z vlastní zkušenosti doplňují, že tlumočníci ZJ potkají náhodně neslyšícího cizince při jednáních v místech, kam doprovází svého klienta. Díky tomu je osloví a předají mu kontakt na tlumočnické organizace.

Dalším z důvodů, proč nedosáhne cizinec na tyto služby je pobytový status daného jednotlivce. Jako příklad může posloužit případ, kdy se do země dostane ilegálně osoba ze třetí země. Tito lidé nemají žádný nárok na využití sociálních služeb, a to ani v případě, že se ocitají ve velmi kritických poměrech. Dalším limitujícím faktorem bývá jazyková bariéra. Často se tak stává, že ani občané ze zemí EU nedosáhnou na služby sociální péče, odlehčovací služby pro seniory nebo osoby se zdravotním postižením. Neznalost jazyka jim brání v zorientování se v už tak složitém systému sociální politiky, protože ne vždy je možné zajistit si odpovídajícího tlumočníka. (Čech Valentová, 2018). Dovedeme si tedy pouze vzdáleně představit, jak takovou situaci mohou vnímat neslyšící cizinci.

## 5 Sociální služby pro neslyšící

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. uvádí, pro koho jsou sociální služby určeny a „*upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách*“.

Dále tento zákon zmiňuje, že základní sociální poradenství je součástí každé sociální služby a nárok na jeho bezplatné využití má každá osoba, která se ocitne v nepříznivé situaci, nebo ji neumí předcházet.

Společným cílem poskytování sociálních služeb všem cílovým skupinám tedy je poskytnout takovou míru podpory, pomoci a péče, která respektuje individualitu člověka, nepřesahuje hranice jeho problému, usiluje o zachování důstojnosti a maximální samostatnosti, tak aby byla souladu se zachováním lidských práv a základních svobod osob.

Osoby se sluchovým postižením využívají nejčastěji služby zaměřené na sociální prevenci a odborné sociální poradenství.

Služby **sociální prevence** využívané neslyšícími jsou: tlumočnické služby, aktivizační služby pro rodiny s dětmi se zdravotním postižením, aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením nebo sociální rehabilitace.

Odborné sociální poradenství, které se zabývá také osobami se specifickými potřebami bývá využíváno v souvislosti s půjčkovnou kompenzačních pomůcek.

Ve své bakalářské práci zmiňuji hlavně tlumočnické služby, neboť je to náplň mé práce a lépe se v ní orientuji.

### 5.1 Tlumočnické služby pro neslyšící

Zákon o sociálních službách 108/2006Sb. uvádí v § 56:

Tlumočnické služby

(1) Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V praxi to probíhá tak, že se klient obrátí se svým požadavkem na registrovanou organizaci poskytující tuto sociální službu, která vyhodnotí, zda jeho požadavek splňuje všechny náležitosti a zda požadavek spadá pod sociální službu. Pokud ano, pracovník osloví zaměstnance – tlumočníky a domluví i s klientem podrobnosti. V tomto případě je oprostěn od platby. Pokud pracovník vyhodnotí, že požadavek nespadá pod sociální službu, klient si službu hradí sám.

Laik by v tomto případě mohl navrhnout, aby se neslyšící domluvil s někým z rodiny a nemusel platit nebo podstupovat tuto zdánlivě složitou cestu k vyřízení svých náležitostí. Tato doba je našťastí již pryč a tlumočení je poskytováno profesionály s potřebným vysokoškolským vzděláním, které je zaměřeno nejen na výuku znakového jazyka, ale především na sociální oblast, etiku a respekt k osobám se sluchovým postižením. Velmi zjednodušeně to lze přirovnat např. k tomu, že lékař své rodinné příslušníky také neoperuje. Pro přiblížení vážnosti situace uvádím příklady, kdy je nutné využít tlumočnicka namísto příbuzného: oznámení o domácím násilí, komunikace OSPOD v případě rozvodu, mediace, psychoterapeutické sezení, onkologická návštěva lékaře apod.

Ten, kdo vyhodnocuje požadavky klientů, musí splňovat požadavky zákona 108/2006 Sb. na vzdělání. Z velké části jde tedy o sociálního pracovníka nebo pracovníka s VŠ vzděláním ze sociální oblasti (speciální pedagogika, sociální pedagogika aj.). Ve všech těchto případech má službu klient zdarma.

Jiná situace nastává, kdy tlumočení nespadá pod sociální službu anebo tlumočení objednává tzv. třetí strana. Tlumočení, které není sociální službou je například takové, které se týká koníčků, volného času, zábavy nebo i vzdělávání. V té chvíli nastává jen zprostředkování tlumočení a klient si celý proces platí sám.

Pokud tlumočení objednává třetí strana jako např. úřad, Policie, organizace jsou plátcí oni sami. Nikoliv sociální služba nebo klient. Důvodem je to, že iniciátorem

setkání není sám neslyšící, ale protistrana. Oni jsou ti, kteří se nedokáží domluvit s neslyšícím. (cztn.cz, 2023)

## **Organizace poskytující tlumočnické služby**

V České republice se situace rok od roku zlepšuje a oproti době před 10 lety se podařilo pokrýt tlumočnickými službami již téměř všechny regiony. Organizace poskytující tuto sociální službu spolu vzájemně spolupracují, pravidelně se setkávají na metodických setkáních. Ze své praxe mohou potvrdit, že v posledních 6 letech se daří navazovat spolupráci i s jinými sociálními službami, které mají odlišnou cílovou skupinu. Jako příklad uvádím nejrozšířenější organizace: Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s. - Centrum zprostředkování tlumočení neslyším, které je celorepublikovým poskytovatelem terénního tlumočení, Česká unie neslyšících se zaměřuje na přepis, Tichý svět je unikátní online tlumočením, Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé se věnuje kompenzačním pomůckám a sociální aktivizaci aj.



## **6 Mimořádná situace – sociální služby pro ukrajinské uprchlíky**

Válka na Ukrajině je vyústěním ukrajinské krize, jejíž podstatou byla otázka zahraniční orientace Ukrajiny a odhodlání Ruska vměšovat se do jejích vnitřních záležitostí. Situace na Ukrajině se vyhrotila v listopadu 2013, kdy proruský prezident Viktor Janukovyč odmítl podepsat dlouho plánovanou asociační dohodu s EU s tím, že chce rozšířit hospodářskou spolupráci s Ruskem. Odmítnutí vyvolalo masivní demonstrace na Majdanu, po následném zásahu ozbrojenců loajálních vládě zemřely desítky lidí. Události jsou označovány jako Euromajdan. V únoru 2014 Janukovyč uprchl ze země a k moci se dostala prozápadní vláda. Dění na Ukrajině ale nelibě neslo Rusko, které pod záminkou ochrany svých občanů v březnu 2014 anektovalo za pomoci speciálních jednotek ukrajinský Krym. V dubnu 2014 na východě Ukrajiny vypukla válka mezi tamními proruskými separatisty podporovanými Moskvou a ukrajinskou armádou. O tři měsíce později nad Donbasem došlo k sestřelení civilního boeingu MH17 s třemi sty lidmi na palubě, podle soudu jej zasáhla ruská raketa.

Do nové fáze se válka dostala v únoru 2022, kdy Rusko zahájilo invazi na Ukrajinu, částečně i z území Běloruska a následně uznalo obě samozvané republiky. V pondělí 21. února 2022 Rusko oznámilo uznání nezávislosti separatistických republik na východě Ukrajiny a vyslalo "mírovou misi" do Donbasu. O tři dny později ruská armáda zahájila plnohodnotnou invazi. Na sousední stát zaútočila z několika směrů, úderů soustředila na velká města jako Kyjev či Charkov. Ukrajina se sice začala odhodlaně bránit, ale uprchlické krizi nešlo už zabránit. (ČTK, 2022)

Rusko zahájení války odůvodňovalo ochranou svých občanů na Ukrajině, ale většina mezinárodní komunity to vnímala jako agresi. V důsledku toho se na Rusko nabalila řada ekonomických sankcí. Válka vyvolala obavy o možnost eskalace konfliktu a dalšího rozpoutání světového konfliktu. Situace na Ukrajině zůstává velmi napjatá, návrat k míru zůstává nejistým a obtížným procesem. (Aktualne.cz, 2022)

## 6.1 UA menšina v ČR před válkou a nyní, počet neslyšících.

Ukrajinská menšina v České republice je jednou z největších menšinových skupin a má své kořeny v historii. Ukrajinci začali přicházet do Čech a na Moravu již v 19. století, kdy hledali práci v továrnách a dolech. V té době bylo území Českých zemí součástí Rakousko-Uherska, což znamenalo, že Ukrajinci byli považováni za cizince.

*"V roce 1918 se Československo stalo samostatným státem a ukrajinské komunity získaly větší svobodu a nezávislost. Vznikaly různé ukrajinské organizace a spolky, které se snažily udržovat a rozvíjet ukrajinskou kulturu a tradice. Nicméně po druhé světové válce byli někteří Ukrajinci odsunuti do SSSR, zatímco jiní zůstali v Československu."* (Kolářová, 2019).

Během období SSSR byla ukrajinská menšina v Československu potlačována a čelila nucené asimilaci. Ukrajinská kultura a jazyk byly potlačovány a jejich výuka byla omezena pouze na některé oblasti. Například v oblasti výchovy a vzdělávání museli ukrajinští studenti navštěvovat školy, kde byl vyučován pouze český nebo slovenský jazyk. V praxi to znamenalo, že se museli ukrajinsky učit až po skončení školní docházky. Ukrajinské organizace a spolky byly rovněž rozpuštěny a ukrajinská kultura byla nahrazována sovětskou kulturou.

Navzdory tomuto útlaku však ukrajinská menšina v Československu nezanikla. Ukrajinci se stále snažili udržovat svou kulturu a jazyk prostřednictvím neformálních setkání a aktivit. Po pádu komunistického režimu v roce 1989 se situace výrazně zlepšila. Ukrajinská menšina získala větší svobodu a nezávislost a ukrajinské organizace a spolky se mohly znovu zformovat. Ukrajinská kultura a jazyk se také začaly uznávat jako důležitá součást multikulturního dědictví České republiky.

Nicméně přestože se situace ukrajinské menšiny v České republice výrazně zlepšila, stále čelí některým výzvám v oblasti integrace a rovnoprávnosti. Ukrajinská menšina často čelí diskriminaci na trhu práce a v oblasti vzdělání a některé ukrajinské komunity stále čelí sociálnímu vyloučení.

*"Integrace ukrajinské menšiny v České republice byla a stále je někdy složitá, zejména v oblasti trhu práce a vzdělávání. Zpravidla se většina Ukrajinců v České*

*republice usazuje v menších městech a venkovských oblastech, kde často pracují v průmyslu, zemědělství, gastronomii nebo v obchodě." (Novotný, 2019).*

Jazyková bariéra je jedním z hlavních problémů, se kterým se Ukrajinci při integraci do české společnosti setkávají. Pokud neovládají češtinu, mohou mít potíže s hledáním práce nebo se získáním vzdělání. Mnoho Ukrajinců se však začíná učit češtinu a mají snahu se zapojit do místního společenského života. Existují také organizace a spolky, které jim pomáhají s integrací, jako například Ukrajinská kulturní a informační agentura nebo Asociace Ukrajinců v České republice.

Jedním z klíčových prvků integrace ukrajinské menšiny je udržování vlastní identity a kultury. Existují ukrajinské školy v České republice, které se snaží udržovat ukrajinský jazyk a tradice. Tyto školy jsou velmi důležité pro zachování kulturního dědictví Ukrajinců a zároveň umožňují dětem ukrajinských přistěhovalců lépe se integrovat do místního vzdělávacího systému.

V posledních letech před válkou se situace ukrajinské menšiny v České republice začala zlepšovat. Vláda podporuje integraci a usnadnění přístupu ke vzdělání a trhu práce. V roce 2020 byla také založena Ukrajinská národnostní menšina v České republice, která si dala za cíl zlepšit postavení Ukrajinců v zemi.

## **6.2 Zkušenost tlumočnické služby a vypořádání se s náhlou situací**

Do doby, než vypukla válka na Ukrajině neměly tlumočnické služby poskytující sociální službu podle zákona o 108/2006Sb. možnost poskytovat služby v jiném než českém znakovém jazyce. Krizová situace, která nastala během pár dní po 24. 2. 2022 ukázala na nutnost jednat rychle a najít kompromis, jak na straně poskytovatele, tak na straně zřizovatelů a donátorů, kterým jsou často MPSV či jednotlivé kraje České republiky.

Při poskytování služeb uprchlíkům z Ukrajiny v České republice bylo nezbytné angažovat ukrajinské občany, kteří zde již delší dobu pobývali, ovládali Ukrajinský znakový jazyk (UZJ) i Český znakový jazyk (ČZJ) a měli předchozí zkušenosti s tlumočením. Klíčovým faktorem nebylo dosažené vzdělání v pomáhající profesi, ale

jazyková kompetence, která umožnila nově příchozím uprchlíkům co nejrychleji řešit základní administrativní úkony spojené s žádostí o status uprchlíka. Jako první tedy bylo den po vypuknutí války natočeno video v ukrajinském znakovém jazyce, které se rozšířilo přes sociální sítě. Schovalo se také pod QR kód, který se přeposílal i přes další komunikační kanály, aby bylo dostupné co nejvíce potenciálním klientům. Video obsahovalo kontakty na služby a ujištění, že se budeme maximálně snažit přizpůsobit jejich komunikačním schopnostem a být jim nápomocni při této nelehké situaci.

Celá tato situace opět poukázala na nutnost zapojení neslyšících tlumočnicků do běžného chodu tlumočnických služeb. Problematika jejich zapojení se tak díky příchodu ukrajinských uprchlíků stala velmi aktuální, dostala se do povědomí, a potvrdila, že tlumočnické služby nemohly být na tuto situaci připraveny, neboť zapojení neslyšících tlumočnicků není samozřejmé a nyní by již nemělo být vázané pouze na uprchlickou krizi, ale mohou nabídnout pracovní místa neslyšícím, kteří dále budou ochotni se vzdělávat i v sociální oblasti. Služby tak budou moci nabídnout své služby širšímu okruhu neslyšících a nebude nutné čekat, než si neslyšící cizinec osvojí český znakový jazyk.

Pro konkrétní představu uvádím cestu, kterou předání informace musí projít, než neslyšící ukrajinský uprchlík předá informaci slyšící české straně: neslyšící osoba ovládající pouze UZJ předá informaci neslyšícímu tlumočnickovi, který ovládá UZJ a ČZJ, ten ji přijme a předá ji slyšícímu tlumočnickovi ovládající ČZJ. Ten pak předá slyšící straně obsah sdělení v mluveném projevu. Velmi důležité je zmínit časovou náročnost předání informací.

Od okamžiku zřízení Krajských asistenčních center pro uprchlíky z Ukrajiny (KACPU) v Praze a Brně byla zřízena stanoviště pro tlumočníky znakového jazyka a koordinovala se pohotovostní služba. Díky efektivní spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi, které působily přímo na hranicích, jsme rychle získali informace o zdravotně znevýhodněných uprchlících, kteří přicházeli do České republiky. Prvotní záchyt proběhl na Slovensku, odkud uprchlíci, kteří se rozhodli pokračovat, mířili do ČR.

Díky včasným informacím jsme tak věděli, že například do KACPU Brno přijíždí skupina 20 neslyšících uprchlíků. Na místě na ně čekali tlumočníci, kteří podle denní doby přizpůsobovali průběh služeb. Pokud uprchlíci dorazili v noci, poskytly se pouze základní informace a dohodl se termín schůzky na následující ráno. Většinou si

uprchlíci po příchodu potřebovali odpočinout. Pokud příjezd proběhl během dne, registrace a další nezbytné kroky probíhaly ihned.

V průběhu času se služby stále více propojovaly a bylo možné od dubna 2022 redukovat pohotovostní službu například na 12hodinovou nebo pouze dojezdovou. Následně bylo třeba zajistit návštěvy i v našich ambulantních zařízeních v Praze a Brně, kde bylo nezbytné reagovat na specifika přichozích klientů. Klíčovým opatřením bylo zřízení a vybavení dětského koutku, neboť při řešení administrativy bylo důležité zaměstnat děti a částečně je oddělit od opakovaných hovorů o útěku, kterých by jinak byly svědky.

Během podzimu a zimy roku 2022, kdy dorazila menší, avšak další vlna uprchlíků, byla většina služeb na situaci připravena. Ukrajínští klienti tak postupně získávali důvěru v tlumočnické služby. Stali se plnohodnotnými klienty, kteří mohli využívat tlumočení v běžných situacích, jako jsou návštěvy lékaře, umístění dítěte do speciální školky, nákup školních pomůcek, vyřizování bankovních transakcí, sjednávání pojištění apod.

V období (podzim-zima/2022-2023), kdy diplomová práce vzniká, žije v ČR okolo 500 neslyšících uprchlíků. Tlumočnická služba zaměstnává 3 ukrajinské tlumočnické, dohromady na 2 úvazky.

Časový průběh příchodu uprchlíků do Ukrajiny a nutnost zapojení tlumočnické služby:

- 24. 2. 2022 vojenská invaze na Ukrajinu
- 25. 2. první zachycené informace o neslyšících mířící ke slovenským hranicím
- 26. 2. první video v UZJ, které se šíří sociálními sítěmi
- Od 27. 2.2022 – konec května tlumočnická pohotovost na KACPU

*Tabulka 1 Počet přijatých ukrajinských uprchlíků na počet obyvatel*

<b>Stát</b>	<b>Počet obyvatel</b>	<b>Počet přijatých UA uprchlíků</b>	<b>V %</b>
<b>ČR</b>	10 764 040	504 107	4,47
<b>Polsko</b>	37 732 635	1 581 148	4,02
<b>Slovensko</b>	5 466 929	113 253	2,02
<b>Německo</b>	84 529 555	922 657	1,07
<b>Rumunsko</b>	18 889 978	125 316	0,65
<b>Španělsko</b>	46 804 770	172 682	0,36
<b>Maďarsko</b>	9 593 101	34 248	0,35

*Pozn.* Údaje k 4. 4. 2023. Zdroj: Refugees Operational Data Portal, n.d.  
(<https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>).

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 7 Metodika

### 7.1 Představení výzkumné části

Ve své diplomové práci předkládám výzkumnou část zaměřenou na mimořádné situace v uprchlické krizi, která vznikla v únoru roku 2022 jako následek ruské invaze na Ukrajinu. Práce přibližuje situaci z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím. Kromě náhlé situace způsobené nuceným útekem ze své rodné země poukazuje na dvojí jazykovou bariérou a sluchové znevýhodnění. Součástí výzkumné části jsou polostrukturované rozhovory s vybranými jedinci této skupiny.

V teoretické části jsem představila problematiku neslyšících, formy jejich komunikace a postavení ve společnosti, s přihlédnutím na jejich ukrajinskou státní příslušnost. Dále pak postavení neslyšících uprchlíků žijících v České republice, jejich práva a povinnosti vycházející z české legislativy. Obě tyto části jsem propojila pak v popisu dostupnosti sociálních služeb a sociální práce jako takové.

V praktické části jsem se pak zajímala u vybraných jedinců o jejich potřeby vyplývající z nucené změny země a handicapu, pozitivní i negativní dopady jejich situace.

### 7.2 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem práce je poukázat na situaci, se kterou se museli vypořádat klienti s dvojí komunikační bariérou neslyšících občanů, v tomto případě cizinců – uprchlíků, kteří utekli do České republiky před válkou na Ukrajině. Podrobně popisuje jejich příchod, dostupnost sociálních služeb, srovnání se službami podobného zaměření na Ukrajině, snahu o integraci do naší společnosti tak, aby byli plně respektováni a nedocházelo k diskriminaci, ať už pro jejich zdravotní znevýhodnění nebo jejich původ. Zároveň poukazuje na některá úskalí, se kterými se potýkaly a stále potýkají sociální služby, kterých se pomoc uprchlíkům dotkla. Popisuje situace, kdy bylo nutné jednat ve

prospěch klientů i v případě, že nebyla od příslušných nadřízených orgánů nastavena metodika nebo postup financování.

Mé původní cíle byly zaměřeny na mnohem širší výzkum, kde jsem plánovala oslovit také pracovníky dalších sociálních služeb a získat jejich výpovědi o práci s neslyšícími uprchlíky. Zvažovala jsem rovněž možnost kvantitativního přístupu k této problematice a shromažďování dat prostřednictvím dotazníkových průzkumů. Výzkumný vzorek by byl i v tomto případě rozsáhlý. Avšak po důkladném zhodnocení situace jsem dospěla k závěru, že takto koncipovaný výzkum by výrazně překročil možnosti vhodného rozsahu diplomové práce.

Proto jsem nakonec zvolila užší zaměření, které se soustředí na shromažďování autentických a detailních příběhů přímo z perspektivy neslyšících uprchlíků prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Tento přístup umožňuje hlouběji proniknout do zkušeností a názorů neslyšících respondentů a poskytuje kvalitativní data, která mohou sloužit jako základ pro další výzkum či tvorbu doporučení pro praxi v oblasti sociálních služeb a integrace neslyšících uprchlíků do společnosti, což se nabízí s ohledem na stále trvající krizi jako vhodné.

Na základě výše zmíněného cíle diplomové práce vyvstaly tyto okruhy výzkumných témat s jednotlivými podotázkami.

## **Život před válkou a útěk**

1. Jaká byly vaše situace (pracovní, rodinné a vzdělávací) v době vypuknutí války na Ukrajině? (otázka pro uprchlíka, tlumočnicka UZJ) +1.1. Jaké byly Vaše zkušenosti s uprchlíky v době vypuknutí války? (SP, tlumočnick ČZJ) - otázka pro tlumočnicka ČZJ. Jaká byla dostupnost a jaké jsou vaše zkušenosti se sociálními službami pro neslyšící na Ukrajině (včetně financování)?
2. Jaká byla vaše zkušenost se sociálními službami pro neslyšící na Ukrajině (dostupnost, financování)?
3. Jaká byla situace při útěku ze země? (rizika, délka cesty, v jakém počtu jste utíkali, jaké bylo přijetí na hranicích atd.)?



## **Příchod do České republiky a integrace**

1. Jaké byly vaše zkušenosti se získáním azylu v České republice a jaké jsou vaše názory na tento proces?
2. Jaké jsou největší výzvy, s nimiž se setkáváte při hledání bezpečného útočiště v České republice? Jak získáváte informace o svých právech a o tom, jak se orientovat v české společnosti?
3. Jaká je role sociálních služeb ve vašem současném životě a jaké jsou největší překážky v získávání této podpory? (zkušenosti s nimi, důvod, jaké služby, kde jste zjišťovali informace, jestli jste navázali kontakt již před příjezdem do ČR a jak probíhá komunikace s pracovníky).
4. Jak se liší služby pro neslyšící na Ukrajině a v ČR?
5. Jaké jsou vaše zkušenosti s integrací do české společnosti a jaké faktory vám pomáhají nebo brání v této integraci? Máte zkušenosti s diskriminací a setkali jste se s ní v České republice?

## **Bilancování po roce a budoucnost**

1. Bilancování po roce v nové zemi a situaci. Postavení v české společnosti, (pobytový status, co se změnilo od Vašeho útěku, jak řešíte bytovou situaci, kontakty s neslyšící komunitou nebo s lidmi své národnosti apod.) Lze nyní mluvit už o nějakých plánech do budoucna?

Doplňující otázka: Jaký byl váš nejoblíbenější moment od doby, co jste přišli do České republiky? Máte např. nějakou oblíbenou památku, jídlo nebo zážitek, který byste chtěli sdílet?

## **7.3 Technika sběru dat**

Pro splnění cíle mé diplomové práce jsem se rozhodla provést kvalitativní výzkum pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru. Využila jsem metodu

tematické analýzy (TA) ke zpracování rozhovorů, které jsem provedla s pěti účastníky. Tento přístup mi umožnil navázat bližší kontakt s dotazovanými a lépe porozumět jejich situaci, což mi pomohlo individuálně posoudit jejich odpovědi.

Podle Miovského (2006) je kvalitativní přístup především tzv. přístupem živého učení. Klade důraz na dynamiku, neopakovatelnost a jedinečnost. Dále také uvádí, že autentičnost vztahu účastníka rozhovoru a tazatele je základní kritérium úspěchu tohoto přístupu. Hendl vedle toho uvádí, že kvalitativní výzkum je pružný výzkum, kdy v jeho průběhu je možné doplňovat dalšími otázkami, které má výzkumník vedle tématu předem připravené. Jelikož během výzkumu vznikají nové otázky, může se celkový plán výzkumu pozměnit. Výzkumník se pak může ocitnout v roli pátrajícího detektiva. „*Hlavním instrumentem je výzkumník sám*“ (Hendl, 2006, str. 50). Tím Hendl upozorňuje na fakt, že výzkumník sám má velký podíl na ovlivnění výzkumu. Musí pochopit a objasnit situaci, výzkumník – tazatel stává pozorovatelem a skládá mozaiku jejich případu. Následně nalézá témata společná pro všechny rozhovory výzkumu. (Hendl, 2006).

Shrneme-li tedy zvolenou metodiku, polostrukturovaný rozhovor je veden výzkumníkem – tazatelem, který má dopředu připravené okruhy otázek v daném pořadí a k tomu je připraven doptat se na podrobnosti, které vyplynou z rozhovoru a mohou být pro výzkum důležité nebo zajímavé.

Díky autentičnosti rozhovoru „tváří v tvář“ je možné zachytit emoční stav dotazovaného a zareagovat tak na obsah sdělení případnými doplňujícími otázkami. Protože dotazujícími byli právě neslyšící, lze předpokládat, že bez vizuálního spojení by rozhovory nemohly proběhnout. Osnovou jsem zvolila okruh otázek a následné rozhovory se dají brát něco jako sociální konfrontace se současnou situací, ve které se respondenti nachází. Kompletní přepisy rozhovorů jsou k dispozici u autorky DP.

### 7.3.1 Výzkumný soubor a sběr dat

Tabulka 2 Výzkumný soubor

Jméno	Rodina	Oblast původu	Profese
Uliana (37) a Roman (40)	ano, 2 neslyšící děti	Ivano – Frankivsk	švadlena + stolař
Alisa (27) a Olexandr (32)	ano, syn 5 let + porod už v ČR	Oděsa	MD + zemědělství
Liudmyla R. (38) a Serhij (44)	ano, jeden neslyšící syn	Rivno	švadlena + zámečnick
Liudmyla S. (38) a Volodymyr (41)	ano, 2 plně slyšící synové	Kyjev	v domácnosti + taxikář
Irina a Vitalij	Žijící odděleně, neslyšící dcera a syn	neuvezeno	neuvezeno
Julia (35) a Oleg (36)	ano, 2 nedoslýchaví synové	Buča	administrativa + továrna

Jednotlivé rozhovory probíhaly různými způsoby a účastníci měli specifické požadavky na zachování svého soukromí, které se měnily v průběhu a při ladění finální podoby. Tento fakt je způsoben tím, že komunita neslyšících lidí je velmi těsně propojena. Z mé osobní pracovní zkušenosti mohu potvrdit, že neslyšící jedinci často projevují nedůvěru a obavy ohledně ochrany svého soukromí.

Je důležité zdůraznit, že každý rozhovor s respondenty byl jedinečný, protože každý z nich měl individuální potřeby v oblasti ochrany osobních údajů. Tato situace souvisí s tím, že komunita neslyšících je charakteristická nejen svým silným propojením, ale i vzájemnou podporou. Na druhou stranu obavy z toho, že by jiný člen komunity Neslyšících zjistil informaci o jiném neslyšícím jsou obrovské. Vzhledem k mé profesní zkušenosti jsem si vědoma toho, že neslyšící osoby mívají obavy a nedůvěru v otázkách souvisejících s ochranou svého soukromí a celý život bojují s tím, „že na ně někdo kouká, mluví o nich a oni neví o čem“.

Z důvodu ochrany soukromí neuvádím skutečná jména, ale smyšlená křestní, která byla zvolena za aktivní účasti respondentů. Věk je přibližně stejný jako ve skutečnosti. Oblast odkud pochází a profese, kterou se zabývali/zabývají odpovídá skutečnosti. Nezmiňuji názvy organizací, ve kterých pracují, i když se v rozhovoru objeví, stejně tak město, kde nyní pracují nebo žijí. Nakonec se často objeví jasná žádost od účastníka, aby jméno společnosti, kde pracují, nebylo nikde zmíněno.

Jména tlumočnic uvádím pouze jako první písmeno jména. I zde je na místě ochrana soukromí, neboť i u tlumočnic došlo k otevření velmi citlivých témat.

### **7.3.2 Etické aspekty výzkumu**

V rámci výzkumu pro diplomovou práci byl dán důraz na anonymitu, důvěrnost i mlčenlivost dotazovaných respondentů. Cílem této diskrétnosti bylo navození pocitu uvolnění a bezpečí dotazovaných se záměrem pro co nejotevřenější odpovědi, a tudíž i v zájmu kvality výzkumu. Komunita neslyšících je velmi nedůvěřivá sama o sobě, proto kladu extrémní důraz na udržení anonymity.

### **7.3.3 Průběh sběru dat**

Všechny rozhovory probíhaly v průběhu února až dubna letošního roku. Vybraní dotazovaní dostali dostatek času na rozmyšlenou, zda se výzkumu chtějí zúčastnit. Už v této fázi jsem se setkala s jiným přístupem než při dotazování neslyšících cizinců pro svou bakalářskou práci.

Účast v tomto výzkumu všichni nadšeně přijali, a dokonce jsem musela 2 respondenty (rodiny) odmítnout, neboť se nepodařilo zajistit plnohodnotný rozhovor s tlumočnickem. Část rozhovorů byla provedena osobně, část online. Důvodem byla nejen časová vytíženost tlumočnicků, ale i fakt, že respondenti žijí v různých částech republiky a musela jsem si nechat velkou časovou rezervu pro následující zpracování rozhovorů.

Všechny participanty jsem oslovila několika komunikačními kanály. Nejprve písemně, v českém a ukrajinském jazyce a následně stručným videem které bylo tlumočeno do českého a ukrajinského znakového jazyka. Pro tento účel jsem využila služeb profesionálních tlumočnic Č/U ZJ. Jejich výpovědi jsou součástí rozhovorů a jsou zaznamenány. Obsahem videí bylo představení mé osoby, a hlavně cíl mé práce. Ve všech případech byl můj záměr přijat pozitivně, a je velký zájem o informování o výsledku výzkumu. Poté, co jsme se dohodli na průběhu rozhovorů a dohodli, že neexistují žádná omezení ohledně témat, začali jsme plánovat konkrétní data. Avšak,

koordinování času, formy a jazyka, kterým budeme během rozhovoru komunikovat, bylo největším problémem v celém procesu.

Před rozhovory jsem ujistila účastníky o naprosté anonymitě shromážděných dat a o mé absolutní mlčenlivosti. Všichni dotazovaní podepsali informovaný souhlas, který je k dispozici na požádání.

Rozhovory se všemi respondenty byly tlumočeny profesionálními tlumočnicemi českého a ukrajinského znakového jazyka. I ony mají podepsaný souhlas se zpracováním osobních údajů a zároveň mají podepsaný informovaný souhlas o mlčenlivosti týkající se průběhu rozhovorů. Veškeré údaje jsou k dispozici na vyžádání u autorky diplomové práce.

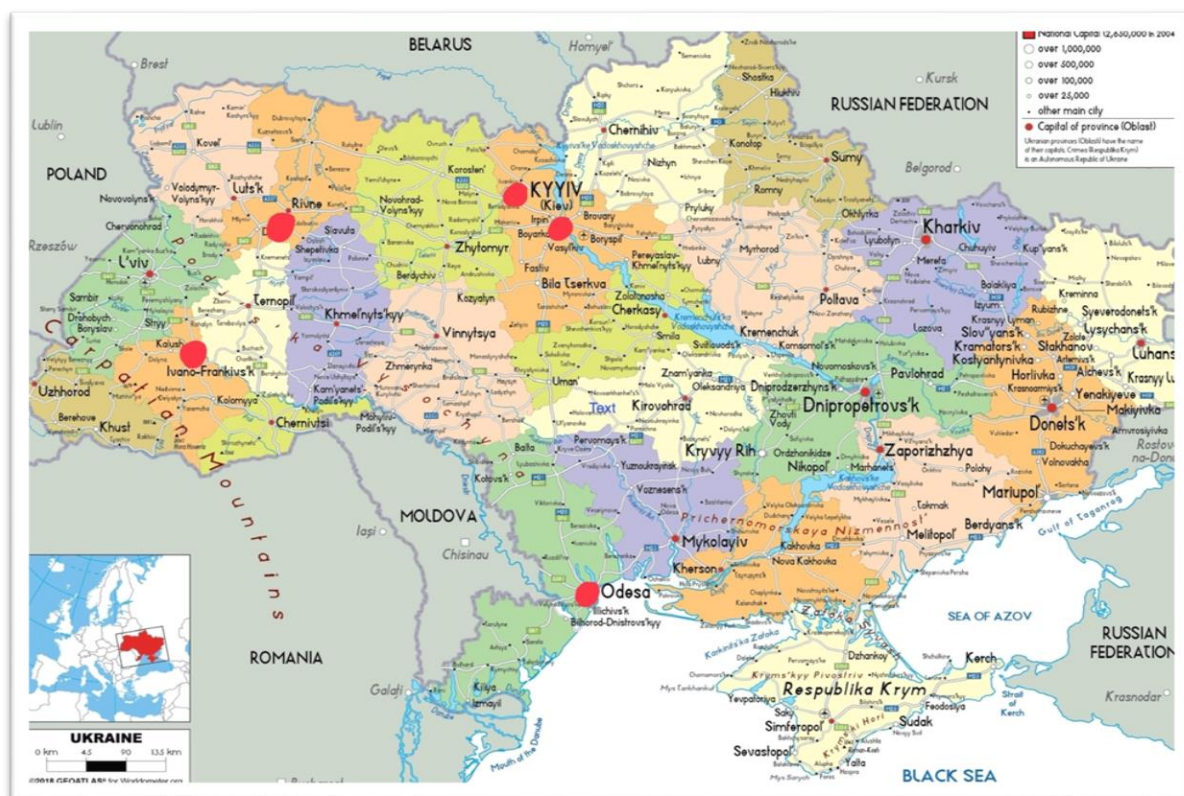
Výzkumníci Hale a Napier (2013) ve své studii doporučují, že optimální délka rozhovoru by měla být mezi 30 až 45 minutami, jelikož delší čas může způsobit únavu a ztrátu pozornosti respondentů. Nicméně, vzhledem k tomu, že jsem při své práci využívala tlumočnický ZJ, rozhodla jsem se plánovat každý rozhovor s časovou rezervou 100 minut. Některé rozhovory se kvůli rozsáhlosti témat nebo narušení harmonogramu uskutečnily v několika sezeních. Během rozhovorů se ukázalo, že času bude potřeba daleko více. Některé návraty ve vzpomínkách byly pro dotazované velmi emočně náročné a bylo nutné je psychicky podpořit. Opakovaně jsem dotazované ujišťovala, že mohou rozhovor kdykoliv přerušit, ukončit nebo úplně odmítnout, pokud se v situaci necítí dobře nebo bezpečně. Vždy mě ubezpečili o tom, že chtějí pokračovat. Průběh, sdílení a následné zpracování obsahu bylo pro ně duševně vysilující.

Během rozhovorů jsem se zaměřovala především na aktivní naslouchání a reflexi, abych mohla získat co nejlepší pochopení obsahu. Pokud jsem potřebovala ujasnit nějaký aspekt, kladla jsem další otázky. Když jsem rozhovor nezaznamenávala videem, současně jsem si dělala ručně poznámky, kde jsem zaznamenávala nejen samotný obsah, ale i emoční prožívání respondentů v jednotlivých tématech.

Po dokončení rozhovorů jsem udržovala neformální komunikaci s respondenty a tlumočnicemi, a to hlavně prostřednictvím SMS zpráv, abychom se ujistili, že vše proběhlo hladce a že se respondenti po rozhovoru cítí dobře. Měla jsem též všechny potřebné svolení od respondentů k uchování a využití získaných dat, což mi umožnilo zachovat vysokou míru etického a profesionálního standardu v celém procesu.

## 7.4 Představení účastníků

Obrázek 3 Mapa Ukrajiny s vyznačenými oblastmi původu



V rámci výzkumného projektu byly uskutečněny několik rozhovorů se 6 rodinami tzv. účastníky. Abych byla schopna sestavit reprezentativní soubor příchodících neslyšících uprchlíků do České republiky, využila jsem svých osobních a pracovních vazeb jak mezi kolegy-tlumočnicí tak přáteli z neslyšící komunity. Všichni oslovení na mou žádost o rozhovor reagovali pozitivně, což si nesmírně cením, naopak jsem musela s časových a technických důvodů další 2 rodiny odmítnout.

Pro výběr vhodných respondentů výzkumu jsem stanovila několik kritérií: ztráta sluchu, uprchlík původem z Ukrajiny přicházející v souvislosti s krizí, která vypukla v roce 2022, znalost znakového jazyka a zkušenost s tlumočnickou službou v České republice.

Účastníci výzkumu tedy do ČR přišli v důsledku války na Ukrajině buďto jako kompletní rodina, nebo ženy následovaly svého manžela, který zde již nějakou dobu pracoval.

Zde, v ČR, mají v současné době status uprchlíka. Jsou zde pod tzv. dočasnou ochranou. Žijí v různých regionech ČR a jsou od narození neslyšící nebo těžce

nedoslýchaví. Všichni respondenti přišli v první vlně na jaře roku 2022. Jeden respondent zde pracuje již 3 roky a manželka utíkala z Ukrajiny s dětmi za ním. Druhý respondent pracuje v ČR 7 let a postup byl stejný. V počátku nebylo jasně stanoveno, zda zdravotně znevýhodnění muži jsou povinni účastnit se mobilizace na Ukrajině, to se vyvíjelo postupně.

Tlumočnice M. je Češka, pracující pod sociální službou, v současnosti má již osvojený UZJ. Tlumočnice J. je původně z Ukrajiny, je od narození neslyšící, v ČR žije od roku 2008, má zde trvalý pobyt, ovládá i český znakový jazyk a vzdělává se v psané češtině.

### **Uliana (37) a Roman (40)**

Manželé Uliana a Roman pochází z oblasti Ivano–Frankivsk. Oba jsou neslyšící od narození a mají dva syny na prvním stupni ZŠ, kteří jsou od narození také neslyšící. V době, kdy válka vypukla byla Uliana v domácnosti, původně je vyučená švadlena. Této profesy se věnovala i před založením rodiny. Manžel Roman pracoval před útekem ve firmě na výrobu plastů. Vyučený je jako stolař. Na Ukrajině vlastnili dům a žili spokojeným životem střední vrstvy.

### **Alisa (27) a Olexandr (asi 32)**

Manželé Alisa a Olexandr pocházejí z oblasti okolo Oděsy. Oproti jiným respondentům již mají zkušenost s Českou republikou. Pan Olexandr totiž 3 roky pracuje v ČR v oblasti zemědělství. Domů za rodinou dojíždí. Paní Alisa zůstávala na Ukrajině, kde mají svůj byt. Manželé mají nyní 5letého syna, který je také neslyšící. Paní Alisa utíkala před válkou těhotná, byla v 5. měsíci těhotenství a v červenci 2022 porodila druhého syna, který podle testů je slyšící.

### **Liudmyla R. (38) a Serhij (44)**

Manželé Liudmyla a Serhij pochází z Rivně. Oba jsou vyučení v praktickém oboru, který je i velmi slušně živil. Pan Liudmyla je vyučená švadlena, pan Serhij

zámečník a 7 let pracoval v ČR na stavbě, domů dojížděl v pravidelných intervalech. Oba jsou neslyšící a mají neslyšícího desetiletého syna.

### **Liudmyla S. (38) a Volodymyr (41)**

Manželé Liudmyla a Volodymyr pochází z Kyjeva, oba jsou neslyšící, jejich dva synové jsou plně slyšící. Paní Liudmyla byla v době války v domácnosti a starala se o rodinu. Pan Volodymyr je vyučený také jako stolař, ale celý život pracoval jako taxikář. Rodina vlastnila v Kyjevě prostorný byt a měli dostatečný životní standard, aby jim stačil pouze jeden příjem.

### **Irina a Vitalij**

Manželé Irina a Vitalij jsou specifictí v tom, že již nežijí pohromadě. Rozhovor tak probíhal pouze s Irinou, která si s manželem procházela dlouhodobě domácím násilím. Rozhovor byl veden jinak, a to s ohledem na situaci, kterou si prošla už v ČR a byl dán prostor především na sdílení svého zážitku s Policií ČR, neboť mi bylo sděleno, že to je to, o co je ochotna se nejvíce podělit. S manželem utekli před válkou společně, mají spolu nedoslýchavou dceru K.. Paní Irina má ještě neslyšícího syna D. z přechozího vztahu. V rodině byl ještě před útekem dlouhodobý problém s alkoholem na straně manžela Vitalije, který se po příchodu do ČR výrazně zhoršil.

### **Julia (35) a Oleg (36)**

Manželé Julia a Oleg pocházejí z Buči, utíkali se dvěma syny. Julia a oba synové jsou silně nedoslýchaví, manžel je neslyšící. Rodině se podařilo uprchnout pouhý týden před masakrem v Buči. V zaměstnání pracuje Julia v administrativě, Oleg ve dvou směnném provozu v továrně. Rozhodovali se na poslední chvíli i proto, že Juliiny rodiče odmítli opustit město a utéct s nimi.



### **Paní M. (tlumočnice ČZJ)**

M. je profesionální tlumočnice českého znakového jazyka a zaměstnankyně tlumočnické sociální služby. Během uprchlické krize si osvojila i ukrajinský znakový jazyk, který ale ve své praxi pod registrovanou sociální službou nemůže využívat díky byrokratickému nastavení. Viz kapitola 6.2.

### **Paní J. (tlumočnice UZJ)**

Tlumočnice J. je původně z Ukrajiny, je od narození neslyšící, v ČR žije od roku 2008, má zde trvalý pobyt, ovládá i český znakový jazyk a vzdělává se v psané češtině. Do tlumočnické služby přišla původně jako jazyková podpora pro české tlumočnické služby. Nakonec ale s postupem času nastoupila na rovnocenné místo. Celý rok se kromě práce věnuje i sebevzdělávání. Původní profesí je švadlena. Před krizí se živila manuální prací.

## **7.5 Analýza dat**

Všechny rozhovory byly postupně přepsány a zanalyzovány. Jak uvádí Hale a Napier (2013, s. 143), záznam mluveného rozhovoru je možné zvládnout přepsat za 2–3 hodiny. Přepis jedné hodiny rozhovoru s tlumočnickem znakového jazyka může trvat až 8 hodin. Celkově jsem tak strávila prepisováním rozhovorů necelých **84** hodin. Rozhovory probíhaly kombinovaně, převodem českého i ukrajinského znakového jazyka. Analýza dat probíhala identifikací oblastí a témat, která byla společná a táhla se napříč rozhovory a zároveň odpovídala cíli výzkumu.

a) Opakovaně jsem četla přepisy rozhovorů, vybavovala si průběh, kontrolovala si poznámky vztahující se ke každému konkrétnímu rozhovoru a snažila se vcítit do respondentčiny situace.

b) Třídila jsem text a označovala si důležité části, poznamenávala přímo do textu vlastní komentáře.

c) Redukovala jsem text díky vznikajícím tématům a pracovala jsem především s vlastními poznámkami.

d) V tomto bodě byla témata vytvořena a snažila jsem se je vzájemně propojit. Důležité bylo, aby respondenti odpověděli na nejdůležitější témata. V následující kapitole pak přehledně předkládám autentické odpovědi respondentů na vybraná témata.

## 8 Výsledek výzkumu

Za pomoci tematické analýzy jsem identifikovala tato témata vztahující se k výzkumu.

### 8.1 Život před válkou a útěk

Všichni respondenti přišli v první vlně uprchlické krize na jaře roku 2022. Jeden respondent zde pracuje již 3 roky a manželka utíkala z Ukrajiny s dětmi za ním. Druhý respondent pracuje v ČR 7 let a průběh byl stejný. Všechny spojuje sluchové postižení ať už jich samotných nebo celé rodiny včetně dětí. Všichni měli v době vypuknutí stabilní životy a vyhovující životní standard.

*Uliana: Na Ukrajině jsem nepracovala, byla jsem žena v domácnosti, starala se o děti, máme dva neslyšící syny, starala jsem se o ně a o domácnost. Můj muž nás živil. Jsem vyučená švadlena. Žili jsme s celou rodinou v Ivano – Frankivsk ve svém domě.*

*Roman: Jsem vyučený stolař, na Ukrajině jsem pracoval ve firmě s plasty. Pocházím z Ivano – Frankivsk, kde máme s rodinou krásný dům.*

*Alisa: Pocházím z Oděsy, kde jsem žila se svým neslyšícím synem Maksymem a starala se o něj. Můj manžel pracoval již delší dobu v ČR v zemědělství. Živil nás a dojížděl za námi. Poprvé jsem otěhotněla hned po škole. Utíkala jsem těhotná, v 5. měsíci, v březnu 2022. V ČR, v červenci 2022 se mi narodil druhý syn M., ten je jako jediný slyšící.*

**Olexandr:** *S rodinou jsme z Oděsy, jsem vyučený stolař, je to oblíbený obor pro neslyšící. V době války jsem byl pracovně v ČR u H. v malém městě M., kam jsem jezdil pracovat na nějakou dobu a pak zase domů na Ukrajinu. Dělán to takto již 3 roky. Jak vypukla válka, moje tehdy těhotná žena Alisa se synem Maksymem uprchli za mnou do (město).*

**Liudmyla R.:** *Jsem vyučená švadlena, pocházíme celá rodina, já, můj muž a syn z Rivne. Všichni jsme neslyšící. Na Ukrajině jsem pracovala jako švadlena a bavilo mě to. Mám svoji práci ráda.*

Během rozhovorů se často opakuje zmínka o potřebě být soběstační.

**Serhii:** *Moje žena to řekla správně, dodávám, že jsem vyučený zámečnick, 7let jezdím pravidelně pracovat do ČR se svým slyšícím kamarádem na stavbu. V době vypuknutí války jsem byl zrovna na Ukrajině.*

**Liudmyla S.:** *S manželem a dvěma slyšícími dětmi pocházíme z Kyjeva. Na Ukrajině jsem nepracovala, starala jsem se o děti a o domácnost. Máme tam svůj byt. Bylo strašně těžké se rozhodnout a opustit náš domov. Nikdo nevěřil, že to je to ono a není cesty zpět. Jsme oba s manželem neslyšící. Ta nejistota byla strašná.*

**Volodymyr:** *Jsem vyučený stolař, ale celý život jsem pracoval jako taxikář. Nikdy nám nic nechybělo. Je to těžké.*

**Julia:** *Můj život byl plný plánů, nadšení z práce a snů. Každý den jsem se starala o děti, doprovázela je do školy, věnovala se domácím pracím, učení a rozvoji své kariéry, a pak běžela do práce a pracovala až do večera. I když to fyzicky nebylo těžké, byl to smysl života a rozvoje, abych byla příkladem pro děti. Žila jsem se svým manželem, dětmi a rodiči. Nikdy jsem neměla strach o život, i když jsem cítila, že něco není v pořádku. Žili jsme v Buči, utekli jsem jen pár dní před tou hrůzou.*

**Oleg:** *Pracoval jsem v továrně v provozu a na směny. Nějaké základní informace jsme měli, ale nikdo netušil, že to opravdu dojde tak daleko. Někdo rozhodne, že přijdete o svou jistotu a své sny.*

**Tlumočnice ČZJ M.:** *Vzpomenu si na první emoce uprchlíků, v jejich tvářích strach a bolest. Obavy z celé situace, že se válčí, obavy z toho, jak budou přijati. Osobně jsem se snažila jim pomoci nejen s překladem při zařizování dokumentů, ale jelikož ty emoce z jejich strany byly opravdu silné, snažila jsem se je i uklidnit, podpořit je. I když to bylo občas v začátcích velice náročné, potřebovali podporu, potřebovali se ujistit, že všechno bude dobré, že jsou v bezpečí. Těžké bylo, když neustále přicházeli a neustále mi zvonil mobil, že jsou na nádraží, jestli jim můžeme pomoci. Že přijeli kamsi do našeho města autobusem a někde vystoupili a nevědí, kde jsou, jestli jim můžeme pomoci. Měli kontakt na naši tlumočnickou službu CZTN a obraceli se na nás ve velkém počtu. Aspoň z mého pohledu to tak bylo, šla na nás únava a vyčerpání. První měsíce byly velice náročné, než se obě strany zklidnily a našly mantinely.*

**Tazatelka:** *Jaká byla vaše zkušenost se sociálními službami pro neslyšící na Ukrajině*

**Liudmyla a Volodymyr:** *Nevíme o ničem, o žádné službě pro neslyšící, která by byla samozřejmá jako tady u Vás. Vše funguje na přátelské bázi, rodina si vypomáhá s tlumočením. Ostatní sociální služby fungují, ale systém v tom není. Co funguje u nás, nefunguje v jiné části Ukrajiny. Ale na nikoho se nezlobíme, snažíme se fungovat. U nás v Kyjevě je to lepší než na malém městě.*

**Julia:** *Na Ukrajině existují sociální organizace, které pomáhají lidem s postižením sluchu, ale jsou hlavně dobrovolnické. Přispívala jsem na jejich služby, abych je mohla využít, když to bylo potřeba, i když jsem se na ně obracela jen zřídka. Mí rodiče jsou také neslyšící, a tak jsem musela být vždy nablízku a pomáhat jim, jsem nedoslýchavá a také akčnější. Když přišla válka, rodiče odmítli jet s námi na bezpečné místo. Spojila jsem se se sociální službou a dodnes udržujeme videohovory, abychom je podporovali psychicky, morálně a někdy i finančně, pokud to je možné. Někdy jsou dny, kdy chcete plakat, vrátit se domů, obětovat všechno, abyste vrátili čas zpět, ale uvědomujete si, že čas plyne a musíte bojovat kvůli dětem.*

**Tlumočnice ČZJ M.:** *Opakovaně jsem se při tlumočení setkávala s tím, že nemají žádnou zkušenost a tvrdí, že na Ukrajině není taková možnost si objednat tlumočnicka jako tady v ČR, aby to bylo zajištěné systémem.*

**Tlumočnice UZJ J.:** *Situace se vyvíjela velmi pomalu, ale byla jsem před odchodem do ČR optimistická, teď je celý vývoj sociálních služeb pozastavený kvůli válce a kdo ví, jak to bude dál. Celé to vrátí zemi o mnoho, mnoho let zpět.*

V té to části rozhovoru probíhalo doptávání na skutečnost týkající se sociálních služeb pro neslyšící na Ukrajině, neboť oficiální zdroje uvádí, že existují. Faktem je, že jejich pokrytí je opravdu slabé a povědomí o nich minimální. Nicméně požadavky a na vzdělání, systém komunikace je stejný jako u nás.

*Tazatelka: Popíšete mi prosím, jaká byla situace při útěku ze země? Rizika, délka cesty, v jakém počtu jste utíkali, jaké bylo přijetí na hranicích atd.?*

V této části rozhovoru byly dominantní při odpovídání ženy. Velkou roli sehrály emoce při popisu situace. Muži byli přítomni, ale pouze příkyvovali, nebo opatrně do rozhovoru vstoupili. Opakovaně říkali, že jsou rádi, jak silné ženy mají, že to zvládly.

**Liudmyla (Volodymyr ji pouze doplňuje):** *Byli jsme první neslyšící rodina, která přijela do (město). Jeli jsme strašně dlouho, jeli jsme autem s dvěma slyšícími dětmi a dvěma kočičkami. Bylo to šílené, manžel poprvé řídil mimo Ukrajinu, bloudili jsme, neměli jsme navigaci, nefungoval nám internet v mobilu. Vždy jsme ujeli nějakou vzdálenost a zastavili na benzince, připojili se přes wifi a napsali kamarádce do ČR. Hlásili jsme čas příjezdu. Skutečnost ale byla, že jsme dorazili o cca 10hod. později. Na wifi jsme koukali i na mapu, ale písmo latinka a azbuka je tak jiné. Navíc jsme byli ve stresu. Na hranicích žádné problémy nebyly, jeli jsme přes Polsko.*

**Liudmyla (Serhiji pouze příkyvuje při rozhovoru, je to pro něj silné téma):** *Útěk byl šílený, Serhiji ČR zná, nebyl důvod se rozmyslet nad jinou zemí. Bylo jasné, kam půjdeme, ale potkalo nás něco hrozného. Jakmile začalo bombardování, sebrali jsme*

vše potřebné, nasedli na autobus a jeli jsme. Nevěděli jsme, kam jedeme, autobus byl plný uprchlíků. Přijeli jsme k rumunským hranicím, kde jsme museli přejít pěšky do Rumunska a tam čekal autobus. Stalo se ale něco strašného. Serhije nechtěli pustit, že jako muž má povinnost bojovat. Nepustili ho, nikoho v Rumunsku nezajímalo, že do ČR jezdí pravidelně a že je neslyšící a bojovat nemůže, protože ani neuslyší střelbu. Pomáhali nám i další uprchlíci, ale nepustili ho. Serhiji mě se synem přemluvil, ať jdeme sami. Šli jsme tedy sami, nasedli na autobus a ten nás odvezl do (město v ČR). Serhiji se vrátil a zkusil jiný hraniční přechod, kde by ho mohli pustit. Povedlo se mu projít, ale do ČR, do (našeho města), přicestoval přes Švýcarsko asi až po 14 dnech. Sešli jsme se v (město) a bylo to opravdu dojemné setkání.

Průběh této části rozhovoru byl pro respondentv velmi citlivý a emočně náročný. Opakovaně se přerušoval díky dlouhým pauzám, které potřebovali na zamyšlení. V této fázi jsem ji nabízela obzvlášť podporu nebo ukončení rozhovoru. Pouze jednou jsem byla požádána o pauzu, kdy chtěli být manželé chvíli sami.

**Uliana (Roman):** Jakmile začali Rusové útočit, sbalili jsme se a utekli do Itálie, kde má Roman rodinu. Na hranicích nebyli žádné problémy. Ale v Itálii to bylo strašné. Žádná pomoc neslyšícím, nevěděli jsme nic, neměli jsme žádné informace, byli jsme v garsonce celá naše čtyřčlenná rodina a další dva lidi. Bylo tam těsno, nikdo nikomu nerozuměl. Od kamarádů jsme se dozvěděli, že v ČR pomáhají neslyšícím uprchlíkům, tak jsem získala kontakt na tlumočnici M., spojili jsme se a vykomunikovali cestu do ČR.

**Roman:** My jsme třeba vůbec nevěděli, že válka začala. Byly 4 ráno a my spokojeně spali, nic jsme neslyšeli, vzbudilo nás až blikání majáků a vibrování telefonu. Tušili jsme něco, ale v TV nic pro neslyšící nebylo a my neměli důvod se tak bát, nikdo tomu nevěřil.

**Alisa (Olexandr):** Saša byl akorát v ČR v práci v (město), když vypukla válka. Sbalila jsem rychle vše důležité a jeli jsme se synem Maksymem autem na hranice. Byla tam šílená kolona, nejelo to. Museli jsme tam auto nechat, vzít věci a jít pěšky. Bylo to

*náročné, všichni se mačkali, já měla tehdy 4letého syna, tašky a byla jsem v 5. měsíci těhotenství. Na hranicích ale problémy nebyly, jen moc lidí a tlačence, trvalo to, než jsme přešly. Nasedly na autobus do Českých Budějovic, myslím, nevím to jistě, nepamatuji si to, tam pro nás Saša přijel a odvezl nás do (město).*

*Byli jsme tam asi 2 měsíce, než jsme přejeli do (města).*

**Julia (Oleg):** *24.02.22 jsem měla mít druhou směnu a z práce mi zavolali, abych nechodila. Ráno, když byl můj manžel na půl cesty do práce, zavolali a varovali ho, ať se vrátí domů a čeká na pokyny. Začala válka. Panika, nejasnosti, zda jsou blízko nebo daleko. Obavy o děti a rodiče. Sledovala jsem zprávy, modlila se a doufala, že uděláme správné rozhodnutí, kam jít, co dělat dál, kdyby zaútočili na Buču. Byli blízko, to mi jenom běželo hlavou. Celý den jsem neměla sundané sluchadlo, abych něco slyšela. Moji sousedé, kteří měli auta odjížděli, panika, do Polska byla nekonečná fronta. Fronta na 8-9 hodin. Neslyšeli jsme střelbu ani bombardování, jen od sousedů jsme měli informace. Když jste neslyšící nevíte, že se něco děje, já jsem nedoslýchavá, tak jsem mohla rodinu ochránit. Ale ostatní? Také jsme chtěli utíkat, ale nevěděli jsme kam, proč, jak je situace vážná. Nakonec jsme utekli, schovávali jsme se ve studených sklepích, kdekoliv jsme mohli. Ale vlhko, dusno, zima, byl přeci únor, zápach ze zvířat, zvratků nás přiměl uvědomit si, že musíme v zájmu dětí jednat.*

*Když zněly sirény a byly slyšet výbuchy někde daleko, krev se nám stáhla do žil. Když jsem se dívala na děti, chápala jsem ten strach za ně. Ze zpráv jsme se dozvěděli, že začala evakuace vlakem, odhodlali jsme se. Bylo bolestivé rozhodnout se mezi rodiči a dětmi. S manželem jsme se odhodlali odjet. Bolest na hrudi, když se rodiče rozhodli nejít s námi, byla strašná. Moje babička přežila válku a holokaust, od dětství jsem od ní slyšela útržky hrozných příběhů. Nikdy jsem si neuměla představit, že něco podobného zažiji také. Po otcově linii další příbuzní odjeli na západ. Rusové u Kyjeva začali ničit vše na své cestě, včetně naší vesnice. Zbylo mi se jen modlit, abych se rozhodla vyrazit na cestu. Na okraji města, podle krizového rozvrhu autobus odjížděl každé 2 hodiny přes nádraží. Pomohli nám náhodní lidé na cestě. Autem jsme s nimi dorazili ke kontrolnímu bodu a odtud na nádraží. Na nádraží bylo velmi rušno, mnoho vlaků, o kterých jsme nevěděli. Nevěděli jsme, který vlak si vybrat, ale rozhodli jsme se pro vlak do Ternopilu, čím dál, tím větší šance najít nějaké místo k usazení. To byl jen nápad. Na nádraží, abychom se dostali do vlaku, byl těsný prostor, tlačence,*

*všichni chtěli do vlaku. Bála jsem se, aby děti nebyly přidušeny. Bylo děsivé vidět, jak zdraví muži vyháněli jiného nemocného muže, který navíc neslyší. Křičela jsem na celé nádraží, aby ho nechali být, pomohli mi pak vyndat děti z davu a vytáhnout je do prostoru vlaku, protože je dav dusil.*

*Usadili jsme se na podlaze ve vlaku, místa byla obsazená. Byli tam ještě další lidé u dveří, dveře se zavřely a vlak vyjel. Později jsme našli místo k sezení a posadili děti. Ve voze, kde byly 4 lůžka, nás bylo 11 lidí a na rukou 2 děti. V noci zazněly sirény, rychle se zhaslo světlo, vlak pomalu jel a pak zastavil. Zbývalo nám jen se modlit. Stáli jsme několik hodin. Nikdo nic nevěděl. Nikdo nám nemohl nic sdělit. Děsilo mě, že by se mi rozbilo sluchadlo nebo bych ho ztratila. Později se ukázalo, že byly zničeny koleje, museli jsme jet objíždkou.*

*Ve Lvově vystoupilo mnoho lidí a vlak byl volnější, pokračovali jsme do Užhorodu a odtud pryč. Místa byla obsazená, byla to přímá cesta do Slovenska. Velmi mnoho lidí čekalo 6,5 hodiny, aby prošli hranicí. Kontroly dokumentů na každém stanovišti, dostávali jsme jídlo a teplý nápoj. Mnoho žen s dětmi, kde nebyli muži. Bylo tam hodně dobrovolníků. Po překročení hranice na Slovensko jsme se ocitli ve světě, který byl úplně odlišný od toho, co jsme opustili. Byli jsme unavení, vyčerpaní a plní obav o budoucnost. Ale dobrovolníci a místní obyvatelé nám poskytli pomocnou ruku a nabídli nám jídlo, oblečení a ubytování.*

*Postupně jsme se začali seznamovat s jinými uprchlíky, kteří také prošli podobnými zkušenostmi. Společně jsme si vybudovali malé komunity, kde jsme si mohli navzájem pomáhat a podporovat se. Na Slovensku jsme zůstali jen pár dnů. Dostávaly se k nám informace, že v ČR se buduje velká komunita neslyšících uprchlíků a zkusili jsme poslední přesun. Tak jsme se ocitli v České republice.*

*Byla jsem vyčerpaná nespavostí a chtěla jsem jen padnout a najít nějaké místo, kde bych mohla spát. Po 3 dnech bez spánku v posteli jsem začala pociťovat vyčerpání a pocit, že padám do černé propasti. Naštěstí jsme narazili na dobrovolníky, kteří nás podpořili a našli útočiště prostřednictvím svých kontaktů. Všem dobrovolníkům, kteří nás podpořili, děkujeme a ať je Bůh chrání, ať mají štěstí a nikdy nezažijí to, co jsme zažili my.*



Z této části výzkumu vychází společný závěr: rodiny měly stabilní zázemí před útekem, zkušenost se sociálními službami minimální, spíše žádné a už vůbec ne pravidelné. Všichni měly problém během cesty na hranice s dostupností informací. To se změnilo až po příchodu na naše území, kde o ně i přes sluchový handicap bylo postaráno.

## 8.2 Příchod do České republiky a integrace

Toto téma bylo do rozhovoru zakomponováno z více důvodů. Existuje riziko diskriminace nejen kvůli zdravotnímu handicapu, ale také kvůli původu a případnému předsudku vůči ukrajinské menšině. Tématem je také uplatnění na trhu práce a seznámení se se sociálními službami, které fungují v ČR.

*Serhii: Vše proběhlo dobře, komunikace díky tlumočení byla skvělá. Ale měli jsme strach, nevěděli jsme, co nás čeká, co bude. Na ubytování si nemůžeme stěžovat, bydlíme na kolejích VŠ zdarma už rok a půl.*

*Liudmyla S. a Volodymyr: Protože máme kočky, byl problém nás ubytovat. Přijeli jsme do (město), kde jsme si dva dny odpočinuli a jeli do Prahy, kam jsme měli původně namířeno. V Praze jsme pobýli asi měsíc a museli jsme se opět stěhovat. Protože v Praze nebylo moc možností, vrátili jsme se do (město), kde máme ubytování v domě a kde mohou být i naše kočky. Zdarma.*

*Uliana: Ubytování je malé, takové studené a prázdné. Lepší je to doma, to je jasné, ale i tak jsme vděční.*

*Roman: Já jsem spokojený, bydlíme už rok a půl zdarma, nemůžeme si vymýšlet. Děkujeme za tuto možnost ČR.*

*Alisa: Bydlíme na kolejích VŠ s dalšími neslyšícími uprchlíky. Je to náročné, protože jsme každý jiný a vznikají tam spory. Jsme rádi za střechu nad hlavou, ale není to úplně vhodné místo pro miminko. Já neslyším, ale naše miminko ano, takže často pláče, pořád ho něco budí a já o tom nevím.*

*Tazatelka: Jak získáváte informace o svých právech a o tom, jak se orientovat v české společnosti?*

**Všichni shodně, odpověď upravena tazatelkou, neboť ve všech případech respondenti odpověděli stejně:** Máme skupinu na Telegramu, kde jsou neslyšící uprchlíci a navzájem se informujeme. Někomu se podaří něco zařídit a informuje o této možnosti ostatní.

**Arisa:** Nebo jde někdo do CZTN za sociální pracovníci a dozví se něco nového, informuje ostatní.

*Tazatelka: Jaká je role sociálních služeb ve vašem současném životě a jaké jsou největší překážky v získávání této podpory? (zkušenosti s nimi, důvod, jaké služby, kde jste zjišťovali informace, jestli jste navázali kontakt již před příjezdem do ČR a jak probíhá komunikace s pracovníky)*

**Liudmyla:** Jsou pro nás nepostradatelné. Vůbec nevím, jak bychom získali třeba finanční podporu. Existují překladáče, můžete napsat text, ale jako neslyšící psát sice umím, ale moc to nepřečtu, abeceda je jiná, znakové jazyky jsou jiné. Ani nechci domyslet, co by se stalo, kdybychom zůstali na Ukrajině, ale také nemůžu přemýšlet nad tím co by se dělo, kdyby nám tu nikdo nepomohl. Děkujeme moc.

**Roman:** Vlastně je to pořád nové, pořád se učíme a pořád objevujeme, jak moc je tu o neslyšící postaráno. Vám to možná nepřijde, berete to jako samozřejmé, ale my, co nemáme žádnou zkušenost, nebo ani nevíme, jestli něco takového funguje na Ukrajině, tak jsme stále v úžasu, kolik najednou informací máme. A ty informace platí. Není to tak, že někdo něco ví a pak se uvidí co z toho bude platit. Tady informace od Vás jsou platné.

**Julia:** Když už jsme byli v České republice, nejtěžší překážkou pro nás byl jazyk a odkud získat peníze na jídlo pro děti. Peníze, které jsme měli, jsme převedli na české koruny, zjistili jsme, že na celý měsíc to nebude stačit. Díky dobrovolníkům a lidem,

*kteří nám pomáhali, jsme postupně překonávali tyto bariéry. Ta solidarita byla a stále je neuvěřitelná. Nevíme, jestli to někdy dokážeme vrátit, nechceme být na obtíž. Celý život jsme pracovali, nechceme se na nic vymlouvat. Chceme pracovat.*

*Ať už tady nebo jinde na světě, lidé pracují a dělají vše možné, aby pomohli těm, kteří to potřebují. Na Ukrajině je teď trochu obtížnější situace kvůli válce, financování, nedostatku peněz a jídla, ale velké díky patří podpoře od Evropy a také od našich lidí přichází, někteří přispívají penězi dobrovolníkům, někteří zajišťují potřeby v oblastech, kde lidé zůstali bez domova, jídla a pomoci.*

**Oleg:** *Bylo těžké, když jsme se dozvěděli, že stát poskytuje humanitární pomoc penězi, ale abychom je mohli dostat, museli jsme čekat v šílené frontě 6-9 hodin. To si pak říkáš, že by bylo snazší pracovat a nežádat. Ale problémem je jazyk, možná víc než handicap. Také nevíš, jaké zde platí zákony, podmínky a zda to děláš správně. Víš jen jednu věc – jakkoli je to těžké, jednáš kvůli dětem.*

**Arisa:** *Moje největší zkušenost je díky těhotenství. Moje prosba o pomoc ohledně gynekologických prohlídek byla směřována na CZTN. Zde jsem se setkala se sociální pracovníci, která mi pomohla najít gynekologa a s tlumočnicí. Díky častému tlumočení jsem se postupně naučila více českých znaků. Jsem nadšená z českého zdravotnictví, zejména co se týče porodu a předporodní péče. Na Ukrajině jsem totiž neměla možnost tlumočení a mnoho informací mi chybělo. Přestože mám již pětiletého syna, pro mě bylo vše nové a často jsem vzpomínala jaké by to bylo mít i tehdy podporu tlumočnicka. V péči lékařů jsem se ale díky tomu cítila bezpečně. Postupem času jsem se naučila i to, jak funguje děložní čípek v těhotenství, co je epidurální anestezie, a hlavně o správném kojení. Samotný porod byl pro mě a mého muže velkým zážitkem. Na rozdíl od Ukrajiny, kde muži nesmí být u porodu, můj manžel s námi byl a společně jsme prožili tento výjimečný okamžik. I prostředí, kde jsem rodila na Ukrajině, nebylo příliš pohodlné. Popsala bych to jako velký sál s kachličkovými stěnami. Ležela jsem na tvrdém vozítku s velkými koly a měla nohy přivázané. Musela jsem tlačit, aniž bych věděla o pravidelném dýchání a kontrakcích pro usnadnění porodu. Na druhé straně v porodnici v (město) bylo prostředí jako doma. Porodní pokoj byl zařízen jako pohodlná ložnice, kde byly k dispozici různé pomůcky jako velký gymnastický míč,*

*sprcha, vana atd. Byla jsem nadšená z množství možností, které jsem měla k dispozici. Porodní pokoj a celková péče mi výrazně zlepšily zážitek z porodu.*

Během popisu této části opakovaně pláče a směje se, tlumočnice se také usmívá, manžel ji drží celou dobu za ruku a střídavě znakuje zmateně a „překřikují se“, kdo si víc z porodu pamatuje. Pro oba to byl opravdu velký zážitek.

***Tlumočnice ZJ M.:*** *Porod je pro každého tlumočnicka náročná tlumočnická situace. Přejete si, aby došlo k přenosu informací maximálně přesně, ale emoce s Vámi třískají. Jde o nový život. Bylo náročné překládat banální věci jako třeba to, že si může jít ulevit do sprchy, že se může pohupovat na míči, že může chodit, že může křičet a i nadávat. Ona se připravuje na porod miminka. Celá situace byla náročnější i v tom smyslu, že Alisa chtěla, ať s ní zůstanu v pokoji. Pro mě to znamenalo, že ať jsem seděla, kde jsem seděla, neměla soukromí. Ona ale to soukromí naopak nechtěla, tím, že jsem tam byla s ní, i když jsem koukala do mobilu, byla to pro ni chvíle bezpečí, už jen ta má přítomnost. Respektovala jsem to, nebylo mi to nepříjemné a pokud si to přála, byla jsem tam a seděla. Jakmile na ni přišel porod, bylo to velice rychlé, ona i její muž se všelijak nakláněli, aby viděli, jak miminko přichází na svět, chtěli vidět hlavičku. Byli dojatí, tekly jim slzy štěstí a radosti a já jako tlumočnice jsem se jim také neubráníla. Stála jsem naproti Alise, přímo před roztaženými nohama, tak si to přála. Hlavně vedle ní nebylo si kam stoupnout. Z jedné strany stál muž, kterého chtěla držet za ruku a z druhé strany jedna porodních asistentek, která jí pomáhala držet nohy. Viděla jsem VŠECHNO!!!!!! Jak miminko postupně přicházelo na svět. Celá situace byla dojemná, vše proběhlo bez komplikací. Potom po porodu miminka dostal tatínek příležitost přestříhnout pupeční šňůru, pro klienty to byl šok ve smyslu "to můžu? co když mu ublížím?" a zase, s uplakaným obličejem jsem se to snažila přetlumočit.... Navíc pořád byla komunikace ukrajinsko – česká, nebylo možné mít oba tlumočnický na sále, museli jsme to zvládnout naším zkombinovaným jazykem, který jsme si za ty měsíce vytvořily. Klientka neznala spoustu věcí vůbec, ani ve svém jazyce. Oba o porodu stále s nadšením vypráví. Miminko se navíc jako jediné z rodiny narodilo slyšící.*

*Tazatelka: Jak vnímáte svou zkušenost s integrací v České republice?*

*Julia: Co se týče integrace, mezi Českem a Ukrajinou je rozdíl opravdu velký a projevuje se v každodenním životě. Když žiješ rok v zemi, začneš vážit plusy a mínusy života lidí, financí, politiky a medicíny. Zkušenost s tím, že v jedné zemi dostaneš potvrzení o invaliditě, neznamená automaticky, že to uznají v České republice. Pak si můžu připadat diskriminovaná, přitom to posuzování by mělo být stejné. Já se neprobudím jedno ráno a nebudu najednou slyšet. Neumím posoudit, jestli jsou ty informace zkreslené kvůli jazyku, nebo kvůli nejasným podmínkám. Musíme se rychle zorientovat. Zde je mnoho otázek. Ale nestěžuji si.*

Výsledkem této části rozhovoru je shoda v tom, že jsou pro ně sociální služby zásadní. Podporu potřebují a usnadňuje jim orientaci v životě. Existuje spousta úředních odlišností a tím, že mají možnost využít služby profesionálních tlumočnicků, tak je mnoho věcí pro ně nových. Nevědí a nedokážou říct, jak to funguje na Ukrajině, protože tlumočnická služba tam není zasíťovaná, nefunguje, a tudíž nemohou srovnávat.

Pokud si nad něčím posteskli, bylo to spíše kvůli nedostatku informací. I za malým postěžováním si následuje dodatek, že jsou spokojeni a vděční za veškerou péči.

V jednom z důležitých záchytných měst v ČR, kde bylo uprchlické centrum byl kontakt navázán přes tlumočnicki ZJ. Tam se jim dostalo nejvíce informací. Všichni se shodli, že je ČR přijala dobře, oni se ale také snaží maximálně přizpůsobit. Nečekají, že za ně něco někdo udělá. Učí se ČZJ, našli si české neslyšící kamarády. Český jazyk – psaný je velký problém. S diskriminací se nikdo nesetkal, ani pracovně, ani u dětí ve škole. Ale zaznělo, že neví, jestli to není dáno i sluchovým handicapem a tím, že jsou od nich některé informace odizolované. Velkou motivací pro respondenty jsou jejich vlastní děti.

### 8.3 Bilancování a budoucnost

V této závěrečné části dochází poprvé během rozhovorů k rozdílným postojům, plánům a hodnocením. Rozdílné představy o budoucnosti se objevují dokonce i mezi jednotlivými páry, kdy jeden se vrátit na Ukrajinu chce a ten druhý už ne.

***Liudmyla S. a Volodymyr:** Uvažujeme o tom, že bychom tu už zůstali, moc se nám tu líbí. Máme prodloužené vízum, stále ubytování zdarma, majitel na nás čerpá příspěvek, každý z toho něco má. Děti jsou ve škole spokojené, jedno z nich dokonce řešilo nedávno se školní psycholožkou PPP<sup>10</sup>, to také na Ukrajině nemáme. Bylo potřeba pro syna připravit školní plán podpory, kvůli jazykové bariéře. To se daří.*

***Alisa (Olexandr):** Chceme se vrátit k životu, jaký jsme měli před válkou. Saša sezónně bude jezdit do ČR za prací a já s dětmi budeme na Ukrajině. Tam je to lepší, je to tam naše, náš domov.*

***Uliana:** Chci se už vrátit, vadí mi pocit, že to tu není moje, hlavně bydlení. Mám pocit, že tu jsem na obtíž i když si to asi dělám trochu sama. Vadí mi, že za mě rozhodl někdo jiný, vadí mi, že mi někdo vzal domov a svobodu.*

***Roman:** Mně se tu moc líbí, jsem spokojený v práci, mám tam české neslyšící kamarády, líbí se mi tu možnosti, které na Ukrajině nemáme, hlavně tlumočení. Žena se chce ale vrátit, tak nevím, jak se domluvíme. Uvažujeme i nad tím, že bych tu sezónně pracoval.*

V této části rozhovoru bylo opakovaně vidět, že ženy touží vrátit se zpět, mít to „svoje místo“ opět u sebe. U mužů převládá vděk za možnost pracovat a postarat se o své rodiny. Nemají problém pracovat sezónně. Zazní i to, že díky svému handicapu mohou být se svými rodinami a jsou jim prospěšní tady a teď, nemusí být na Ukrajině ve válce.

---

<sup>10</sup> Pedagogicko – psychologická poradna

**Liudmyla R.:** Líbí se mi tu, mám práci, syn je tu spokojený... Ale stýská se mi po domově, asi se chci vrátit.

**Serhiji:** já tu chci nadále pracovat jako dříve... Nechci nic měnit. Pro nás je vlastně situace v něčem lepší, jsme teď víc spolu jako rodina, nemusíme se rozdělovat kvůli mým odjezdům za práci.

**Julia:** Po roce války je těžké říct, že se něco vyřešilo, momentálně nežiješ, ale pouze existuješ, a i když chápeš, že je to těžké, musíš jít dál, rozvíjet se, učit se, abys mohl předat zkušenosti dětem. Komunikace se posiluje i díky tomu, že ne všichni známe podmínky a jazyk tady u Vás, a proto potřebujeme podporu. Co se týče místních lidí, mají smysl pro lidskost. Děti si navždy zapamatují vřelé přijetí Čechů v prvních dnech. Ve škole a ve společnosti jsme pocítili zcela jinou mentalitu.

**Tazatelka:** Na závěr rozhovoru, bych se Vás ráda zeptala, zda máte nějakou hezkou vzpomínku od té doby, co jste přišli do České republiky? Máte nějakou oblíbenou památku, jídlo nebo zážitek, který byste chtěli sdílet?

**Alisa:** Porod s podporou tlumočnicka, co bych dala za to, abych tu možnost měla i na Ukrajině. I porodní pokoj, nádherný. Na Ukrajině studený sál.

**Roman:** Mám pocit, že se ze mě stal jiný člověk. Jako by ve mě Češi probudili lepšího člověka. ČR má na mě dobrý vliv a dospěl jsem tu, nevím, jak to vysvětlit. Cítím se tu přijatý. I to je důvod proč bych tu chtěl zůstat.

**Irina:** Vůbec nevím, co bude, už měsíce jsem jako v mlze, teď ještě víc. Před pár týdny jsem byla v nemocnici. Můj muž mě opět zbil, měla jsem tržnou ránu na hlavě, musela jsem do nemocnice na šití, čekalo se strašně dlouho na tlumočnický, ale moc mi pomohli záchranáři, a hlavně další spolubydlíci na ubytovně. Postarali se o děti, než mě ošetřili, bála jsem se o ně, co by se stalo, kdyby se Vitalij probral a vystřízlivěl.

Z vyprávění a doplnění informací od tlumočnice vyplývá, že manžel paní Irinu opakovaně pod vlivem alkoholu napadal. Nyní ale na ubytovně měla zastání a pomoc

od dalších rodin, které se ji snažili chránit. Po posledním incidentu se odhodlala podat trestní oznámení. Když přijela Policie za Vitalijem, kterým byl agresivní i na ně došlo k tomu, že ho vykážali na 10 dní<sup>11</sup>. Jednu noc přespal na ubytovně a další den se rozhodl vrátit na Ukrajinu. Sociální pracovníce i tlumočnické se mu snažili vysvětlit situaci, že nutně nemusí opouštět ČR, že je zde prostor pro práci s ním a s celou rodinou, pokud jeho žena Irina chce, aby neodjížděl. Trval na svém. Než uplynulo 10 dní, odjel zpátky. Přišel se rozloučit s dětmi a Irinou. Dnes žije zpět na vesnici u Oděsy u své matky. Dětem občas zavolá přes videohovor v předem domluvený čas. Poslal už i pohled.

***Irina:** Je to zvláštní, že už tu není, ale konečně dobře spím, děti se také zklidnily, mám tu spoustu podpory jak od tlumočnicků, tak i sociální pracovníce a kolegyně na ubytovně. Je tu velká skupina pomocníků. Těším se na jaro a jak uvidím děti spokojené.*

***Liudmyla S. a Volodymyr:** Nikdy nezapomeneme na to, jak nás poprvé přivítali na ambulanci tlumočnické služby. Takové vřelé přijetí jsme nečekali.*

***Liudmyla R.:** První tlumočnice ZJ, kterou jsme potkali. (Město) je krásné, ráda se procházím, ale na české jídlo jsem si pořád nezvykla.*

***Julia:** Šťastným okamžikem je pocit bezpečí. Nyní se rozhodujeme, co v dalším životě. Tam, kde je bezpečno a budoucnost, můžeme plánovat život. V České republice nás velmi zaujaly starobylé hrady, kostely, nádherný Karlův most s tajemnými a historickými sochami. Srdce se mi chvěje, když vidím kvetoucí magnólie. Přála bych si vidět tu naši, doma na zahradě.....*

***Oleg:** Ochutnali jsme tradiční pokrmy jako bramborové knedlíky s omáčkou. Dětem se líbil trdelník s ovocem a zmrzlinou. Česká republika je také známá svým pivem a chutnou, vonnou kávou. Co nás ale nejvíce ohromilo, byly nádherné, nezaměnitelné krajiny. Zjišťujeme, že sem přijíždí spousta cizinců, aby si prohlédli města a jeho památky.*

---

<sup>11</sup> Institut vykážání při domácím násilí <https://www.mvcr.cz/clanek/domaci-nasili-institut-vykazani-a-dalsi-informace.aspx>



*Jediné, co bych ještě chtěl dodat při srovnání Česka a Ukrajiny, je korupce, která existuje v naší zemi, i přes válku. Kdyby tomu tak nebylo, měli by naši lidé jiný život.*

***Tlumočnice ZJ:*** *Pro mě určitě za celou dobu nejmotivnější zážitek bylo tlumočení u porodu.*

***Tlumočnice UZJ:*** *Mám spoustu okamžiků, dojemných i smutných při setkání s krajany, Žiju tu už dlouho, žiju přítomností. Ale teď se moc těším na návštěvu Ukrajiny, plánuju v červnu aspoň měsíc, moc se těším, potřebuji si přivonět k domovu.*

## 9 Diskuse

Po výzkumné části této diplomové práce následuje diskuse, kde se zaměřím na úvahy o vybraných tématech a snažím se získaná data zasadit do širších souvislostí. Ráda bych tuto problematiku doplnila o podněty a sebereflexi vycházející z mé vlastní zkušenosti a praxe v tlumočnické službě poskytující tlumočení českého a nově i ukrajinského znakového jazyka. Situace neslyšících ukrajinských uprchlíků v České republice je velmi složitá, a proto je důležité vytvářet dostupné nástroje a formy pomoci, které mohou neslyšícím obecně pomoci integrovat se do české společnosti a zároveň předcházet sociálnímu vyloučení. Neslyšící, navíc cizinci, jsou velmi křehkou a zranitelnou skupinou, jejich potřeby tak teprve začínají být reflektované, a proto je nutné těmto potřebám věnovat více pozornosti.

Během výzkumu jsem narazila na několik momentů, které působily pesimisticky. Nicméně jsem ráda, že se mi podařilo uskutečnit všechny rozhovory, i když někdy v omezeném formátu. Téma mého výzkumu se zaměřovalo na aktuální situaci neslyšících ukrajinských uprchlíků, kteří našli azyl v České republice po loňské ruské invazi na Ukrajinu. Získaná data přibližují jejich zkušenosti s útekem z Ukrajiny a napojením se na sociální služby určené pro jejich cílovou skupinu. Díky mé vlastní praxi v oblasti osvěty a práce s touto cílovou skupinou, jsem mohla poukázat na důležité aspekty, se kterými se museli vypořádat nejen klienti služby, ale i zaměstnanci a poskytovatelé těchto služeb.

Dle dostupných informací je tato diplomová práce první odbornou prací, která se systematicky zaměřuje na situaci neslyšících ukrajinských uprchlíků v sociálních službách u nás. S ohledem na úzké vymezení tématu nelze prozatím výzkum provést hlouběji a věnovat se blíže jednotlivým oblastem této problematiky. Proto by bylo velmi žádoucí navázat na téma dalšími detailnějšími výzkumy.

V teoretické části práce je poukázáno nejen na úskalí související se zahájením poskytování služeb pro ukrajinské uprchlíky, především na to, jak se služby musely pružně vypořádat s legislativou. Aby mohly být služby dostupné klientům v nejkratším čase po příchodu do České republiky, bylo nutné upravit legislativní požadavky z MPSV na konkrétní služby. Pokud by se čekalo na celý schvalovací

proces, bylo by možné poskytovat službu s několika týdenním zpožděním. Spoléhat se pouze na dobrovolnou činnost lidí ovládající ZJ bylo velmi riskantní, neboť docházelo ke zkreslení informací nebo předání nedostatečných informací. Zaměstnáním ukrajinských občanů, žijících dlouhodobě v ČR se tak služba dostávala do střetu s požadavky na zaměstnání osob bez odpovídajícího vzdělání, neboť chyběl i dlouhodobý výhled na možnost doplnění si vzdělání. Služby tak mimo svůj rozpočet musely řešit i náhlé finanční výdaje, které souvisely s proplácením činnosti těchto nových kolegů bez ujištění donátorů, že tyto výdaje budou kompenzovány. V této nejistotě služby poskytovaly činnost bezmála tři měsíce, než byly vypsány dotační programy na podporu služeb poskytující služby ukrajinským uprchlíkům.

K teoretické části zde doplňuji, že mezi další položky zvyšující výrazně finanční náklady, byl například bezmála trojnásobný nárůst týmových i individuálních supervizí zaměstnanců. Psychologická pomoc zaměstnanců tlumočících uprchlíkům byla nutností, aby mohla být služba poskytována dlouhodobě a bez výpadků. Ihned v počátku se totiž ukázalo, že psychický nápor během tlumočení v KACPU, kdy se opakují informace o hrůzách při útěku, jsou velmi těžkými tématy i pro profesionální tlumočníky, kteří často tlumočí onkologické diagnózy nebo výsledky na Policii. Po dvou letech pandemie Covid-19, kdy byli neslyšící úplně odříznuti od informací a funkci státu suplovaly právě tlumočnické služby, se situace opět opakovala. Často bylo na tlumočnicích, aby klientům vysvětlovali nutnost některých úkonů. Domnívám se, že tuto stránku by měl zastávat plošně stát tak, aby v přístupu k informacím nebyla žádná skupina osob diskriminovaná.

V praktické části jsem přinesla srovnání tlumočnických služeb v České republice a napříč Ukrajinou. Jedním ze zajímavých výsledků výzkumu je, že oficiální zdroje hovoří o dostupnosti sociálních služeb na Ukrajině, ale všichni respondenti uvedli, že o tlumočnických službách pro neslyšící v zemi svého původu nemají žádné povědomí. Zůstává tak otázkou, do jaké míry je to ovlivněno osvětou a skutečnou dostupností.

Během výzkumu se vynořila řada dalších témat, která by stála za rozpracování a mohla by být podkladem pro další výzkum. Velmi potřebný by byl plošný sociologický průzkum, který by poskytl aktuální informace o počtu neslyšících lidí v

České republice, jejich jazykových preferencích, věku, zaměstnání, národnostním složení a dalších údajích. Dále může pomoci zmapování situace neslyšících dětí pocházejících z rodin uprchlíků, ať už slyšících nebo neslyšících. Další možností by byl průzkum mezi pracovníky v sociálních službách a tlumočníky českého a ukrajinského znakového jazyka, aby se zjistily jejich zkušenosti se skupinou neslyšících cizinců a schopnost integrovat se do společnosti po jazykové stránce. Jistě by byl zajímavý i sociologický výzkum, který by sledoval vztahy uvnitř většinové komunity neslyšících nebo té národnostní, v tomto případě ukrajinské.

Konkrétním požadavkem na další výzkum, který vyplynul z praktické části, se domnívám je například téma vzdělávání neslyšících a jejich následné uplatnění na pracovním trhu. V České republice je dostupné omezené množství studijních oborů, které jsou určené pro osoby se sluchovým znevýhodněním, a kladen je důraz na důležitost středoškolského vzdělání. Bohužel praxe posledních 20 let ukazuje, že i když je vzdělání dostupné, následné uplatnění na pracovním trhu je pak velmi špatné, téměř nemožné. Nejčastěji se tak neslyšící uplatňují v grafických oborech nebo manuálních činnostech. Na Ukrajině je naopak kladen větší důraz na uplatnění se na trhu práce, což se odráží i v tom, že všichni respondenti jsou aktivní v řemeslných oborech, jako je např. stolař, cukrář, švadlena, zedník, kadeřnice aj. Jejich daleko větší samostatnost v běžných životních situacích, které jim život přináší, tak umožňuje, aby se obešli i bez využití podpory sociálních služeb. Vystává tak otázka, jak efektivně propojit systém vzdělávání a sociální práce a poskytování sociálních služeb, aby byly opravdu nástrojem podpory a neupíraly klientům jejich potenciál v osamostatňování se, zvláště pokud svůj handicap nevnímají jako nevýhodu.

Během rozhovorů se ukázalo, že účastníci získali klíčové kontakty na poskytovatele sociálních a tlumočnických služeb již během svého útěku díky svému spojení s členy neslyšící komunity napříč Evropou a možnosti využití sociálních sítí, kde se šířily informace o nabídce tlumočnických služeb v České republice. Zde se tedy potvrdilo, že nápad na natočení videa v ukrajinském znakovém jazyce ihned po začátku invaze a jeho sdílení mezi službami byl efektivní a splnil svůj účel. Mé zjištění se tak částečně potkává se studií Willoughbyho (2008), která tvrdí, že pro většinu neslyšících imigrantů bylo klíčové první náhodné setkání s tlumočnickem, který je

následně doporučil dalším službám a místům podpory. U nás nešlo sice o náhodné setkání, ale první zcela určitě.

V rámci výzkumu se neprokázalo, že by některý z participantů při navázání kontaktu s NNO pocítil diskriminaci. Naopak všichni shodně uvedli, že je pozitivně zaskočila vlna solidarity od českých občanů a jejich vřelé přijetí. Všichni se také shodli, že by rádi tento přístup oplatili a nezůstali nikomu na obtíž. Velmi pozitivně hodnotili následný přístup sociálních služeb, kdy už bylo jasné, že se v ČR na nějakou dobu usadí. Uváděli především podporu při nástupu dětí do škol, ve zdravotnictví, možnost využít tlumočnicka při porodu, ale i na Policii při řešení situace s domácím násilím.

Jedním ze závěrů výzkumu je rozdílný názor na setrvání v ČR. Ženy preferují návrat do vlasti, stýská se jim po domově. Muži uplatňují pragmatický přístup, kdy mají zde práci a mohou se postarat o rodinu. Shodně ale uvádí, že válka jim pomohla v tom, že je rodina nyní více pohromadě a jsou spolu více než před vypuknutím. Co se týče vývoje tlumočnických služeb, aktuální situaci vnímám pozitivně především proto, že se zvýšila osvěta a zdrojem informací tak nezůstávají pouze tlumočnické služby, ale dochází k propojení a mezioborové spolupráci. Během zpracovávání teoretické a praktické části této diplomové práce se ukazuje postupně i výsledek efektivní komunikace mezi sociálními službami a Kraji, MPSV, Úřadem vlády a dalšími donátory a tvůrci imigrační politiky. V neposlední řadě je nutné působit osvětově na komunitu Neslyšících jako takovou. Ta se totiž i v tomto případě ukázala být tím nejdůležitějším zdrojem informací pro příchozí uprchlíky.

V závěru diskuse bych ráda zmínila faktory, které byly limitující z mé strany. Hlavním omezením ve výzkumu bylo mé pouze základní ovládnutí českého znakového jazyka, které mi znemožňovalo samostatně vést rozhovory s respondenty či přístup k informacím bez pomoci tlumočnicka. V tomto případě bylo navíc nutné mít tlumočnický vždy dva, aby proběhlo tzv. relay tlumočení. Význam vysvětluji v teoretické části. Uvědomuji si také, že by mohl být rozsah výzkumu širší, pokud jde o obsah dotazů. Nicméně, hluboké kořeny nedůvěry neslyšících ve slyšící obecně a neznalost tlumočnických sociálních služeb omezily možnosti rozšíření výzkumu. Důležitou roli hrála i témata, která musela být volena velmi citlivě s ohledem na prožitá traumata během útěku. Nejednou během rozhovoru proběhlo u respondentů tzv. „zamrznutí“ nebo nezastavitelný pláč. To všechno bylo způsobeno vybavenou

vzpomínkou. V ten moment bylo nutné poskytnout i základní krizovou intervenci. V těchto okamžicích jsem měla pochybnosti o správnosti tématu k diplomové práci a zvažovala jsem jeho změnu. Nakonec ale sami respondenti posilovali důvěru v tlumočníky, sociální služby a podpůrné organizace a přesvědčovali mě o důležitosti tohoto tématu, že jsem se rozhodla práci dokončit ve stanoveném termínu.

Věřím tak, že rozhovory byly prospěšné pro obě strany a doufám, že tato práce přiblíží čtenářům tuto specifickou cílovou skupinu, jejichž odhodlání a motivace si nepochybně zaslouží pozornost.

## **Závěr**

Tato diplomová práce pojednává o „Mimořádné situaci v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím“. Má za úkol představit z blízka životní situaci, se kterou se nedobrovolně museli vypořádat ukrajínští občané, kteří uprchli do ČR po loňské invazi ruské armády na Ukrajinu. Popisuje tak nebezpečí, které jim hrozilo při útěku ze země a komplikace spojené s jejich sluchovým handicapem. Následně pak napojení na sociální služby. Úskalí, se kterými se potýkali a stále potýkají sociální služby poskytující tlumočení neslyšícím jsou přiblíženy též.

V teoretické části je popsána migrační politika v ČR, dále je představena cílová skupina neslyšících a jejich formy komunikace, služby a podpora na které mají nárok a následně propojení těchto cílových skupin. Stručně je popsán průběh a propojení neslyšících uprchlíků v okamžiku jejich příchodu. Následně je detailně na konkrétních příkladech uvedeno, jaké nástrahy čekaly jak na uprchlíky, tak na sociální služby, které se najednou musely přizpůsobit situaci bez ohledu na – v té době, platnou legislativu.

V praktické části je pak popsán výzkum a následné vyhodnocení. Z výzkumu vychází, jaké náročné požadavky jsou kladeny na uprchlíky, resp. cizince se sluchovým handicapem. Vedle skutečnosti, kdy je vyžadováno zvládnutí dvou cizích jazyků – českého znakového jazyka a češtiny je nutné u uprchlíků z Ukrajiny

pamatovat na další komplikaci v podobě odlišné abecedy (azbuka vs. latinka). Znalost jazyků je přitom klíčová pro přístup k informacím, integraci do společnosti, využití tlumočnických služeb a budování vztahů.

Dostupnost tlumočnických služeb je jedna z nejvíce vyzdvihovaných hodnot, které si neslyšící uprchlíci na životě v ČR cení. Fakt, že službu mohou využívat pravidelně a bezplatně jim integraci v nové zemi usnadňuje. Díky tlumočnickům českého a ukrajinského znakového jazyka se všichni neslyšící mohli po příchodu do země částečně zbavit nejistoty a soustředit se na proces začlenění do společnosti. Přítomnost tlumočnicka znamenalo komunikaci bez bariér s úřady v průběhu procesu při získávání azylu, lékařských prohlídek v těhotenství, následného porodu, ale i jednodušší řešení při nečekaných situacích související s příchodem do nové země. Všechna setkání s neslyšícími Ukrajinci byla a stále jsou velmi inspirující a obohacující. Věřím, že poznatky, které vzešly z výzkumu přispějí k další osvětě této úzce vymezené cílové skupiny, popř. budou inspirací k výzkumům dalším.

## Seznam literatury

1. Balíková, M., & Skaličková, Z. (2017). *Sociální práce s ukrajinskými rodinami v České republice*. *Rodina a společnost*, 4(2), 33-43.
2. Čermák, F. (2011). *Jazyk a jazykověda: přehled a slovníky* (Vyd. 4., V Karolinu 2., dopl). Karolinum.
3. Černý, J. (1998). *Úvod do studia jazyka*. 1. vyd. Olomouc: Rubico.
4. Červinková Houšková, K. (2004). *Svět neslyšících – část II*. *Ruce.cz: Informační portál o světě neslyšících* [online]. [cit. 2021-07-20]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/1/2-svet-neslysicich>
5. Dohnalová, E. (2012). *Úvod do sociální práce s migranty*, 1.st ed.; Olomouc. Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.
6. Dvorakova, J. (2020). *Role sociální práce při integraci ukrajinských migrantů v České republice*. *Sociální práce/Sociálna práca*, 20(1), 17-29.
7. Fenclová, J. (2005). *Ve světě sluchového postižení*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených.
8. Fialová, L. (2018). *Sociálněprávní aspekty práce s ukrajinskými migranty v České republice*. *Právník*, 157(7), 659-676.
9. Fikejs, J. (2004). *Svět neslyšících – část I*. *Ruce.cz: Informační portál o světě neslyšících* [online]. [cit. 2021-07-30]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/1/1-svet-neslysicich>
10. Fodorová, B. (2020). *Sociální práce s neslyšícími cizinci v ČR*. Praha: PVŠPS
11. Gregory, S., Knight, P., McCracken, W., & další (2001). *Problémy vzdělávání sluchově postižených*. Praha: FF UK.
12. Grosjean, F. (1982). *Life with two languages: an introduction to bilingualism*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
13. Hale, S., & Napier, J. (2013). *Research Methods In Interpreting: A Practical Resource*. London: Bloomsbury.
14. Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. přepr. a rozš. vydání. Praha: Portál.



15. Hrubý, J. (1997). *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu 1. díl*. Vyd. 1. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených.
16. Hrubý, J. (1998). *Kolik je u nás sluchově postižených?* Speciální pedagogika, 8(2), 5-20.
17. Jelínková, M., & Trlifajová, L. (2016). *Ukrajinská komunita v České republice: sociální sítě a zdroje sociální podpory*. Český lid: etnologický časopis, 103(1), 47-65.
18. Klima, P., & Šedivá, K. (2018). *Integrace ukrajinských přistěhovalců v České republice: výzvy a příležitosti*. Sociální studia, 15(1), 47-65.
19. Kolářová, K. (2019). *Ukrajinci v České republice – historický přehled a aktuální situace*. Mezinárodní vztahy, 54(2), 77-91.
20. Koldinská, K., Scheu, H. C., & Štefko, M. (2016). *Sociální integrace cizinců*. Praha: Auditorium.
21. Komorná, M. (2008). *Systém vzdělávání osob se sluchovým postižením v ČR a specifika vzdělávacích metod při výuce*. 2. opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka.
22. Kosinová, B. (2008). *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina – kultura neslyšících* (2., opr. vyd.). Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. s. 7-15.
23. Krahulcová, B. (2003). *Komunikace sluchových postižených*. 2. rozš. vyd. Praha: Karolinum.
24. Kratochvílová, K. (2021). *Svět neslyšících – část I*. Ruce.cz: Informační portál o světě neslyšících [online]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/234-coda-slysici-deti-neslysicich-rodicu>
25. Laca, S., & Laca, P. (2017). *Sociálna práca a sociálna pedagogika*. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, DP bl. Sály Salkaházi Rožnova.
26. Langer, J. (2008). *Znakový jazyk jako prostředek komunikace mezi učitelem a žákem*. In: VIII. Mezinárodní konference k problematice osob se specifickými potřebami a III. Dramaterapeutická konference [CD-ROM]. Olomouc: Univerzita Palackého.
27. Langer, J., & Suralová, E. (2006). *Surdopedie – andragogika*. Olomouc: Univerzita Palackého.

21. Macurová, A. (2019). *Jazyky v komunikaci neslyšících: český znakový jazyk a čeština*. Vydání první. vyd. Praha: Karolinum.
22. Macurová, A., & Zbořilová, R. (2018). *Jazyky v komunikaci neslyšících: český znakový jazyk a čeština*. Vydání první. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum.
23. Marešová, A. (2017). *Ukrajinské děti v českém školství: zkušenosti a výzvy*. Pedagogika, 67(3), 283-299.
24. Matoušek, O. (2007). *Sociální služby*. Praha: Portál.
25. Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce*. 3. Praha: Portál.
26. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
27. Novotný, V. (2019). *Ukrajinská menšina v České republice: historický přehled, současná situace a trendy*. Slovanský přehled, 105(1), 13-31.
28. Nursey, A.D., Rohde, J.R., & Farmer, D.T. (1991). *Ways of telling new parents about their child and his or her mental handicap: a comparison of doctors and parents*
29. Okrouhlíková, L. (2008). *Lexikografie a dostupné slovníky znakované češtiny*. (2. opr. vyd.). Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87218-16-7.
30. Pochtovyuk, O. (2017). *The Development of Social Work in Ukraine*. Journal of Social Work Education and Practice, 1(1), 7-12.
31. Prokopenko, O., & Kurliak, V. (2019). *The Development of Social Work Education in Ukraine: Challenges and Perspectives*. International Journal of Higher Education, 8(2), 81-88.
32. Soukup, V. (2016). *Vzdělávání a integrace ukrajinských dětí v České republice*. Pedagogická orientace, 26(2), 205-219.
33. Strieženec, Š. (2005). *Teória a metodológia sociálnej práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 80-969390-4-1.
34. Strnadová, V. (1995). *Jaké je to neslyšet: doplňková četba pro studenty speciální pedagogiky*. [S.l.]: Česká unie neslyšících.
35. Šťastná, E., & Königová, V. (2018). *Sociální práce a její instituce v kontextu společenských změn v ČR*. In Sborník vědeckých prací Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy v Praze (Vol. 8, No. 1, pp. 23-36).

36. Šťastná, L. (2020). *Zkušenosti sociálních pracovníků s ukrajinskými klienty v České republice*. Sociální práce/Sociálna práca, 20(4), 9-21.
37. Ulrychová, L. (2010). *Psychologie handicapu*. Dostupné z <https://docplayer.cz/1879660-Psychologie-handicapu.html>
38. Ulrychová, J. (2016). *Sociální práce s ukrajinskými migranty v České republice: překážky a možnosti*. Etnologická revue, 22(2), 221-234.
39. United Nations Development Programme. (2019). *Ukraine: Social Work Education in Ukraine*. UNDP.
40. Vacková, K. (2015). *Práce s ukrajinskými dětmi v českých školách: zkušenosti učitelů*. Pedagogický časopis, 60(4), 517-533.
41. Veselý, M. (2018). *Sociální integrace ukrajinských žen v České republice*. Gender, rovné příležitosti, výzkum, 19(1), 15-27.
42. Vágnerová, M. (2004). *Psychologie handicapu*. (2. vydání, dot.). Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-929-4.
43. Willoughby, L. (2008). *Catering to a Diverse Community: A Report on the Situation and Needs of Deaf People from Migrang Backgrounds Living in Victoria*. Dostupné z [https://www.expression.com.au/files/editor\\_upload/File/Research%20Reports/fullreportcateringtoadiversecommunity.pdf](https://www.expression.com.au/files/editor_upload/File/Research%20Reports/fullreportcateringtoadiversecommunity.pdf)
44. Záhrobská, R. (2019). *Ukrajinská menšina v České republice a její postavení v mezinárodních vztazích*. Časopis pro politiku a mezinárodní vztahy, 14(3), 80-94.
45. Zavadil, T. (2016). *Ukrajinská menšina v České republice: politická participace a zastoupení*. Politologický časopis, 23(4), 308-325.
46. Žáček, P. (2017). *Ukrajinská menšina v České republice: identita a etnické vztahy*. Etnografický časopis, 7(1)

#### INTERNETOVÉ ZDROJE:

<http://www.aktualne.cz>

<http://www.czso.cz>

<http://www.cztn.cz>

<https://www.cskp.cz/>

[https://dl1.cuni.cz/pluginfile.php/922932/mod\\_resource/content/1/Metodologie%20lingvistick%C3%A9ho%20v%C3%BDzkumu-L2.pdf](https://dl1.cuni.cz/pluginfile.php/922932/mod_resource/content/1/Metodologie%20lingvistick%C3%A9ho%20v%C3%BDzkumu-L2.pdf)

<https://www.cizinci.cz/documents/551336/568677/Integrace+cizinc%C5%AF+z+pohledu+neziskov%C3%BDch+organizac%C3%AD.pdf/24c8025f-41db-dd18-da16-c62cb4907058>

<https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

<https://www.mvcr.cz/clanek/sluzby-pro-verejnost-informace-pro-cizince-informace-pro-cizince.aspx>

<https://www.teiresias.muni.cz/comin/kurz-komunikace-se-sluchove-postizenymi/komunikacni-postupy>

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20190701>

[Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách](#)

[Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky](#)

[Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob](#)

## **Seznam tabulek a obrázků**

<a href="#"><u>Tabulka 1 - Počet přijatých ukrajinských uprchlíků .....</u></a>	<a href="#"><u>36</u></a>
<a href="#"><u>Tabulka 2 – Výzkumný soubor.....</u></a>	<a href="#"><u>45</u></a>
<a href="#"><u>Obrázek 1 – Znakovaná čeština .....</u></a>	<a href="#"><u>26</u></a>
<a href="#"><u>Obrázek 2 – Český znakový jazyk.....</u></a>	<a href="#"><u>27</u></a>
<a href="#"><u>Obrázek 3 – Mapa Ukrajiny.....</u></a>	<a href="#"><u>48</u></a>

## **Seznam použitých zkratk**

BP – Bakalářská práce

ČKTZJ – Česká komora tlumočnicků znakového jazyka

ČSÚ – Český statistický úřad

ČTK – Česká tisková kancelář

ČUN – Česká unie neslyšících

ČZJ – Český znakový jazyk

CZTN – Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím

EU – Evropská unie

MZS – Mezinárodní znakový systém

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MV ČR – Ministerstvo vnitra České republiky

SNN – Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob

UZJ – Ukrajinský znakový jazyk

ZJ – Znakový jazyk

## Seznam příloh

1. [Příloha 1- Informovaný souhlas s výzkumným rozhovorem](#)
2. [Příloha 2 - Souhlas se zpracováním osobních údajů](#)
3. [Příloha 3 - Souhlas se zpracováním osobních údajů tlumočnicka znakového jazyka](#)
4. Příloha 4 – Přepisy rozhovorů

Pozn. Přepisy rozhovorů jsou součástí DP ve zvláštním svazku, který je součástí DP, ale z důvodu ochrany respondentů je veden v režimu utajení.

## **PŘÍLOHA 1:**

### **INFORMOVANÝ SOUHLAS S VÝZKUMNÝM ROZHOVOREM**

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru Lindě Hudson, studentce oboru Sociální práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií rámci výzkumu pro její diplomovou práci. Byla jsem řádně informována o účelu práce a výzkumu zaměřeným na problematiku neslyšících uprchlíků v České republice.

Souhlasím s tím, že v práci budou uvedena citlivá data, ale nebude uvedeno mé jméno. Jsem si vědoma, že mohu odmítnout jakoukoliv otázku v rozhovoru nebo rozhovor kdykoliv přerušit, ukončit a svůj souhlas s rozhovorem vzít zpět. Přepis rozhovoru mi byl nabídnut k autorizaci a nabídnuta možnost komentovat elektronickou verzi. S těmito podmínkami dobrovolně a bez nátlaku souhlasím.

Jméno

Podpis:

Datum:

## **PŘÍLOHA 2:**

### **SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Já, ..... jsem účastnicí výzkumného rozhovoru, který v rámci své diplomové práce zabývající se problematikou neslyšících uprchlíků v České republice, provádí Linda Hudson, studentka oboru Sociální práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií. Pro tento účel souhlasím, aby můj rozhovor byl zpracován jen anonymizované podobě, bez souvislosti s mým jménem, rodinou, kontaktem na moji osobu.

V případě, že úryvky těchto rozhovorů budou součástí veřejných prezentací výsledků nebo publikací, smí být uvedeny pouze v anonymizované podobě bez mého jména a souvislosti s mojí osobou. Jsem si vědoma, že rozhovor bude nahráván prostřednictvím platformy ZOOM, jehož součástí je plný videozáznam/pouze zvukový záznam (nehodící se škrtněte) a následně přepsán do písemné podoby, aby mohl být použit pro analýzu.

Souhlasím/nesouhlasím, aby přepis rozhovoru byl součástí diplomové práce. Pokud nesouhlasím, jsem si vědoma, že přepis rozhovoru bude k dispozici na vyžádání školy u autorky diplomové práce za účelem hodnocení. Zvuková ani textová forma nebude žádným způsobem jako celek zveřejněn a veškeré citace, které budou pro účel výzkumu použity, nebudou obsahovat moje jméno. Po ukončení výzkumu a dokončení diplomové práce bude tento rozhovor archivován podle zákona č. 97/174 Sb. o archivaci a tím zprostředkován pro účely jiných výzkumů a dalších badatelů, ale pouze v anonymizované podobě, bez spojení s mým jménem a s mojí osobou.

Podpis:

Datum:

## **PŘÍLOHA 3:**

### **SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ TLUMOČNÍKA ZNAKOVÉHO JAZYKA**

Já, ..... jsem přítomna u výzkumných rozhovorů, které v rámci své diplomové práce zabývající se problematikou neslyšících uprchlíků v České republice, provádí Linda Hudson, studentka oboru Sociální práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií. Pro tento účel souhlasím, aby rozhovory mnou tlumočené do českého znakového jazyka a ukrajinského znakového jazyka byly zpracovány jen v anonymizované podobě, bez souvislosti s mým jménem a kontaktem na moji osobu.

V případě, že úryvky těchto rozhovorů budou součástí veřejných prezentací výsledků nebo publikací, smí být uvedeny pouze v anonymizované podobě bez mého jména a souvislosti s mojí osobou. Jsem si vědoma, že rozhovory budou nahrávány prostřednictvím platformy ZOOM jejichž součástí je **plný videozáznam/pouze zvukový záznam** (nehodící se škrtněte) a následně přepsány do písemné podoby, aby mohly být použity pro analýzu.

Souhlasím, aby přepisy rozhovorů byly součástí diplomové práce. Zvuková ani textová forma nebude žádným způsobem jako celek zveřejněn a veškeré citace, které budou pro účel výzkumu použity, nebudou obsahovat moje jméno. Po ukončení výzkumu a dokončení diplomové práce bude tyto rozhovory archivovány podle zákona č. 97/174 Sb. o archivaci, a tím zprostředkovány pro účely jiných výzkumů a dalších badatelů, ale pouze v anonymizované podobě, bez spojení s mým jménem a s mojí osobou.

Podpis:

Datum:



## **Bibliografické údaje**

Jméno a příjmení autorky: Bc. Linda Hudson

Studijní program: Sociální práce a sociální politika, kombinované studium

Název práce: Mimořádné situace v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím

Vedoucí práce: PhDr. Hana Hejná

Rok dokončení práce: 2023

Počty znaků hlavního textu práce (bez příloh): 127 345

Přímé citace: 3 480

Ostatní text: 23 957

Celkový počet znaků: 151 302

Název souboru umístěném na doprovodném CD: DP\_Hudson\_Linda\_Mimořádné situace v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím.pdf

Text práce ve formátu PDF: DP\_Hudson\_Linda\_Mimořádné situace v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím.pdf

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

Jméno a příjmení studenta: **Bc. Linda Hudson**

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

Název práce: **Mimořádné situace v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšícím**

Vedoucí práce: PhDr. Hana Hejná

**Technické parametry práce:**

Počet normostran textu (bez příloh): 70

Počet stránek příloh: 18

Počet titulů v seznamu literatury: 46

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

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

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

Oborová přílehlavost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

**Formální zpracování**

**Soutěž<sup>1</sup> ano?**

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**

**Soutěž<sup>1</sup> ano?**

Vhodnost a úroveň použitých metod

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

Využití výzkumných empirických metod

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

Využití praktických zkušeností

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

**Obsahová kritéria a přínos práce**

**Soutěž<sup>1</sup> ano?**

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

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

Naplnění cílů práce

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

Vyváženost teoretické a praktické části

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

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

<sup>1</sup> Soutěž o nejlepší diplomovou práci. Zaškrtněte, pokud práci doporučujete na základě kvalit v dané oblasti hodnocení.

v daném tématu

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:

Jaké zkušenosti pro Vaše profesní působení jste získala při zpracování teoretické i výzkumné části Vaší DP?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky; v případě doporučení do soutěže o nejlepší DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v souladu s Vámi výše označeným kritériem formální úrovně, obsahové reprezentativnosti, metodologie a přínosnosti práce pro teorii či praxi):

Autorka pro svou DP využila aktuální komplikovanou společenskou situaci a zvolila aktuální téma spojující sociální práci s cizinci a s poskytováním tlumočnické služby neslyšícím. Autorka navazuje na svou BP, která byla zaměřena na problematiku neslyšících cizincův a jejich zkušeností so sociálními službami v ČR.

DP má dvě části teoretickou a praktickou. V teoretické části se autorka snažila postihnout hlavní témata, která se týkají sociální práce s cizinci, se zaměřením na občany Ukrajiny v jejich aktuálních obtížích.

V praktické části autorka představuje své výzkumné šetření, ve kterém získala data z realizace polostrukturovaných rozhovorů s ukrajinskými neslyšícími uprchlíky. Ve vyhodnocení výzkumu se zabývá tématy života respondentů před válkou, útekem, příchodem a integrací a také představami o své budoucnosti. Komplikace rozhovorů bylo možno očekávat i ze studia teoretické části, ve které se čtenář dozvídá o specifčnosti znakového jazyka, který není universální. Realizace rozhovorů probíhala prostřednictvím tlumočnicků do ukrajinského i českého jazyka. Zpětná kontrola respondentů po přepisu jejich rozhovorů v ukrajinštině bylo také jedním z nezbytných kroků. Vyhodnocení zpracovaných dat kvalitativní metodou tematické analýzy se v souvislosti s obtížností získávání dat jeví jako rutinní záležitost. S ohledem na obtížnost realizace celého výzkumného šetření je nutné autorku ocenit za rozhodnutí se věnovat danému tématu. Data získaná výzkumem (osobní sdílení respondentů) se nedají získat jinak než tímto postupem.

V Diskusi autorka se svou odbornou erudicí komplexně reflektuje aktuálnost, současné podmínky uprchlíků z Ukrajiny, s akcentem na neslyšící. Diskuse je pro čtenáře velice inspirativní.

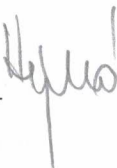
Formální zpracování odpovídá požadavkům na DP. Použitá odborná literatura odpovídá zpracovanému tématu. DP doporučuji k obhajobě.

**Doporučuji do soutěže o nejlepší diplomovou práci\***

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 6.5.2023



\* nehodící se škrtněte nebo vymažte

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Linda Hudson**

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

Název práce: **Mimořádné situace v uprchlické krizi z pohledu sociální služby a klientů služby poskytující tlumočení neslyšících**

Oponent práce: PhDr. Iveta Jelínková, MBA

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh):

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury:

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

Oborová příléhavost tématu

Originalita tématu a jeho zpracování

**Formální zpracování**

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

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

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

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

Využití výzkumných empirických metod

Využití praktických zkušeností

**Obsahová kritéria a přínos práce**

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

Naplnění cílů práce

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

Návaznost kapitol a subkapitol

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

--	--	--	--	--

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

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

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

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



Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost  
výsledků v praxi

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

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

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

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jaká konkrétní doporučení pro praxi vycházejí z Vašeho výzkumu.

Jaká omezení výzkumu byla pro Vaši práci nejpodstatnější.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Hlavním tématem předložené diplomové práce je problematika mimořádné uprchlické krize z pohledu sociální služby poskytující tlumočení neslyšícím a z pohledu jejich klientů. Zvolené zaměření práce je úzce spjato se studovaným oborem.

Diplomová práce je standardně dělena na část teoretickou a empirickou. Teoretická část je postavena na šesti hlavních kapitolách, v nichž se autorka z různých pohledů pokouší přiblížit hlavnímu tématu práce. První kapitola předkládané práce se zabývá problematikou cizinců v ČR včetně migrační politiky. Tato kapitola s třemi podkapitolami, z nichž některé rozsahem neodpovídají požadavkům je sama osobě obsahově plochá, deskriptivní. Druhá kapitola práce nás seznamuje se sociální prací. Ani zde není obsah podkapitol dostatečný, konkrétně informace v podkapitole Postavení sociální práce v ČR. Podkapitola 2.3 je pak pouhým výčtem okruhů sociální služby o ničem konkrétně nevypovídá. Podkapitola 2.4 svým obsahem nekoresponduje s jejím názvem. Třetí kapitola práce pak charakterizuje cílovou skupinu neslyšících a věnuje se jí s více úhlů pohledu, je nejrozsáhlejší, ale jednotlivé podkapitoly na sebe příliš logicky nenavazují. Čtvrtá kapitola je zaměřena na problematiku neslyšících a nedoslýchavých cizinců v ČR. Pátá kapitola práce se zabývá sociálními službami pro neslyšící. Závěrečná kapitola teoretické části práce se zaměřuje na sociální služby pro ukrajinské uprchlíky.

Struktura práce v této části je nepřehledná, tematicky roztržštěná do zbytečně velkého množství kapitol a dochází tak i k opakování některých témat. Do teoretické práce též nenáleží vlastní analýzy a hodnocení situace. V některých částech teoretické práce nejsou uvedeny zdroje nebo jsou nejasné (str. 14, 15, 33, 35, 40, 43, 44, 45).

Praktická, metodická část práce seznamuje s cílem výzkumu a výzkumnými otázkami. Nutno podotknout, že cíl práce je poukázat, popsat situaci, chybí formulace toho, co chce autorka vlastně zkoumat, nad čím bádát. Není vydefinována ani výzkumná otázka, autorka pouze uvádí okruhy otázek pro rozhovory a jejich podotázky. Dále autorka zmiňuje techniku sběru dat a výsledky výzkumu. I zde jednotlivé podkapitoly, jak jsou uváděny postrádají logiku. Autorka pro svůj výzkum zvolila kvalitativní metodu formou polostrukturovaných rozhovorů a pro vyhodnocení výsledků tematickou analýzu. Samotné vyhodnocení dat je však pouhým popisem průběhu rozhovorů, jejich samotné vyhodnocení je minimální. Minimální a nedostatečná je pak i reflexe autorky k samotnému výzkumu či jeho výsledkům, a je převážně pouhým přepisem rozhovorů. Dále, v názvu práce je uvedeno, že situace bude hodnocena z pohledu sociální služby,..... Tento pohled však v práci nenajdeme.

Je zřejmé, že autorka tuto problematiku zná, má o ní povědomí a rozhovory s respondenty, s ohledem na to, že jde o cizince, navíc neslyšící vyžadovaly z její strany velkou míru angažovanosti.

Formální stránka práce - jak je zmíněno výše, je zde absence zdrojů; nejednotné uvádění zdrojů; hlavní kapitola ne vždy začíná na nové straně, a to včetně Závěru; s některými zdroji uváděnými v Seznamu literatury autorka v textu vůbec nepracuje.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**  
Navrhovaná klasifikace: **2 - 3 – dle obhajoby**

V Praze 14. 5. 2023

  
PhDr. Iveta Jelínková, MBA