

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálněpedagogických studií

## **Bakalářská práce**

Anna Korčáková

Informovanost pracovníků v sociálních službách  
zaměřených na seniory o možnostech komunikace  
s klienty se sluchovým postižením

Olomouc 2023

Vedoucí práce: doc. Mgr. Jiří Langer, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Informovanost pracovníků v sociálních službách zaměřených na seniory o možnostech komunikace s lidmi se sluchovým postižením“ vypracovala sama pod odborným vedením. Dále prohlašuji, že všechny užití zdroje jsou zahrnuty v seznamu použité literatury.

## **Poděkování**

Upřímně děkuji vedoucímu mé bakalářské práce doc. Mgr. Jířímu Langerovi, Ph.D. za jeho trpělivost a nesmírnou ochotu. Děkuji také své rodině za jejich podporu a kamarádům za oporu, kterou jsem v nich měla nejen během vypracovávání bakalářské práce, ale i po celou dobu studia.

## Obsah

Anotace .....	<b>Chyba! Zázložka není definována.</b>
<b>Obsah</b> .....	<b>6</b>
Úvod .....	7
Teoretická část .....	8
Sociální služby .....	8
Legislativní ukotvení sociálních služeb .....	8
Sociální služby pro seniory .....	10
Domovy pro seniory .....	12
Sociální služby pro osoby se sluchovým postižením .....	13
Pracovníci v sociálních službách .....	13
Vzdělávání pracovníků v sociálních službách .....	14
Sluchové postižení .....	16
Terminologie v oblasti sluchového postižení .....	16
Důsledky sluchového postižení .....	16
Klasifikace sluchových poruch a vad .....	17
Technické a kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením .....	18
Komunikace osob se sluchovým postižením .....	20
Obecně .....	20
Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením .....	20
Orální komunikační systémy .....	21
Vizuálně-motorické komunikační systémy .....	22
Praktická část .....	24
Informovanost pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory o komunikaci s osobami se sluchovým postižením .....	24
Cíl a hypotéza .....	24
Metodologie kvantitativního výzkumu .....	25
Limity výzkumu .....	25
Předvýzkum .....	25
Výsledky dotazníkového šetření .....	26
Diskuze .....	32
Doporučení .....	34
Závěr .....	35
Seznam bibliografických citací .....	36
Anotace .....	41

## Úvod

Kvalita sociálních služeb ve velké míře stojí na poskytovatelích služeb v přímé práci, často jimi jsou pracovníci v sociálních službách. Jsou to lidé, kteří každý den ve své práci komunikují se svými klienty a bez jejichž zprostředkování služeb by ani žádné služby nebyly. Pracovníci v sociálních službách se průběžně vzdělávají v rámci svého zaměstnání. Tématy akreditovaných vzdělávacích programů bývají, která se v té či oné oblasti sociálních služeb vyskytují často a pracovníci se s nimi potýkají pravidelně. Může se ale stát, že sociální službu začne využívat člověk se sluchovým postižením a pracovníci se dosud s takovýmto postižením u klienta ve své praxi ani během vzdělávacích kurzů nesešli. Pro pracovníky, kteří mají náročné povolání, v němž zpravidla tráví osm až dvanáct hodin denně, a kapacitu na vzdělávání si naplňují kurzy od zaměstnavatele, pak může být náročné si v nepřehledném množství informací na internetu najít ty informace, které zrovna oni potřebují k základní komunikaci se svými klienty.

K napsání bakalářské práce na toto téma mě motivovala zkušenost, kdy jsem se setkala se situacemi, v nichž lidé se sluchovým postižením přišli o služby či produkty pouze proto, že jejich poskytovatelé neměli ani základní znalosti o tom, jak by mohli s člověkem s takovým postižením komunikovat. Také zaměření na pracovníky v sociálních službách jsem si vybrala, jelikož je mi tato profese blízká i díky mému předešlému studiu sociální činnosti a praxi.

Práce má dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou tři kapitoly. V první kapitole se zabývám sociálními službami, pracovníky v sociálních službách a jejich vzděláváním. Ve druhé části rozebírám sluchové postižení, jak se klasifikuje, jaké jsou jeho důsledky a které technické pomůcky mohou využívat. Ve třetí kapitole se zabývám zásadami při komunikaci s osobami se sluchovým postižením a také jednotlivými metodami komunikace osob se sluchovým postižením. V části praktické je popsán postup a výstupy z mého výzkumu zaměřeného na informovanost pracovníků v sociálních službách.

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda a jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách informováni o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením.

## **Teoretická část**

### **Sociální služby**

#### **Legislativní ukotvení sociálních služeb**

V ústavním zákoně, Listině základních lidských práv a svobod, kterou Česká republika, tehdy ještě Česká federativní republika spolu se Slovenskou federativní republikou, přijala roku 1991 (Zákon č. 23/1991 Sb.) se píše: „*Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost...*“ A právě důstojnost je jednou ze základních zásad sociálních služeb (Zákon č. 108/2006, § 2). Jak uvádějí Mach a Janečková (2019), na již konkrétnější způsoby uplatnění této zásady je možné podívat se do vyhlášky 505/2006, přílohy č. 2 do 1. standardu, podle kterého by se mělo předejít vytváření negativních reakcí okolí ve vztahu k uživateli v důsledku využívání sociální služby.

V České republice jsou sociální služby definovány v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“).

Do roku 2006 se sociální služby, tehdy pod názvem sociální péče, poskytovaly v rámci právních předpisů z osmdesátých let. Ty nepodporovaly sociální začlenění osob vyžadujících zvýšenou péči, dokonce klienti sociální péče neměli možnost zasahovat do procesu péče o jejich osobu (Michalík 2008). Zákony z osmdesátých let byly do roku 2006 upravovány pouze v určitých částech a neodpovídaly nově vznikajícím službám a potřebám klientů těchto služeb (Michalík 2008).

Zákon o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.) reguluje předpoklady pro poskytování sociálních služeb, příspěvku na péči, definuje druhy, formy, uživatele a financování sociálních služeb. Dále zákon formuluje náplň inspekce poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v odvětví sociálních služeb, ale také vymezuje předpoklady pro výkon povolání v sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.), které budou podrobněji popsány v kapitole Vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Sociální služby jsou: „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 3 písm. a)), z čehož Mach a Janáčková vyvozují, že se jedná o cílený proces. Tato definice je vlastně shrnutí definic/náplní činnosti všech druhů sociálních služeb.

Druhy sociálních služeb jsou (Zákon č. 108/2006 Sb., § 32):

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

Sociální poradenství se dělí na základní a odborné (Zákon č. 108/2006 Sb., § 32).

Jak uvádí Mach a Janečková (2015), základní poradenství v případě potřeby bezplatně poskytuje každá registrovaná sociální služba, a to i osobám, které danou sociální službu nevyužívají. Zato odborné poradenství poskytují sociální služby dle jejich typu a cílových skupin. Základní poradenství poskytuje: „...*informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace*“ (Kavloda, 2015, s. 3). Těmito informacemi nemusejí být jenom práva a povinnosti uživatelů sociálních služeb, ale také odkázání na další vhodné sociální služby (Zákon č. 505/2006 Sb., § 3).

Jak píše Mach a Janáčková (2015), odborné poradenství poskytují sociální pracovníci na více specifikovaná témata, často taková, která jiné sociální služby nepokrývají, jako jsou například oběti domácího násilí, závislosti na automatech či dluhové poradenství.

Služby jako osobní asistence, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře či domovy pro seniory jsou službami sociální péče, jelikož umožňují maximální možné začlenění do společnosti, díky podpoře soběstačnosti a zajištění důstojného prostředí a zacházení (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Služby sociální prevence jsou dle zákona č. 108/2006 Sb. takové služby, které se snaží zamezit sociální segregaci ohrožených skupin, pomoci jim překonat náročné sociální situace a tím také chránit společnost před škodlivými sociálními jevy. Mezi tyto služby patří například tlumočnické služby, sociálněaktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením či terapeutické komunity (Mach a Janáčková, 2015).

Dělení sociálních služeb dle formy (Zákon č. 108/2006 Sb., § 33):

- pobytové,
- ambulantní,
- terénní.

Pobytové sociální služby jsou podle zákona o sociálních službách služby, které se poskytují v pobytových zařízeních (Janečková, Číberová a Mach, 2016).



Ambulantní služby jsou poskytovány v zařízení sociálních služeb, do kterého uživatel dochází (Janečková, Číberová a Mach, 2016).

Terénní sociální služby jsou uživateli poskytovány v jeho přirozeném prostředí (Janečková, Číberová a Mach, 2016).

### **Sociální služby pro seniory**

V roce 2016 dle Čeledové, Kalvacha a Čevely (2016, s. 79) představovali 31 % cílových osob sociálních služeb v České republice senioři.

Z nejnovějšího shrnutí Vývoje obyvatel v České republice z roku 2021 (2022) vychází, že populace na území České republiky stárne. Jezná (2021) z výsledků posledního sčítání lidu popisuje jev, kdy v ČR žije více lidí starších 65 let, ale také, že se věk dožití zvyšuje. V roce 2019 bylo na nařízení Evropské komise provedeno šetření o zdraví, v jehož rámci bylo v České republice vedeno osm tisíc rozhovorů s osobami žijícími v soukromých domácnostech (ÚZIS ČR, 2020, Pištorová, 2021). Z výstupu Charakteristiky zdravotního stavu podle pohlaví a věkových skupin v roce 2019 lze vyvozovat, že zdravotní stav se s vyšším věkem zhoršuje. Pištorová o seniorech z výsledků šetření usuzuje, že:

- 90 % osob, které nezvládají některou ze základních denních činností, využívá pomoc a 40 % z nich by uvítalo více pomoci, než se jim dostává.
- 15 % z 10 % osob, které nezvládají některý ze základních úkonů péče o vlastní osobu a žádnou pomoc nevyužívají, by ocenilo více pomoci.
- I osoby, které mají velké obtíže nebo vůbec nezvládají některé z instrumentálních všedních činností (příprava jídla, nákup, vykonávání lehkých domácích prací, vykonávání těžkých domácích prací, užívání léků, telefonování, nakládání s penězi), ať žádnou pomoc nevyužívají, nebo ano, by byly rády za více pomoci.

Dlouhodobě ale není dostatek míst v sociálních službách pro seniory (EY, 2021).

Zde jsou vypsány sociální služby pro seniory dle formy poskytování:

Terénní:

- pečovatelská služba,
- osobní asistence,
- tísňová péče,

- telefonická krizová pomoc.

Pečovateľská služba je dle zákona o sociálních službách určena pro osoby, které mají sníženou soběstačnost (Zákon č. 108/2006 Sb.). Snížená soběstačnost může být zapříčiněna i vyšším věkem a obtížemi s ním se pojícími (Tomeš a Šámová 2017, s. 82). V rámci služby docházejí pečovatelé do domácnosti uživatelů a provádějí předem domluvené úkony (Život 90, 2023). Rozmezí poskytovaných úkonů lze nalézt ve vyhlášce 505/2006 Sb. v § 6.

Osobní asistence je poskytována klientům, kteří v úkonech péče o vlastní osobu potřebují pomoc další osoby (Čeledová a Čeleda, 2017). Na rozdíl od pečovatelské služby dochází osobní asistent do přirozeného prostředí za klientem na předem domluvený časový úsek a náplň jeho práce se může domlouvat či měnit přímo na místě, dle přání a potřeb klienta (Život 90, 2023).

Tísňová péče je „...nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.“ (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 41 (1)). Ve vyhlášce 505/2006 Sb. v sedmém paragrafu je dále specifikováno, že v rámci poskytování tísňové péče může být poskytována neodkladná pomoc při krizové situaci, uplatňování práv či zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a sociálně terapeutické činnosti.

Telefonická krizová pomoc je v zákoně o sociálních službách definována jako pomoc na přechodnou dobu pro osoby, které jsou v ohrožení života nebo jiné závažné životní situaci, na kterou akutně nestačí samy. Může se jednat o telefonickou krizovou pomoc či „pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí“ (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 56 (2) odst. b)).

Ambulantní:

- odlehčovací služby,
- sociálněaktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře.

Odlehčovací služba je poskytována jak terénně, ambulantně, tak i jako pobytová služba (Zákon č. 108/2006 Sb.). Klient službu může navštěvovat během dne, nebo ji využít i pobytově na dobu přechodnou (Život90, 2023). Některé služby, jako například Život90, v rámci odlehčovací

služby nabízejí mimo pečovatelskou péči i terapie, fyzioterapii, ergoterapii a další služby (Život90, 2023). Odlehčovací služby jsou často součástí některých domovů pro seniory (APEOS, 2023). Díky využití této služby si pečující osoby mohou na přechodnou dobu ulevit od péče a věnovat se vlastním povinnostem a činnostem (Cesta domů, 2023).

Sociálněaktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením mají za cíl zabránit sociální segregaci pomocí podpory soběstačnosti a překonávání obtížných situací (Armáda spásy, 2016).

Centra denních služeb poskytují stejné služby jako Sociálněaktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a k tomu i poskytují stravu, pomoc při osobní hygieně, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (Zákon č. 108/2006 Sb. § 65).

Denní stacionáře jsou určeny pro lidi, kteří mají sníženou soběstačnost a využijí některý z těchto úkonů: Pomoc při osobní hygieně a péči o vlastní osobu, poskytování stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím nebo základní sociální poradenství (Zákon č. 108/2006 Sb.; 505/2006 Sb.).

- Týdenní stacionáře,
- domovy se zvláštním režimem,
- domovy pro seniory.

Týdenní stacionáře bývají často poskytovány spolu s denními stacionáři, kde je jejich denní náplň často podobná, ale v rámci týdenního stacionáře jsou klienti v službě i ubytováni a jsou jim tak poskytovány služby vázající se k tomuto faktu (Česká alzheimerovská společnost, 2015).

Domovy se zvláštním režimem jsou domovy jako domovy pro seniory či osoby se zdravotním znevýhodněním, ale s ohledem na specifika jejich cílových skupin, jimiž jsou osoby se sníženou soběstačností zapříčiněnou chronickým duševním onemocněním, osoby se závislostí na návykových látkách či osoby s některým z typů demence (Čeledová, Čevela, 2017. s. 466)

Domovům pro seniory se věnuje další podkapitola.

### **Domovy pro seniory**

Jedná se o službu, která je zamýšlena jako pomoc pro klienty, kteří již nemohou zůstat v domácím prostředí ani s využitím ambulantních či terénních sociálních služeb (Dvořáčková, 2012).

Domovy pro seniory jsou pobytovou službou sociální péče (Mach, Janáčková, 2015), které ze zákona musí svým uživatelům poskytovat ubytování, stravu, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálněterapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Služba je určena pro osoby se sníženou soběstačností (Zákon č. 108/2006 Sb.) a jejich situace jim neumožňuje dále pobyt v domácím prostředí (Domov pro seniory Krč, 2023). Domovy pro seniory mají většinou podmínku, kterou je, aby klient nebyl mladší určitého věku, většinou se jedná o 65 let, ale někde i 60 či 57 let (MPSV, 2023). Další z častých podmínek je, že žadatel o službu nesmí potřebovat stálou lékařskou péči a nemůže vykazovat konfliktní jednání zabraňující klidnému soužití v domově (Domov pro seniory Krč, 2023; SueRyder 2023).

V rámci transformace sociálních služeb probíhá jejich deinstitucionalizace (Chrenková, 2022, s. 122), která nemá pouze za cíl minimalizovat potřebu pobytových služeb, jako je domov pro seniory, ale také jejich transformace do menších komunitních domovů (Čeledová, Kalvach a Čevela 2016). I proto je v doporučeném postupu od ministerstva práce a sociálních věcí (2021) popsáno, že by v domovech měly být pouze jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje.

### **Sociální služby pro osoby se sluchovým postižením**

Sociální služba určená primárně pro osoby se sluchovým postižením je tlumočnická služba (MPSV, 2023). Tlumočnické služby se poskytují v terénní nebo ambulantní formě (Zákon č. 108/2006 Sb. § 56), jejich cílem je zabránění sociálního vyloučení osob se sluchovým postižením, pomocí vyrovnání komunikačních příležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb. § 56, Tichý svět 2023). Služby mohou tlumočit do českého znakového jazyka, Lormovy abecedy, znakování ruku v ruce či dalších systémů užívaných osobami se sluchovým postižením popřípadě kombinovaným postižením spojeným se sluchovým postižením (Vyhláška č. 505/2006 Sb. § 21.).

### **Pracovníci v sociálních službách**

Pracovník v sociálních službách je pracovní pozice, spadající do okruhu pracovníků vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., § 115). Pracovní náplní těchto pracovníků v pobytových službách může být dle zákona (108/2006 Sb.): přímá obslužná práce „... *spočívající v nácvičku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty*

*a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb...“ Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. § 116, (1) a).*

Dále je v zákoně uvedeno, že může vykonávat základní výchovnou nepedagogickou činnost, především v nácviku soběstačnosti, ale také v aktivizačních programech. Pod dohledem sociálního pracovníka může také poskytovat základní sociální poradenství (Zákon č. 108/2006 Sb., § 116)

### **Vzdělávání pracovníků v sociálních službách**

Předpokladem výkonu práce pracovníka v sociálních službách je náležité vzdělání, které může osoba získat několika možnými způsoby (Zákon č. 108/2006 Sb. § 116 odst. 5). Jedná se buď o vysokoškolské vzdělání v oboru ošetrovatelství a dalších uvedených ve zvláštním právním předpisu zákona č. 96/2004 Sb. § 36 a nebo osob které absolvovaly střední odborné vzdělání popsané v prováděcím právním předpisu, viz tabulka č. 1.

<b>Název oboru vzdělání</b>	<b>Kód oboru vzdělání</b>	<b>Předchozí kód oboru vzdělání</b>
Sociální péče – pečovatelská činnost	75-41-M/003	75-46-6/01
Sociální péče – sociální činnost pro etnické skupiny	75-41-M/005	75-46-6/03
Sociální činnost – sociální pečovatelství	75-41-M/008	76-52-6/01
Sociální činnost – sociální vychovatelství	75-41-M/009	76-52-6/02
Sociální činnost v prostředí etnických minorit	75-41-M/010	75-97-6
Výchovná a humanitární činnost – sociálně výchovná činnost	75-41-M/012	76-45-6/01
Vychovatelství	75-31-M/002	76-41-6
Předškolní a mimoškolní pedagogika	75-31-M/005	76-50-6
Vychovatelství pro ústavy sociální péče	75-31-L/501	76-51-6
Rodinná škola – sociální služby	78-41-M/003	63-44-6/01
Charitativní služby	69-55-J/001	63-67-3
Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních – pečovatelské práce	69-55-E/005	55-91-2/02
Sociální činnost v prostředí etnických minorit	75-41-J/002	75-97-3

*Tabulka č.1: Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách*

V případě, že fyzická osoba nemá toto vzdělání, může odbornost získat na akreditovaném kvalifikačním kurzu v rozsahu

V první části kurzu, té základní se účastníci kurzu během 40 hodin mají dle výstupu z projektu Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách dosáhnout šestnácti praktických a teoretických cílů, mezi něž patří například znalost náplně jeho práce, porozumění standardům kvality péče, seznámení se se způsoby komunikace a interakce s klienty a znalost nutnosti přizpůsobování se v komunikaci s klienty v sociálních službách (MPSV, 2021).

Druhou částí kvalifikačního kurzu je specializační kvalifikační kurz, který se absolvuje při zaměstnání v jednom ze čtyř modulů. Každý z modulů je zaměřen na cílovou skupinu a formu poskytování konkrétní sociální služby, v jejímž rámci člověk kurz navštěvuje. V nich se cílová skupina osob se sluchovým postižením a senioři míjejí. Práce se seniory spadá do prvního modulu a práce s lidmi se smyslovým postižením do modulu druhého (MPSV koncepce, 2021). Tato část kurzu trvá 120 hodin.

Zaměstnavatel je pak dále povinen zabezpečit další vzdělávání v podobě akreditovaných programů. Pracovníci v sociálních službách musejí za jeden kalendářní rok dokončit 24 hodin akreditovaných kurzů (Zákon č. 108/2006 Sb. § 116 odst. 9).

Takový program může získat akreditaci po předložení ministerstvu práce a sociálních věcí tiskopis, jenž mimo jiné musí obsahovat seznam fyzických osob podílejících se na vzdělávání a doklady o jejich odborné kvalifikaci.

Tyto kurzy v České republice pořádají buď vzdělávací agentury jako Akademia.cz, Seduca či Zřetel, nebo přímo organizace poskytující sociální péči, jako například Fosa, o.p.s., Národní ústav pro autismus, z.ú. či Unie neslyšících Brno, z.s.

Momentálně akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách zaměřený pouze na některý aspekt práce s osobami se sluchovým postižením nabízí VIDIA Vsetín, a to o péči o klienty se sluchovým postižením (Vidia, 2023), a o základech komunikace s klienty se sluchovým postižením poskytuje kurz Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s. (Svaz Neslyšících A Nedoslýchavých V ČR, 2023).

## **Sluchové postižení**

### **Terminologie v oblasti sluchového postižení**

Terminologie v oblasti sluchového postižení se spolu s jazykem mění. Aktuální terminologický trend je ve zmínění nejprve osoby a až následně jejího postižení. Tím je dááno najevo, že je dotyčný na prvním místě člověkem a jeho součástí je jeho postižení, ale nedefinuje ho celého, jako kdyby se řeklo sluchově postižený (Hradilová a kol, 2023).

Specifikem v oblasti terminologie sluchového postižení je pak skupina Neslyšících. V okamžiku, kdy je slovo neslyšící napsané s malým počátečním písmenem, jedná se o druh sluchové vady, ale možný je také zápis s velkým počátečním písmenem, to pak označuje jazykově kulturní menšinu (Hradilová a kol. 2023).

Sluchové postižení není totéž jako sluchová vada či sluchová porucha. Jedná se o jev, kdy sluchová porucha má trvalý dopad na kvalitu života jedince (Kroupová a kol, 2016).

### **Důsledky sluchového postižení**

Sluchové postižení má dopad na více oblastí života. Na míře, v níž ho ovlivňuje, záleží na závažnosti postižení, ale také osobnostních předpokladech a přístupu ke ztrátě sluchu každého jedince (Hradilová a kol, 2023).

Vágnerová (2004) uvádí jako dopady sluchové ztráty:

- Zhoršená orientace v prostoru,
- narušení pocitu bezpečnosti,
- mohou být obtíže s rovnováhou.

Strnadová (in Skákalová 2016, s. 68) řadí dopady sluchového postižení do šesti kategorií:

1. Technické,
2. Orientační – nedostatek textového značení,
3. Informační,
4. Jazykové,
5. Psychogenní – nebo také postojové, možné narušení vztahů vzhledem k postojům, kdo se má přizpůsobovat komu, zda minorita majoritě či majorita minoritě,

6. Legislativní – ne vždy jsou optimálně utvořena pravidla pro provedení pro osoby se sluchovým postižením.

Hradilová (in Hradilová a kol, 2023) popisuje, jak se bariéry ukazují každý den, ať už se jedná o cestu MHD, kdy při náhlé události jsou informace hlášeny, ale nikde nejsou napsané, či při hovorech s kolegy, ať už se baví o pracovních povinnostech, nebo si povídají o přestávce, ale pro jedince se sluchovým postižením může být náročné hovor sledovat či poznat, zda někdo mluví vážně, či pomocí tónu v hlase používá ironii. V pultových prodejnách, kde je potřeba dorozumět se s prodávajícím, co si zákazník přeje, také snadno nastanou obtížné situace. Hradilová také uvádí, jaké obtíže pro osoby se sluchovou ztrátou komunikace během pandemie či i nyní, když komunikační protějšek má nasazený respirátor.

Hradilová (2023) také poukazuje na vztahové bariéry, které mohou vznikát z nedostatečné informovanosti širší společnosti, v jejímž důsledku si širší veřejnost nedokáže představit, co vše sluchová ztráta obnáší, či k osobám se sluchovým postižením veřejnost přistupuje s generalizovanými předsudky.

Pokud se narodí neslyšící dítě slyšícím rodičům, hrozí, že u něj vznikne období bezjazyčí, jelikož pro něj je přirozeným jazykem znakový jazyk, ale rodiče ho nemusejí ovládat. V důsledku toho bývá u těchto dětí opožděný vývoj funkční komunikace (Motežiková, 2023). Ve vztahu k slyšící většině nastává komunikační bariéra, která přispívá k sociální segregaci jedinců se sluchovým postižením (Potměšil, 2004).

Ze srovnání Bendové (In. Hradilová 2023, s. 91) lze vyvodit, že sluchová ztráta jako taková nemá dopad na psychické zdraví, ale důsledky a stresové faktory vyplývající z fungování ve společnosti, v níž je primární předpoklad, že každý slyší, zvyšují četnost psychických poruch.

### **Klasifikace sluchových poruch a vad**

Sluchová porucha je dočasná léze sluchu, jež se může změnit do sluchové vady. Ta je trvalou změnou sluchu, která může vyústit do sluchového postižení (Mukšnáblová, 2014).

Langer (2013) uvádí speciálněpedagogické dělení dle tří hledisek:

- Rozsah sluchové ztráty,
- místo vzniku sluchové poruchy,
- doba vzniku sluchové poruchy.

WHO (2001) uvádí dělení sluchových vad dle stupně ztráty sluchu v decibelech:



- žádná porucha či vada (0–25 dB);
- lehká porucha či vada (26–40 dB);
- střední porucha či vada (41–60 dB);
- těžká porucha či vada (61–80 dB);
- velmi těžká porucha či vada zahrnující hluchotu (81 dB a více).

Hložek (1995) uvádí druhy sluchové ztráty dle místa vzniku:

- **Převodní poruchy** – jsou způsobeny narušením převodu energie ve vnějším nebo středním uchu. Tento druh poruchy nikdy nemůže způsobit úplnou ztrátu sluchu, jelikož kostní slyšení není narušeno.
  - **Percepční vady** – jsou způsobeny poruchou funkce Cortiho orgánu v hlemýždi nebo narušením sluchové dráhy.
  - **Smíšené poruchy** – jsou kombinací obou předchozích typů.

### **Centrální vady**

Sluchové vady dělené dle doby vzniku jsou prelingvální a postlingvální (Hradilová, 2023). Prelingvální ztráta sluchu vzniká před upevněním mluveného jazyka, tedy přibližně do pátého až sedmého roku života. Postlingvální ztráta sluchu vzniká až po ukotvení mluveného jazyka, těmto lidem tato znalost zpravidla zůstává po zbytek života a mohou z ní čerpat při čtení, psaní či mluvení (Leonhardt, 2001). Krahulcová (2016) uvádí ještě skupiny hereditárních a kongenitálních sluchových postižení. Jedná se o jedince, kteří sluchovou poruchu zdědili nebo získali jiným způsobem již vrozeně.

### **Technické a kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením**

Sluchadla nebo také individuální zesilovače sluchu pomocí reproduktoru zesilují a modulují zvuk (Kašpar, 2008).

Je několik typů sluchadel, závěsná sluchadla, která jsou umístěna za uchem klienta, závěsná sluchadla s externím reproduktorem, jež jsou též zavěšena za uchem, ale mají reproduktor umístěný ve zvukovodu, a zvukovodová sluchadla, zavádějící zvuk přímo do zvukovodu (Audiologie-foniatrie, 2023; Sluchadla pro život, 2023)

Kochleární implantát nahrazuje funkci vnitřního ucha (Cochlear, 2023). Skládá se ze dvou částí. Zvukový procesor udržuje na pokožce magnet, v procesoru je i baterie, procesor následně převádí zachycený zvuk na mechanickou energii, kterou posílá do implantátu. Implantát je voperovaný pod kůží za uchem a elektrody z něj jsou zavedeny do hlemýžďe (cochlei) a ty vydávají elektrické impulzy do Cortiho orgánu (Hrubý, 1998).

Brouček a Skřivan (2014) uvádějí, že implantát, který funguje díky kostnímu vedení zvuku, BAHA, je je možnost kompenzace sluchu většinou u klientů, kteří trpí převodní, smíšenou či percepční vadou sluchu, kdy není možné nebo efektivní řešení sluchadly.

Nedoslýchaví mohou využívat osobní zesilovače sluchu, na nichž se dá upravit hlasitost, na některých i hloubka zvuku, mají v sobě filtry šumu a dají se používat společně se sluchadly (UNB, 2023).

Existuje mnoho pomůcek pro osoby se sluchovým postižením do domácnosti, jako je vibrační budík, zvonek se světelnou signalizací, ale také sluchadla k televizi, která mají nastavitelnou vysokou hlasitost a klient si může upravit hlasitost na každé straně tak, aby slyšel na obě uši, ale zároveň si nepoškozoval sluch zdravějšího ucha (UNB, 2023). Osoby s těžkou vadou sluchu také mohou mít nárok na zvláštní pomůcku, kterou může být mobilní telefon s určitou úhlopříčkou, pomocí něj může vést videohovory ve znakovém jazyce (vyhláška č. 408/2017 Sb.).

Indukční smyčky umožňují uživatelům sluchadel jasnější a nerušený sluchový vjem při komunikaci. Smyčka může být zabudována v prostorech, jako je pošta, divadlo, ale také na nádraží (UNB 2023).

## **Komunikace osob se sluchovým postižením**

### **Obecně**

Komunikace je základním předpokladem k úspěšnému začlenění se do společnosti. „*Komunikace je proces výměny, dorozumění a zprostředkování zpráv nebo informací všeho druhu.*“ (Krahulcová, 2019, s.11)

Komunikace může probíhat v písemné podobě, mluvené, znakované či nonverbální (Krahulcová, 2019).

Pro osoby se těžšími stupni sluchové postižení jsou přirozeným jazykem znakový jazyk, v České republice se jedná o český znakový jazyk. U osob s lehčími stupni sluchového postižení jsou přirozené jazyky zejména formy mluvené řeči, jako je český jazyk (Langer, 2013).

### **Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením**

Při komunikaci s osobou se sluchovým postižením je třeba brát ohled na druh jeho poruchy. Jinak bude člověk komunikovat s nedoslýchavým a jinak s neslyšícím (Novák, 2016).

V desaterech o komunikaci s osobami se sluchovou ztrátou se opakuje, že s takovou osobou je nutné komunikovat důstojně a s respektem, který podporuje i to, že pokud člověka se sluchovým postižením někdo doprovází, mluvíme na člověka s postižením, a ne na jeho doprovod (VZP, 2023; Felgerová, 2023).

K navázání kontaktu s osobou se sluchovým postižením je potřeba navázat zrakový kontakt, upoutat pozornost takového člověka se dá dotykem na rameni nebo paži (VZP, 2023).

Na osoby nedoslýchavé není třeba křičet, stačí mluvit mírně hlasitěji v přiměřeném tempu. Prostředí, v němž komunikace probíhá, by mělo být bez okolních hluků či ozvěny. Při komunikaci s osobami, které odezírají, je třeba dbát pravidel odezírání, jako je udržování si půl až čtyřmetrového rozestupu. Vhodné světelné podmínky obnášejí přiměřené osvětlení, ani příliš silné ani slabé a mělo by být stálé. Při komunikaci s osobou se sluchovým postižením je potřeba myslet také na místě, kde který z komunikačních partnerů stojí, aby ten, komu je odezíráno ze rtů nestál proti světlu. vhodných světelných podmínek, artikulovat zřetelně, ale ne přehnaně a předem si ujasnit téma, o němž se budete bavit (VZP, 2023; Felgerová, 2023; Langer, 2013).

Je třeba mít stále na mysli, že odezírání není snadná činnost a tak ani není zcela spolehlivé při čerpání informací (Strnadová, 2009).

## **Orální komunikační systémy**

Vývoj řeči se dle Krauhulcové (2014, s. 90) odvíjí od:

- stupně sluchového postižení,
- přítomnosti nebo absence dalšího postižení,
- věku a dosažení vývoje řeči, kdy sluchové postižení vzniklo,
- stimulačního rodinného prostředí z hlediska oboustranné komunikace,
- včasnosti diagnostiky,
- včasnosti speciálněpedagogické intervence.

Nejzávažnější důsledky pro vývoj orální řeči má dle Krauhulcové prelingvální a kongenitální ztráta sluchu. Od závažnosti sluchové ztráty se již během vývoje odvíjí také míra odlišnosti v ontogenezi vývoje řeči. Z nemožnost zvukové imitace zvukových podmětů tak pro vývoj řeči nepostačuje běžné působení okolí, ale vyžaduje odbornou péči jako je individuální logopedická péče či sluchový trénink (Krauhulcová, 2019; Langer, 2013). U dětí s těžkým sluchovým postižením je zachován reflexivní křik, emocionální křik a někdy také částečně prochází stádiem broukání a žvatlání. Z nedostatku sluchové kontroly už pláč zní tlumeně a hlasové projevy nejsou nijak časté (Krauhulcová, 2019). Přirozeně se tak hlasový projev vyvíjí tak, že postrádá rytmus a správnou modulaci mluvy.

Člověk s vyšší ztrátou sluchu než 70 dB nemá sluchovou kontrolu svého hlasu, který vede ke změně fonotace. Tuto změnu fonotace Böhme (In Krauhulcová, 2019) popisuje jako dysfonii s projevy v podobě kolísání hlasu, monotónního projevu a časté hlasové vady.

Ti, kteří se učí mluvit již se závažnou ztrátou sluchu, musí spoléhat na svůj zrak. Mluvu tedy napodobují nanejvýše to, co lze odvodit ze zrakové kontroly. Proto si děti a následně také dospělí uvědomují význam výrazu v obličejí na který se postupně při komunikaci detailně zaměřují. Nejedná ale pouze o sledování úst, nýbrž celé mimiky a též posturiky (Krauhulcová, 2019).

Odezírání také patří k důležité složce orálního komunikačního systému, ostatně je podstatnou součástí všech komunikačních systémů osob se sluchovým postižením (Langer, 2013). Jedná se ovšem o velmi náročnou činnost, která není spolehlivým zdrojem informací, dá se však rozvíjet cíleným tréninkem (Langer, 2013)

Dovednost odezírání ze rtů někteří, jako Strnadová (2009) či Hrubý (1999) považují za formu talentu.

Dle Langera Janotová (1999), rozlišuje tři fáze odezírání. První fází je takzvané primární odezírání, kdy uživatel pozná dle hlásek od určitého člověka slovo, ale porozumění významu schází. Vše se učí analogicky pomocí častého opakování. Druhou fází je lexikální odezírání, kdy si osoba se sluchovým postižením dokáže zrakový vjem z odezírání spojit s významem slova v aktivní slovní zásobě. A třetí fází či stádiem je odezírání integrální, při němž osoba se sluchovým postižením odezírá celý projev, ne pouze oddělená slova, dokáže ho pochopit a slova, která nedokázal odezírat si pomocí kontextu domyslí.

### **Vizuálně-motorické komunikační systémy**

Dle zákona mají neslyšící právo na užívání znakového jazyka ve všech oblastech života. Rozhodnutí každé osoby o volbě komunikačního systému má být plně respektováno (Zákon č. 384/2008 Sb. § 1 odst. 1).

Dle Krahulcové (2019) je pro vizuálně-motorické komunikační systémy příznačná jejich simultánnost, což znamená, že většinu času během jednoho okamžiku je předáváno více informací najednou, což u mluveného či psaného jazyka není možné.

Český znakový jazyk je přirozeným jazykem osob s těžkým sluchovým postižením. Není závislý na českém jazyce, má vlastní syntax a strukturu. Splňuje všechna kritéria pro plnohodnotný jazyk, který má podobně jako mluvený jazyk své dialekty (Krahulcová, 2016). V Zákoně o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob (384/2008 Sb. § 4 odst. 1) je popsáno, že je „...základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace“. Český znakový jazyk je jeden z vizuálně-motorických komunikačních systémů. Využívá znaky, mimiku, proxemiku a postoriku.

Znakový jazyk simultánně předává více rovin informací. Každý znakový jazyk má tyto tři aspekty (Stokore In Macurová, 2019):

- umístění znaku v prostoru,
- tvar ruky,
- pohyb ruky.

Znakový jazyk je tedy druh komunikace, při níž se dorozumívá pomocí znakování, užíváním znaků a nemanuálních složek, které mají gramatický význam v jazyce. Český znakový jazyk nemá písemnou podobu (Krahulcová, 2014).

Vývoj osvojování znakového jazyka u dětí probíhá jako u osvojování mluveného jazyka, kdy se znaková zásoba postupně rozšiřuje, existují i znaky dětské, které používají děti, ale pro dospělé se nehodí. Také se postupně logopedicky zlepšuje ukazování znaků (Krahulcová, 2019)

Dalším vizuálně-manuálním systémem komunikace osob se sluchovým postižením, zpravidla osob ohluchlých, je znakovaný český jazyk nebo také znakovaná čeština. Tento uměle vytvořený komunikační systém bývá často zaměňován za znakový jazyk, ale znakovaný český jazyk na rozdíl od českého znakového jazyka vychází z českého jazyka. Jedná se o uměle vytvořený komunikační systém (Krahulcová, 2016; Langer, 2013).

Gestuno je uměle vytvořený znakový systém ze 70. let 20. století, který měl být univerzálním systémem komunikace mezi neslyšícími po celém světě. Nyní ho ovšem ovládá pouze několik lidí, kteří ho používají především k překladům odborných textů (Krahulcová, 2016; Tetauerová, 2008).

Daktylní abeceda nebo také prstová abeceda, pomocí tvaru rukou napodobují tvar písmen, postupně tak píše slova, patří k nejpoužívanější metodě vizuálně stvárnění jednotlivých hlásek. Tato metoda se může využívat při sdělování nových a cizích slov, jako jsou jména či názvy. Prstová abeceda není mezinárodně univerzální. Mohou být abecedy jednoruční, nebo se v nich používají obě ruce. Obouruční abecedu zná i velké množství slyšící populace, což je její velkou výhodou především při komunikaci mezi slyšícím a neslyšícím (Okrouhlíková, 2016; Macurová a Zbořilová, 2018).

## **Praktická část**

### **Informovanost pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory o komunikaci s osobami se sluchovým postižením**

#### **Cíl a hypotéza**

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda a jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách informováni o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením. Byli osloveni pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory v České republice.

#### **Dále byly stanoveny tyto výzkumné otázky:**

VO1: Jsou znalosti o komunikaci s osobami se sluchovým postižením pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory pro jejich náplň práce dostatečné?

VO2: Jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách informováni o komunikaci s osobami se sluchovým postižením (kurzy, zaškolení, samostudium...)?

VO3: Jsou pracovníci v sociálních službách zaměstnavateli připravováni na komunikaci s klienty se sluchovým postižením?

VO4: Jaký způsob získávání informací o komunikaci s osobami se sluchovým postižením je pro pracovníky v soc. službách efektivní?

VO5: Mají pracovníci v sociálních službách dostatečné povědomí o problematice sluchového postižení (sluchová vada x sluchové postižení, kolik a jakým způsobem jednotlivé osoby se sluchovým postižením slyší)?

#### **K naplnění cílů bakalářské práce byly stanoveny hypotézy, a to:**

H1: Znalosti pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory o komunikaci s klienty se sluchovým postižením nejsou dostatečné.

H2: Pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory čerpají informace o komunikaci s osobami se sluchovým postižením především z internetu.

H3: Pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory jsou školeni o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením pouze v rámci školení v zařízení.

H4: Pro pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory je nejefektivnější zdroj informací o komunikaci s osobami se sluchovým postižením od kolegů, případně z kurzů zaměřených na tuto problematiku.

H5: Pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory nerozlišují mezi sluchovou vadou a sluchovým postižením, mají za to, že kochleární implantát a sluchadlo jsou 100% náhradou ztráty sluchu, že je potřeba na lidi se sluchovým postižením křičet a silně artikulovat a nebudou znát příliš mnoho informací o českém znakovém jazyce.

### **Metodologie kvantitativního výzkumu**

Kvantitativní výzkum pracuje s číselnými údaji, pomocí kterých zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu určitých jevů. Cílem metody je třídění a zjišťování příčin jevů. Respondenti jsou vybíráni tak, aby co nejpřesněji reprezentovali určitou populaci (Gavora, 2010).

Dotazník byl určen pracovníkům v sociálních službách v domovech pro seniory bez ohledu na to, zda osoby se sluchovým postižením patří do cílové skupiny zařízení, v němž jsou pracovníci zaměstnání. Dotazník se skládal z 31 otázek. Většina otázek měla uzavřený charakter, několik polootevřený a otevřený. Zahrnuty byly i intervalové škály. Dotazník byl vytvořen v programu Google formuláře, následně prostřednictvím ředitelů a ředitelky domovů pro seniory rozeslán pracovníkům v přímé péči. Respondenti byli předem informováni o účelu dotazníku k bakalářské práci a anonymitě odpovědí. Sběr odpovědí byl respondentům umožněn od 10. 6. do 17. 6. 2023. Odpovědělo celkem 67 respondentů z celé České republiky.

### **Limity výzkumu**

Limitem mého dotazníkového šetření je jeho elektronická online forma. I přes provedený předvýzkum se mohlo vyskytnout neúplné pochopení znění. Také není jistota, že všichni, kteří dotazník vyplnili, byli skutečně pracovníky v sociálních službách v domově pro seniory.

### **Předvýzkum**

Před rozesláním dotazníku respondentům proběhl předvýzkum. Zkušební skupinou byli tři pracovníci v sociálních službách v domově pro seniory. Byla zjišťována srozumitelnost dotazníku. Po předvýzkumu jsem upravila znění některých otázek a odpovědí.



## Výsledky dotazníkového šetření

### Cítíte se dostatečně připraveni na komunikaci s klienty se sluchovým postižením?



Graf č.1: Připravenost na komunikaci s klienty se sluchovým postižením

Na dotaz v šetření, zda se respondenti cítí dostatečně připraveni na komunikaci s klienty se sluchovým postižením odpovědělo celkem 32% respondentů, že jsou připraveni na tuto komunikaci, ale 66% z nich si je ale vědoma nedostatků v jejich připravenosti. Celých 35% dotazovaných si buď nebo jistých svou připraveností a nebo se ji neodvážila hodnotit.

hodnocení na škále	5	4	3	2	1
zastoupení v %	3,00%	24,00%	42,00%	14,00%	17,00%

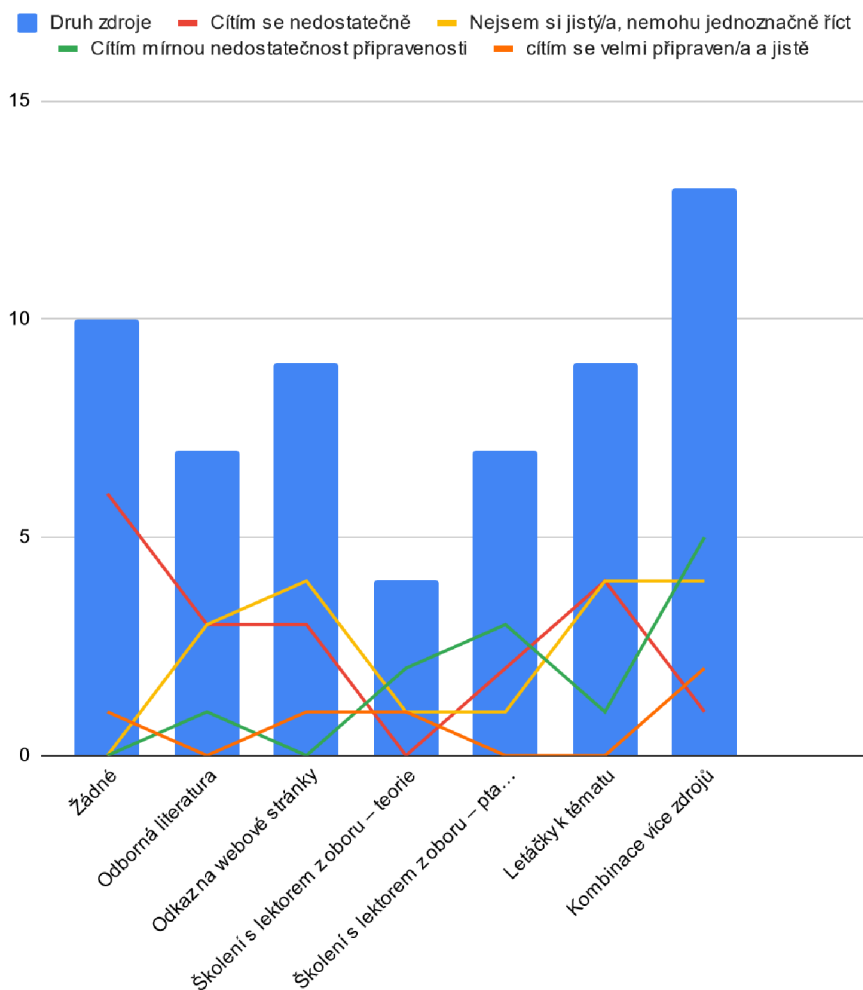
Tabulka vyjadřující odpovědi na otázku: „Cítíte se dostatečně informován/a o technologiích a nástrojích, které usnadňují komunikaci s klienty se sluchovým postižením?“

5- Ano, jsem velmi dobře informován/a a sám/sama aktivně tyto technologie využívám.

1- Ne, nemám žádné povědomí o těchto technologiích.

Je vidět, že velké množství respondentů, se vyjádřilo neutrálně a nepřiklonili se k ani jednomu z konců škály. Více respondentů se vyjádřilo na škále k nižší dostatečnosti informovanosti, i když pouze o 4 %. Z polí odpovídajících vyšší informovanosti (5-4) odpovědělo pouze 11% dotazovaných, že si je velmi dobře informováno o těchto pomůckách. Vzhledem ke zmínce o aktivním používání technických pomůcek v názvu tohoto bodu (5) je možné, že respondenti odpovídali i na aktuálnost faktu, zda pomůcky aktivně používají, což nemuselo být u všech respondentů možné, vzhledem uživatelům, kteří momentálně využívají služby jejich domova pro seniory.

## Připravenost na komunikaci ve vztahu k poskytnutým zdrojům informací od zaměstnavatele



Graf č.2 „Připravenost na komunikaci ve vztahu k poskytnutým zdrojům informací od zaměstnavatele“

V grafu č.3 je možné sledovat, jak si jsou pracovníci v sociálních službách jistí v komunikaci s klienty se sluchovým postižením, je zde ovšem vidět to jak si jsou zaměstnanci jisti ve vztahu k poskytnutým informacím o problematice od zaměstnavatele. Je vidět, že ti, kteří nedostali žádné informace od zaměstnavatele se necítí dostatečně informováni kromě jednoho z těchto respondentů, který dále vyplnil, že docházel na kurzy českého znakového jazyka.

U podávání samostatné odborné literatury zaměstnavateli pracovníkům v sociálních službách není vidět, že by následně pracovníci měli dojem dostateční informovanosti o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením. Dá se předpokládat, že když zaměstnanec obdrží odbornou literaturu bez předešlého školení či jiného vysvětlení, nijak mu nepomůže k získání nových informací.

Zjevné je také to, že ačkoli je podávání informací formou informačních letáčků populární jedná se o neefektivní metodu, obzvláště pak, pokud nejsou doplněny dalšími zdroji. Naopak kombinace více zdrojů informací výrazně zvyšuje počet kladných odpovědí a snižuje počet odpovědí negativních.

Připravenost škála	Prošli školením	Doba zaměstnání v DS	
		kratší dobu než 10 let	Delší dobu než 10 let
4	18,00%	8,00%	0,00%
3	10,00%	3,00%	13,00%
2	27,00%	18,00%	25,00%
1	9,00%	34,00%	29,00%
Nevím	36,00%	37%	33,00%

*Tabulka č.2: Pocit připravenosti na komunikaci s klienty se sluchovým postižením vzhledem k proškolení a době zaměstnání (ohodnoceno body 5 bodů – Zcela jistý v komunikaci 1 body – Nejistý, nepřipravený na komunikaci)*

Z tabulky nelze vyvodit, zda má doba zaměstnání v domově pro seniory výrazný vliv na získávání jistoty a připravenosti v komunikaci s klienty se sluchovým postižením.

Zajímavým jevem je, že ačkoli by se dalo očekávat, že respondenti, kteří absolvovali nějaké školení, budou spíše připravenější, a většina dat tomuto předpokladu také odpovídá až na kategorii odpovídající znalostem na pomezí jistoty a nejistoty v dovednostech komunikace s klienty se sluchovým postižením.



*Graf č.3: Vyhledávání informací na internetu*

48% respondentů někdy hledalo informace o komunikaci s klienty se sluchovým postižením a 38% z nich i navštívila online slovník do českého znakového jazyka. 42% respondentů

hledajících v online slovníku českého znakového jazyka nenašlo, co hledalo nebo jim to nebylo srozumitelné.

V dotazu, kde bylo možné zaškrtnout více odpovědí, na preferované zdroje informací dominovali kolegové (62%), internet (51%) a odborná literatura (37%).

V odpovědích na otázku na další zdroje informací byl zmiňován internet, či vyhledávání pomocí mobilního telefonu či vyhledávače Google.

Mezi zmíněnými stránkami, které pracovníci znají a využívají k získávání potřebných informací ohledně komunikace s klienty se sluchovým postižením stránky organizací Unie neslyšících, z. s., Tichý svět, o. p. s. a Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.

80% respondentů, kteří někdy hledali informace o komunikaci s osobami se sluchovým postižením, uvedli internet jako jediný či jeden z preferovaných zdrojů informací o této problematice.

Z 23% respondentů, kterým zaměstnavatel poskytl odkaz na webové stránky s informacemi o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením někdy tuto tematiku na internetu zkoumali dvě třetiny.

	podporování zaměstnavatelem	školením s odborníkem	proplacením kurzu o komunikaci	zaškolením zaměstnavatelem k tématu
z celku	55,00%	31,00%	7,00%	51,00%
podporování zaměstnavatelem dle kapacity zařízení				
<50	26,00%	24,00%	60,00%	35,00%
50-100	29,00%	29,00%		21,00%
100-150	21,00%	14,00%		26,00%
150-200	8,00%			3,00%
200-250				
>250	16,00%	33,00%	40,00%	15,00%

Tabulka č.3: Podpora informovanosti zaměstnavateli

Z tabulky vyplývá, že zaměstnavatelé, jejichž zaměstnanci mají pocit podpory ve vzdělávání o možnostech komunikace s osobami se sluchovým postižením upřednostňují zaškolování přímo někým v zařízení a nebo odborníkem, který do zařízení dochází.

Zajímavým jevem je také v jakých zařízeních někteří zaměstnavatelé proplácejí pracovníkům v sociálních službách kurzy o komunikaci s klienty se sluchovým postižením, že se jedná pouze o zařízení s kapacitou do padesáti klientů a zařízení pro více než 250 klientů.

Když se porovná množství pracovníků v sociálních službách, kteří v domově pracují déle než rok napříč zařízeními, je vidět, jak se jejich poměr k počtu pracovníků s kratší zkušeností v domově spolu se zvyšující se kapacitou zařízení zvyšuje.

V zařízeních pro maximálně 50 uživatelů pocítuje podporu od zaměstnavatele v dalším vzdělávání se o komunikaci s klienty se sluchovým postižením 60% z respondentů zaměstnaných v zařízení déle než 10 let. Z těchto zaměstnanců prošlo školením na téma komunikace s osobami se sluchovým postižením 70%. Z celkového počtu respondentů ze zařízení s kapacitou do 50 klientů prošlo školením 39%.

Pro tento vzorek respondentů, platí, že zařízení v nichž je maximální kapacita klientů 100, mají více pracovníků v sociálních službách, kteří v nich pracují déle než pět let a také získávají více podpory a prostoru pro další vzdělávání v oblasti komunikace s klienty se sluchovým postižením a to ať mají či nemají větší podíl těchto klientů. Může to být pocitem zaměstnavatele, že se již do takových zaměstnanců vyplatí investovat.

Nadpoloviční polovina respondentů uvedla, že pro ně má sdílení zkušeností a informací s kolegy velký význam. Jedná se o jeden z nejpreferovanějších zdrojů informací o komunikaci s klienty se sluchovým postižením.

59% respondentů, kteří uvedli, že sdílení zkušeností má vliv na získávání informací o komunikaci s klienty se sluchovým postižením také uvedlo, že se cítí připraveni na tento druh komunikace, zato z respondentů, kteří uvedli, že na ně sdílení zkušeností nemá vliv uvedlo pouze 16%, že se cítí připraveni na komunikaci s klienty se sluchovým postižením.

Z pěti respondentů, kteří absolvovali kurz znakového jazyka se čtyři cítí, že si jsou jistí v základech, jak komunikovat s klienty se sluchovým postižením. Tito respondenti si cenní zkušeností kolegů a polovina je vnímá i jako pomoc při rozšiřování jejich povědomí a prohlubování znalostí.

Ve třetí části dotazníku měli respondenti určit, zda uvedené výroky o tématice sluchového postižení jsou pravdivé či nepravdivé. Výroky se týkali oblastí, které mohou pracovníka v sociálních službách v domově pro seniory potkat.

Výrok, že sluchová ztráta a sluchové postižení jsou synonyma odpovědělo 94% respondentů správně.

Výrok „*Kochleární implantát je plnohodnotnou náhradou sluchu.*“ označilo 42% za pravdivý. Z těchto 42% respondentů 68% pracovníků má za to, že při komunikaci se sluchovým postižením je potřeba přehnaně artikulovat. Tito respondenti, kteří mají kochleární implantát za plnohodnotnou náhradu sluchu a domnívají se, že je třeba na lidi se sluchovým postižením přehnaně artikulovat se necítí dostatečně informováni nebo nedokáží své znalosti posoudit.

4% respondentů, která odpověděla, že sluchadlo je plnohodnotnou náhradou sluchu odpověděla i na výrok o kochleárním implantátu špatně.

„*Český jazyk není přirozený jazyk neslyšících, a proto pro ně nemusí být snadné číst/psát.*“ Je výrok, jenž byl 42% respondentů označen za nepravdivý. 61% z těchto respondentů prošlo ve svém zařízení školením, 21% absolvovalo kurz, zaměřený na komunikaci s osobami se sluchovým postižením. Nikdo z těchto pracovníků si nepřipadá dostatečně připraven na komunikaci s klienty, kteří mají sluchové postižení.

To, že odezírání ze rtů je 100% spolehlivé potvrdilo 16% respondentů. Z těchto 16% respondentů 60% má za to, že je na osoby se sluchovým postižením přehnaně artikulovat.

## Diskuze

Cílem práce bylo zjistit, zda a jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách informováni o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením. Níže jsou uvedeny hypotézy, které byly stanoveny pro naplnění cíle práce.

Dotazníkové šetření bylo určeno pracovníkům v sociálních službách v domovech pro seniory. Dotazník vyplnilo 67 respondentů.

Z dotazníku vyplynulo, že 38% respondentů si není jisto jak by ohodnotilo svou připravenost na komunikaci s klienty se sluchovým postižením. Ti, kteří své znalosti a dovednosti reflektovat dokázali, neměli za to, že by byli dostatečně připraveni na komunikaci s klienty se sluchovým postižením.

Zdá se, že vliv na připravenost mělo, jaké prameny informací zaměstnanci respondentům dali, kdy při samotném předání odkazů na webové stránky či odborné literatury rostlo množství nejistých či nedostatečných znalostí, ale po školeních či předání více zdrojů informací najednou, rostli počet odpovědí s dostatečnými znalostmi.

Doba zaměstnanosti v domově pro seniory neprokázala žádnou souvislost s úrovní znalostí informací o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením.

Respondenti uvedli, že nejvíce preferují čerpat informace od kolegů a z internetu. Z internetových stránek byli schopni uvést i několik konkrétních příkladů. Internet ovšem patří k nejčastějším zdrojům informací při aktivním vyhledávání informací o komunikaci s klienty se sluchovým postižením pracovníky v sociálních službách.

Pracovníci v sociálních službách od zaměstnavatelů získávají několik druhů zdrojů informací. Někteří zaměstnavatelé zajišťují pro své zaměstnance interní školení nebo školení od odborníků. Několik respondentů uvedlo, že má možnost docházet na kurz o komunikaci s osobami se sluchovým postižením na náklady zařízení. Zaměstnavatelé, kteří poskytují nějaké zdroje informací, nejčastěji poskytují informační letáčky.

Lze vyvozovat, že školení pracovníků, především školení s odborníky či školení zaměřené přímo na komunikaci s osobami se sluchovým postižením zvyšují připravenost pracovníků ke komunikaci s těmito specifiky a zvyšují i základní povědomí pracovníků v sociálních službách.

Z výzkumu vyplívá, že pro pracovníky v sociálních službách jsou důležitým zdrojem informací jejich kolegové. Ukázalo se také, že jim dodávají sebevědomí v přístupu ke komunikaci s klienty se sluchovým postižením.

Hypotéza č.1 se částečně potvrdila H1: *Znalosti pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory o komunikaci s klienty se sluchovým postižením nejsou dostatečné.*

Velká část respondentů neodpověděla, ale jinak většina hypotézu potvrdila. Je však potřeba říct, že se jednalo o sebehodnocení, tedy velmi subjektivní informace. Pro úplné potvrzení nebo vyvrácení této hypotézy by bylo třeba hlubšího zkoumání z více úhlů.

Hypotéza č.2 se potvrdila H2: *Pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory čerpají informace o komunikaci s osobami se sluchovým postižením především z internetu.*

Hypotéza č.3 se nepotvrdila H3: *Pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory jsou školeni o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením pouze v rámci školení v zařízení. Zaměstnavatelé poskytují řadu různých možností, kde získat informace o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením včetně nabídky kurzů mimo zařízení.*

Hypotéza č.4 se potvrdila částečně H4: *Pro pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory je nejeftivnější zdroj informací o komunikaci s osobami se sluchovým postižením od kolegů, případně z kurzů zaměřených na tuto problematiku.*

Z výzkumu bylo možné zjistit, že školení jsou efektivní, ale u sdílení informací mezi kolegy nebylo možné zjistit, zda je to efektivní způsob získávání informací, ačkoli se potvrdil velký vliv.

Hypotéza č.5 se částečně potvrdila H5: *Pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory nerozlišují mezi sluchovou vadou a sluchovým postižením, mají za to, že kochleární implantát a sluchadlo jsou 100% náhradou ztráty sluchu, že je potřeba na lidi se sluchovým postižením křičet a silně artikulovat a že nebudou znát obtíže v českém jazyce pro uživatele českého znakového jazyka.*

Hypotéza se potvrdila v bodech neznalosti obtíží v českém jazyce uživatelů českého znakového jazyka, v bodě v němž 39% respondentů zodpovědělo, že je nutné přehnaně artikulovat při komunikaci s osobami se sluchovým postižením a také v bodě u tvrzení, že kochleární implantát je plnohodnotnou náhradou sluchu, což se domnívalo 42% respondentů.



Hypotéza se ovšem nepotvrdila v bodech týkajících sluchadel a jejich míry náhrady sluchu a rozeznání pojmů sluchová ztráta a sluchové postižení.

Hlasitá mluva se jevila jako správná odpověď na sluchové postižení 29% respondentům.

### **Doporučení**

Z mého výzkumu vyplývá, že kolegové na sebe navzájem mají velký vliv při předávání zkušeností a znalostí, proto bych do praxe doporučovala, aby zaměstnavatelé dbali při vzdělávání pracovníků v sociálních službách na rovnoměrné rozložení zaškolených, například aby v každé domácnosti, oddělení, na patře či na směně byla jeden pracovník, který je informovaný o komunikaci s klienty se sluchovým postižením a přirozeně své znalosti mohl předávat svým kolegům. Domnívám se, že takto to může fungovat s jakýmkoli zaškolením, které není dostupné pro všechny.

Tento výzkum může být impulsem k vytvoření takového materiálu, který bude přehledný, bude v něm pouze to, co pracovník v sociálních službách v domově pro seniory potřebuje vědět a bude přehledný. Takového manuálu, který nebude potřebovat doškoloval či vysvětlovat, ale zároveň bude obsahovat všechny potřebné informace podané v kontextu.

Pro takový manuál, ale i mimo tvorbu manuálu by se toto šetření dalo použít jako rozcestí pro kvalitativní výzkumy. Kvalitativní výzkumy vycházející z této práce by se mohli zabývat co pracovník potřebuje vědět o komunikaci s klientem se sluchovým postižením, aby mu mohl poskytovat stejně kvalitní službu jako klientům bez sluchového postižení, mohl by se také zabývat nejefektivnějšími způsoby školení pracovníků v sociálních službách o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením.

## **Závěr**

Ve své závěrečné práci jsem se zaměřila na informovanost pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením. Tito pracovníci přicházejí do kontaktu s klienty každý den a pro pocit bezpečí a pohody klientů je potřeba, aby dokázali se všemi komunikovat, tedy i s klienty se sluchovým postižením.

Cílem bylo tedy zjistit, zda a jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách informováni o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením. V rámci dílčích cílů bylo zjišťováno jaké zdroje pracovníci v sociálních službách preferují, které zdroje jsou pro jejich vzdělávání efektivní a jak jsou jim informace o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením poskytovány zaměstnavateli.

V teoretické části jsem se snažila definovat sociální služby, především ty, jejichž cílovou skupinou jsou senioři a osoby se sluchovým postižením, zabývala jsem se také sluchovým postižením a pozornost zaměřila na komunikaci osob se sluchovým postižením.

Teoretická část má vytvořit podklad pro praktickou část.

Praktická část popisuje odpovědi z výzkumu, jejich interpretaci a následnou diskuzi.

Z výzkumu vychází, že pracovníci v sociálních službách nejsou dostatečně informováni pro komunikaci s klienty se sluchovým postižením, ale že se zaměstnavatelé snaží poskytnout zdroje z nichž mohou pracovníci čerpat informace a většina zaměstnavatelů podporuje své zaměstnance v dalším vzdělávání se o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením.

Ke zpracování bakalářské práce mě inspirovali zkušenosti, které jsem získala při studiu na střední škole, sociální činnosti. Vzhledem k mému zájmu o surdopedickou tematiku jsem uvažovala, jaké podmínky můžou mít klienti domova pro seniory, kteří mají sluchové postižení. Zpracování bakalářské pro mě bylo přínosné i pro mé další směřování v akademické činnosti.

## Seznam bibliografických citací

96/2004 Sb. zákon o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních). CODEXIS [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: [https://next.codexis.cz/legislativa/CR9632\\_2023\\_01\\_24?citation=unit-680&citation=unit-681#unit-680](https://next.codexis.cz/legislativa/CR9632_2023_01_24?citation=unit-680&citation=unit-681#unit-680)

*Armáda spásy srdce Bohu, ruce lidem. Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://armadaspasy.cz/pobocky/os-trava/socialne-aktivizacni-sluzby-ostrava/>

*Cílová skupina. Domov pro senior Krč* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.dskrc.cz/o-nas/cilova-skupina>

*Co jsou odlehčovací služby a kdy je využít. Sdílet péči je způsob jak předejít vyhoření.* In: asociacepéčeoseniory.cz [online]. Pardubice. [cit. 11.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.apeos.cz/co-jsou-odlehcovaci-sluzby-a-kdy-je-vyuzit-b26.html>

ČELEDOVÁ, Libuše a Rostislav ČEVELA, 2017. *Člověk ve zdraví i v nemoci: podpora zdraví a prevence nemocí ve stáří.* Praha: Karolinum. ISBN 9788024638287.

ČELEDOVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA, 2016. *Úvod do gerontologie.* Praha: Karolinu. ISBN 9788024634043.

*Česko stárne. Systém sociálních služeb ale nestačí už dnes* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: [https://www.ey.com/cs\\_cz/health/cesko-starne-system-socialnich-sluzeb-ale-nestaci-uz-dnes](https://www.ey.com/cs_cz/health/cesko-starne-system-socialnich-sluzeb-ale-nestaci-uz-dnes)

*Desatero komunikace s pacienty se sluchovým postižením.* vzp.cz [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.vzp.cz/poskytovatele/informace-pro-praxi/ostatni/komunikace-s-pacienty-se-zdravotnim-postizenim/desatero-komunikace-s-pacienty-se-sluhovym-postizenim>

*Desatero u komunikace s osobami se sluchovým postižením. Česká unie neslyšících* [online]. [cit. 20.06. 2023] Dostupné z: <https://www.cun.cz/cs/blog/2016/07/18/desatero-komunikace-s-osobami-se-sluhovym-postizenim/>

*Dítě se sluchovým postižením. Šance dětem* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/dite-se-sluchovym-postizenim>

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 9788024741383.

GAVORA, Peter, 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido. ISBN 9788073151850.

HLOŽEK, Zdeněk, 1995. *Základy audiologie*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého. ISBN 8070674989.

*Jak kochleární implantáty fungují. Cochlear* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.cochlear.com/cz/cs/home/diagnosis-and-treatment/how-cochlear-solutions-work/cochlear-implants/how-cochlear-implants-work>

*Jak můžeme komunikovat s lidmi, kteří špatně slyší?. SNNCR* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.snn-cr.cz/Hlavni-zasady-pro-komunikaci-se-sluchove-postizenymi>

*Jaké jsou typy sluchadel? Sluchadla pro život* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.sluchadlaprozivot.cz/a/3/jake-jsou-typy-sluchadel>

KAŠPAR, Zdeněk, c2008. *Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 9788087218150.

*Katalog podpůrných opatření pro žáky s potřebou podpory ve vzdělávání z důvodu sluchového postižení nebo oslabení sluchového vnímání* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <http://inkluzie.upol.cz/ebooks/katalog-sp/html5/index.html?&locale=CSY&archive=http://inkluzie.upol.cz/ebooks/katalog-po.xml4>

*Koncepce vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Evropský sociální fond, Operační program Zaměstnanost* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/KON-CEPCE\\_VZD%C4%9AL%C3%81V%C3%81N%C3%8D\\_PSS.pdf/ef452b1d-6091-236b-3511-01b6afe7eb8b](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/KON-CEPCE_VZD%C4%9AL%C3%81V%C3%81N%C3%8D_PSS.pdf/ef452b1d-6091-236b-3511-01b6afe7eb8b)

LEONHARDT, Annette, 2001. *Úvod do pedagogiky sluchovo postižitých: so 44 obrázkami, 15 tabulkami a 77 cvičeniami*. Bratislava: Sapiaentia,. ISBN 8096718088.

MACUROVÁ, Alena a ZBOŘILOVÁ Radka, 2018. *Jazyky v komunikaci neslyšících: český znakový jazyk a čeština*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 9788024634128.

*Ministerstvo práce a sociálních věcí odbor sociálních služeb a sociální práce- Doporučený postup 4/2021 Věcné podmínky pro realizaci projektů v rámci programu Sociální infrastruktury se zvýšenou energetickou účinností (REACT-EU)* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/1872028/V%C4%9Bcn%C3%A9\\_podm%C3%ADnky\\_v%C3%BDzvy+IROP+%C4%8D.+101+dle+REACT-EU\\_final.pdf/ae6921a2-56d7-6f6e-f082-96de9dee90da](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1872028/V%C4%9Bcn%C3%A9_podm%C3%ADnky_v%C3%BDzvy+IROP+%C4%8D.+101+dle+REACT-EU_final.pdf/ae6921a2-56d7-6f6e-f082-96de9dee90da)

MUKNŠNÁBLOVÁ, Martina, 2014. *Péče o dítě s postižením sluchu*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 9788024750347.

*Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/obory.pdf/7e91cf04-926b-edce-04fe-05a13b1c7ab7>

*Odlehčovací služba*. In: *Život90.cz*. [online]. Praha, [cit. 11.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/odlehcovaci-sluzba>

*Odlehčovací služby*. In: *cestadomu.cz*. [online]. [cit. 11.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.cestadomu.cz/odlehcovaci-sluzby>

*Péče o klienty se sluchovým postižením v sociálních službách. VIDIA Vsetín* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://vidiavsetin.cz/otevrene-kurzy/pece-o-klienty-se-sluchovym-postizenim-v-socialnich-sluzbach-140/>

*Pečovatelská služba*. In: *Život90.cz*. [online]. Praha, [cit. 11.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/pecovatelska-sluzba>

*Pro koho je služba určena. Sue Ryder* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.sue-ryder.cz/pro-koho-je-sluzba-urcena>

*Příručka pro praxi: Baha implantát* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.otorinolaryngologie.cz/content/uploads/2020/02/ppp-baha.pdf>

*Registr poskytovatelů sociálních služeb. Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?jsessionid=7A43DC72E367C54FD89472DA41EABAFc.node1?sd=domovy+pro+seni-ory&zak=&zaok=&SUBSESSION\\_ID=1687247036687\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?jsessionid=7A43DC72E367C54FD89472DA41EABAFc.node1?sd=domovy+pro+seni-ory&zak=&zaok=&SUBSESSION_ID=1687247036687_1)

*Slovník speciálněpedagogické terminologie. Česká společnost otorinolaryngologie a chirurgie hlavy a krku* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: [https://www.otorinolaryngologie.cz/content/uploads/2020/02/ppp-baha.pdfhttps://www.google.cz/books/edition/Slovn%C3%ADk\\_speci%C3%A1ln%C4%9Bpedagogick%C3%A9\\_termino/K9sYDgAAQBAJ?hl=cs&gbpv=1](https://www.otorinolaryngologie.cz/content/uploads/2020/02/ppp-baha.pdfhttps://www.google.cz/books/edition/Slovn%C3%ADk_speci%C3%A1ln%C4%9Bpedagogick%C3%A9_termino/K9sYDgAAQBAJ?hl=cs&gbpv=1)

TETAUEROVÁ, Ivana, c2008. *Mezinárodní znakový systém*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 9788087218259.

*Tlumočnické služby. Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 20.06. 2023] Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?sd=tlumo%C4%8Dnick%C3%A9+slu%C5%BEby&zak=&zaok=&SUBSESSION\\_ID=1687247684695\\_2](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?sd=tlumo%C4%8Dnick%C3%A9+slu%C5%BEby&zak=&zaok=&SUBSESSION_ID=1687247684695_2)

*Tlumočnické služby. Tichý svět* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.tichyvet.cz/>

TOMEŠ, Igor a ŠÁMALOVÁ Kateřina, ed., 2017. *Sociální souvislosti aktivního stáří*. Praha: Karolinum. ISBN 9788024636122.

*Typy sluchadel. Audiologie-foniatrie* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.audiologie-foniatrie.cz/sluchadla/typy-sluchadel>

Ústavní zákon č.23/1991 Sb., kterým se uvozuje Listina základních práv a svobod jako ústavní zákon Federálního shromáždění ČSFR [online]. [cit. 25.05. 2023]. Dostupné také z CODEXIS®: [https://next.codexis.cz/legislativa/CR3907\\_1999\\_01\\_01?citation=unit-80#unit-80](https://next.codexis.cz/legislativa/CR3907_1999_01_01?citation=unit-80#unit-80)

VÁGNEROVÁ, Marie, 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 8071788023.

Vyhláška č.505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 30.05.2023] Dostupné také z CODEXIS®: [https://next.codexis.cz/legislativa/CR14315\\_2023\\_01\\_01?zobrazit=obsah&citation=unit-478&citation=unit-479&citation=unit-480&citation=unit-481&citation=unit-](https://next.codexis.cz/legislativa/CR14315_2023_01_01?zobrazit=obsah&citation=unit-478&citation=unit-479&citation=unit-480&citation=unit-481&citation=unit-)

[482&citation=unit-483&citation=unit-484&citation=unit-485&citation=unit-486&citation=unit-487&citation=unit-488&citation=unit-489&citation=unit-490&citation=unit-491&citation=unit-492&citation=unit-493&citation=unit-494&citation=unit-495&citation=unit-496&citation=unit-497&citation=unit-498&citation=unit-499&citation=unit-500&citation=unit-501&citation=unit-502&citation=unit-503&citation=unit-504&citation=unit-505&citation=unit-511&citation=unit-515&citation=unit-520&citation=unit-523#unit-478](#)

*Vývoj obyvatelstva České republiky, 2022* [web]. 03-10-2022 [cit. 12.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/165591233/13006922u.pdf/bf09c9ed-53f4-46a6-b92c-ae1e873991c5?version=1.1>

*Základní kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Evropský sociální fond, Operační program Zaměstnanost* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/Sylabus\\_ZKK\\_2021\\_FINAL.pdf/ae6f2054-2da5-ee36-b2a1-c7f54e76b145](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/Sylabus_ZKK_2021_FINAL.pdf/ae6f2054-2da5-ee36-b2a1-c7f54e76b145)

*Základy komunikace s osobami se sluchovým postižením. SNNCR* [online]. [cit. 20.06. 2023]. Dostupné z: <https://www.snn-cr.cz/Zaklady-komunikace-s-osobami-se-sluhovym-postizenim-1.html>

*Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách*, [online]. [cit. 25.05. 2023]. Dostupné také z: [https://next.codexis.cz/legislativa/CR13840\\_2023\\_02\\_01?citation=unit-856#unit-856](https://next.codexis.cz/legislativa/CR13840_2023_02_01?citation=unit-856#unit-856)

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	Anna Korčáková
<b>Katedra:</b>	Ústav speciálněpedagogických studií
<b>Vedoucí práce:</b>	doc. Mgr. Jiří Langer, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2023

<b>Název práce:</b>	Informovanost pracovníků v sociálních službách zaměřených na seniory o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením
<b>Název v angličtině:</b>	Awareness of social service workers focused on the elderly about the possibilities of communication with clients with hearing impairment
<b>Anotace práce:</b>	<p>Bakalářská práce se zabývá tématem informovanosti pracovníků v sociálních službách zaměřených na seniory o možnostech komunikace s klienty se sluchovým postižením. V teoretické části jsou zahrnuty kapitoly Sociální služby, Sluchové postižení a komunikace osob se sluchovým postižením. Stěžejní kapitolou je komunikace a s ní spojené komunikační strategie. Empirická část má kvantitativní charakter a věnuje se informovanosti pracovníků v sociálních službách o komunikaci s klienty se sluchovým postižením. Výzkumné šetření probíhá za pomoci dotazníkového šetření. Cílem je zjistit informovanost pracovníků v sociálních službách o komunikaci s klienty se sluchovým postižením. Výzkum je zhodnocen pomocí otevřeného kódování formou analýzy.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Pracovníci v sociálních službách, sluchové postižení
<b>Anotace v angličtině:</b>	The bachelor thesis deals with the topic of awareness of workers in social services focused on the elderly about the possibilities of communication with clients with hearing impairment. The theoretical part includes chapters on Social



	<p>Services, Hearing Impairment and Communication of People with Hearing Impairment.</p> <p>The core chapter is on communication and related communication strategies. The empirical part has a quantitative character and focuses on social service workers' awareness of communication with clients with hearing impairment. The research is conducted using a questionnaire survey. The aim is to find out the awareness of social service workers about communication with clients with hearing impairment.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Social service workers, hearing impairment
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	
<b>Rozsah práce:</b>	33 stran
<b>Jazyk práce:</b>	Český jazyk