

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

Specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením  
v lokalitě hlavního města Prahy

Bakalářská práce

Autor: Terézia Holcová  
Studijní program: Sociální práce  
Specializace: B092301P Sociální práce v preventivních službách  
Forma studia: Kombinovaná  
Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Hradec Králové, 2023



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Terézia Holcová

**Studium:** F19BK0064

**Studijní program:** B0923P240001 Sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce v preventivních službách

**Název bakalářské práce:** **Specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy**

**Název bakalářské práce AJ:** Specifics of cooperation of employees of the Labor Office in cooperation with persons with hearing impairment in the locality of the capital city of Prague

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Bakalářská práce se bude věnovat průběhu spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy. Budou popsány zákonné povinnosti, možnosti a limity zaměstnanců Úřadu práce, také budou definována specifika osob se sluchovým postižením. Základním cílem je zjistit, jaké jsou možnosti a limity pracovníků Úřadu práce při spolupráci s osobami se sluchovým postižením z pohledu obou zúčastněných stran. Praktická část bude provedena formou kvalitativního výzkumu. Rozhovory proběhnou s pracovníky Úřadu práce.

Horáková Radka, 2012, Sluchové postižení: úvod do surdopedie, Praha: Portál. KRAHULCOVÁ, B., 2002, Komunikace sluchově postižených. 2. rozšířené vydání. Praha: Karolinum. Zákon č. 73/2011 Sb. Zákon o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů Zákon č. 435/2004 Sb. Zákon o zaměstnanosti

**Zadávací pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 30.4.2020

..

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci na téma Specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy vypracovala pod vedením vedoucí bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

## Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D., za cenné rady, věcné připomínky, trpělivost a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

## Abstrakt

HOLCOVÁ, Terézia. *Specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy*. Hradec Králové, 2022. Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové. Bakalářská práce. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Bakalářská práce se věnuje průběhu spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy. Jsou v ní popsány zákonné povinnosti, možnosti a limity zaměstnanců Úřadu práce. Bakalářská práce dále definuje specifika a potřeby cílové skupiny „osob se sluchovým postižením“. Základním cílem je zjistit, jaká jsou specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením z pohledu pracovníků Úřadu práce. Praktická část je provedena formou kvalitativního výzkumu. Rozhovory proběhly s pracovníky Úřadu práce v lokalitě hlavního města Prahy.

Klíčová slova: Osoby se sluchovým postižením, Úřad práce, Specifické potřeby, Komunikace

## Abstract

HOLCOVÁ, Terézia. *The specifics of the cooperation of the Labor Office workers with the hearing impaired in the locality of the capital city of Prague*. Hradec Králové, 2022. Philosophical Faculty, University of Hradec Králové. Bachelor Thesis. Leader of the Bachelor Degree Thesis: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

The bachelor's thesis is devoted to the course of cooperation of the staff of the Labor Office with persons with hearing impairment in the locality of the capital city of Prague. The bachelor's thesis further defines the specifics and needs of the target group "persons with hearing impairment". The basic goal is to find out what are the specifics of the cooperation of the Labor Office staff with the hearing impaired from the point of view of the Labor Office staff. The empirical part is carried out in the form of qualitative research. The interviews took place with employees of the Labor Office in the locality of the capital city of Prague.

Key words: Persons with hearing impairment, Labor Office, Specific needs, Communication

## Obsah

Úvod.....	9
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>11</b>
<b>1 Osoby se sluchovým postižením .....</b>	<b>11</b>
1.1    Základní vymezení pojmů .....	11
1.2    Rozdělení sluchových vad.....	13
1.3    Komunikace osob se sluchovým postižením.....	14
1.4    Kultura osob se sluchovým postižením.....	16
1.4.1    Identita části skupiny osob se sluchovým postižením.....	17
1.4.2    Kompenzační a zvláštní pomůcky.....	18
<b>2 Úřad práce .....</b>	<b>20</b>
2.1    Základní vymezení pojmu .....	20
2.2    Definice povinností, zodpovědností a úkolů jednotlivých částí Úřadu práce .....	21
2.2.1    Generální ředitelství .....	22
2.2.2    Poradní sbory.....	22
2.2.3    Krajské pobočky.....	23
2.2.4    Kontaktní pracoviště .....	24
2.3    Webové stránky Úřadu práce ČR.....	25
2.4    Pracovní pozice Úřadu práce pro spolupráci s osobami se zdravotním postižením	26
<b>3 Osoby se sluchovým postižením a jejich potřeby v kontextu Úřadu práce.....</b>	<b>29</b>
3.1    Potřeby osob se sluchovým postižením.....	30
3.1.1    Písemný projev a porozumění psanému textu .....	31
3.1.2    Tlumočení českého znakového jazyka a přepis mluvené řeči.....	33
3.1.3    Aspekty komunikace a jednání s osobami se sluchovým postižením na straně slyšících osob .....	34
3.2    Cílení Úřadu práce na osoby se zdravotním postižením .....	36
<b>Shrnutí Teoretické části.....</b>	<b>40</b>
<b>II. EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>41</b>
<b>4 Metodika provedeného výzkumu.....</b>	<b>41</b>
4.1. Cíle výzkumu .....	41
4.2. Výzkumná strategie.....	42
4.3. Metoda sběru informací .....	43
4.3. Zdůvodnění výběru výzkumného souboru a jeho popis.....	44
4.4. Popis organizace a průběhu výzkumu .....	45

4.5. Způsob zpracování získaných informací .....	46
4.6. Reflexe etických rizik výzkumného šetření a rizik zvolené strategie z hlediska validity výzkumu .....	46
<b>5 Popis a interpretace dosažených výsledků výzkumného šetření .....</b>	<b>48</b>
5.1 Prezentace a interpretace výsledků.....	48
5.1.1 Interpretace vztahující se k DC1 .....	48
5.1.2 Interpretace vztahující se k DC2 .....	51
5.1.3 Interpretace vztahující se k DC3 .....	54
5.2 Shrnutí výsledků výzkumu.....	56
<b>Závěr.....</b>	<b>59</b>
Seznam použitých zdrojů: .....	62
Seznam obrázků: .....	65
Seznam tabulek: .....	65
Seznam příloh: .....	65



## Úvod

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

Helen Keller

Tato bakalářská práce se zabývá specifiky spolupráce, ke které dochází mezi cílovou skupinou „osoby se sluchovým postižením“ a pracovníky Úřadu práce ČR (dále jen Úřad práce). Specifikována je lokalita – hlavní město Praha.

S touto cílovou skupinou se setkávám již od roku 2007, od roku 2017 potom v rámci svého zaměstnání v organizaci Tichý svět, o.p.s., která se snaží citlivým a vnímavým způsobem propojit majoritní svět „slyšících“ s minoritním světem „neslyšících“.

Postižení sluchu negativně zasahuje do života daného člověka. Díky sluchovému postižení vzniká komunikační bariéra, která zákonitě znamená ztíženou možnost vytvářet a upevňovat společenské vztahy či obecně se do společnosti začlenit. (Hradilová a kol., 2023)

Oblast služeb Úřadu práce (ať jde o zprostředkování zaměstnání, systém dávek či příspěvků poskytovaných Úřadem práce) je nedílnou součástí života také osob se sluchovým postižením. Proto je cílem bakalářské práce *zjistit, jaká jsou specifika spolupráce pracovníků Úřadů práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy.*

K naplnění cíle použiji strategii kvalitativního výzkumu a relevantním informačním zdrojem v praktické části bakalářské práce budou rozhovory s pracovníky Úřadu práce.

Aplikačním cílem je zjistit, jaké praktické kroky mohou pracovníci Úřadu práce podniknout za účelem odstranění některých přítomných bariér v jejich vzájemné spolupráci. Poskytování služeb Úřadu práce by pro tyto pracovníky bylo po odstranění bariér jednodušší a efektivnější. Zároveň by mohlo být dosaženo destigmatizace jednání s pracovníky Úřadu práce jako nepříjemné byrokratické povinnosti z pohledu osob se sluchovým postižením.

K naplnění hlavního cíle bakalářské práce mi dopomohou tři dílčí cíle, které jsem si stanovila:

Dílčí cíl č. 1 - Zjistit, jaké specifické potřeby mají osoby se sluchovým postižením v rámci spolupráce s pracovníky Úřadu práce z pohledu pracovníků Úřadu práce.

Dílčí cíl č. 2 - Zjistit, jaké možnosti a limity mají při spolupráci s osobami se sluchovým postižením pracovníci Úřadu práce.

Dílčí cíl č. 3 - Zjistit, jak tyto možnosti a limity umožňují, aby byly naplněny potřeby osob se sluchovým postižením při využívání služeb Úřadu práce.

Teoretickým východiskem pro dílčí cíl č. 1 bude částečně první kapitola, v níž vymezím cílovou skupinu „osoby se sluchovým postižením“ a také třetí kapitola, ve které popíši specifické potřeby osob se sluchovým postižením v kontextu jednání s pracovníky Úřadu práce. Ve druhé kapitole budu popisovat Úřad práce jako instituci, její ukotvení v legislativě a její jednotlivé části. Druhá kapitola bude tudíž teoretickým východiskem pro dílčí cíl č. 2. Pro splnění tohoto cíle však budou relevantní také informace obsažené ve třetí kapitole, neboť s limity a možnostmi pracovníků Úřadu práce úzce souvisí komunikační a další bariéry, které v ní popisují. K dílčímu cíli č. 3 se bude nejvíce vázat třetí kapitola, zejména pak části, týkající se primárně Úřadu práce.

Pro naplnění dílčích cílů i hlavního cíle mi budou cenným zdrojem poznatky získané od informantů z řad pracovníků Úřadu práce.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Osoby se sluchovým postižením

První kapitola definuje a vymezuje cílovou skupinu „Osoby se sluchovým postižením“. Jsou v ní popsány sluchové vady, způsoby komunikace a také některé prvky z kultury osob se sluchovým postižením. To vše vytváří specifické potřeby (o nichž bude pojednávat třetí kapitola této bakalářské práce), které tato cílová skupina má a tudíž velmi ovlivňují interakci sluchově postižených osob při jednání s různými institucemi, v případě zacílení této bakalářské práce – s Úřadem práce.

Tato kapitola se tedy váže k dílčímu cíli č. 1, jelikož obsahuje informace vymezující danou cílovou skupinu a částečně vytváří teoretické východisko pro jeho naplnění – zejména podkapitola týkající se míry ztráty sluchu a různých forem komunikace, které osoby se sluchovým postižením využívají.

Níže uvedené rozdělení sluchových vad a komunikační systémy osob se sluchovým postižením, jsou jasným dokladem toho, že *„osobní situace a potřeby osob se sluchovou ztrátou jsou v mnoha ohledech heterogenní a individuální.“* (Hradilová a kol. 2023:57) Porozumění, empatie a respektování důstojnosti člověka v kontextu jeho individuálních potřeb je nezbytnou součástí a dokladem profesionality při práci s osobami se sluchovým postižením.

### 1.1 Základní vymezení pojmů

Ze strany široké veřejnosti někdy dochází k chybnému označení lidí s jakýmkoliv typem sluchového postižení jako „neslyšící“ či dokonce zastarale jako „hluchoněmý“. Tato označení jsou však velmi nepřesná a neodpovídají skutečnosti, neboť sluchové postižení automaticky neznamená také vadu řeči. (Hradilová a kol., 2023) Slovo „hluchoněmý“ vnímají navíc osoby se sluchovým postižením velmi negativně, s hanlivým podtextem a negativní konotací.

Sluchové postižení může být na první pohled lidským očím neviditelné, avšak pro osoby, které s ním žijí, znamená život v tichu, bez běžných zvuků, které jsou pro ostatní samozřejmostí, nebo naopak s nepříjemnými zvukovými obtížemi, které přináší například tinnitus, což je „*medicínské označení pro hučení či šelest v uších.*“ [www.ftn.cz]

Jak uvádí Slowík, může se jednat o ztrátu podstatně ovlivňující běžný život člověka. „*Postižení (disability) znamená omezení nebo ztrátu schopností vykonávat činnost způsobem nebo v rozsahu, který je pro člověka považován za normální.*“ (Slowík, 2007:27)

Sluchové postižení je následkem vady v kterékoliv části sluchového analyzátoru, sluchové dráhy, sluchových korových center a také funkcionálně percepčních poruch. Vada sluchu je trvalé a nevratné poškození sluchu. Označení sluchově postižený, jak uvádí Slowík (2007), se týká různorodé skupiny osob, které mají odlišný stupeň a druh postižení. Zahrnuje kategorie osob neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých. Každou tuto kategorii charakterizují – kvalita (druh postižení), kvantita (velikost ztráty) sluchového postižení, také věk, kdy k postižení sluchu došlo, úroveň mentálních schopností, případné přidružené postižení a dosavadní péče.

Hradilová a kol. (2023) k výše zmíněným kategoriím doplňuje ještě osoby využívající kochleární implantát a osoby, které trpí presbyakuzií, čili nedoslýchavostí vlivem pokročilého věku či přímo stáří.

Horáková upozorňuje na různá hlediska, ze kterých lze na sluchové postižení nahlížet. „*Skutečnost, že osoba je neslyšící, lze podle Hrubého (1997) interpretovat z mnoha různých hledisek. Z medicínského hlediska se každá porucha funkce sluchového orgánu hodnotí jako sluchové postižení a vymezení kategorií funguje především z funkčního hlediska – podstatná je kvantita a kvalita sluchového vjemu.*“ (Horáková 2012:10) Existuje však také jiné hledisko, a to sociokulturní, které se zabývá sebeidentifikací osob se sluchovým postižením. Někteří z nich se necítí být kulturně sluchově postižení a nechtějí být mezi ně řazeni. Prvky kultury osob se sluchovým postižením jsou rozebrány v jedné z dalších podkapitol.

## 1.2 Rozdělení sluchových vad

Tato podkapitola je věnována vadám sluchu a vymezuje několik kritérií, podle nichž jsou sluchové vady klasifikovány.

Pokud lékař (nejčastěji v oboru otorinolaryngologie) diagnostikuje problém se sluchem, je důležité zjistit, co jej způsobilo a kde se v rámci sluchového ústrojí vada nachází. „Klasifikace sluchových vad se opírá o několik kritérií, kterými jsou například místo vzniku vady, období vzniku vady, stupeň postižení apod.“ (Slowík, 2007:74)

Z hlediska lokalizace vzniku postižení rozlišujeme dvě základní skupiny sluchových vad (Šlapák, Floriánová, 1999) – periferní a centrální.

Periferní nedoslýchavost či hluchota se dělí na převodní, percepční a smíšenou. U převodní vady jsou sluchové buňky v pořádku, ale nejsou rozkmitávány zvukem, jelikož se zastaví skrz zevní zvukovod a střední ucho. Příčinou převodní vady jsou překážky, které brání nebo ztěžují proniknutí zvuku z vnějšího okolí k smyslovým buňkám. Jedná se o kvalitativní poruchu.

U vady percepční dochází k poruchám ucha vnitřního, sluchových nervů či buněk. Dle Lavičky a Šlapáka (2002) se dále percepční vady dělí na kochleární (porucha přeměny zvuku v elektrický signál ve vnitřním uchu) a retrokochleární (porucha vedení zvukového signálu hlavovým kmenem a sluchovou dráhou v mozkovém kmeni). Zde se jedná o poruchu kvality i kvantity, v důsledku toho osoba se sluchovým postižením slyší zkresleně.

Smíšené vady vznikají kombinací převodního a percepčního typu.

V případě centrální nedoslýchavosti (hluchoty) „zde jsou zahrnuty komplikované defekty způsobené defekty postihujícími korový a podkorový systém sluchových drah. Jejich určení je obtížné a často jsou nutná opakovaná, časově náročná vyšetření.“ (Šlapák, Floriánová, 1999:26)

Podle období vzniku postižení lze vady rozdělit na vrozené (hereditární) a získané (postnatální). Přičemž k vrozeným vadám dochází na základě dědičnosti nebo v době vývoje dítěte a získané vady vznikají až po narození (v průběhu života).

Získané vady dále dělíme na (Horáková 2012:20):

- prelingválně získaná vada sluchu – vady sluchu získané před fixací řeči (do 6. roku života dítěte);
- postlingválně získaná vada sluchu – vady sluchu vzniklé po ukončení vývoje (fixace) řeči (od 6. roku života dítěte).

Stupeň sluchové ztráty je měřen v dB a výsledné hodnoty jsou odečítány od běžného rozsahu sluchového pole. Můžeme se setkat s různými stupnicemi vymezujícími sluchové postižení – např. klasifikace stupně sluchové ztráty dle Slowíka (2007):

- nedoslýchavý – lehce (sluchová ztráta 26-40 dB), středně (41-55 dB), středně těžce (56-70 dB), těžce (71-91 dB);
- neslyšící (91 dB a více)

V porovnání s klasifikací, kterou uvádí Mezinárodní zdravotnická organizace, se klasifikace dle Slowíka liší v tom, že neuvádí stupnici v dB pro normální sluch, který činí 0-25 dB velikost ztráty sluchu a taktéž je mírně v rozporu, co se přesného vymezení počtu dB týče.

### 1.3 Komunikace osob se sluchovým postižením

Vytvoření funkčního dorozumívacího prostředku je jednou z hlavních priorit edukace jedinců s postižením sluchu. (Souralová, 2005) Osvojit si a zvládnout komunikaci v přirozeném jazyce státu, ve kterém člověk žije, je přirozenou, možná i automatickou dovedností pro jedince bez sluchového postižení, kterou se učí od útlého dětství. „*Pro mnoho neslyšících však tato dovednost není snadno dosažitelná.*“ (Hradilová a kol. 2023:17)

Komunikační metody nejsou univerzální pro každého sluchově postiženého jedince. Důležitou roli zde hraje, zda se jedná o postižení vrozené či získané. Je proto nutné zvolit takovou techniku komunikace, která bude vyhovovat danému jedinci. V této situaci nám mohou být nápomocni jak psychologové, tak logopedi, foniatri a speciální pedagogové.

Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob č. 384/2008 Sb. v §1 odst. 2 uvádí: „*Neslyšící a hluchoslepe osoby mají právo svobodně si zvolit*

*z komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být v maximální možné míře respektována tak, aby měly možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv.“ [www.zakonyprolidi.cz]*

Rozlišujeme dvě skupiny komunikačních forem (Sobotková in Vítková, 2004):

- komunikační formy slovní podstaty – mluvená hlásková řeč, odezírání, psaný projev, vizuálně pohybové prostředky na slovním základu – pomocné artikulační znaky, daktylní řeč, náznakový systém a chirografické záznamy,
- komunikační formy neslovní podstaty – mimika, gestika, dramatizace, pantomima, znakový jazyk a protetické pomůcky.

Krahulcová (2003) uvádí ve své publikaci tyto komunikační prostředky sluchově postižených:

*Mluvená řeč* – této komunikační dovednosti se učí děti se sluchovým postižením stejně jako děti zdravé. Napodobují jazykové prostředí, kde vyrůstají a kde budou žít. Toto orální rozvíjení řeči je doprovázeno využitím sluchu pomocí sluchadel. U takto postižených jedinců se v mluvené řeči vyskytuje nezvyklý hlasový projev a také malá slovní zásoba (agramatismus). Mluvená řeč je doprovázena přirozenou mimikou a gestikulací.

*Odezírání* – označuje sledování mluvy zrakem a odhadování pravděpodobného obsahu jeho sdělení. Je to asi nejčastější způsob, který většina neslyšících ke komunikaci se slyšícími využívá.

*Daktylotika (daktylní abeceda)* – neboli prstová abeceda je soustavou znaků, které jsou tvořeny většinou prsty pravé ruky nebo prsty obou rukou. Různými polohami prstů se vyjadřují jednotlivá písmena, z nichž se tvoří vizuální obrazy slov. Využívá se u názvů a jmen, pro které není vytvořený znak.

*Pomocné artikulační znaky* – využívají se u malých dětí, převážně v logopedické péči při artikulaci a fixaci hlásek. Podporují správnou artikulaci, mají vztah k hláskám nikoli k písmenům. Děti pomocí vibračního citění a výdechového proudu vzduchu tvoří hlásky.

*Znakovaná čeština* – tu vytvořili slyšící lidé v důsledku potřeby komunikovat s osobami se sluchovým postižením. Představuje užívání jednotlivých znaků znakového jazyka, přidržuje se však gramatiky českého jazyka.

*Český znakový jazyk* – je základním dorozumívacím jazykem neslyšících v České republice. Představuje komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky (tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní částí trupu).

Přestože je dle zákona č. 384/2008 Sb. český znakový jazyk oficiálním základním komunikačním systémem a většina osob se sluchovým postižením jej považuje za svůj mateřský jazyk, není v České republice legislativně ukotven jako úřední jazyk.

*Čtení a psaní* – osoby se sluchovým postižením čtou a píší, ale napsanému textu nemusí rozumět a také jejich písemný projev nemusí být někdy srozumitelný (více rozvedeno v kapitole č. 3). Například může vypadat jako čeština cizince, který se česky učí.

Dále lze mezi komunikační techniky osob se sluchovým postižením zařadit komunikační systémy používané i u lidí, kteří z různých důvodů nejsou schopni komunikovat verbálně, a ani zvládnout vizuálně-motorické formy jazyka. Jedná se o systémy alternativní a augmentativní komunikace, jakými jsou např. facilitovaná komunikace, piktogramy, Makaton, systém Bliss, sociální čtení a další.

#### 1.4 Kultura osob se sluchovým postižením

Na pojem kultura a jeho význam můžeme pohlížet z různých hledisek. Pro tuto bakalářskou práci se pro vyjádření a popis kultury osob se sluchovým postižením hodí nejvíce tato definice:

*„Kulturou určitého společenství se míní jeho zvyklosti, symboly, komunikační normy a jazykové rituály, sdílené hodnotové systémy, předávané zkušenosti, zachovávaná tabu.“*  
(Průcha 2001:31)

Federace rodičů a přátel sluchově postižených, která byla založena v r. 1990, dala české lingvistice podnět na „*rozdíly mezi neslyšícími a slyšícími nahlížet jako přirozené kulturní rozdíly, chápat neslyšící jako jazykovou a kulturní menšinu s právem na vlastní*



*jazyk (český znakový jazyk), posilovat respekt k tomu jazyku i ke specifické kultuře, jenž je s ním spjata.“ (Macurová, Zbořilová a kol. 2018:17)*

Osoby se sluchovým postižením svou kulturu vytváří, udržují a předávají uvnitř komunity. Zaznamenávat některé kulturní prvky v českém znakovém jazyce je obtížné, protože nemá oficiální psanou formu. Díky vývoji audiovizuální techniky je však zaznamenávání například uměleckých prvků kultury osob se sluchovým postižením mnohem jednodušší než dříve.

Pro dokreslení života osob se sluchovým postižením v této části zmíním pouze ty aspekty jejich kultury, které mohou ovlivnit spolupráci s pracovníky Úřadu práce.

#### 1.4.1 Identita části skupiny osob se sluchovým postižením

Identita člověka je utvářena v průběhu celého jeho života. Pro osoby se sluchovým postižením někdy není jednoduché si svou identitu vybudovat, protože *„vyrůstají ve světě dvou jazyků a dvou kultur.“ (Kosinová 2008:43)*

Za důležité považuji zmínit rozdíl mezi termínem „neslyšící“ a „Neslyšící“. Zatímco první pojem je neutrálním označením té části osob se sluchovým postižením, která je takto klasifikována mírou sluchové ztráty, druhý (Neslyšící) vymezuje specifickou skupinu neslyšících. Jde o menšinu z kulturního i jazykového pohledu. Neslyšící, označující sami sebe velkým písmenem N, nevnímají svou sluchovou ztrátu jako postižení. *„Členové této menšiny zdůrazňují hrdost na existenci a používání znakového jazyka jako svého primárního komunikačního systému.“ (Hradilová a kol. 2023:18)*

V důsledku toho, že většinová slyšící populace definuje sluchovou ztrátu jako zdravotní postižení, může ve spolupráci s Neslyšícími docházet k názorovým střetům, nedorozuměním a vzájemnému nepochopení. Neslyšící vnímají svou odlišnost, nepovažují ji však za negativní jev, přestože jim komplikuje fungování ve „světě slyšících“.

Je důležité si uvědomit, že identita Neslyšících je komplexní a rozmanitá, a každý jedinec může mít unikátní zkušenost a perspektivu v tomto kontextu. Posilování znakového

jazyka, vzdělávání o kultuře a podpora inkluzivních prostředí jsou klíčové prvky respektování a porozumění této identitě.

#### 1.4.2 Kompenzační a zvláštní pomůcky

Kompenzační pomůcky, jak vyplývá už z jejich názvu, kompenzují osobě se sluchovým postižením danou ztrátu sluchu. Vhodnost konkrétní pomůcky záleží na velikosti sluchové ztráty, individuálním zdravotním stavu a preferencích daného člověka. Nejčastěji využívanými kompenzačními pomůckami pro osoby se sluchovým postižením jsou:

- sluchadla,
- zesilovač zvuku,
- signalizace domovního zvonku a signalizace pláče dítěte,
- světelný nebo vibrační budík,
- indukční smyčka,
- psací telefon a další.

Při jednání se slyšícími osobami, ať už během soukromých rozhovorů či v rámci návštěvy institucí, mohou být kompenzační pomůcky aspektem usnadňujícím komunikaci i oboustranné pochopení sdělovaných informací. Jejich využívání ze strany osob se sluchovým postižením je však silně individuální.

Vyhláška č. 388/2011 Sb. vymezuje zvláštní pomůcky, o které si mohou žádat lidé s těžkým sluchovým postižením. Institucí pověřenou schvalovacím procesem podaných žádostí o zvláštní pomůcku je Úřad práce. Dle Přílohy č. 1 k vyhlášce č. 388/2011 Sb., bod III, odstavec 1, se jedná o tyto zvláštní pomůcky:

*„a) signalizační systémy nahrazující zvukové signály světelnou či vibrační signalizací, včetně instalace; jedná se například o signalizaci pláče dítěte, bytového zvonku, domovního zvonku, telefonního zvonění či výstražných jevů,*

*b) speciální programové vybavení pro edukaci a reedukaci sluchu umožňující nácvik mluvení, odezírání nebo znakového jazyka; jedná se o aplikace do telefonu a programy do osobního počítače.“ [www.zakonyprolidi.cz]*

Často využívanou zvláštní pomůckou, o kterou si osoby se sluchovým postižením žádají, jsou zařízení umožňující online komunikaci – například mobilní telefony a tablety.

## 2 Úřad práce

Obecně se dá říci, že Úřad práce představuje nedílnou součást sociální infrastruktury a je zásadním aktérem při utváření a udržování funkčního trhu práce v České republice. Lidé využívají služeb Úřadu práce v různých fázích svého profesního života, v závislosti na tom, zda hledají zaměstnání, potřebují poradenství při výběru kariéry, rekvalifikaci, nebo pokud jsou v nezaměstnanosti a potřebují podporu při hledání nového zaměstnání.

Ve druhé kapitole proto uvádím základní vymezení instituce Úřadu práce v České republice. Dále definuji zodpovědnosti, povinnosti a úkoly jednotlivých částí Úřadu práce a také stručně popisuji obsah jeho oficiálních webových stránek.

Limity a možnosti pracovníků Úřadu práce ve spolupráci s osobami se sluchovým postižením vychází ze zákonem stanovených činností a úkolů různých oddělení Úřadu práce a jsou tudíž teoretickým východiskem pro naplnění dílčího cíle č. 2.

### 2.1 Základní vymezení pojmu

Úřad práce je veřejná instituce s rozsahem působnosti na celém území České republiky, která vykonává správní funkce a je součástí organizace státu. Zaměřuje se na podporu zaměstnanosti a ochranu práv zaměstnanců.

*„Úřad práce ČR byl zřízen dnem 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce ČR a je jeho nadřízeným správním úřadem.“* [www.uradprace.cz]

Jeho hlavním posláním je propojovat nabídku a poptávku po pracovních místech a poskytovat pomoc lidem hledajícím zaměstnání. Úřad práce nabízí řadu služeb a programů, které mají za cíl pomoci lidem získat zaměstnání. Patří sem například evidování nezaměstnaných osob, poskytování pracovních nabídek, poradenství při hledání práce, organizování veřejných prací, podpora vzdělávání a rekvalifikace, a také výplata podpory v nezaměstnanosti.

Konkrétní rozdělení struktury Úřadu práce dle oblastí, ve kterých poskytuje podporu:

- **Evidence a Poradenství:** Tato část se zabývá evidencí nezaměstnaných osob a poskytuje jim poradenství ohledně hledání práce, volby povolání, odborného růstu a podobně.
- **Zaměstnanost a Aktivace:** Toto oddělení může zahrnovat programy a služby, které mají za cíl zvýšit šance nezaměstnaných osob na nalezení práce, jako jsou rekvalifikace, kurzy a programy podporující jejich dovednosti a schopnosti.
- **Sociální Podpora a Dávky:** Tato část se stará o poskytování sociálních dávek, jako jsou podpora v nezaměstnanosti, nemocenské dávky a další formy finanční pomoci.
- **Pracovní Inzerce a Spolupráce se Zaměstnavateli:** Oddělení zodpovědné za shromažďování pracovních nabídek od zaměstnavatelů a jejich prezentaci nezaměstnaným osobám. To může také zahrnovat spolupráci s firmami a organizacemi hledajícími pracovníky.
- **Rekvalifikace a Vzdělávání:** Tato část se specializuje na poskytování rekvalifikačních kurzů a odborného vzdělávání, aby lidé získali nové dovednosti a mohli se lépe uplatnit na trhu práce.
- **Mezinárodní Spolupráce a Mobilita Pracovníků:** V případě potřeby se některé Úřady práce mohou zabývat otázkami týkajícími se mezinárodní spolupráce na pracovním trhu a mobility pracovníků. [www.uradprace.cz]

Struktura Úřadu práce v České republice zahrnuje generální ředitelství, krajské pobočky a pobočku pro hlavní město Prahu. V rámci krajských poboček existují také kontaktní pracoviště. Pro zajištění spolupráce na trhu práce Úřad práce vytváří poradní sbory.

## 2.2 Definice povinností, zodpovědností a úkolů jednotlivých částí Úřadu práce

Různé oddělení nebo sekce Úřadu práce, každá s vlastními specializovanými funkcemi a úkoly, tvoří celkovou strukturu tohoto úřadu.

### 2.2.1 Generální ředitelství

Úkolem generálního ředitelství Úřadu práce je zejména řízení a kontrola krajských poboček, metodické směřování a koordinace jejich výkonu s příslušnými útvary jednotlivých oblastí činností, které Úřad práce v České republice vykonává. Také koordinuje, metodicky řídí a financuje opatření a nástroje aktivní politiky zaměstnanosti.

Důležitým úkolem generálního ředitelství Úřadu práce je také udělování a odnímání povolení právnických a fyzických osob zprostředkovávat zaměstnání, přičemž vždy dochází k posouzení jejich odborné kvalifikace. Také eviduje pracovní agentury a kontroluje jejich činnost. Neméně důležitá úloha generálního ředitelství Úřadu práce je zajišťování úkonů spojených s oblastí lidských zdrojů a vzdělávání zaměstnanců.  
[www.uradprace.cz]

### 2.2.2 Poradní sbory

Poradní sbory se skládají ze zástupců různých subjektů. Tyto subjekty zahrnují odborové organizace, organizace zaměstnavatelů, družstevní orgány, organizace zdravotně postižených a územní samosprávné celky. Poradní sbory jsou sestaveny podle aktuálních potřeb a mají za cíl poskytovat odborné rady a podporu při rozhodování a formulování politiky v oblasti zaměstnanosti a trhu práce.

Jejich cílem je také harmonizovat a usměrňovat provádění státní politiky zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů v daném správním obvodu. Jejich účelem je koordinovat a spolupracovat při implementaci těchto politik s důrazem na efektivitu a optimální využití dostupných zdrojů.

Zákon o Úřadu práce ČR č. 73/2011 Sb. v §7, odst. 2 uvádí: „*Poradní sbory se vyjadřují zejména k poskytování příspěvků zaměstnavatelům v rámci aktivní politiky zaměstnanosti, programům rekvalifikace, organizaci poradenské činnosti, opatřením na podporu rovného zacházení se všemi fyzickými osobami uplatňujícími právo na zaměstnání a k hromadnému propouštění.*“ [www.zakonyprolidi.cz]

### 2.2.3 Krajské pobočky

Každý kraj v České republice má svou vlastní krajskou pobočku Úřadu práce, která je odpovědná za správu a provoz této instituce na regionální úrovni a zajišťuje poskytování služeb spojených se zaměstnaností a pracovním trhem. „*Krajské pobočky jsou organizačními útvary Úřadu práce ČR.*“ [www.uradprace.cz]

Krajské pobočky Úřadu práce spolupracují s jednotlivými kontaktními pracovišti a podílejí se na zajišťování podmínek pro provádění státní politiky zaměstnanosti. Děje se tak zejména z důvodu ochrany zaměstnanců v případě platební neschopnosti zaměstnavatelů v daném kraji, „*činností v rámci zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.*“ [www.uradprace.cz]

Další z důležitých rolí krajských poboček Úřadu práce je stálý monitoring a vyhodnocování situace na trhu práce a přijímání opatření s cílem ovlivnit poptávku a nabídku zaměstnání, vedení evidence volných pracovních míst a jejich zprostředkování uchazečům i zájemcům. „*Poskytují fyzickým osobám a zaměstnavatelům poradenské služby v oblasti volby či změny povolání, dalšího profesního vzdělávání, informační a další služby vymezené zákonem o zaměstnanosti, zajišťují rekvalifikaci uchazečům a zájemcům o zaměstnání, osobám na pracovní rehabilitaci a poskytují služby pracovní rehabilitace.*“ [www.uradprace.cz]

Pro uchazeče i zájemce o zaměstnání je zajisté také důležité, že krajské pobočky vyplácejí nepojistné sociální dávky, podporu v nezaměstnanosti a příspěvky aktivní politiky zaměstnanosti a jsou pověřeny vedením agendy inspekce sociálních služeb, což dozajista přispívá ke zvyšování jejich kvality. Rozhodují také o kompenzaci odstupného, jak uvádí Zákon o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb. v §44b: „*O poskytnutí kompenzace vydá krajská pobočka Úřadu práce rozhodnutí.*“ [www.zakonyprolidi.cz]

#### 2.2.4 Kontaktní pracoviště

Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR je místní pobočka této instituce, která poskytuje různé služby a podporu pro zaměstnavatele i uchazeče o práci.

V kompetenci kontaktního pracoviště jsou následující činnosti:

- monitorování a aktualizace databáze volných pracovních míst a poskytování aktuálních informací z ní,
- aktivní vyhledávání nových pracovních příležitostí,
- vedení evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání a rozhodování o jejich zařazení nebo vyřazení z evidence,
- vyhledávání pracovního uplatnění uchazečům o zaměstnání včetně osob se zdravotním postižením.

Kontaktní pracoviště „*v této souvislosti spolupracuje s oddělením zaměstnanosti krajské pobočky.*“ [www.uradprace.cz]

V oblasti **podpory v nezaměstnanosti** se kontaktní pracoviště Úřadu práce věnuje projednávání „*pracovního uplatnění na společensky účelných pracovních místech s uchazeči včetně zdravotně postižených*“, (...) a probíhá jednání s cílem nalézt možnosti profesní rekvalifikace. [www.uradprace.cz]

Kontaktní pracoviště má pravomoc přiznat, či zamítnout podporu v nezaměstnanosti, podporu při rekvalifikaci, a také rozhodnout o vydání potvrzení o vedení v evidenci Úřadu práce pro uchazeče o zaměstnání.

„*Kontaktní pracoviště v oblasti **nepojistných sociálních dávek** (...) zejména rozhoduje ve správním řízení o přiznání příslušné dávky, vede evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovává údaje potřebné pro rozhodování o dávce do informačního systému, rozhoduje o případných námitkách účastníka řízení, předává nadřízenému orgánu odvolání, (...) zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek, provádí exekuce z přiznaných dávek, vyřizuje agendu posouzení zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek (...).*“ [www.uradprace.cz]



### 2.3 Webové stránky Úřadu práce ČR

Oficiální webové stránky Úřadu práce [www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz) jsou centrální informační platformou, která poskytuje důležité informace, služby a podporu v oblasti zaměstnanosti a pracovního trhu.

Stránky uchazečům pomáhají v hledání nového zaměstnání, poskytují užitečné tipy a nabízejí informace, jako jsou pracovní inzeráty, školení a kurzy, které mohou pomoci získat potřebné dovednosti pro trh práce. Rovněž jsou zde zveřejňovány informace o sociálních dávkách, které mohou uchazečům poskytnout podporu v období bez stálého zaměstnání. Níže uvádím některé z daných informací.

**Sociální poradce** je online aplikace, která přímo na stránkách Úřadu práce umožňuje občanům České republiky si dle různých životních událostí orientačně vypočítat, zda má nárok na některou sociální dávku.

**Videa a podcasty.** Webové stránky Úřadu práce obsahují zajímavá vysvětlující videa pro nejzákladnější témata jako je například „Jak komunikovat s Úřadem práce v ČR“. Videa jsou zpracována ale také pro témata jako rekvalifikace, pracovní rehabilitace, veřejně prospěšné práce, žádost o podporu v nezaměstnanosti a další. Všechna videa jsou opatřena českými, některá i anglickými či německými, titulky.

**Práce a zaměstnání.** V této sekci mohou lidé, kteří hledají zaměstnání nejen vyhledávat a procházet inzeráty s nabídkami práce, ale také si zde mohou nahrát svůj vlastní inzerát s poptávkou zaměstnání. Tato možnost je přístupná i anonymním uživatelům bez přihlášení. Správa inzerátu včetně možnosti nahrání životopisu přísluší přihlášeným uživatelům.

**Formuláře.** Ne vždy je nutné přijít na kontaktní pracoviště Úřadu práce osobně. Lidé mohou žádosti a dokumenty pro hodnocení, zda mají nárok na nepojistné sociální dávky podat také například prostřednictvím datové schránky, elektronicky e-mailem, zaslat poštou či odevzdat na podatelnu Úřadu práce. Webové stránky obsahují jak potřebné formuláře ke stažení (nebo k online vyplnění), tak také názorné pomůcky pro usnadnění jejich vyplnění. [[www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz)]

## 2.4 Pracovní pozice Úřadu práce pro spolupráci s osobami se zdravotním postižením

V této podkapitole stručně popisují některé pracovní pozice fungující v rámci Úřadu práce a náplň jejich práce. Jedná se o pracovníky, kteří pracují s osobami se zdravotním postižením. Všechny tyto pozice vyžadují komunikativní schopnosti, empatii a schopnost pracovat s různorodými lidmi. Důležitá je také znalost relevantních právních předpisů a systémů podpory pro osoby se zdravotním postižením.

- **Poradce pro osoby se zdravotním postižením**

Poradce pro osoby se zdravotním postižením poskytuje podporu a poradenství lidem s různými druhy postižení. Jejich cílem je pomoci těmto jedincům dosáhnout nezávislosti a integrovat se do pracovního prostředí.

Mezi zodpovědnosti Poradce pro osoby se zdravotním postižením patří například poskytování individuální podpory, vyhledávání možností zaměstnání přizpůsobených schopnostem klienta, informování o dostupných benefitech a pravidlech, které mohou pomoci lidem se zdravotním postižením.

- **Pracovník příspěvku na péči**

Pracovník příspěvku na péči se zaměřuje na hodnocení a poskytování sociální péče. Věnuje se lidem, kteří potřebují speciální péči kvůli zdravotním nebo sociálním omezením.

Jeho zodpovědností je hodnocení potřeb klientů, poskytování péče nebo doporučení péče, spolupráce s rodinami a dalšími poskytovateli péče.

- **Zprostředkovatel zaměstnání**

Zprostředkovatel zaměstnání má za úkol spojit zaměstnavatele s vhodnými kandidáty. Zaměřuje se na identifikaci potřeb zaměstnavatelů a schopností uchazečů o práci.

Zodpovědností zprostředkovatele zaměstnání je vyhledávání a oslovování potenciálních zaměstnavatelů, posuzování dovedností a kvalifikací uchazečů, organizace pohovorů a podpora při přechodu nových zaměstnanců do pracovního prostředí.

- Asistent pro integraci

Asistent pro integraci pracuje s lidmi se zdravotním postižením a pomáhá jim zapojit se do běžného života, včetně pracovního prostředí. Může poskytovat individuální podporu a pomáhat překonávat překážky v začlenění se do společnosti.

Zodpovědností asistenta je poskytování individuální podpory a asistence lidem se zdravotním postižením, pomáhání s každodenními úkoly a aktivitami, které mohou být pro ně obtížné, podporování klientů při hledání a udržování zaměstnání nebo například spolupráce s rodinami a dalšími poskytovateli péče.

- Speciální pedagog pro inkluzi

Specializovaný pedagog může pracovat s lidmi se zdravotním postižením a poskytovat speciální vzdělávání a podporu. V pracovním prostředí může působit jako poradce a facilitátor pro začleňování osob se zdravotním postižením.

Speciální pedagog pro inkluzi zodpovídá mimo jiné za vytváření a implementaci individuálních vzdělávacích plánů, spolupráci s učiteli, rodiči a dalšími odborníky na podporu inkluzivního vzdělávání a také za poskytování tréninku a podpory pro učitele a personál školy.

- Koordinátor inkluzivních programů

Popis práce: Koordinátor inkluzivních programů se zaměřuje na vytváření a správu programů, které umožňují začleňování lidí se zdravotním postižením do pracovního prostředí. Pracuje s firmami, organizacemi a jednotlivci na podporu inkluzivních pracovních míst.

Zodpovědností koordinátora inkluzivních programů je například spolupráce s firmami a organizacemi na vytváření inkluzivních pracovních míst, poskytování poradenství a podpory zaměstnavatelům a zaměstnancům či monitorování a hodnocení úspěšnosti inkluzivních programů.

- Specialista na přizpůsobení pracovního prostředí

Specialista na přizpůsobení pracovního prostředí se zaměřuje na optimalizaci pracovního místa tak, aby vyhovovalo potřebám lidí se zdravotním postižením.

Jeho zodpovědností je poskytování poradenství a hodnocení pracovních míst pro přizpůsobení potřebám lidí se zdravotním postižením, navrhování a implementace úprav pracovního prostředí a technických pomůcek, poskytování školení zaměstnancům ohledně práce s lidmi se zdravotním postižením a také například sledování a vyhodnocování efektivity přizpůsobení pracovního prostředí.

[[www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz)]

### **3 Osoby se sluchovým postižením a jejich potřeby v kontextu Úřadu práce**

Tato kapitola bakalářské práce je teoretickým východiskem pro naplnění všech tří dílčích cílů, tudíž i pro splnění hlavního cíle.

Popisuji v ní specifické potřeby osob se sluchovým postižením, které se váží na dílčí cíl č. 1, různé aspekty jejich komunikace a také bariéry, na které tyto osoby narážejí. Ty souvisí mimo jiné s možnostmi a limity, které díky tomu mají pracovníci Úřadu práce, na které se zaměřuji při dosahování dílčího cíle č. 2. Dílčí cíl č. 3 se o tuto kapitolu opírá také, protože z ní odvozuji předpoklady pro posouzení, zda je možné efektivně uspokojit specifické potřeby osob se sluchovým postižením při spolupráci s pracovníky Úřadu práce.

Ve všech podkapitolách uvádím souvislost a návaznost na spolupráci pracovníků Úřadu práce s cílovou skupinou.

Ještě bych se však krátce chtěla zamyslet nad přístupem sociální práce k osobám se zdravotním postižením a její důležitou, nezastupitelnou úlohou.

Úkolem sociálních pracovníků je podporovat a posilovat inkluzi jednotlivců se zdravotním postižením ve společenství, školách, pracovním prostředí a dalších sférách života. Sociální pracovníci by měli také projevovat empatii, porozumění a respekt k individuálním potřebám a kulturním odlišnostem klientů se zdravotním postižením. Ne všichni tito lidé mají rovný přístup ke zdrojům a informacím. Poskytovat zdroje, informace a podporu, která umožní jednotlivcům se zdravotním postižením rozvíjet své dovednosti a schopnosti, je také úlohou sociálních pracovníků.

Dále by měli aktivně pracovat na odstraňování fyzických, komunikačních a sociálních bariér, které mohou bránit účasti osob se zdravotním postižením na běžných činnostech, jak uvádím níže v této kapitole. A v neposlední řadě by sociální pracovník měl podporovat aktivní účast a zapojení klientů při tvorbě plánů podpory a rozhodování o svém vlastním životě.

### 3.1 Potřeby osob se sluchovým postižením

Vnímat, akceptovat a chápat specifické potřeby osob se sluchovým postižením je pro většinu slyšící veřejnosti velmi těžké. Důvodem je, jak uvádí Hradilová a kol. (2023), že lidé bez sluchového postižení o něm mají vlastní subjektivní představy a ty se mnohdy vůbec neshodují s vnímáním ztráty sluchu lidí s postižením. „*Náhled a přístup k záležitostem týkajícím se osob se ztrátou sluchu, se více či méně řídí dle představ slyšící majority.*“ (Hradilová a kol. 2023:30)

Na první pohled sluchová vada nemusí být vůbec patrná. Na rozdíl například od osob s postižením zraku nebo pohybového aparátu, jsou kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením mnohem nenápadnější. Důsledkem je právě zmíněné nepochopení a zkreslené představy o fungování a životě osob, které určitou ztrátu sluchu mají.

Slyšící lidé, včetně pracovníků Úřadu práce, se tak mohou nevědomky a nechtěně dopustit audismu. „Zjednodušeně řečeno se dnes tento pojem používá v souvislosti s diskriminací osob se sluchovou ztrátou, ačkoli Lane přímo uvádí, že „*Audismus je jednotná instituce, která se má zabývat neslyšícími, a to tak, že o nich vynáší soudy, že autorizuje názory na něj, že je popisuje a učí o nich...*“ (2013, s. 61).“ (Hradilová a kol. 2023:29)

Jak uvádí Hahn a kol. (2018), u některých lidí jejich vada sluchu ovlivňuje psychický stav. „*Často jsou podezřívaví ke svému okolí, trpí sociální deprivací.*“ (Hahn a kol. 2018:33) Každému člověku trvá smíření se svým postižením různě dlouhou dobu a někdo to nemusí zvládnout nikdy.

Strnadová (in Skákalová, 2016:68) uvádí různé typy bariér, které pro osoby se sluchovým postižením vznikají. Jednou z nich je informační bariéra, kvůli které se jedinci se ztrátou sluchu nedostanou informace, které jsou přenášeny zvukem.

Může se jednat o zvuk lidského hlasu během rozhovoru, o různá akustická hlášení v dopravních prostředcích či různá oznámení předávaná zvukovými signály. Je žádoucí, aby byli lidé v okolí osob se sluchovým postižením s těmito skutečnostmi seznamováni a povědomí veřejných institucí (v kontextu této bakalářské práce tedy zejména instituce Úřadu práce) o této problematice bylo prohlubováno.

V knihovnicko-informačním zpravodaji Královéhradeckého kraje č. 1 z roku 2006 se v souvislosti s komunikací s osobami se sluchovým postižením uvádí: „*Ve společnosti informujte sluchově postiženého o okolním dění a událostech, aby se mohl také zapojit do hovoru. Vždy je důležité, aby sluchově postižený obdržel všechny nezbytné informace a zásadní sdílení. Povzbuzujte sluchově postižené, aby bez ostychu využívali dostupných kompenzačních pomůcek.*“ [www.unas.svkhk.cz]

### 3.1.1 Písemný projev a porozumění psanému textu

Považuji za důležité věnovat část této podkapitoly problematice psané formy českého jazyka pohledem osob se sluchovým postižením, jelikož psaní a čtení je základ gramotnosti a tudíž také s ní souvisejícího fungování ve společnosti, kde člověk žije.

Přestože většina těchto osob využívá v některých případech k dorozumění se se slyšící společností jednoduchou formu psaného jazyka, tento způsob komunikace není pro osoby se sluchovou ztrátou bezbariérový.

Z vlastní zkušenosti z práce s klienty se sluchovým postižením vím, že pochopit složité, například úřední texty, je pro většinu velmi obtížné, někdy až nemožné.

Jelikož je znakový jazyk založen na jiných principech (například přijímání vjemů zrakem, nikoliv sluchem) než mluvené jazyky, má i jinou gramatiku a jiná pravidla. V důsledku toho může být písemný projev osob se sluchovým postižením nejasný, zkomolený, může obsahovat nejen gramatické chyby, ale i chyby ovlivňující význam slov a vět a může z pohledu slyšících osob postrádat smysl.

Zde uvádím několik příkladů zpráv od osob se sluchovým postižením, které jsem sama obdržela. Zprávy nebyly pro zachování názornosti gramaticky nijak upraveny.

- „Dobré ráno tichý svět, jsem neslyšící. Používám tichý svět v Ostravě. Ale chci se zeptat ví právě Amazon ubytovna. Protože já chci plány nový právě Praha Amazon ale nemám ubytovna. Problémy. Můžeme pomůžeme najít ubytovna Praha levné. Firma Amazon zeptat platí ubytovna“
- „Nezapomeňte od magistrátu žádám bydlení ne o majitel. Mého zdravotní stavu moc drahý nájem nemůžu dovolit.“

- „Dobrý den mohu zeptat jestli můžeme sejít o potvrzení o chalupa..prosím termín a mohu sejít od půl čtvrtý když z práci..“

Existuje více důvodů, proč mají osoby se sluchovým postižením problémy s písemnou formou českého jazyka. Jak uvádí Hradilová a kol. (2023), důležitou roli hraje fakt, že osoby se ztrátou sluchu neslyší zvuk slov a „*bez sluchové opory je obtížné zafixovat si správnou stavbu slov a náležitě ji v textu zaznamenat.*“ (Hradilová a kol. 2023:119)

Z důvodu komunikační a informační bariéry také mohou mít někteří lidé se ztrátou sluchu menší slovní zásobu, která také velmi ovlivňuje jejich psaný projev. Pro ukázkou opět uvádím reálný příklad. Neslyšící žena ve věku 55 let mi během rozhovoru sdělila, že v textu publikace, kterou se snažila číst, narazila na slovo „masturbace“ a ptala se, zda se jedná o ekvivalent slova „menstruace.“ Příklad sice nezapadá do kontextu spolupráce s Úřadem práce, nicméně dokresluje možnost nepochopení významu určitých slov člověkem se sluchovým postižením. A při využívání služeb Úřadu práce jsou často pracovníky používány složitější úřední výrazy, kterým takový člověk nemusí rozumět.

Vhodným doplněním informací, zveřejňovaných tištěnou formou v prostorách Úřadu práce, elektronickou na webových stránkách nebo v elektronické komunikaci, by proto mohla být jednoduchá infografika, která by osobám se sluchovým postižením byla názornou pomůckou v pochopení jejich významu. Informační bariéra pro osoby se sluchovým postižením by také byla zmenšena přeložením alespoň té části webových stránek, která se týká osob se zdravotním postižením, do českého znakového jazyka a umístěním takto vytvořeného videa přímo k daným informacím. Nutno ovšem podotknout, že na webových stránkách jsou informační videa opatřena alespoň titulky, které některým osobám se sluchovým postižením pomohou porozumět uváděným informacím.

Fakt, že osoby se sluchovým postižením nemohou pro komunikaci plnohodnotně využívat psaný český jazyk, pro ně může znamenat obtíže při jednání s nejrůznějšími institucemi, při hledání zaměstnání i vyřizování běžných osobních záležitostí. (Hradilová a kol. 2023:134) Proto je velmi důležitá existence tlumočnických a přepisovatelských služeb, které mohou osobám se sluchovým postižením tyto nedostatky alespoň částečně kompenzovat.



### 3.1.2 Tlumočení českého znakového jazyka a přepis mluvené řeči

Důležitou součástí života osob se sluchovým postižením je možnost využít pro komunikaci s osobami slyšícími, které neovládají český znakový jazyk, tlumočnických služeb, ať již za fyzické přítomnosti tlumočnicka nebo online, prostřednictvím video hovoru. Některé osoby se sluchovým postižením upřednostňují tlumočení do znakového jazyka, jiné zase přepis mluvené řeči.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ukotvuje v §56 Tlumočnické služby takto:

*„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.*

*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.“* [www.zakonyprolidi.cz]

Osoby se sluchovým postižením i instituce, které někdy zajišťují přítomnost tlumočnicka či přepisovatele ze své strany, při praktickém využití tlumočnických služeb narážejí na různé překážky.

Jednou z nich je finanční nákladnost tlumočnických služeb a tomu odpovídající kapacita. *„Znamená to zajištění a zaplacení další osoby, která se na zprostředkování komunikace bude podílet. Toto proplacení se uskutečňuje podle zákona o sociálních službách (...). Zákon stanovuje poskytování tlumočnických (a přepisovatelských) činností jako bezplatnou službu (...), nicméně toto teoretické hledisko mnohdy naráží na reálné možnosti jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb.“* (Hradilová a kol. 2023:56)

Dalším a nejpodstatnějším aspektem je nedostačující počet tlumočnicků a přepisovatelů. Jak uvádí Hradilová a kol. (2023), přestože nejsou známy přesné počty těchto pracovníků, obecně je udáváno, že aktivních tlumočnicků českého znakového jazyka je v průměru 100 – 150 a na každého případně asi 150 uživatelů tlumočnických služeb.

V lokalitě hlavního města Prahy tlumočnické (a přepisovatelské) služby poskytují tyto organizace: Tichý svět, o.p.s., Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., který

provozuje Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím (CZTN) a Česká unie neslyšících, z.ú.

Tlumočnické služby jsou jedním ze základů, které utváří a ovlivňují míru kvality života osob se sluchovým postižením a umožňují „*jejich plnohodnotné postavení nejen v přímé komunikaci se slyšícími, ale i v každodenních aktivitách souvisejících s děním ve společnosti.*“ (Hradilová a kol. 2023:108)

V rámci pracovní praxe narážíme s kolegy na neochotu některých referentů Úřadu práce přizpůsobit situaci potřebám osob se sluchovým postižením. V některých případech je dokonce potřeba obhájit přítomnost tlumočnicka a sociálního pracovníka, přestože by klient v opačném případě nebyl jednání s pracovníkem Úřadu práce schopen.

Jak uvádím v další části třetí kapitoly, pouze někteří pracovníci Úřadu práce mají zajištěnou možnost využít při práci s osobami se sluchovým postižením tlumočnických služeb v online formě. Díky k tomu nedochází k odstraňování komunikačních bariér tam, kde by to bylo v opačném případě možné.

### 3.1.3 Aspekty komunikace a jednání s osobami se sluchovým postižením na straně slyšících osob

Podmínky pro bezbariérovou a plynulou komunikaci s osobami se sluchovým postižením mohou z části připravit také slyšící osoby.

Organizace Tichý svět, o.p.s. uvádí ve svých materiálech zveřejněných na webových stránkách níže uvedených deset zásad, které mohou pomoci slyšícímu člověku komunikovat s osobou s postižením sluchu s ohledem na jeho důstojnost, potřeby a preference, a také respektovat pravidla komunikace v rámci etického kodexu:

1. Respektovat právo na přítomnost tlumočnicka, pokud o něj sluchově postižený požádá.
2. Před rozhovorem se sluchově postiženým člověkem navázat oční kontakt.
3. Zajistit, aby tlumočnick stál vedle slyšícího člověka, jelikož sluchově postižený potřebuje vidět současně tlumočnicka i osobu, se kterou probíhá rozhovor.
4. Oslovovat během rozhovoru přímo osobu se sluchovým postižením.

5. Udržovat oční kontakt se sluchově postiženým, nikoliv s tlumočnickem. A místo, kde v místnosti člověk stojí, přizpůsobit orientaci oken a slunečního světla. Slyšící člověk by měl stát čelem k oknu, tak aby jej měl člověk se sluchovým postižením za zády.
6. Dělat menší přestávky po sdělení uceleného množství informací a ověřit si, zda sluchově postižený rozuměl obsahu sdělení.
7. V závěru rozhovoru se dotázat, zda dotyčná osoba nemá doplňující otázky, nepotřebuje upřesnění některých informací nebo by mu pomohlo, kdyby dostala důležitá data písemnou formou.
8. Člověku, který využívá pro komunikaci odezírání ze rtů, je dobré sdělit téma jednání předem a následně je během něj neměnit. Důležité je vyslovovat plynule, dobře artikulovat, nezakrývat si rukou ústa, nežvýkat a nekouřit. Zároveň je praktické zajistit nehlukné prostředí bez rušivých elementů.
9. Mít na mysli, že preference osob se sluchovým postižením v typu komunikačního kanálu se různí.
10. Důležitá je v komunikaci s osobou se sluchovým postižením trpělivost, úcta a respekt. [www.tichyvet.cz]

Respektování osobního prostoru člověka je považováno za běžný základ společenského chování. Pro osoby se sluchovým postižením je přijatelné, když je cizí člověk osloví poklepáním na hřbet ruky nebo na rameno. Tyto dotyky by však neměly být příliš jemné. Co naopak přijatelné není a cílová skupina to považuje za velmi nepříjemné, je poklepání či dotknutí se jejich hlavy. Bohužel i toto se občas ze strany slyšících stává.

Pro upoutání pozornosti skupiny osob se sluchovým postižením, je pak vhodné například rozsvítit či zhasnout světla v místnosti. Důležitým prvkem je také oční kontakt s osobou se sluchovým postižením po celou dobu rozhovoru. (Kosinová 2008:34-35) V praxi se stává, že pracovníci Úřadu práce hovoří k tlumočnickovi, což není slušné, jelikož tlumočnick je v roli pouhého zprostředkovatele rozhovoru, nikoliv jeho účastníkem.

Někdy se také slyšící lidé na osoby se sluchovou ztrátou snaží v dobré víře mluvit zvýšeným hlasem. Toto však ve výsledku působí pouze komplikace, protože při zvýšení hlasu dochází ke změně mimiky a informace pro osoby se sluchovým postižením mohou být matoucí.

Potřebami osob se sluchovým postižením jsou specifická komunikace (včetně přítomnosti tlumočníka do znakového jazyka nebo přepisovatele mluvené řeči), přístup k informacím a jejich porozumění, znalost a pochopení problematiky cílové skupiny ze strany slyšící veřejnosti a z ní plynoucí odpovídající chování.

### 3.2 Cílení Úřadu práce na osoby se zdravotním postižením

Na webových stránkách Úřadu práce ([www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz)) je v sekci „Zaměstnanost“ poskytnuta občanům České republiky možnost samostatně vyhledávat volná pracovní místa. Zároveň je, v rámci rozšířeného hledání, možné zvolit si z několika specifikací požadavku na pracovní místo. Jedná se například o region, směnnost, mzdu atd.

Úřad práce v tomto rozšířeném vyhledávání pracovních míst zohledňuje osoby se zdravotním postižením, jak je vidět z obrázku č. 1. a při zvolení této specifikace zobrazí nabídky, u nichž zaměstnavatel upřesnil možnost „vhodné pro osoby se zdravotním postižením“.

The screenshot shows a search filter menu on the left with the following options:

- Absolventy středních škol
- Absolventy vysokých škol
- Mladistvé uchazeče
- Osoby se zdravotním postižením (OZP)
- Osoby vyžadující bezbariérový přístup

The main search results display the following information for a job listing:

MZDA	MÍSTO VÝKONU PRÁCE	MINIMÁLNÍ STUPEŇ VZDĚLÁNÍ	MZDA
	Slezská 3505 Frýdek Frýdek-Místek okr. Frýdek-Místek	Základní + praktická škola	<b>od 130 Kč/hc</b>

**OSTRAHA OBCHODNÍHO DOMU (HPP, DPP, vyhrazeno pro OZP)**

GADO, S.R.O. | IČO: 28317432

MÍSTO VÝKONU PRÁCE	MINIMÁLNÍ STUPEŇ VZDĚLÁNÍ	MZDA
Příborská 2270 Místek Frýdek-Místek okr. Frýdek-Místek	Základní + praktická škola	<b>od 130 Kč/hc</b>

Obr. 1, Vyhledávání volných míst 1, zdroj: [www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz), stav ke dni 1. 7. 2023

Z obrázku č. 2 je patrné, že cílená pozornost je v rámci specifikace vhodných pracovních míst věnována také osobám se zrakovým postižením. Dochází zde k rozčlenění pracovních nabídek dle vhodnosti profese pro osoby slabozraké a nevidomé. Není v mých možnostech v rámci bakalářské práce podrobně zkoumat četnost, obsah a vhodnost pracovních nabídek pro osoby se zrakovým postižením, ani v obecnější rovině

- pro osoby se zdravotním postižením. Chci pouze poukázat na přítomnost dané eventuality ve vyhledávání volných pracovních míst.

**ZRAKOVÉ POSTIŽENÍ** ^

**Vhodnost profese pro slabozraké**

- Velmi vhodné
- Vhodné
- Málo vhodné
- Nevhodné
- Neurčeno

**Vhodnost profese pro nevidomé**

- Velmi vhodné
- Vhodné
- Málo vhodné
- Nevhodné
- Neurčeno

**Ostraha prodejny TESCO** VÍCE INFORMACÍ

Referenční číslo: 26 063 500 749

GADO, S.R.O. | IČO: 28317432 Datum poslední změny: 30.6.2023

<b>MÍSTO VÝKONU PRÁCE</b> Sportovců 14, Hostivce 253 01 Husovo náměstí 14 25301 Hostivce okr. Praha-západ	<b>MINIMÁLNÍ STUPEŇ VZDĚLÁNÍ</b> Základní + praktická škola	<b>MZDA</b> <b>od 120 Kč/hod.</b>
---	--	--------------------------------------

VÍCE INFORMACÍ

**Všeobecný/všeobecná účetní** VÍCE INFORMACÍ

Referenční číslo: 27 761 440 741

Obr. 2, Vyhledávání volných míst 2, zdroj: www.urad.prace.cz, stav ke dni 1. 7. 2023

Specifikace preference vhodného pracovního místa pro osoby se sluchovým postižením, se v možnostech vyhledávače nenachází. Tato funkce by byla dalším krokem k bezbariérovosti webových stránek Úřadu práce. Ze strany organizace Tichý svět, o.p.s. byl podán podnět k takovéto úpravě vyhledávače volných pracovních míst na Generální ředitelství Úřadu práce. Nyní je vše v díkcí Ministerstva práce a sociálních věcí, které úpravy tohoto typu administrativně schvaluje a zařizuje.

Na osmi kontaktních pracovištích Úřadu práce v ČR, které spadají pod Krajskou pobočku pro hlavní město Prahu, působí poradci osob se zdravotním postižením (viz obrázek č. 3).



**Poradci osob se zdravotním postižením (OZP) se zaměřením na zaměstnávání  
na Kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR, Krajská pobočka pro hl. m. Prahu**

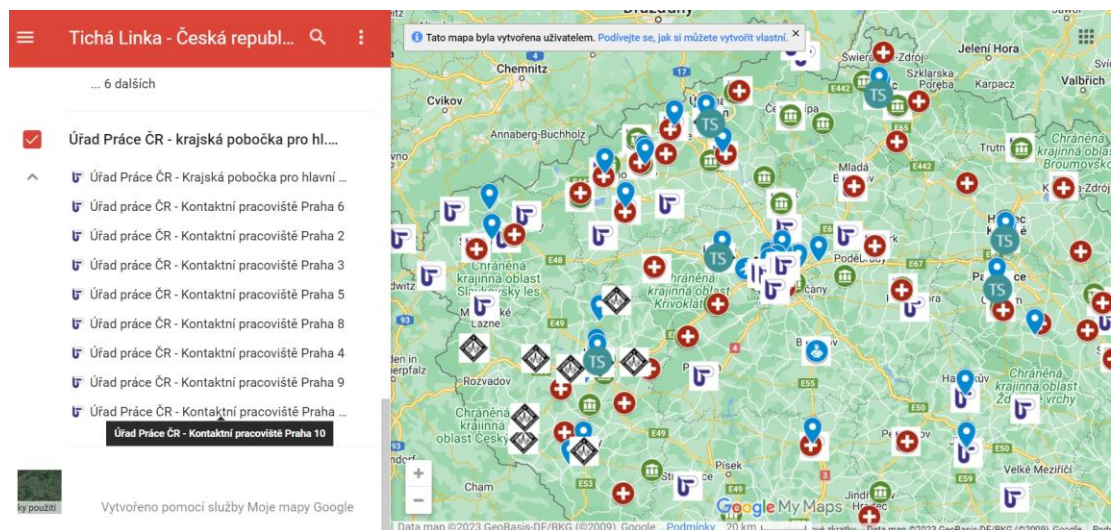
Oblast působení	Jméno Poradce OZP	Adresa pracoviště	Kontakty pro komunikaci
Praha 1, 2	Bc. Alice Mansfeld Čepková	Kontaktní pracoviště Praha 2 a 3 Bělehradská 214/86, Praha 2	T: 950 178 123 M: 770 160 757 E: alice.mansfeld@uradprace.cz
Praha 3	Ing. Mgr. Gulžan Dosšanova	Kontaktní pracoviště Praha 2 a 3 Bělehradská 214/86, Praha 2	T: 950 178 208 M: 770 160 752 E: gulzan.dossanova@uradprace.cz
Praha 4	Eva Šmejkalová	Kontaktní pracoviště Praha 4 Novodvorská 803/82, Praha 4	T: 950 178 434 M: 770 160 753 E: eva.smejkalova1@uradprace.cz
Praha 5	Mgr. Bc. Kateřina Majdí	Kontaktní pracoviště Praha 5 Radická 2000/3, Praha 5	T: 950 178 468 M: 778 744 993 E: katerina.majdi@uradprace.cz
Praha 6	Anna Švamberská	Kontaktní pracoviště Praha 6 Bělohorská 688/165, Praha 6	T: 950 178 481 M: 770 160 755 E: anna.svamberskova@uradprace.cz
Praha 7, 8	Marie Tichá	Kontaktní pracoviště Praha 8 Stejskalova 185/7, Praha 8	T: 950 178 850 M: 778 425 508 E: marie.ticha1@uradprace.cz
Praha 9	Dušan Svědinec	Kontaktní pracoviště Praha 9 Ceskolipská 421/1, Praha 9	T: 950 178 280 M: 775 411 257 E: dusan.svedinek@uradprace.cz
Praha 10	David Mareš	Kontaktní pracoviště Praha 10 Novodvorská 803/82, Praha 4	T: 950 178 171 M: 778 426 102 E: david.mares@uradprace.cz
Zástupce v rámci Krajské pobočky pro hl. m. Prahu	Mgr. Patrik Růcker	Domažlická 1139/11, Praha 3	T: 950 178 993 M: 775 411 256 E: patrik.rucker1@uradprace.cz

Rozvoj systému podpory zaměstnávání osob se zdravotním postižením na volném trhu práce („OZP“); Reg. č.: CZ.03.1.54/0.0/0.0/15\_011/0006216  
Projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím OPZ a státního rozpočtu ČR.

Obr. 3, Poradci osob se zdravotním postižením, zdroj: zasláno e-mailem od poradce pro zaměstnavatele z Úřadu práce, stav ke dni 1. 3. 2023

Všichni tito výše uvedení poradci mají zřízený účet v tlumočnických službách Tichá linka, které poskytuje organizace Tichý svět, o.p.s., jak ukazuje obrázek č. 4. Poradci tedy v případě potřeby jednání s osobou se sluchovým postižením mohou využít okamžité tlumočení českého znakového jazyka nebo přepis mluvené řeči. Tímto se pracovníci Úřadu práce, konkrétně poradci osob se zdravotním postižením (dále jen OZP), v lokalitě hlavního města Prahy snaží o bezbariérovost a přístupnost této instituce pro případy, kdy osoba se sluchovým postižením neměla možnost zajistit fyzické tlumočení či přepis.

Nicméně v rámci celé lokality hlavního města Prahy jsou to pouze poradci OZP, kteří mají tyto účty v tlumočnických službách Tichá linka zřízeny. Osoby se sluchovým postižením se však v rámci využívání služeb od Úřadu práce setkávají i s jinými pracovníky a v takových případech jsou odkázáni na zajištění tlumočení vlastními silami, či na jiný komunikační kanál. Úspěšnost vyřízení předmětu jednání na Úřadu práce tedy závisí do určité míry na ochotě daného pracovníka přizpůsobit se konkrétní situaci.



Obr. 4, Mapa bezbariérových míst, zdroj: [www.tichalinka.cz](http://www.tichalinka.cz), stav ke dni 1. 7. 2023

Za ideální situaci považují stav, kdy by poradci OZP byli hlavními styčnými osobami, které jednají s osobami se sluchovým postižením v rámci poskytnutí služeb Úřadu. Jsou totiž erudovanými pracovníky, seznámenými s potřebami osob se sluchovým postižením a jsou také přístupni přizpůsobení jednání konkrétnímu zvolenému komunikačnímu systému.

## **Shrnutí Teoretické části**

V teoretické části bakalářské práce jsem uvedla východiska pro její výzkumnou část. Popsala jsem cílovou skupinu „osoby se sluchovým postižením“ a vymezila ji z pohledu různé míry sluchového postižení, z pohledu preferované komunikace a také specifických potřeb, které individualita každého člověka se sluchovým postižením přináší.

Důraz jsem kladla na vysvětlení komunikačních a dalších bariér, na které tyto lidé v každodenním životě naráží, abych pak mohla přítomnost či překonávání těchto bariér zjišťovat při provádění samotného výzkumu a tím ověřit předpoklady vyplývající z teoretické části bakalářské práce.

Vymezuji také instituci Úřad práce dle ukotvení v legislativě České republiky. Popisuji různé části Úřadu práce a jejich zodpovědnosti a kompetence. Podařilo se mi také doložit, v jakých ohledech Úřad práce zohledňuje potřeby osob se sluchovým postižením. Také uvádím limity, které pracovníkům Úřadu práce vytváří komunikační a informační bariéry při spolupráci s osobami se sluchovým postižením.

V následující výzkumné části budu zjišťovat, jak tuto oblast vidí pracovníci Úřadu práce.



## II. EMPIRICKÁ ČÁST

### 4 Metodika provedení výzkumu

V této kapitole bakalářské práce budu popisovat metody, dle kterých budu při výzkumné práci postupovat. Popíši v ní hlavní cíl i dílčí cíle, výzkumnou strategii i metodu sběru informací, uvedu konkrétní výzkumné otázky použité v rozhovorech s informanty. Dále také budu reflektovat etická rizika, popíši výzkumný soubor a zdůvodním jeho výběr.

#### 4.1. Cíle výzkumu

Hlavním cílem bakalářské práce je *zjistit, jaká jsou specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy*. Bakalářská práce cílí na jednu skupinu informantů, a tou jsou pracovníci Úřadu práce. Abych specifika spolupráce mohla zjistit, potřebuji vědět, jaké informanti vnímají potřeby na straně cílové skupiny.

Stanovila jsem si proto dílčí cíl č. 1, kterým je zjistit specifické potřeby osob se sluchovým postižením z pohledu pracovníků Úřadu práce. Teoretickým východiskem jsou informace uvedené v kapitolách č. 1 a 3.

Zároveň mě zajímají překážky, které spolupráce s osobami se sluchovým postižením může informantům přinést, a jak je případně mohou překonat. Proto jsou v rámci dílčího cíle č. 2 zjišťovány možnosti a limity pracovníků Úřadu práce, které při práci s osobami se sluchovým postižením mají. Teoretická východiska pro tento dílčí cíl uvádím v kapitolách č. 2 a 3.

A pak se chci také dozvědět, jak se reálně informantům daří pracovat se specifickými potřebami cílové skupiny, jak využívají dané možnosti či překonávají limity ve spolupráci a zda jsou tak potřeby cílové skupiny naplňovány. Dílčí cíl č. 3 je proto zaměřen na zjištění reálných praktických zkušeností pracovníků Úřadu práce při spolupráci s osobami se sluchovým postižením a jejich vliv na motivaci k další spolupráci s touto cílovou skupinou. Teoretickým východiskem je kapitola č. 3.

Níže uvádím transformační tabulku, která převádí dílčí výzkumné cíle do konkrétních výzkumných otázek.

Tabulka č. 1 – Transformační tabulka

<p><b>Hlavní cíl</b></p>	<p>Zjistit, jaká jsou specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy.</p>
<p><b>Dílčí cíl č. 1</b> Zjistit, jaké specifické potřeby mají osoby se sluchovým postižením v rámci spolupráce s pracovníky Úřadu práce z pohledu pracovníků Úřadu práce</p>	<p><b>TO1:</b> Jaké identifikujete specifické potřeby při spolupráci s osobami se sluchovým postižením a jakým způsobem? <b>TO2:</b> Na jaké překážky při této spolupráci narážíte? <b>TO3:</b> Jaká je dostupnost služeb Úřadu práce pro osoby se sluchovým postižením?</p>
<p><b>Dílčí cíl č. 2</b> Zjistit, jaké možnosti a limity mají při spolupráci s osobami se sluchovým postižením pracovníci Úřadu práce</p>	<p><b>TO4:</b> Na jaké omezující limity jste při spolupráci s osobami se sluchovým postižením naráželi? <b>TO5:</b> Jaké možnosti nebo nástroje pro komunikaci se sluchově postiženými využíváte? <b>TO6:</b> Jaké návazné služby byste při spolupráci s osobami se sluchovým postižením mohli využít?</p>
<p><b>Dílčí cíl č. 3</b> Zjistit, jak tyto možnosti a limity umožňují, aby byly naplněny potřeby osob se sluchovým postižením při využívání služeb Úřadu práce</p>	<p><b>TO7:</b> Jaké jsou vaše praktické zkušenosti se spoluprací s osobami se sluchovým postižením? <b>TO8:</b> Jak se dařilo naplnit specifické potřeby a cíle osob se sluchovým postižením? <b>TO9:</b> Jakým způsobem ovlivňují vaše zkušenosti vaši motivaci ke spolupráci s osobami se sluchovým postižením?</p>

Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.2. Výzkumná strategie

Pro bakalářskou práci jsem si zvolila kvalitativní strategii výzkumu. Důvodem pro výběr této metody je skutečnost, že získané poznatky a zkušenosti informantů výzkumu jsou toho charakteru, že není možné je jednoduše vyčíslit či kvantitativně klasifikovat.

Jak uvádí Hendl (2005), při kvalitativním výzkumu je hlavním cílem prozkoumat, jak lidé v konkrétním prostředí a situaci chápou to, co se děje, jakým způsobem jednají a jak mohou své každodenní aktivity a interakce přizpůsobit. Na toto budu zaměřovat

pozornost v rámci mého výzkumu i já. Konkrétně, jakým způsobem pracovníci Úřadu práce ve spolupráci s osobami se sluchovým postižením jednají, jak chápou okolnosti a kontext dané spolupráce a jestli existují možnosti, jak některé aspekty spolupráce změnit, či překonat bariéry, aby spolupráce byla efektivnější a přínosnější pro obě spolupracující strany.

Jak uvádí Walker (2013:50), kvalitativní výzkumná strategie má i své nevýhody. Jednou z nich je složitost a časová náročnost výzkumu. Dalším aspektem je případná subjektivita výzkumu, jelikož zjištěné informace „*filtrovány přes výzkumníka, budou ovlivněny jeho osobností, přesvědčením a zkušenostmi.*“

Výhodou kvalitativní strategie výzkumu je, že se snaží „*určitý fenomén nahlížet v pro něj autentickém prostředí a vytvářet jeho obraz v co možná nejkompexnější podobě, včetně podob jeho vztahů s dalšími aspekty apod. Údaje jsou získávány hlubším a delším kontaktem s terénem.*“ (Reichel, 2009:40) Díky tomuto hlubšímu kontaktu mají informanti účastníci se výzkumu více prostoru a možnost volně vyjádřit svůj pohled na celou šířku dané problematiky včetně kontextu a aspektů, které s ní souvisí a nemusí být patrné na první pohled, tudíž výzkumník na ně necílí své otázky.

Kvalitativní strategie mi tedy pomůže porozumět kontextu sdělení, motivaci a postoji informantů. Vyhodnocení získaných informací v následně prováděné analýze bude mít vzhledem k jejich charakteru hlubší rozměr, než kdybych v tomto případě použila kvantitativní výzkumnou strategii.

#### 4.3. Metoda sběru informací

Jako metodu pro sběr výzkumných informací jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor, abych dala informantům dostatek prostoru se k tazatelským otázkám volně vyjádřit. Osnovu prováděných rozhovorů uvádím v Příloze č. 1.

Dle Reichela (2009:112) se polostrukturovaný rozhovor „*vyznačuje tím, že má připraven soubor témat/otázek, který bude jeho předmětem, aniž by bylo předem striktně stanoveno jejich pořadí*“.

Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je určitá volnost v odpovědích informantů. Tento typ rozhovoru výzkumníkovi také dovoluje, aby položil doplňující otázku, když je to potřeba. Zároveň ale určitá míra „*formalizace ulehčuje třídění údajů a jejich případné vzájemné porovnávání, zobecňování atd.*“ (Reichel, 2009:113) Reichel považuje polostrukturovaný rozhovor za optimální způsob zjišťování informací.

Nevýhodami tohoto typu rozhovoru může být obtížnost porovnání a analýzy zjištěných informací, také jeho časová náročnost a riziko, že některé otázky nebudou pokryty u všech účastníků, což může ovlivnit komparabilitu získaných informací.

#### 4.3. Zdůvodnění výběru výzkumného souboru a jeho popis

Pro výzkum této práce jsem si zvolila pracovníky Úřadu práce v lokalitě hlavního města Prahy. Lokalitu jsem vybrala kvůli místu mého bydliště a časové náročnosti prováděného výzkumu. Zároveň v Praze také pracuji a v rámci své pracovní praxe se setkávám s některými pracovníky Úřadu práce v Praze. Díky tomu, že hlavní město Praha je největším městem České republiky, předpokládala jsem také největší výzkumný soubor se zkušenostmi s danou cílovou skupinou.

Zájemci a klienti pobočky Praha v organizaci Tichý svět, o.p.s., ve které pracuji, se dostávají při řešení běžných životních záležitostí do interakce s pracovníky Úřadu práce v lokalitě hlavního města Prahy. Vzájemná spolupráce mezi pracovníky Úřadu práce a osobami se sluchovým postižením ne vždy probíhá bez komplikací. Proto mě zajímají konkrétní pohledy na tyto situace ze strany pracovníků Úřadu práce a rozhodla jsem se pomocí výzkumu v rámci bakalářské práce zjistit jejich zkušenosti a vyhodnotit je v rámci dílčích i hlavního cíle.

Mezi informanty jsou pracovníci na různých pozicích a ve výzkumném souboru jsou pracovníci Úřadu práce na různých pracovních pozicích, což mi umožní porovnat jejich zkušenosti při spolupráci s danou cílovou skupinou. Bohužel se mi e-mailovým ani telefonickým kontaktem nepodařilo získat informanta z řad zprostředkovatelů. V popisu výsledků výzkumu uvedu tedy alespoň částečně zkušenost poradce OZP s prací zprostředkovatele, jež považuji za velmi relevantní a validní.

Tabulka č. 2 – Charakteristika výzkumného souboru

<b>Informant</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Pracovní pozice</b>
I1	muž	Referent Příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením (PnP a DOZP)
I2	žena	Specialista dávek Příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením (PnP a DOZP)
I3	žena	Poradce pro klienty OZP (osoby se zdravotním postižením)
I4	muž	Poradce pro klienty OZP (osoby se zdravotním postižením)
I5	žena	Vrchní referent, sociální pracovník pracující v agendě Příspěvků na péči
I6	žena	Vedoucí oddělení Příspěvků na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením (PnP a DOZP)

Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.4. Popis organizace a průběhu výzkumu

Před samotnou realizací výzkumu jsem vytvořila transformační tabulku, kterou uvádím výše, a v níž je uveden hlavní cíl výzkumu a jednotlivé dílčí cíle jsou transformovány do konkrétních tazatelských otázek.

V první fázi sběru výzkumných informací jsem e-mailem oslovila všechny kontaktní pracoviště Úřadu práce v lokalitě hlavního města Prahy. Zároveň jsem elektronicky oslovila všechny „Poradce OZP“, se kterými jsem díky své profesi v příležitostném pracovním kontaktu.

Oslovovací fázi jsem ještě třikrát zopakovala (jednou e-mailem a dvakrát telefonicky), jelikož mým cílem bylo vést výzkumný rozhovor také se zprostředkovateli zaměstnání na Úřadu práce a také rozšířit výzkumný soubor alespoň o dva informanty. Jak uvádím v předchozí podkapitole, bohužel se mi nepodařilo je pro získat pro účast ve výzkumu pro účely této bakalářské práce.

Pro rozhovory jsem zvolila jako nejvhodnější, jak zmiňuje i Hendl (2005), přirozené pracovní prostředí informantů. Rozhovory probíhaly v prostorách jejich kanceláří v budovách Úřadu práce v různých městských částech hlavního města Prahy.

Rozhovory probíhaly od druhé poloviny června do začátku srpna 2023. Snažila jsem se přizpůsobit velmi naplněnému časovému harmonogramu informantů. Každý rozhovor trval cca okolo 40 minut.

#### 4.5. Způsob zpracování získaných informací

Rozhovory jsem nahrávala svým mobilním telefonem, který umožňuje záznam hlasu. Všech šest zvukových souborů jsem si pak prostřednictvím softwaru MS Office 365 přenesla do textové podoby. Získané texty bylo nutno ještě podrobně upravit, což jsem provedla poslechem konkrétních zvukových souborů a jejich porovnáváním s psaným textem.

Druhým krokem byla selekce relevantních částí odpovědí informantů a vynechání vět, které byly pouze zopakováním či potvrzením již sdělených faktů.

Následujícím krokem bylo třídění odpovědí podle tazatelských otázek k jednotlivým dílčím cílům. Ukázku rozhovoru s jedním informantem uvádím v Příloze č. 2.

#### 4.6. Reflexe etických rizik výzkumného šetření a rizik zvolené strategie z hlediska validity výzkumu

Zamýšlela jsem se nad dvěma etickými riziky, která by mohla ovlivnit průběh výzkumu, případně validitu získaných informací. Jedním z rizik je zjištění nedostatků či pochybení ze strany pracovníků Úřadu práce při výkonu jejich zaměstnání, konkrétně ve spolupráci s osobami se sluchovým postižením. Toto riziko jsem se snažila eliminovat ujištěným informantů již při oslovování o anonymizaci výzkumu a také předáním čestného prohlášení, ve kterém uvádím, že získané informace budou využity pouze pro účely bakalářské práce a výzkum bude probíhat anonymně. Čestné prohlášení uvádím jako Přílohu č. 3.

Druhým možným rizikem, které jsem vnímala, byl ostych či neochota některých pracovníků Úřadu práce, se kterými mám profesionální pracovní vztahy, vyjádřit se volně před člověkem, kterého znají a se kterým spolupracují. Proto jsem oba Poradce OZP, se

kterými jsem prováděla rozhovor, ujistila o mém upřímném a profesionálním zájmu zjistit jejich pohled a zkušenosti s prací s danou cílovou skupinou.

V rámci provedeného výzkumu etický kodex nebyl porušen a všechny rozhovory probíhaly velmi hladce, v příjemné a uvolněné atmosféře.

Zároveň jsem vnímala, že pracovníci Úřadu práce odpovídají bez ostychu na všechny otázky a svými odpověďmi potvrzují, že popisují reálné zkušenosti s prací s osobami se sluchovým postižením. Validita získaných informací tedy nebyla zvolením kvalitativní výzkumné strategie nijak ohrožena.

Vzhledem k lokalitě prováděného výzkumu, kterou je hlavní město Praha, jsou zjištěné informace platné pouze pro Úřady práce na tomto území. Nelze je zobecnit pro situaci na všech Úřadech práce v ČR, v ostatních krajích může být situace úplně jiná.

## 5 Popis a interpretace dosažených výsledků výzkumného šetření

V této empirické části bakalářské práce se zaměřuji na popis a interpretaci výsledků, které jsem získala během svého výzkumného šetření prováděného prostřednictvím rozhovorů s pracovníky Úřadu práce ČR v lokalitě hlavního města Prahy. Celkem jsem uskutečnila šest rozhovorů. Získané poznatky budou systematicky zařazeny do kategorií odpovídajících dílčím cílům výzkumu a řazeny budou dle témat odpovídajícím jednotlivým tazatelským otázkám. Používám doslovné citace informantů a uvádím je kurzívou a v uvozovkách. Poté uvádím v rámci každého dílčího cíle krátké shrnutí dosažených výsledků výzkumu. Následně pak uvádím celkové shrnutí provedeného výzkumu.

### 5.1 Prezentace a interpretace výsledků

V této podkapitole cituji vyjádření jednotlivých informantů vztahující se k jednotlivým dílčím cílům. V rámci každého z dílčích cílů, jsem informantům položila tři tazatelské otázky.

#### 5.1.1 Interpretace vztahující se k DC1

V rámci první tazatelské otázky jsem zjišťovala pohled informantů na specifické potřeby cílové skupiny. Jako specifickou potřebu osob se sluchovým postižením identifikovali všichni informanti pouze přítomnost sluchového postižení u klientů a v souvislosti s tím specifickou komunikaci. Všichni informanti také uvádí, že identifikace této potřeby je jednoduchá. Informanti uvádí, že ve většině případů jim sluchově postižený klient hned při příchodu dává nějakým způsobem najevo, že nemůže komunikovat běžným způsobem. Cituji **I1**: „Většinou ti lidé přijdou dopředu už - buď má kartičku, že je neslyšící nebo nějak dají dopředu najevo sami, že budeme jednat se sluchově postiženým, většinou s tím není moc moc problém.“

Od informantů jsem se také dozvěděla, že s některými klienty se setkávají opakovaně a někteří si také sami rovnou přivedou tlumočníka do českého znakového jazyka nebo jiný doprovod, jak uvádí **I5**: „A to poznáte, protože přijde buď s tlumočnickem, nebo s někým.“ V takových případech byla potřeba specifické komunikace očividná. Ještě jiní klienti si



například ukazovali na uši a někdy sluchové postižení bylo patrné z toho, že klient nereagoval na slovní podněty.

Dále jsem se ptala na překážky, které informanti při dané spolupráci vnímají. Z jejich vyjádření vyplývá identifikace několika různých překážek ve spolupráci s osobami se sluchovým postižením. Znovu jsou zde zmíněny komplikace spojené s odlišnou komunikací (toto uvádí všech šest informantů), informanti vnímají, že někdy může být problém v ochotě přizpůsobit se situaci a to na obou stranách. V případě, že klient přijde bez tlumočnicka a není ochotný využít psanou komunikaci, nezbývá informantům mnoho možností řešení situace. **I1** uvádí, že by ocenil přítomnost kolegy, který uměl český znakový jazyk: „*Bylo by to samozřejmě lepší, kdyby tady byl fakt jako jeden zaměstnanec, který by s takovými lidmi komunikoval napřímo, ale vzhledem k tomu, že jich taky není tolik, tak zase, kdyby se měl věnovat pouze sluchově postiženým, tak by nebyl vůbec využitý.*“

Jako další překážku při spolupráci s osobami se sluchovým postižením informanti identifikují problém s pochopením psaného textu ze strany klientů, jelikož úřední texty jsou obecně složitější než běžně psané texty v českém jazyce. **I2** k tomu uvádí: *Já se třeba fakt snažím různá klíčová slova zdůrazňovat. Ale říkám, ne vždycky to jde a potom když to podáme zase tímto stručným způsobem, tak zase dojde k tomu, že ten člověk si to vyloží jinak.*

Z vyjádření informantů také vyplynulo, že se setkali se strachem klienta z úniku informací a sdělování citlivých údajů cizím osobám, dokonce klient odmítl z tohoto důvodu přítomnost tlumočnicka na jednání s pracovníkem Úřadu práce.

V době omezujících opatření ze strany vlády České republiky, byly dle vyjádření **I4** velkou překážkou také roušky, které museli všichni lidé nosit, a sluchově postiženým lidem bránily v odezírání ze rtů, a tudíž znemožňovaly komunikaci. Tuto překážku se pracovníci Úřadu práce dle slov **I4** snažili překonat: „*Když někdo přišel se sluchovým postižením, měli jsme tady takový štít, takže aspoň přes ty štíty oni mohli odezírat, takže tuto překážku jsme alespoň nějakým způsobem překonali.*“

Překážkou také může být přítomnost rodinného příslušníka při jednání s klientem v případě, kdy člen rodiny do jednání nepatříčně zasahuje či dokonce dle vyjádření **I3**, když klient nechá zodpovědnost za svá rozhodnutí na členu rodiny: „*Předpokládám, že ten člověk je samostatný, netuším, že to za něj někdo vyřizuje. Ti lidé jsou zvyklí, že jim*

*někdo pomáhá a vyřizuje to za ně. Ale já tuto informaci nemám. On to sám přehodil na svou matku.*“ Matka klienta se následně důrazně vymezila proti jednání pracovníků Úřadu práce, přestože informant ve svém jednání nepochybil a došlo k pouhému nepochopení předávané informace.

Informanti se také shodují na nepříliš vhodné až nedostatečné velikosti kancelářských prostor, ve kterých klienti nemají soukromí a mohou se cítit nekomfortně. Někteří informanti uvedli, že se snaží tuto situaci řešit střídáním klientů u jednotlivých pracovníků v kanceláři, ale ne vždy je to s ohledem na množství klientů možné. I6 uvádí jako překážku, která se vyskytla naštěstí pouze jednou, časově omezený vstup do budovy Úřadu práce, který znemožnil přítomnost tlumočnicka a zkomplikoval jednání se sluchově postiženým klientem.

Dále mě také zajímalo, jaká je pro cílovou skupinu dostupnost služeb Úřadu práce vzhledem ke zmíněným překážkám. Všichni informanti se shodují na tom, že služby Úřadu práce jsou dostupné i lidem se sluchovým postižením a nevnímají v dostupnosti rozdíl mezi klientem s postižením a bez postižení, jak potvrzuje vyjádření **I5**: „*Úřad práce je dostupný pro všechny občany.*“ Z vyjádření všech šesti informantů vyplývá jejich ochota vyjít vstříc požadavkům všech klientů, kteří se na ně obracejí, nehledě na to, kdo k nim přichází.

**I4** zmiňuje pouze horší místní dostupnost. Důvodem je přestěhování kontaktního pracoviště Úřadu práce dané městské části do jiné, která s ní sice sousedí, nicméně pro obyvatele je přesto vzdálenější než dříve. Tato skutečnost se však také týká všech klientů Úřadu práce, ne pouze osob s postižením.

I přes jistotu, kterou informanti mají vzhledem k dostupnosti služeb Úřadu práce pro osoby se sluchovým postižením, při odpovědi na tuto otázku někteří z nich znovu zmiňují komunikační bariéru, která mezi nimi a sluchově postiženými klienty stojí. Cituji vyjádření **I2**: „*Třeba si chtěli vzít s sebou tlumočnicka, ale věděli, že na něj budou muset čekat třeba 3 týdny, tak prostě přišli sami a příště už to ani nezkusí. Takže tohle si myslím, že pro ně je hlavně problém, ti tlumočníci. No a samozřejmě jsou ti lidi vázaní u nás, že? Různými lhůtami a termíny. A klienty by si u nás musel vyjednat prodloužení nějaké lhůty, takže by vyvstal další problém nebo minimálně komplikace.*“ **I2** tedy také zmiňuje v souvislosti s dostupností služeb Úřadu práce komplikaci vyplývající ze závazných

termínů schůzek na Úřadu práce v kontrastu s lhůtami pro objednávání tlumočnických služeb. Přesto však **I2** také považuje služby Úřadu práce za plně dostupné pro osoby se sluchovým postižením.

**Shrnutí k DC1:** Dílčí cíl č. 1 byl v rámci mého výzkumu naplněn, zjistila jsem, jaké specifické potřeby vnímají pracovníci Úřadu práce u osob se sluchovým postižením. Přestože v rámci provedených rozhovorů informanti identifikovali různé další vlivy, které spolupráci ovlivňovaly, jako jedinou a výraznou specifickou potřebu informanti uvedli potřebu komunikace. S ní tedy také souvisí potřeba informační v návaznosti na porozumění psanému textu.

### 5.1.2 Interpretace vztahující se k DC2

V rámci DC2 byly prvním tématem limity, na které informanti při spolupráci s osobami se sluchovým postižením narážejí. Informanti uvedli jako nejvýraznější limit již dříve zmíněný problém s komunikací. Někteří z informantů jiný limit nepozorují, jak zmiňuje **I2:** „*Nenapadá mě nic kromě té komunikační bariéry a tedy předání těch informací a pochopení těch informací.*“

**I3** naopak uvádí, že identifikuje u klientů limit v přístupnosti k jednání s pracovníkem Úřadu práce, který popisuje takto: „*Já mám někdy pocit, že ten člověk je ve své bublině a nechce z ní vystoupit.*“ Dle informantky tato uzavřenost vyplývá z negativních zkušeností, které klient v minulosti zažil při jednání ne přímo s pracovníky Úřadu práce, ale například s lékařem nebo jinými institucemi.

Pro **I4** je limitem, že i když by poradenství mělo být na dobrovolné bázi, někteří klienti se sluchovým postižením berou spolupráci s Poradcem OZP jako nutné zlo a nevidí v ní potenciál pomoci a podpory v jejich tíživé situaci. Tento informant také zmiňuje zkušenost zprostředkovatelů zaměstnání, kteří mají z jeho pohledu naprosto nedostatečnou časovou dotaci pro práci s klientem: „*Oni mají vyhraněných patnáct minut podle toho našeho systému. A za patnáct minut co stihnete?*“ Z důvodu velkého přebytku počtu uchazečů o zaměstnání na počet zprostředkovatelů zaměstnání pak také dochází k nepříjemným situacím jako delší čekací lhůty, negativní emoce z důvodu nenaplněných očekávání či nemožnosti situaci řešit promptně. Svou roli zde také hraje stres obou spolupracujících stran.

Jako další limit zde informanti opět uvádějí nedostatek soukromí klientů při jednání s pracovníky Úřadu práce, hlučnost prostředí a doprovod členů rodiny, kteří jednání narušují.

Ve snaze zjistit, jaké možnosti využívají informanti pro případné odstranění limitů spolupráce, jsem zjišťovala, jaké nástroje pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením jsou jim k dispozici. Odpovědi informantů na tuto otázku se různí. V odpovědích se promítají různé pracovní pozice informantů. Poradci OZP, kterými jsou dva z informantů, mají k dispozici pro komunikaci se sluchově postiženými online tlumočnickou službu. Ostatní informanti s touto možností nejsou obeznámeni. **I2** uvádí, že necítí ani motivaci k rozšiřování povědomí o možnostech zefektivnění práce s osobami se sluchovým postižením od zaměstnavatele: „*Určitě nějaké školení tam v nabídce někdy bylo, ale že by jako nějak vyzdvihováno nebo na nějaké aktuální téma, tak to určitě ne.*“ Díky tomu **I2** vnímá, že nemá přesné informace, jak nejlépe pracovat s touto cílovou skupinou a tudíž může občas docházet k nesprávnému jednání z její strany.

Informanti uvádějí, že je pro ně jednodušší využít psanou či elektronickou formu komunikace s osobami se sluchovým postižením. Všichni informanti by využili fyzického tlumočnicka jako zprostředkovatele komunikace v případě, že by si ho zajistil sám klient. Objednání tlumočnicka klientem ve všech případech někteří informanti považují za standardní postup, uvádějí, že není v jejich kompetenci tlumočení do českého znakového jazyka zajistit. Zároveň ale uvádí, že domluva se sluchově postiženými klienty je mnohdy bez přítomnosti tlumočnicka nemožná a že na jeho přítomnosti v některých případech trvají.

Pouze Poradci OZP uvádějí, že mají možnost si objednat tlumočnickou službu ze své strany, ať už se jedná o fyzickou nebo online variantu. A také pouze Poradci OZP mají k dispozici služební mobilní telefony, jak uvádí **I4**: „*Pro nás jako pro poradce OZP je dobré, že my máme mobilní telefony, to všichni zaměstnanci Úřadu práce nemají, takže my jim můžeme napsat smsku, a to já považuju za docela zásadní pro ty naše klienty.*“

Poradci OZP mají velmi specifickou pozici, která obnáší širší možnosti než je tomu u jiných pozic pracovníků Úřadu práce. Například možnosti k využití návazných služeb nebo k informování klienta o nich, mají opět pouze Poradci OZP. Ostatní informanti svou

úlohu vidí pouze v pomoci vyřídit žádost o daný příspěvek či dávku. Nevyužívají návazné služby ze své iniciativy ani při jednání s osobami se sluchovým postižením ani v rámci doporučení klientovi.

Službu, o jejíž existenci informanti vědí, je tlumočnická služba. **I6** ovšem uvádí důvod, který jim znemožňuje tuto službu využít, a tím je nevyhovující technika: „*Vím, že existuje služba Tichá linka, ale na to my nemáme potřebnou techniku.*“ Z vyjádření informantů vyplývá, že mají v kanceláři pouze stolní počítač a monitor bez kamery a mikrofonu a také nemají reproduktory, tudíž by online formu tlumočení využít ani nemohli.

Někteří informanti nemají ani přehled o dalších službách, na které by klienty mohli odkázat a také že v rámci omezené komunikace se s klientem ani nepouští do složitějších témat, která by klient řešil, jelikož by se společně nedorozuměli.

Poradci OZP naproti tomu mají k dispozici kromě stolního počítače i služební notebook, jsou tedy pro práci se sluchově postiženými lépe technicky vybaveni. A jak uvádí **I3**, mají také jejich povědomí o návazných službách: „*Díky tomu, že máme jako poradci od našeho nadřízeného na internetu kontakty na různé neziskové organizace, se kterými se několikrát do roka vlastně scházíme v rámci projektu na tom kazuistickém semináři, tak o nich vím a vím, kam mám sáhnout. Máme právě od nadřízeného precizně zpracovaný informační balíček i s letáky a kontakty na organizace.*“ Jeden z Poradců OZP se také účastní velmi dobře vedeného komunitního plánování v dané městské části hlavního města Prahy. Má k dispozici také katalog poskytovatelů sociálních služeb, který klientům může předávat.

**Shrnutí k DC2:** Pro splnění dílčího cíle č. 2 jsem zjišťovala, jaké pracovníci Úřadu práce vnímají limity a možnosti ve spolupráci s osobami se sluchovým postižením. Největším limitem, který informanti zmiňují je komunikační bariéra, ale může jím být také uzavřenost klientů vůči pracovníkům Úřadu práce. Dalším limitem je nesprávné nahlížení klientů na práci Poradců OZP. V rámci dílčího cíle č. 2 jsem také zjistila, jaké možnosti informanti využívají pro komunikaci se sluchově postiženými klienty. Ve většině případů je to buď tlumočnická služba, za předpokladu, že si ji zajistí klient nebo využívají psanou či elektronickou komunikaci. Návazné služby pro jednání s klienty či jejich informování využívají pouze Poradci OZP. Dílčí cíl č. 2 tedy považuji také za splněný.

### 5.1.3 Interpretace vztahující se k DC3

V rámci DC3 mi informanti nejdříve sdělovali své praktické zkušenosti s osobami se sluchovým postižením. Ve svých odpovědích informanti popisují, jak probíhá jejich spolupráce s touto cílovou skupinou. Někteří z informantů vnímají své dosavadní zkušenosti jako ne příliš časté, a další informanti uvádí při spolupráci se sluchově postiženými klienty i negativní zkušenosti.

V případě **I1** se jedná o problém v komunikaci a přístupu klienta: „*Domluvit se s jedním pánem je značně obtížné a on právě odmítá i služby tlumočnicka, protože když mu to nabídneme, tak na nás začne gestikulovat, vykřikovat nesrozumitelné věci ve smyslu, že všichni mu rozumí, ale jako odmítá jakékoliv řešení, kterým bychom odstranili tu komunikační bariéru.*“ **I1** uvádí, že v takovém případě je pak velmi náročné, aby nějaká spolupráce vůbec probíhala. **I1** připouští, že situace podobného typu byla spíše ojedinělá a v ostatních případech fungovala spolupráce bez větších obtíží.

**I3** zmiňuje nereálná očekávání ze strany klientů, díky kterým se spolupráce nevyvíjí podle jejich představ. Jako důvod, proč jsou očekávání například v souvislosti se zaměstnáním nereálná, **I3** uvádí určité limity v kompetencích či vzdělání klientů a také podmínky pracovních pozic, které bohužel klienti kvůli svému sluchovému postižení nesplňují. Cituji **I3**: „*U administrativních pracovníků je to telefon, u recepčních to samé.*“

Informanti také uvádějí, že se snaží vyjít klientům vstříc v co největší míře a přizpůsobit se možnostem a kompetencím klientů, aby jim pomohli jejich zakázky vyřídit, a ve většině případů se to také daří. Zejména při vyřízení žádosti o příspěvku na péči, je dle vyjádření informantů spolupráce zdánlivě nenáročná a efektivní.

Poněkud komplikovanější je pro informanty proces při zpracování žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku, jak uvádí například **I2**: „*Horší je to u těch zvláštních pomůcek. Žádosti jsou složitější. A já třeba tady u těch pomůcek potřebuju nějaké zdůvodnění, vysvětlení k té žádosti.*“ Nicméně i v těchto náročnějších situacích jsou informanti ochotni se přizpůsobit dovednostem klienta vyjádřit se písemně a akceptují jednodušeji a heslovitě formulované odůvodnění k žádosti. Díky tomu má spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením kladné výsledky.

Různorodost pracovních pozic, které informanti vykonávají je také patrná z informací týkajících se naplňování potřeb jejich klientů se sluchovým postižením. V této části rozhovorů se nicméně ukazuje opačný výsledek, než jaký byl patrný z odpovědí informantů na otázky v dílčím cíle č. 2.

Poradci OZP uvádí, že někdy nebylo možné dosáhnout cílů klientů z důvodu nereálných očekávání či přístupu klienta nebo naplnění jejich potřeb a cílů trvalo delší dobu. **I3** ale také zmiňuje komplikace způsobené postojem zaměstnavatelů: „*A bohužel i z druhé strany, ze strany zaměstnavatelů jsem se potkala s nechutí toto řešit, byla to pro ně komplikace a nechtěli se tím zabývat. Já jsem třeba volala na ty pracovní místa, abych domluvila tu schůzku, a když jsem řekla, že volám já, protože ten člověk je třeba nedoslýchavý, tak mi hned řekl: „Ne, tak to nechci, toho mi neposílejte“.*“

Ostatní informanti naopak uvádí, že se ve většině případů dařilo vyřídit žádosti, se kterými klienti přišli i s jejich specifickými potřebami. **I1** se dle svých slov snaží co nejvíce klientům přizpůsobit, protože si je vědom, že pro klienty jednání s úředníky není komfortní. **I1** se z šesti klientských případů osob se sluchovým postižením setkal pouze s jedním, jemuž se nepodařilo vyřídit svou žádost.

Pomoc a podporu s ohledem na postižení klienta potvrzují i ostatní informanti. Cituji **I2**: „*Samozřejmě když já se takového člověka zeptám, na co to potřebuje, tak mi neřekne, protože v ten moment neví ani pořádně co po něm chce. Ale já zase potřebuju, aby mi to zapadlo do těch zákonných podmínek. Proto spíš se ty lidi snažím navést na to, co mi tam mají napsat.*“

Informanti až na výjimečné případy nezaznamenali ze strany klientů nespokojenost. Uvádí, že v případě, že klienti splnili zákonné požadavky pro získání daného příspěvku, nebyl problém se samotným procesem.

Otázkou tedy dále bylo, jak zkušenosti a také zároveň nenaplnění potřeb klientů může ovlivnit motivaci informantů při práci s osobami se sluchovým postižením. Někteří informanti uvádějí, že je spolupráce s touto cílovou skupinou spíše demotivuje. **I2** vysvětluje, že důvodem jsou nedostatečné zkušenosti a informace, které má. Složitost spolupráce se promítá i v časové náročnosti a proto tato spolupráce **I2** spíše blokuje, jelikož na ni nemá potřebnou časovou dotaci.

Pro **I6** je zase těžké hledat motivaci vzhledem k nepřehlednému množství žádostí, které musí měsíčně vyřídit: „*Moje motivace je pouze pracovní a při rozhodování několika stovek dávek měsíčně (nejen pro sluchově postižené občany) Vám moc motivace nezbyvá. Pokud bych se věnovala pouze této problematice, bylo by to samozřejmě jiné.*“

Ostatní informanty práce s osobami se sluchovým postižením motivuje. Popisují například, že získali díky spolupráci s touto cílovou skupinou nové zkušenosti, nový pohled na svou práci a možnost k osobnostnímu růstu a rozvíjení takových vlastností jako je trpělivost a pochopení. **I3** tuto práci vnímá pro sebe za nejlepší možnou. **I4** má radost, když může klientům pomoci splnit jejich cíle. Cituji: „*Pro mě to motivující je, protože rád se snažím někomu pomoci, někam ho posunout, on samozřejmě musí chtít, ale když se to podaří, tak z toho mám radost.*“

Informanti vnímají, že spolupráce s osobami se sluchovým postižením je složitá a obnáší různé specifikace, přesto ji vnímají jako kladnou a fungující.

**Shrnutí k DC3:** Při dotazování na tazatelské otázky v rámci dílčího cíle č. 3 jsem zjišťovala reálné praktické zkušenosti pracovníků Úřadu práce při spolupráci s osobami se sluchovým postižením, průběh spolupráce a také její vliv na motivaci informantů. Zjistila jsem, že ve většině případů, kdy ke spolupráci s lidmi dané cílové skupiny došlo, byla spolupráce úspěšná, podařilo se naplnit potřeby osob se sluchovým postižením (jak komunikační, tak informační) a klienti si mohli vyřídit své žádosti. Část informantů je touto spoluprací demotivovaná, ale většina z nich spolupráci hodnotí kladně a je motivována k jejímu pokračování.

## 5.2 Shrnutí výsledků výzkumu

V této kapitole uvádím shrnutí výsledků provedeného výzkumu. Hlavním cílem bylo zjistit, jaká jsou specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy.

Informantům jsem kladla otázky vztahující se k jednotlivým dílčím cílům. V rámci práci na DC1 jsem zjišťovala, jaké specifické potřeby mají osoby se sluchovým postižením při spolupráci s pracovníky Úřadu práce. Všichni informanti uvedli jako specifickou potřebu



komunikaci klientů dané cílové skupiny s ohledem na jejich sluchové postižení, což koresponduje s teoretickým východiskem uvedeným v první a třetí kapitole bakalářské práce, které popisuje komunikaci osob se sluchovým postižením a také komunikační bariéry, které mohou vyplývat z nedodržování zásad komunikace s touto cílovou skupinou. Důvodem může být samozřejmě neznalost a neinformovanost slyšící veřejnosti, jak plyne z výsledků provedeného výzkumu. Přítomnost tlumočnicka vyhodnocují informanti jako žádoucí až nutnou, což potvrzuje teoretické předpoklady uvedené ve třetí kapitole bakalářské práce.

Kromě komunikační bariéry uvedli informanti také technické překážky jako například velikost kancelářských prostor, roušky v době státních opatření a časově omezený vstup do budovy. Dále se pak objevil u jednoho klienta strach z úniku informací kvůli sdělování citlivých údajů třetím osobám, což považuje informant za potřebu o to specifitější, že se jedná o sluchově postiženého člověka, který má omezenější přístup k informacím. Toto zjištění dokládá informační bariéry uvedené v teoretické části bakalářské práce.

Pro naplnění DC2 jsem zjišťovala možnosti a limity, které mají pracovníci Úřadu práce při spolupráci s danou cílovou skupinou. Náplň jejich práce je stanovena legislativně, jak uvádím ve druhé kapitole bakalářské práce.

Jako limit zde informanti znovu uvádí komunikační bariéru. Dva informanti také zmínili přístup osob se sluchovým postižením (nedůvěru vůči slyšícím lidem a vnímání spolupráce s Poradcem OZP jako „nutného zla“), což potvrzuje specifitnost cílové skupiny, jak je vyjádřena v první a třetí kapitole bakalářské práce. Hlučnost pracovního prostředí, do kterého přicházejí sluchově postižení klienti a nedostatek soukromí, které uvádí jedna informantka, jsou také limitem potvrzujícím potřeby cílové skupiny vyjádřené ve třetí kapitole.

Možnosti využití nástrojů pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením se lišily podle pracovních pozic informantů. Oba Poradci OZP potvrdili informace, které uvádím ve třetí kapitole bakalářské práce – mají možnost využít online tlumočnickou službu. Jednak mají potřebné technické vybavení a zároveň mají tuto službu zřízenou. Ostatní informanti buď nepatří nezbytnou techniku pro využití této služby, nebo vůbec nebyli informováni o tom, že by tlumočnické služby mohli využít oni, ne nutně klient. Někteří proto využívají písemnou či elektronickou komunikaci, ale ne vždy je toto efektivní. Což

potvrzuje informace uvedené ve třetí kapitole bakalářské práce, kde popisují důvody, proč cílová skupina ne vždy správně rozumí psanému textu.

Ani dalších návazných služeb informanti nevyužívají, kromě Poradců OZP, kteří mají jak potřebné informace, tak dostatečnou časovou dotaci (1h) pro schůzky s klienty. Rozhovor se zprostředkovatelem zaměstnání jsem bohužel provést nemohla, nicméně z informací uvedených Poradcem OZP (I4) vyplývá, že pro tyto pracovníky je spolupráce s osobami se sluchovým postižením velmi náročná. Časová dotace 15 minut není dostatečná pro naplnění potřeb, kterými jsou nejčastěji hledání zaměstnání, a svou roli tam hraje také stres z velkého nadbytku počtu uchazečů na počet úředníků.

Přes všechna specifika potřeb cílové skupiny, limity a překážky všichni informanti považují služby Úřadu práce za dostupné. Jedním z důvodů je, že se pracovníci Úřadu práce snaží být vstřícní, ochotní a přizpůsobovat se specifikům cílové skupiny. Jednají tak, aby naplnili zákonné požadavky, ale zároveň se snaží klientům pomoci vyřídit žádosti, s nimiž přicházejí, čímž potvrzují informace uvedené v teoretické části bakalářské práce.

Abych naplnila DC3, ptala jsem se informantů na jejich praktické zkušenosti s cílovou skupinou, na jejich motivaci a také na míru plnění potřeb a cílů jejich klientů se sluchovým postižením. Z odpovědí informantů vyplývá, že je pro ně práce s osobami se sluchovým postižením náročná (zejména kvůli komunikační bariéře), ale ve většině případů se podařilo naplnit cíle klientů s ohledem na jejich specifické potřeby. Většina informantů se cítí být motivována k práci s touto cílovou skupinou.

## Závěr

Pro bakalářskou práci jsem si zvolila téma související s cílovou skupinou „Osoby se sluchovým postižením“ z důvodu mé osobní zainteresovanosti v souvislosti s mým zaměstnáním. V tuto dobu již nepracuji s vlastními klienty, ale vedu tým sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kteří často podporují klienty naší pobočky při jednání s pracovníky Úřadu práce. Proto mě zajímalo, jaký pohled na tuto spolupráci mají přímo zaměstnanci Úřadu práce.

Hlavním cílem bakalářské práce tedy bylo zjistit, jaká jsou specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy, se zaměřením na naplnění aplikačního cíle, jehož výsledkem by byly praktické kroky, které mohou pracovníci Úřadu práce udělat pro zefektivnění a zjednodušení spolupráce s klienty se sluchovým postižením. Domnívám se, že přes menší počet informantů, než jsem doufala, se mi podařilo tento cíl naplnit.

Pro naplnění hlavního cíle jsem si stanovila tři dílčí cíle, které se také povedlo splnit. Zjistila jsem, jaké specifické potřeby mají osoby se sluchovým postižením z pohledu pracovníků Úřadu práce, jaké mají pracovníci Úřadu práce možnosti a limity během této spolupráce a také, zda tyto limity a možnosti umožňují, aby byly naplněny specifické potřeby dané cílové skupiny v rámci spolupráce s pracovníky Úřadu práce.

Zvolená kvalitativní výzkumná strategie se mi osvědčila, jelikož se mi podařilo od informantů získat konkrétní a nekvantifikovatelné informace, které mi poskytly obraz o průběhu spolupráce mezi informanty a osobami se sluchovým postižením. Dala jsem informantům dostatečný prostor se k výzkumným otázkám volně vyjádřit. Rozhovory navíc probíhaly v jejich přirozeném pracovním prostředí, díky čemuž se cítili bezpečně.

Všechny poznatky, které provedený výzkum přinesl, potvrzují teoretická východiska, která prezentuji v teoretické části bakalářské práce. Nevyvstaly žádné nejasnosti vzhledem k teoretickým východiskům.

Výzkum jasně prokázal, že v případě, že slyšící veřejnost bere ohled na specifické potřeby lidí se sluchovým postižením, spolupráce je možná a komunikace je sice obtížnější, ale plnohodnotná. Důležitá je vzájemná tolerance a snaha o oboustranné porozumění.

Zjistila jsem také, že jak uvádím v teoretické části, ve třetí kapitole bakalářské práce, opravdu pouze Poradci OZP mají přístup k přímému využití online tlumočnicků ze svých notebooků. Ostatní pracovníci mají pouze stolní počítač bez kamery a mikrofonu, což je pro využití služby nezbytné. Informanti (kromě Poradců OZP) ani nevěděli, jak by mohli tuto službu nebo jiné návazné služby využít.

V tom vidím rezervy poskytovatelů sociálních služeb, kteří by lepší osvětou a zacílením na informovanost pracovníků Úřadu práce mohli dopomoci k efektivnější spolupráci s touto cílovou skupinou. Zároveň by se mohli pracovníci Úřadu práce zaměřit na získání technického vybavení, které by jim pomohlo využívat sociální služby pro komunikaci se sluchově postiženými klienty a překonat tak alespoň komunikační bariéru. Dále vnímám, že by mohli někteří pracovníci Úřadu práce zlepšit svou informovanost o možnostech využití sociálních služeb, jak v kontextu přímé spolupráce, tak s ohledem na následné informování klientů se sluchovým postižením.

Osvěta by se dle mého názoru měla věnovat i rozšíření povědomí osob se sluchovým postižením o práci Poradců OZP i dalších pracovníků Úřadu práce. Došlo by tak k destigmatizaci Úřadu práce jako nepříjemné byrokratické instituce a mohl by se změnit postoj a přístup osob se sluchovým postižením, což by spolupráci usnadnilo. Také by se mohl zvýšit počet sluchově postižených, kteří využijí služeb Poradců OZP, kteří jsou mnohem lépe připravení pro práci s osobami se zdravotním postižením, jejich poradenství je komplexní a mohou klientům pomoci s více záležitostmi, nejen s podáním žádosti o příspěvek či s hledáním zaměstnání.

Z legislativy či vnitřních předpisů Úřadu práce vychází některé omezené možnosti pracovníků Úřadu práce, kterými jsou například nedostatečná časová dotace pro schůzky s klienty z důvodu nadbytku uchazečů na počet úředníků, již uvedená technická vybavenost či nevyhovující pracovní prostředí (hluk, nedostatečné soukromí, stísněné prostory). Pro odstranění těchto omezení nemohou přímo informanti podniknout žádné praktické kroky, toto by muselo být v diki Generálního ředitelství Úřadu práce či přímo Ministerstva práce a sociálních věcí. Musely by být vydány přesné pracovní postupy, které by tato omezení odstranily.

Rozsah bakalářské práce toto neumožňoval, ale domnívám se, že zajímavé poznatky by také mohlo přinést srovnání pohledu pracovníků Úřadu práce na průběh spolupráce

s osobami se sluchovým postižením s pohledem samotných klientů. Také by jistě bylo zajímavé a přínosné zjištění totožných informací v jiných krajích České republiky a srovnání s lokalitou hlavního města Prahy.

## Seznam použitých zdrojů:

HAHN, CSC., A KOLEKTIV, Doc. MUDR. Dr. med. Aleš. *Otorinolaryngologie a foniatrie v současné praxi: 2., doplněné a aktualizované vydání*. Praha: Grada Publishing, 2018.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005.

HORÁKOVÁ, Radka. *Sluchové postižení: Úvod do surdopedie*. Praha: Portál, 2012.

HRADILOVÁ, PH.D., PhDr. Tereza, PhDr. Marie CHUDOŽILOV BENDOVÁ, Mgr. Marie KOMORNÁ, PH.D. a PhDr. Miroslava KOTVOVÁ, PH.D. *Surdopedie a dospělý věk: sluchová ztráta v mezilidském kontaktu*. Praha: Grada Publishing, 2023.

HRUBÝ, Jaroslav. *Velký, ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1997.

KOSINOVÁ, Barbora. *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina - kultura neslyšících*. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, o. s., 2008.

MACUROVÁ, Alena a Radka ZBOŘILOVÁ A KOLEKTIV. *JAZYKY V KOMUNIKACI NESLYŠÍCÍCH: ČESKÝ ZNAKOVÝ JAZYK A ČEŠTINA*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2018.

PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník: Sedmé, aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Portal, 2013.

REICHEL, PH.D., PhDr. Jiří. *KAPITOLY METODOLOGIE SOCIÁLNÍCH VÝZKUMŮ*. Praha: Grada Publishing, 2009.

SKÁKALOVÁ, Tereza, 2016. *Sluchová vada a její sociální dopady v dospělém věku*. Hradec Králové, Gaudeamus, Recenzované monografie.

SLOWÍK, J. *Speciální pedagogika*. 1. vydání. Praha: Grada, 2007.

SOBOTKOVÁ, A. *Edukace žáků se sluchovým postižením*. In VÍTKOVÁ, M. *Integrativní školní (speciální) pedagogika. Základy, teorie a praxe*. Brno: MSD, spol. s.r.o., 2003.

SOURALOVÁ, E. *Čtení neslyšících*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002.

ŠLAPÁK, I., FLORIÁNOVÁ, P. *Kapitoly z otorinolaryngologie a foniatrie*. 1. vydání. Brno: Paido, 1999.

WALKER, Ian. *VÝZKUMNÉ METODY A STATISTIKA*. Praha: Grada Publishing, 2013.

Fakultní Thomayerova nemocnice. *Tinnitus* [online]. [cit. 2021-8-28]. Dostupné z: <https://www.ftn.cz/tinnitus-716/>

Úřad práce ČR. *O Úřadu práce* [online]. [cit. 2021-9-4]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>

Úřad práce ČR. *O Úřadu práce* [online]. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>

Zákony pro lidi. *Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů* [online]. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-73>

Zákony pro lidi. *Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti* [online]. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

Zákony pro lidi. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [online]. [cit. 2023-02-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

Zákony pro lidi. *Zákon č. 384/2008 Sb., kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů a další související zákony* [online]. [cit. 2023-06-24]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-384>

MKČR 206. Knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje U nás. [online]. *Jak na to aneb Umíme komunikovat se zdravotně postiženými lidmi?* [cit. 2023-06-24]. Dostupné z: [https://www.svkhhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf\\_cisla/Rocnik-16-\(2006\)-Cislo-1.pdf](https://www.svkhhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_cisla/Rocnik-16-(2006)-Cislo-1.pdf)

Tichý svět, o.p.s. *Materiály ke stažení – Desatero komunikace* [online]. [cit. 2023-07-01]. Dostupné z: [https://www.tichysvet.cz/materialy-ke-stazeni/desatero-komunikace/Desatero\\_komunikace.pdf](https://www.tichysvet.cz/materialy-ke-stazeni/desatero-komunikace/Desatero_komunikace.pdf)

Úřad práce ČR. *Volná místa v ČR* [online]. [cit. 2023-07-01]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/volna-mista-v-cr>

Tichá linka. *Mapa bezbariérových míst* [online]. [cit. 2023-07-01]. Dostupné z: <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1ZDDyFpmEUGoznDF0K5f1LPEsWMxqRmIx&ll=49.79786638461126%2C15.45210639999992&z=7>

Zákony pro lidi. *Vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením* [online]. [cit. 2023-07-07]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-388>



## **Seznam obrázků:**

Obrázek č. 1: Vyhledávání volných míst 1

Obrázek č. 2: Vyhledávání volných míst 2

Obrázek č. 3: Poradci osob se zdravotním postižením

Obrázek č. 4: Mapa bezbariérových míst

## **Seznam tabulek:**

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Tabulka č. 2: Charakteristika výzkumného souboru

## **Seznam příloh:**

Příloha č. 1: Osnova rozhovoru

Příloha č. 2: Přepis rozhovoru s I4

Příloha č. 3: Čestné prohlášení

## **Příloha č. 1 – Osnova rozhovoru (zdroj: vlastní zpracování)**

**Téma: Specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy**

Pozice:

1. Jaké identifikujete specifické potřeby sluchově postižených při spolupráci s nimi a jakým způsobem je identifikujete?
  
2. Na jaké překážky při této spolupráci narážíte?
  
3. Jaká je dostupnost služeb Úřadu práce pro osoby se sluchovým postižením?
  
4. Na jaké omezující limity jste při spolupráci s osobami se sluchovým postižením naráželi?
  
5. Jaké možnosti nebo nástroje pro komunikaci se sluchově postiženými využíváte?
  
6. Jaké návazné služby byste při spolupráci s osobami se sluchovým postižením mohli využít?
  
7. Jaké jsou vaše praktické zkušenosti se spoluprací s osobami se sluchovým postižením?
  
8. Jak se dařilo naplnit specifické potřeby a cíle osob se sluchovým postižením?
  
9. Jakým způsobem ovlivňují vaše zkušenosti vaši motivaci ke spolupráci s osobami se sluchovým postižením?

## **Příloha č. 2 – Přepis rozhovoru s informantem č. 4 (zdroj: vlastní zpracování)**

Informant 4

Pozice: Poradce pro klienty OZP (osoby se zdravotním postižením)

Oddělení zprostředkování, evidence a podpory v nezaměstnanosti

### **1. Jaké identifikujete specifické potřeby sluchově postižených při spolupráci s nimi a jakým způsobem je identifikujete?**

*Většinou přijde uchazeč, uchazečka sama a řekne „špatně slyším, můžete na mě mluvit hlasitěji, můžete lépe artikulovat?“ Nebo když vidím, že ten člověk přijde s tlumočnickem do znakového jazyka, tak tam to dokážu identifikovat přímo na místě.*

### **2. Na jaké překážky při této spolupráci narážíte?**

*Napadá mě překážka ještě z doby covidu. Byly doby, kdy tady byla povinnost na úřadech nosit roušky, nosit i respirátory, tak jak to pak vyřešit? Tak, když někdo přišel se sluchovým postižením, měli jsme tady takový štít, takže aspoň přes ty štíty oni mohli odezírat, takže tuto překážku jsme alespoň nějakým způsobem překonali. Jinak, když ten člověk je třeba nedoslýchavý a nemá s sebou tlumočnicka, tak je vždy potřeba dobře artikulovat, my jsme tady v kanceláři ve dvou, je tady větší klid při jednání, ale zase je ta kancelář stísněnější, takže když tady máme nějaké klienty nedoslýchavé nebo i z jiného důvodu potřebujícího více péče či pomoci, snažíme se, když to jde, se prostrídat. Jednou si vezme kolegyně člověka, já počkám, a když vidím, že se schyluje ke konci jednání, tak klienta zavolám já. Ale nejde to vždy a to je taky překážka. Podívejte se tady na tu židli, jak daleko by od vás druhý člověk seděl.*

### **3. Jaká je dostupnost služeb Úřadu práce pro osoby se sluchovým postižením?**

*Já si myslím, že jsou podobně dostupné jako u každého jiného uchazeče. U naší části Prahy je ta dostupnost trošku menší, protože jsme se přestěhovali z naší části Prahy do jiné, ale to je taky srovnatelné pro všechny uchazeče, protože to k nám mají dál všichni, nejen sluchově postižení.*

#### **4. Na jaké omezující limity jste při spolupráci s osobami se sluchovým postižením naráželi?**

*Mělo by to být tak, že poradenství by mělo být na dobrovolné bázi. Bohužel někteří lidé berou ten fakt, že by měli navštívit poradce spíše jako další povinnost. Jako nějaké nutné zlo. Přitom se můžou dozvědět důležité informace, můžeme jim dát kontakty na různé další neziskovky, ale oni to ani nechtějí využít, protože ani neví, že mohou. Berou nás jako úředníky. Pak když už sem přijdou, tak jsou mnohdy překvapeni, že takový přístup od nás nečekali. Ale náš tým poradců OZP je hodně vstřícný, snažíme se vybojovávat ty hodiny, abychom na každého člověka měli tu hodinu a mohli mu všechno důkladně vysvětlit a pomoci. My třeba máme informace, které nemají ani zprostředkovatelé. To je rozdíl mezi námi a zprostředkovateli, kteří nemají dostatek časového prostoru, oni mají vyhraněných patnáct minut podle toho našeho systému. A za patnáct minut co stihnete?*

#### **A čím to je způsobeno, že je tam tak krátký časový interval?**

*To je proto, že je nadbytek uchazečů na počet úředníků. Tam právě ti uchazeči můžou mít negativní zkušenost, protože když třeba ještě neměli vyřízené všechny papíry a byli k té své situaci trošku laxní, tak právě proto, že těch patnáct minut je krátká doba a je velké množství těch uchazečů – ti zprostředkovatelé mají opravdu třicet dva lidí denně – tak ono se s tím pracuje hůře. Ten člověk nerozumí, protože třeba nedoslýchá nebo skáčou do řeči a v tu chvíli ten zprostředkovatel je více ve stresu a oni to mají opravdu náročné. Oni se jim třeba i snaží věnovat delší dobu, ale potom vidím, že tam mají frontu tři, čtyři i pět lidí, a naskakuje to. Pak jsou ti uchazeči naštvaní, že musí dlouho čekat a to už je jedno s druhým. Tam musí být ještě více spolupráce ze strany toho klienta. Protože jinak kvůli času tu péči nedostanou. Samozřejmě můžou se nakontaktovat na nás jako na poradce, ale ne každý to udělá. Jsem rád, že alespoň my se snažíme mít více času a být více úřednický lidšší.*

#### **5. Jaké možnosti nebo nástroje pro komunikaci se sluchově postiženými využíváte?**

*My máme možnost využít tlumočnických služeb, mám jako poradce OZP účet na službě Tichá linka a přes notebook můžu tuto službu využít. Zatím to nebylo potřeba, protože tolik sluchově postižených klientů u mě nebylo a buď přišli s tlumočnickem, nebo spíše chtěli odezírat. Pro nás jako pro poradce OZP je dobré, že my máme mobilní telefony, to*

*všichni zaměstnanci Úřadu práce nemají, takže my jim můžeme napsat smsku, můžeme se s nimi domluvit i takto a to já považuju za docela zásadní pro ty naše klienty.*

**6. Jaké návazné služby byste při spolupráci s osobami se sluchovým postižením mohli využít?**

*Tady když se podíváte, tak mám katalog sociálních služeb naší městské části a to můžu klientům darovat, tam je přehled všech služeb, které v městské části fungují a mohou pomoci. Zároveň máme dobře nastavené komunitní plánování, takže o těch organizacích vím i bližší informace a můžu klientům poradit podle jejich konkrétní situace.*

**7. Jaké jsou vaše praktické zkušenosti se spoluprací s osobami se sluchovým postižením?**

*U nás jsme jich moc neměli, těch nedoslýchavých je pár a neslyšící člověk jen jeden.*

**8. Jak se dařilo naplnit specifické potřeby a cíle osob se sluchovým postižením?**

*Většinou dařilo, někdy ne vždy v brzké době, chtělo to delší spolupráci, ale nenarazili jsme na to, že bychom tomu člověku vůbec neměli jak pomoci.*

**9. Jakým způsobem ovlivňují vaše zkušenosti vaši motivaci ke spolupráci s osobami se sluchovým postižením?**

*Pro mě to motivující je, protože rád se snažím někomu pomoci, někam ho posunout, on samozřejmě musí chtít, ale když se to podaří, tak z toho mám radost.*

### **Příloha č. 3 – Čestné prohlášení (zdroj: vlastní zpracování)**

#### **Čestné prohlášení**

Já, níže podepsaná, Terézia Holcová, nar. 29. 4. 1984, čestně prohlašuji, že veškeré získané audio nahrávky budou použity pouze pro zpracování výzkumu v rámci bakalářské práce na téma „Specifika spolupráce pracovníků Úřadu práce s osobami se sluchovým postižením v lokalitě hlavního města Prahy“. Materiál nebude nikde dále šířen. V bakalářské práci nebudou použita jména, výzkum bude anonymní.

V Praze dne 1. 6. 2023

Terézia Holcová