

Univerzita Palackého v Olomouci  
Fakulta tělesné kultury  
Katedra aplikovaných pohybových aktivit

BARIÉRY V KOMUNIKACI SLUCHOVĚ POSTIŽENÝCH  
V INSTITUCÍCH MĚST PROSTĚJOV A PŘEROV

Bakalářská práce

Autor: Markéta Hubrová, Aplikované pohybové aktivity

Vedoucí práce: Mgr. Svatava Panská

Olomouc 2019

# **Bibliografická identifikace**

**Jméno a příjmení autora:** Markéta Hubrová

**Název bakalářské práce:** Bariéry v komunikaci sluchově postižených v institucích měst Prostějov a Přerov.

**Pracoviště:** Fakulta tělesné kultury, Aplikované Pohybové Aktivitty

**Vedoucí práce:** Mgr. Svatava Panská

**Rok obhajoby:** 2019

## **Abstrakt:**

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku komunikace osob se sluchovým postižením v prostředí intaktní společnosti. Zabývá se modifikacemi komunikace pro sluchově postižené ve veřejných institucích, kde tato problematika byla zkoumána. Šetření bylo realizováno ve městech Prostějov a Přerov. Cílem bylo zjistit, jak zaměstnanci přistupují ke komunikaci se sluchově postiženými a jak jsou sledované subjekty pro ně přizpůsobené. Na základě dosažených poznatků jsem vyvodila určitý závěr práce.

## **Klíčová slova:**

Sluchové postižení, komunikace, bariéry v komunikaci, kompenzační pomůcky, indukční smyčka, tlumočení, veřejné instituce

Souhlasím s půjčováním bakalářské práce v rámci knihovních služeb.

# **Bibliographical identification**

**first name and surname:** Markéta Hubrová

**Title of the thesis:** Barriers in the communication of the hearing persons in institutions of Prostějov and Přerov.

**Department:** Faculty of Physical Culture, Adapted Physical Activity

**Supervisor:** Mgr. Svatava Panská

**The year of presentation:** 2019

## **Abstract:**

The bachelor thesis is aimed at issue of hearing impaired persons. It deals with modifications of communication for the hearing impaired in public institutions, where this issue has been examined. The investigation was carried out in Prostějov and Přerov. The aim was to find out, how employees approach to communication with hearing impaired people and how are monitored subjects adapted for them. From informations i deduced certain conclusion.

## **Keywords:**

Hearing disability, communication, communication barriers, compensation aids, induction loop, interpretation, public institutions

I agree the thesis paper to be lent within the library service.

### **Prohlášení autora**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Bariéry v komunikaci sluchově postižených v institucích měst Prostějov a Přerov vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne .....2019

.....

Podpis

### **Poděkování**

Děkuji Mgr. Svatavě Panské za odborné vedení mé bakalářské práce, za poskytování cenných rad, za trpělivost a čas. Dále děkuji za ochotu a pomoc zaměstnancům všech

subjektů, kde mi bylo umožněno provádět průzkum. Současně si tímto dovoluji poděkovat všem sluchově postiženým respondentům.

## Obsah

Úvod .....	8
I Teoretická část .....	9
1 Sluchové postižení.....	9
1.1 Význam sluchu.....	9
1.2 Vymezení sluchového postižení.....	9
1.3 Anatomická stavba ucha.....	10
1.4 Klasifikace sluchových poruch .....	11
2 Komunikační systémy osob se sluchovým postižením .....	14
3 Kompenzační pomůcky .....	18
4 Tlumočení.....	27
II Praktická část.....	29
1 Cíl.....	29
2 Metodologie práce.....	31
2.1 Volba výzkumné metody .....	31
2.2 Výzkumný vzorek .....	32
2.3 Výběr objektů.....	32
3 Výsledky.....	33
3.1 Ekonomická a sociální část .....	34
3.2 Společenská a volnočasová část.....	44
3.3 Anketa pro úřady a instituce .....	52
3.4 Anketa pro osoby se sluchovým postižením .....	63
4 Diskuze.....	76
5 Doporučení pro praxi .....	81
6 Závěr.....	83
7 Shrnutí .....	84
8 Summary .....	85
9 Referenční seznam .....	86
10 Přílohy .....	90



## Úvod

Důvodem výběru tématu byly moje osobní zkušenosti při setkání s osobami se sluchovým postižením, jež si vyřizovaly záležitosti ve veřejných institucích. Problematika jednání byla zřejmě závažná, kontakt byl veden bez tlumočnicka, jedinou podporou pro obě jednající strany byla písemná komunikace. Při svém studiu na Fakultě tělesné kultury UP v Olomouci jsem se dozvěděla informace o osobách se sluchovým postižením, jejich komunikačních systémech a v neposlední řadě i to, jakých možností mohou využít k tomu, aby bariéra v komunikaci byla redukována na co nejmenší míru.

Komunikace je velice důležitá, je přirozeným jevem mezilidských vztahů. I pro intaktní populaci je stěžejní, na jejímž základě si sdělujeme nové informace, pocity a tvoříme nové vztahy. Pro osoby se sluchovým postižením je přizpůsobení a transparentnost komunikace s majoritní společností klíčem k úspěchu. Nejčastějším způsobem komunikace je odezírání, kterého využívá většina postižené populace. Jak tuto situaci řeší ve veřejných institucích a jaký názor na to mají právě osoby se sluchovým postižením?

Mým cílem bylo zjistit právě odpověď na tuto otázku. Zmapovala jsem veřejná místa v Prostějově, kde bydlím a v Přerově, který se počtem obyvatel neliší od Prostějova. V uvedených městech jsem zjišťovala odpovědi na moje dotazy. Zajímalo mě, jak probíhá komunikace s osobou se sluchovým postižením, zda vlastní a využívají instituce některé technické pomůcky, například indukční smyčku nebo tablet pro online komunikaci a zdali se ve sledovaných institucích nachází osoba, která ovládá znakový jazyk nebo jiné komunikační systémy vhodné pro osoby se sluchovým postižením.

Teoretická část je věnována především problematice sluchového postižení, komunikačním systémům, kompenzačním pomůckám, tlumočení a komunikaci s neslyšícím.

V praktické části jsem získala informace, v jaké míře jsou instituce ke komunikaci se sluchově postiženými přizpůsobeny, zda jsou vůbec o této možnosti informovány. Jsou-li proškoleni a vědí jak k nim přistupovat a upravit komunikaci. Na druhou stranu jsem zkoumala, jaký pocit z komunikace mají samotní sluchově postižení, jaké jsou jejich dosavadní zkušenosti, zda jsou spokojeni a naopak, co by chtěli změnit.



# **I Teoretická část**

## **1 Sluchové postižení**

### **1.1 Význam sluchu**

Sluch je významný pro komunikaci a orální řeč jedince, díky tomu, že slyšíme, se nám rozvíjí nová slovní zásoba a abstraktní myšlení. Na základě sluchu se rozvíjí citové vazby a vztahy k okolí. Sluch je nositelem varovných signálů, proto díky němu cítíme jistotu a bezpečí. Je také důležitý pro rovnováhu, protože ve vnitřním uchu je uložen Cortiho orgán, který je právě jejím centrem (Pulda, Lejska, 1996).

Podle Kolára (2008) je sluch druhým nejdůležitějším smyslem člověka. Umožňuje nám vnímání velkého množství zvuků. Je důležitý pro běžnou komunikaci a vývoj řeči.

Doležalová (2006) tvrdí, že sluch má pro nás více významů, které si neuvědomujeme, nebo o nich nepřemýšlíme a pro slyšící jsou absolutně přirozené, jde např. o jedoucí auto, déšť a hlasy. Tyto zvuky značíme jako tzv. zvukové pozadí, to má pro nás velký význam při podvědomé orientaci v prostoru, zajišťuje nám pocit bezpečí a jistoty.

### **1.2 Vymezení sluchového postižení**

Sluch je pro člověka jedním z nejdůležitějších smyslů, na jejímž základě vzniká řeč. Člověk je tímto smyslem informován o svém okolí. (Kudláček a kol., 2013). Sluchové postižení je rozděleno podle stupně a typu sluchového postižení, kam zahrnujeme: neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé. Každá kategorie představuje různé limitující faktory, nejčastěji věk kdy k postižení došlo, kvantitu a kvalitu postižení, mentální dispozice jedince, péči, která mu byla věnována a popřípadě další postižení.

Podle Potměšila (2003) můžeme hluchotu charakterizovat jako vrozenou, či v raném věku získanou ztrátu sluchu. Nedoslýchavost je vrozená nebo získaná částečná ztráta sluchu. Bývá příčinou opožděného až omezeného vývoje řeči. Nedoslýchavost lze dále dělit na velmi těžkou, těžkou, střední a lehkou nedoslýchavost. Ohluchlost je ztráta sluchu vzniklá v období dokončování vývoje mluvené řeči nebo v období, kdy již řeč byla vytvořena, a byla používána jako komunikační prostředek.

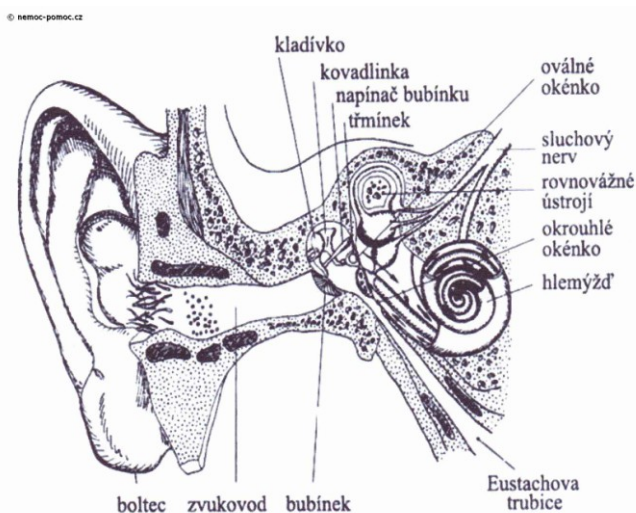
### 1.3 Anatomická stavba ucha

Lidské ucho se skládá ze tří odlišných částí sloužících k zachycení mechanickému převodu, digitalizaci a transmisi zvukových vln do centrální nervové soustavy. Má význam nejen pro vnímání okolních zvuků, ale zároveň obsahuje i analyzátor pro vnímání pocitu rovnováhy, pohybu přímočarého i otáčivého a polohy těla v prostoru (Bytešníková, I. a kol. 2007).

Vnější ucho je tvořeno boltcem a vnějších zvukovodem. Boltec je umístěn ve spánkové oblasti hlavy, je tvořen chrupavkou, ale pro vlastní slyšení nemá žádný význam. Vnější zvukovod tvoří kanálek, dělí se na část chrupavčitou a na část kostěnou, tvořenou kostí spánkovou. Zvukovod je zakončen bubínkem (Horáková, 2012).

Střední ucho je zavřená dutinka ve skalní kosti, obsahuje tři kůstky, kladívko, kovádlínku a třmínek. Přes tento řetězec se přenáší zvuk od bubínku do vnitřního ucha. M. Lejska (2003, s. 16) říká že: „Na blance bubínku, která je rozechvívána akustickou energií, nastává první změna procházející energie. Energie se mění z akustické na mechanickou kinetickou (pohybovou).“ Do středního ucha ústí Eustachova trubice, jejímž úkolem je vyrovnávání tlaku vzduchu (Horáková, 2012).

Vnitřní ucho je uloženo ve skalní kosti, která je nejtvrdější kostí lidského těla, je tak chráněno proti otřesům a poranění (Šlapák, I. 1995). Dělíme jej na dvě části – hlemýžď a tři polokruhovitě kanálky. V polokruhovitých kanálcích je uloženo rovnovážné ústrojí, dutiny kostěného labyrintu jsou vyplněny perilymfou, což je tekutina ve, které se vznáší smyslový orgán, čímž je zajištěna ochrana proti otřesům hlavy (Horáková, 2012).



Obrázek 1. Anatomická stavba ucha (Nemoc-Pomoc, n.d.).

## 1.4 Klasifikace sluchových poruch

Sluchové postižení dělíme podle různých klasifikací.

### Dělení dle místa vzniku postižení

Periferní nedoslýchavost se dělí na převodní a percepční nedoslýchavost.

### **Převodní nedoslýchavost či hluchota**

Převodní nedoslýchavost je zapříčiněna překážkou ve zvukovodu nebo zúžením zvukovodu, opakovanými záněty středního ucha a perforací bubínku (Panská, 2014).

### **Percepční nedoslýchavost**

Vzniká při poškození vnitřního ucha, příčinami mohou být ototoxická antibiotika, nemoci matky v průběhu těhotenství, úrazy hlavy nebo zánět mozkových blan (Panská, 2014).

### Dělení dle velikosti sluchové ztráty

Zahrnuje defekty sluchové vady podle různých kritérií. Z hlediska kvantity slyšeného zvuku je vytvořena tabulka s hodnotami vymezujícími stupně sluchových poruch. Stav sluchu je posuzován podle ztráty v decibelech, které se měří pomocí audiometrie (Horáková, 2012).

Tabulka 1. Posouzení výsledků audiometrie podle ztráty v decibelech pro vzdušné vedení v oblasti řečových frekvencí (Lejska, 2003, s. 36)

Normální stav sluchu	0 dB-20 dB
Lehká nedoslýchavost	20 dB-40 dB
Středně těžká nedoslýchavost	40 dB-60 dB
Těžká nedoslýchavost	60 dB-80 dB
Velmi těžká nedoslýchavost	80 dB-90 dB
Hluchota komunikační (praktická)	90 dB a více
Hluchota úplná (totální)	Bez audiometrické odpovědi

Tabulka 2. Klasifikace sluchových vad podle WHO- (World Health Organization)

<b>Velikost ztráty sluchu podle WHO</b>	<b>Název kategorie ztráty sluchu</b>
0-25 dB	Normální sluch
26-40 dB	Lehké poškození sluchu
41-60 dB	Střední poškození sluchu
61-80 dB	Těžké poškození sluchu
81 dB a více	Velmi těžké poškození sluchu až hluchota

### Dělení dle doby vzniku sluchové vady

#### **Vrozené vady sluhu**

Vznikají v důsledku dědičnosti nebo vznikem infekčního onemocnění matky během těhotenství (Panská, 2014).

#### **Získané vady sluchu**

Získané před fixací řeči (prelingvální) nastává do 6. roku života dítěte. Příčinami jsou infekční nemoci, jako je zánět mozkových blan, příušnice apod. Dále se může jednat o úrazy hlavy, traumata a poškození mozku (Horáková, 2012).

Získané po fixaci řeči (postlingvální) nastává po 6. roce života. Příčinami jsou různé poranění hlavy, akustická traumata nebo hormonální poruchy (Horáková, 2012).

### Sociální dělení sluchového postižení

Při dělení sluchového postižení se můžeme setkat se dvěma možnostmi, lékařská problematika, která je popsána a oblast sociální ve vztahu k posouzení funkční odchylky na praktický život člověka. Rozhodujícím faktorem je tedy v praxi spíše sociální specifikum. Jedinou možností posouzení sociálního dopadu je sebehodnocení posuzovanou osobou a hodnocení druhými lidmi ve společnosti. Sociálně dělíme osoby se sluchovým postižením do odlišných stupňů (Sluchová postižení a jejich statistika, 2010):

Tabulka 3. Sociální klasifikace sluchově postižených osob (Sluchová postižení a jejich statistika, 2010)

<b>Nedoslýchaví</b>	Řadíme sem osoby, které se domluví s okolím mluvenou řečí, popřípadě mohou za pomoci kompenzačních pomůcek telefonovat.
<b>Neslyšící</b>	Sluchová vada je tak velká, že není možné přijmout akustické signály v určité míře a kvalitě ke komunikování mluvenou řečí.
<b>Uživatelé kochleárního implantátu</b>	Jde o samostatnou skupinu, jejíž členové mohou spadat do obou kategorií výše uvedených. Část neslyšících vnímá kochleární implantát jako ztrátu přirozenosti a proto jeho použití odmítá.

### Počet osob se sluchovým postižením

Oficiální statistikou, která podává informace o počtu osob se sluchovým postižením je statistika Jaroslava Hrubého (1998), statistika byla vytvářena na základě dotazníků a poté publikována v časopise Speciální pedagogika: Prakticky neslyšících osob (nad 70 dB), jejichž vada sluchu trvá od narození nebo vznikla před započítáním nebo v průběhu školní docházky, je v ČR asi 7600, tj. asi 0,76 promile populace. Tito lidé jsou většinou uživateli českého znakového jazyka. Celkový počet takto neslyšících je však mnohem větší, protože ke ztrátě sluchu dochází s postupem věku. V České republice je zhruba 0,5 milionu sluchově postižených, z nich největší část tvoří starší lidé, jejichž sluch se zhoršil s věkem.

Jiné zjištěné šetření osob se sluchovým postižením (Novák, Kalnická, 2008) uvádí 76 400 sluchově postižených (práh postižení byl 40 dB).

## **2 Komunikační systémy osob se sluchovým postižením**

### **Odezírání**

Dle Sováka (1965) je odezírání vnímání orální mluvy zrakem a její chápání podle pohybů úst, mimiky tváře, výrazu očí, gestikulace rukou i celého těla. Člověk se sluchovým postižením zrakem vnímá hlavně pohyby mluvidel, samohlásky lze odezírat poměrně přesně, zato souhlásky jsou určeny zrakem jen z třetiny.

Základem úspěšného odezírání je anticipace. Odezírající anticipuje mluvený obsah, aby byla anticipace úspěšná, odezírající potřebuje dostatečné množství informací, gestiku a mimiku, odborné a věcné znalosti tématu, kontext a logickou návaznost (Krahulcová, 2014).

### Vnější podmínky odezírání

Mezi vnější podmínky patří dosažená úroveň řeči, rozsah a flexibilita slovní zásoby a emoce (Krahulcová, 2002).

### Vnitřní podmínky

Do této kategorie spadá nepřerušovaný zrakový kontakt, dobré osvětlení obličeje mluvící osoby, doporučená konverzační vzdálenost a přiměřená mluvní technika (Krahulcová, 2002).

### **Znakový jazyk**

„Je to přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické“ (Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob 423/2008 Sb.).

## **Znakovaný český jazyk**

„Umělý jazykový systém, který usnadňuje dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími. Znakovaný český jazyk využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány odpovídající znaky českého znakového jazyka“ (Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob 423/2008 Sb.).

## **Prstová abeceda**

Řadíme ji mezi vizuální způsoby komunikace. Prstová abeceda není jediným nástrojem k dorozumívání primárně pro lidi se sluchovým postižením (Potměšil, 2003).

Nazývána také daktylní abeceda, je slovní vizuálně motorická komunikační forma, při které se užívá různých poloh a postavení prstů k vyjádření písmen (Krahulcová, 2014).

Slouží k tlumočení psaného jazyka nebo k vyjádření myšlenek tak, že za pomoci prstů nebo rukou jsou vytvářeny znaky pro jednotlivá písmena. Při užívání prstové abecedy musíme brát v úvahu tempo daktylování a přizpůsobit ho potřebám komunikačního partnera (Potměšil, 1992).

## **Bilingvální metoda**

Komunikace ve dvou jazykových kódech, ve znakovém jazyce neslyšících a mluveném, jak mezi neslyšícími tak i slyšícími navzájem (Krahulcová, 2002).

## **Vizualizace mluvené češtiny**

Vizualizace mluvené češtiny je zřetelná artikulace jednotlivých českých slov ústy tak, aby bylo umožněno nebo usnadněno odezírání mluveného projevu osobami, které ovládají český jazyk a odezírání preferují jako prostředek své komunikace (Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob 423/2008 Sb.).

## **Písemný záznam mluvené řeči**

Písemný záznam mluvené řeči je převod mluvené řeči do písemné podoby v reálném čase (Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob 423/2008 Sb.).

## **Psaní neslyšících**

„Významným rozdílem textů neslyšících autorů je přítomnost gramaticky správných, noremních, avšak z hlediska celku textu nepatřičných, kontextově nezapojených struktur českého jazyka“ (Komorná, 2008).

Základními třemi problémy při čtení neslyšících osob lze uvést: nedostatečnou znalost češtiny, nízkou motivaci číst a nízkou úroveň vztahující se k obsahu textu (Skákalová, 2011).

Podle Macurové (2001) si český jazyk neslyšící dítě nemůže osvojovat stejně jako dítě, které slyší, protože čte jazyk, kterému nerozumí a nezná ho.

Neslyšící nejsou smyslově vybaveni, důvodem je neosvojování si mluvené češtiny jako svůj přirozený způsob komunikace (Skákalová, 2014).

Texty neslyšících autorů jsou na první pohled kratší stejně jako věty v nich použité. Text se skládá hlavně z vět jednoduchým, výjimečně ze souvětí. Text není spojitý a souvislý. Věty jsou skládány nelogicky za sebe a neoznačeny spojovacími výrazy (Komorná, 2008).



## **Bariéry v komunikaci u sluchově postižených**

Sluchová ztráta způsobuje obtíže v komunikaci, čímž dochází ke vzniku komunikačních bariér mezi jedincem se sluchovým postižením a majoritní společností. Vzniklá bariéra má vliv na psychiku člověka se sluchovým postižením, díky níž dochází k narušení mezilidských vztahů a socializace (Langer, 2013).

Filipová (2002) klade důraz na to, že je nutné přistupovat k člověku s jakýmkoli druhem postižení bez předsudků.

Bariéry v komunikaci u osob se sluchovým postižením jsou ovlivněné druhem a typem sluchové vady, ale také vnitřní bariérou, tudíž typem osobnosti a ochotou se dorozumět (Slowík, 2010).

Strnadová (1998) zmiňuje některé druhy komunikačních bariér vyskytující se v komunikaci osob se sluchovým postižením a slyšící společností. Technická bariéra zapříčiňuje přenášení informací, které nejsou příjemci dostupné. Jazyková bariéra způsobuje nedostatečnou znalost českého jazyka osob se sluchovým postižením. Bariéra postojová je způsobena postojem majoritní společnosti k osobám se sluchovým postižením, jelikož někteří slyšící lidé odmítají komunikovat s těmito osobami.

Podle Martinkové (2010) je komunikační bariéra překonávána za podpory alternativních způsobů komunikace, které jsou vyčerpávající a náročné.

Kromě komunikační bariéry se u sluchově postiženého objevují i problémy v oblasti ekonomického a sociálního statusu, obtíže v partnerských vztazích a neodpovídající životní perspektivy (Langer, 2013).

### 3 Kompenzační pomůcky

Kompenzační pomůcky umožňují do jisté míry kompenzovat sluchovou ztrátu, zlepšit komunikaci a tím pádem ulehčit kvalitu života (Kisvetrová, 2014).

#### **Sluchadla**

Individuální elektroakustický přístroj, který umožňuje zesílení zvuku. Slouží pro osoby se zbytkem sluchu. Ze začátků je nutné si zvyknout na nový předmět v uchu a na nové zvyky, na které nebyl uživatel zvyklý. Je důležité, aby sluchadlo sedělo přesně v uchu (Kisvetrová, 2014).

Součástí sluchadla je mikrofon, který zachycuje zvuk a mění jej na elektrický signál. Zesilovač má za úkol frekvenčně zesílit elektrický signál, který přichází z mikrofonu. Reprodukční přeměňuje elektrický signál zpět na zvuk, regulátor hlasitosti slouží k přizpůsobení konkrétní poslechové situaci, tedy k zesílení nebo zeslabení. Indukční snímač je podstatný pro zachycení změny elektromagnetického pole tvořeného indukční smyčkou nebo telefonním sluchátkem, umožňuje tedy příjem řeči nebo hudby bez rušivých zvuků z okolí. Přímý audiovstup slouží k připojení na zevní zdroj zvuku, televize nebo rádio. Zdroj energie, kterým může být akumulátor nebo baterie. Poslední částí je tvarovka, která je individuálně vyrobena pro každého uživatele a vyplňuje zvukovod (Havlík, 2007).

Sluchadlo obsahuje přepínač pomocí kterého můžeme měnit poslech zvuku. Tzv. přepínač M-MT-T. Poloha M slouží pro zapnutí mikrofonu a normálnímu poslechu, poloha MT je k poslechu přes mikrofon a indukční cívku, poloha T umožňuje poslech přes telefon nebo indukční smyčku například v divadlech, aulách, bankách a v dalších institucích (Kisvetrová, 2014).

#### Dělení sluchadel

Sluchadla dělíme dle Kisvetrové (2014) podle způsobu zpracování akustického signálu, dále podle způsobu přenosu zvuku a tvaru sluchadla.

## Dělení podle způsobu zpracování akustického signálu

### **Analogová sluchadla**

Analogové zpracování znamená, že převod zvuku na elektrický signál je pomocí mikrofonu a dále je zpracován v zesilovači a v jeho obvodech, v reproduktoru se zpětně mění na zvuk (Jeřábková, 2006).

### **Digitální sluchadla**

Zpracování signálu probíhá digitálně. Každé sluchadlo má svůj software. Digitální sluchadla jsou oproti analogovým nad míru kvalitnější (Jeřábková, 2006).

## Dělení podle způsobu přenosu zvuku

### **Sluchadla na vzdušné vedení**

Zvuk je přiváděn vzdušnou cestou do zvukovodu. Akustická energie rozkmitá bubínek a přes řetězec ušních kůstek se zvuk přenáší do vnitřního ucha (Horáková, 2012).

### **Sluchadla na kostní vedení**

Elektrický signál je veden vibrátorem, který je přiložen na spánkovou kost. Vibrace jsou kostí vedeny do vnitřního ucha (Kašpar, 2008).

## Dělení podle tvaru sluchadla

### **Závěsná sluchadla**

Je zavěšeno na tzv. háku za ušním boltcem. Zvuk se přivádí do zvukovodu a k bubínku plastovou hadičkou. V horní části sluchadla jsou umístěné regulátory pro úpravu hlasitosti (Hrubý, 1998).



Obrázek 2. Závěsná sluchadla (Audionika, Služby pro sluchově postižené, 2019).

### **Sluchadla zvukovodová**

Sluchadla zvukovodová vkládána do zvukovodu. Mají ze všech sluchadel nejvýhodnější akustické vlastnosti. Prostor ve skořepině dovoluje použít jen malý reproduktor, proto nemají tak velký výkon jako sluchadla závěsná nebo kapesní (Havlík, 2007).

Tyto sluchadla se nedoporučují dětem, jelikož ještě není zastaven růst. Tvar hlavy a ucha se postupně mění (Lejska, 2003).



Obrázek 3. Zvukovodová sluchadla (Audionika, Služby pro sluchově postižené, 2019).

Z dalších typů sluchadel můžeme zmínit sluchadla kapesní, která se vyskytují hlavně u starších lidí a sluchadla brýlová, kde je elektronika instalována do branže brýlí, která je napojena na standartní brýlovou obrubu (Horáková, 2012). Překonávání technologie v dnešní době způsobuje minimální výskyt těchto sluchadel.

## **Kochleární implantát**

Slouží jako náhrada, která je určena lidem s těžkým sluchovým postižením nebo lidem neslyšícím. Pacient má do kochley zaveden svazek elektrod. Kochleární implantát zvuk analyzuje a přetvoří na sled elektrických impulsů, v nervových vláknech se pak vytvářejí vzruchy, které jsou pak vyhodnoceny jako zvukové vjemy (Horáková, 2012).

Podle Houdkové (2005) je kochleární implantát elektronická funkční smyslová náhrada, která neslyšícím přenáší sluchové vjemy přímo elektrickou stimulací sluchového nervu uvnitř hlemýždě vnitřního ucha.

Implantát se skládá ze dvou částí vnější a vnitřní. Vnitřní implantovaná část se nachází pod kůží za uchem, pomocí magnetu se připojuje zevní část (procesor), která zachytí a zpracovává zvukové signály a přenáší je pomocí cívky do vnitřní části kochleárního implantátu. Obě části jsou spojeny pomocí magnetu (O kochleární implantaci, 2009).



Obrázek 4. Kochleární implantát (Ruce, 2012).

## Indukční smyčka

Indukční smyčka je zařízení, které může využívat více uživatelů se sluchovým postižením najednou, nejvíce se využívá nejen v bytech pro poslech televize, ale i v kinech, divadlech, hotelech, obchodech, školách, u lékaře, v aulách a dopravních prostředcích (Jeřábková, 2006).

Skládá se z mikrofону, který slouží pro příjem zvuku a drátu, který je k němu připojen. Indukční smyčka výrazně přispívá k odstranění komunikační bariéry a snižuje psychickou zátěž sluchově postiženého. Ten si nastaví sluchadlo na polohu T nebo MT. Mikrofon na zapnutém zařízení snímá hlas mluvčího, který je přenášen magnetickým polem indukční smyčky. Sluchadlo přijímá toto pole a umožňuje tak uživateli lepší poslech s menším rušením hlukem okolí, čímž se celá konverzace stává pro obě strany mnohem příjemnější a efektivnější. Dosah zařízení je přibližně do 1,5 metru. Díky symbolu na zařízení nedoslýchavý klient snadno identifikuje pracoviště, na kterém se mu bude lépe komunikovat (Hampl, 2013).



Obrázek 5. Označení indukční smyčky (Ministerstvo pro místní rozvoj, Unie neslyšících Brno, 2018).

### Proč instalovat indukční smyčky?

Vyhláška MMR č. 398/2009 Sb. v §8 stanoví, že „prostory pro shromažďování 50 a více osob nebo každé ozvučení či překladatelský servis kin, divadel a sálů musí umožňovat indukční poslech pro nedoslýchavé osoby“. Poskytovatelé služeb, instalací indukčních smyček nejen plní zákonem stanovenou povinnost, ale také zvyšují úroveň pro nedoslýchavé klienty. Tím se stále více služeb stává dostupnějšími.

### Legislativa

Podle vyhlášky č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb se indukční smyčka požaduje:

- u vstupů do budov pro využití oboustranného komunikačního systému. Praktický příklad je požádání o otevření dveří; viz § 6 odst. 4, § 10 odst. 2 a § 12 odst. 2, resp. bod 1.3.2 přílohy č. 3.
- v kabině výtahu pro využití obousměrného komunikačního systému. Praktický příklad je vyžádání pomoci při uvíznutí; viz § 6 odst. 2, § 10 odst. 1 a § 12 odst. 1, resp. bod 3.3 přílohy č. 1.
- ve shromažďovacích prostorech pro využití signálu z reprodukcí zařízení. Zejména jde o hlediště divadel, hlediště kin, koncertní sály a tribuny; viz § 8 odst. 2 a § 13 odst. 2, resp. bod 6.3 přílohy č. 3.
- u pokladen a informačních přepážek v rozsahu nejméně 20 % pro využití při odbavení. Zejména jde o úřady, obchody a služby; viz § 6 odst. 4, resp. bod 1.3 přílohy č. 1.

### Mezinárodní norma IEC 60118-4: 2014 + A1: 2017

Vztahuje se na systémy indukčních smyček, které vytváří střídavé magnetické pole na zvukových kmitočtech a jsou určeny k vytvoření vstupního signálu pro uživatele sluchadel s indukční cívkou. Dle normy se předpokládá, že funkce běžně používaných naslouchadel odpovídají normě IEC 60118.

### Nariadení komise (EU) č. 1300/2014

„O technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace“ (Nařízení komise (EU) č. 1300/2014).

### **Online tlumočení**

Možnost využívání internetových služeb. Slouží pro online tlumočení s pacientem, nejčastěji se nachází v nemocnicích. Tlumočnick překládá problém pacienta a naopak sděluje informace od sestry. Tato pomůcka velice zjednodušuje komunikace a odstraňuje komunikační bariéru mezi neslyšícím a slyšícím (Online tlumočení, APPN).

### **Simultánní přepis**

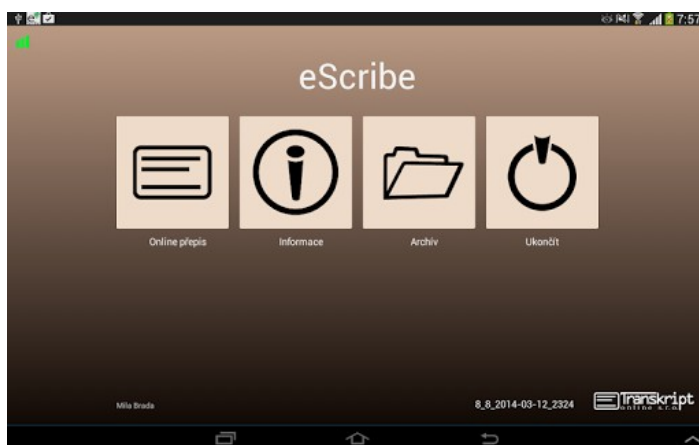
Simultánní přepis je služba, při které je mluvená řeč převáděna do písemné podoby v reálném čase. Přepisovatel simultánně přepisuje mluvenou řeč a klient si čte text na notebooku, tabletu či jiném zobrazovacím zařízení. Při akcích pro větší počet uživatelů se text promítá na plátno či LCD obrazovku. Simultánní přepis může být poskytován také on-line (Winter, 2008).

Novák (2008) uvádí, že se v květnu 2006 zavedla tato služba v České republice. Tato možnost vznikla v České unii neslyšících, kdy zjistili, že sluchově postižené osoby, kteří neovládají český znakový jazyk ani odezírání mají problém s porozuměním mluveného slova.



## Aplikace pro mluvený přepis

Jedná se o aplikaci, která umožňuje okamžitý přepis mluveného slova. Tato aplikace je vytvořena pro neslyšící, kterou poskytuje společnost Transkript online s.r.o. zdarma. Aplikaci je možno zdarma stáhnout na internetu pod názvem eScribeDroid. Umožňuje spojit se online s přepisovatelem a využít jeho služeb. V případě špatné kvality spojení je možné spojit se s přepisovatelem pomocí telefonního hovoru. V mimo pracovní dobu je online přepisovatel nahrazen automatickým rozpoznávačem řeči (O projektu eScribe, 2009).



Obrázek 6. Aplikace pro online přepis (Tichý svět, 2014).

## Signalizační systémy

Podle Kisvetrové (2014) slouží k nahrazení akustického signálu, který je právě nahrazen světelnou či vibrační signalizací. Jsou určeny pro lepší kvalitu života osob se sluchovým postižením. Mezi tyto pomůcky patří například signalizace bytového zvonku, signalizace pláče dítěte. Další významnou pomůckou je akustický budík a náramkové vibrační hodinky.

Jak již bylo zmíněno výše, tyto pomůcky využívají vibrace, světlo nebo vzdušné vedení. Pro signalizaci času existuje vibrační budík, který se ukládá pod polštář a jeho vibrace se při buzení šíří celou postelí. Existují i vibrační náramkové hodinky, které udávají datum a den v týdnu, také signalizují každou celou hodinu (Kašpara, 2008).

Podle Kašpara (2008) se využívá signalizace pro domovní nebo bytový zvonek. Signalizační zvonek signál zesiluje nebo ho převede na světelný či vibrační. Je třeba klást důraz na to, aby byla signalizace vidět ve všech místnostech a upozorňovala i pouze při krátkém stisknutí zvonku (Hrubý, 1998).

Na podobném principu funguje i mobilní telefon. Zvonění telefonu je na vysokých frekvencích, který nemusí slyšet ani nedoslýchaví, proto se často využívá světelné signalizace anebo telefonu s velmi hlasitým a hlubokým vyzváněním (Jeřábková, 2006).

## 4 Tlumočení

„Tlumočení je ústní převod sdělení z jednoho jazyka do druhého při projevu nebo při rozhovoru“ (Diabová, 2006).

Pro řadu osob se sluchovým postižením tvoří tlumočení nebo samotný tlumočnický neodmyslitelnou součást svého života. Čenková (2008) popisuje proces tlumočení jako druh mezijazykové komunikace, která neprobíhá přímo, ale probíhá přes třetí osobu, přes tlumočnicka.

Ohledně zajištění tlumočnických služeb vypovídá zákon č. 423/2008 „Pokud se neslyšící dostanou do komunikačně bariérové situace, jako je návštěva lékaře či úřadu, mají právo využít bezplatné tlumočnické služby s využitím zvoleného komunikačního systému.“

Tlumočnické služby jsou realizovány v rámci služeb sociální prevence, zákon č. 108/2006 Sb. organizacemi neslyšících a organizacemi tlumočnicků znakového jazyka (Krahulcová, 2002).

### **Tlumočnick**

Osoba, která vykonává tlumočnickou nebo překladatelskou činnost (Diabová, Kautský, Pošta, 2006). Tlumočnick musí respektovat způsob komunikace neslyšícího a nese odpovědnost za kvalitu své práce (Dingová, 2005).

### **Organizace pomáhající osobám se sluchovým postižením**

#### Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící

Služba, která zprostředkovává tlumočnický pro domluvu se slyšícím nebo naopak s osobou se sluchovým postižením. Tato služba se nachází pod zákonem o sociálních službách č. 108/2006 a je zcela zdarma. Tlumočení může být zajištěno z nebo naopak do českého znakového jazyka či znakové češtiny. Dále tato služba zajišťuje přepis nebo tlumočení pro hluchoslepé (O nás, 2019).

### Českomoravská jednota neslyšících

Nezisková organizace sjednocující osoby se sluchovým postižením. Provozuje poradenské a sociální služby v rámci denního stacionáře. Zajišťují kurzy znakové řeči a zvyšují pracovní schopnost sluchově postižením či asistují při vyhledávání práce. Poskytují telefonickou operátorskou službu pro neslyšící. (Co děláme?, n. d.)

### Česká unie neslyšících

Organizace, která zajišťuje sociální služby, za účelem lepšího postavení osob se sluchovým postižením ve společnosti. Služby se nacházejí pod zákonem č. 108/2006. Mezi hlavní služby patří tlumočení, simultánní přepis a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, tyto služby jsou ambulantní, popřípadě terénní. Jsou poskytovány osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Všechny tyto služby jsou zajištěny zadarmo (Sociální služby, 2019).

### Tichý svět

Služba pro neslyšící, která zprostředkovává sociální rehabilitace, odborné sociální poradenství a tlumočnické služby (O nás, n. d.).

Tichá linka je služba, která je založena na online tlumočení, které je k dispozici i v pohotovostních případech nonstop. Online přepis je další službou, která je sdílána v reálném čase prostřednictvím telefonního hovoru. Obě služby jsou poskytovány zdarma (O nás, n. d.).

Tiché zprávy jsou službou, která taktéž spadá pod Tichý svět. Jedná se o internetové zpravodajství pro sluchově postižené. Přímo ve zprávách pracují sami neslyšící (O nás, n. d.).

Tichý svět se podílí i na projektu „Tichá kavárna a cukrárna“ kterou je první cukrárnou v Praze s neslyšící obsluhou (O nás, n. d.).

### **Pravidla pro komunikaci za přítomnosti tlumočnicka**

Podle Janečka (2003) je tlumočnick spojku mezi slyšícím a neslyšícím. Sám nic nepřidává ani neubírá. Tlumočí způsob vyjádření, nemění význam ani obsah sdělení. Tlumočnick by neměl být aktivním účastníkem komunikace a musí se řídit Etickým kodexem tlumočnicka.

## **II Praktická část**

### **1 Cíl**

Cílem bakalářské práce je srovnání mnou vybraných objektů vzhledem ke komunikační bariéře u sluchově postižených a zjistit jejich aktuální možnosti pro komunikaci s těmito osobami v Prostějově a Přerově. Monitoringem se snažíme přiblížit realitu v tom smyslu, abychom mohli zviditelnit problematiku, tak aby byl dán akcent na problémy komunikační bariéry a eventuálně upozornit na možné nedostatky.

Dílčím cílem je zjištění, zda se v těchto zkoumaných objektech nachází osoba, která je obeznámena o komunikačních bariérách sluchově postižených, zda někdo ze zaměstnanců ovládá znakový jazyk či samotné instituce mají možnost využít tlumočníka nebo online přepisy, případně je k dispozici tablet pro online tlumočení. Na základě vytvořené ankety jsem zkoumala, jak jsou osoby se sluchovým postižením spokojeny se službami, které využívají v běžném životě a jak probíhá komunikace z pohledu neslyšících. Druhá anketa je směřována na instituce, které jsem mapovala. Zaměřila jsem se na jejich přístup vzhledem ke komunikaci se sluchově postiženými.

#### **1.1 Výzkumné otázky**

Na základě výše uvedených cílů byly konstruovány výzkumné otázky, které mi umožňují odpovědět a napomohou rozklíčovat sledovanou problematiku komunikačních bariér sluchově postižených osob ve sledovaných veřejných institucích.

1) Jaké problémy či potřeby, týkající se možností komunikace sluchově postižených lze identifikovat?

2) Nacházíme rozdíly v přístupech ke sluchově postiženým osobám ve sledovaných subjektech obou měst?

3) Existují odlišnosti v komunikaci s institucemi u sluchově postižených osob v uvedených městech?

4) Jaké je využití nových (současných) technologií v komunikaci sluchově postižených lidí s intaktní populací ve sledovaných subjektech?

5) Jsou zjištěny odlišnosti v preferencích samotných neslyšících v dotyčných městech ve způsobu komunikace s majoritní společností v institucích?

6) Změnil se přístup zaměstnanců institucí k osobám se sluchovým postižením s

## 2 Metodologie práce

### 2.1 Volba výzkumné metody

Během práce jsem používala více metod pro zkoumání. Během vlastního šetření jsem využívala metodu osobního dotazování, pozorování a mapování.

Metoda osobního dotazování podle Foreta (2012) má podobu rozhovoru tazatele pouze s jedním respondentem. Tazatel čte otázky, případně i varianty odpovědí a zaznamenává respondentovy odpovědi.

Využívala jsem taktéž dotazování pomocí ankety. Anketu zpravidla tvoří jedna nebo několik málo otázek na určité téma (Foret, 2012). Podle Průchy, Walterové & Mareše (2003) anketa slouží k rychlému zjištění informací.

Ankety jsem vytvořila dvě, jednu pro sluchově postiženou populaci a druhou pro úřady a instituce. Anketa pro osoby se sluchovým postižením obsahuje 12 otázek z toho 4 nepovinné. Odpovědi na otázky jsou uzavřenou formou, kdy má respondent na výběr předem danou odpověď či škálu, tyto odpovědi členíme na dichotomické, kdy má respondent k dispozici na výběr dvě odpovědi ANO, NE (Chráska, 2007). V některých případech je na výběr z více možností. Anketa pro veřejné objekty tvoří 8 otázek, kde je taktéž volba uzavřené odpovědi.

Při zkoumání jsem použila i metodu pozorování, která je podle Chrásky (2016) definovaná jako „sledování smyslově vnímatelných jevů, zejména chování osob a průběhů dějů.“

K ucelení informací jsem vytvořila tabulky, kam jsem patřičně zjištěné odpovědi zaznamenávala. Při zkoumání jsem používala metodu mapování, popis nebo studium oblastí a okrsků (Hartl a Hartlová, 2000). Zmapovaná místa jsem navštívila osobně, zdokumentovala je vlastním telefonem a poskytla k nim svůj komentář a srovnání.

## 2.2 Výzkumný vzorek

Sluchově postižené osoby, které, jsem si pro svou práci vybrala, pocházely z Prostějova a Přerova. V Prostějově jsem zkontaktovala 13 osob se sluchovým postižením. Z toho se dvě osoby rozhodly nespolupracovat, tudíž mi 11 osob vyplnilo anketu. S 6 dotazovanými jsme se s mojí vedoucí bakalářské práce sešli osobně, kdy jsme si schůzku domluvili pomocí textové zprávy. Jedné osobě byla anketa zaslána písemně a s dalšími jsem komunikovala pomocí emailu. Přerovské osoby se sluchovým postižením jsem kontaktovala pomocí emailu, anketa byla zaslána 10 osobám, kdy se vrátilo 8 zodpovězených. Ze stejných měst pocházelo i 16 oslovených institucí. Obě dvě města si jsou společně jedním znakem a to počtem obyvatel, který je okolo 43 tisíc.

Prostějov leží uprostřed Moravy, tečou zde dvě říčky, Hloučela a Romže. V současnosti je Prostějov regionálním, správním a průmyslovým střediskem se 43 884 obyvateli, které je známe především sportem a oděvní výrobou. Hlavní kulturní památkou je Národní dům, který je označován za architektonickou dominantu města. Z Prostějova pocházel Jiří Wolker, jeden z nejvýraznějších básníků 20. století, po němž je pojmenované prostějovské gymnázium. Vzhledem k možnosti nabízených služeb se zde nachází Nemocnice města Prostějova, několik poboček České pošty, Hasiči, Policie, Městský úřad, Banky, Lékárny, Sportovní zázemí a další (Anonymous, 2007?).

Město Přerov se rozprostírá v centru Moravy podél obou břehů Bečvy. Přerov má přibližně 43 tisíc obyvatel, žijících ve třinácti částech města. Je společenským a kulturním centrem přerovského regionu. Taktéž se v tomto městě nachází stejné instituce zmíněné výše (Anonymous, 2007?). Oba okresy mají rovněž obdobný počet obyvatel (přibližně 120 000) a do krajského města Olomouc činí z Prostějova vzdálenost 22 km a z Přerova 25km.

## 2.3 Výběr objektů

Objekty jsem vybírala podle svého rozhodnutí. Mapovala jsem především místa, která jsou volně přístupná, využívána pro každodenní potřebu jako úřady, pošta, sportovní střediska a zdravotnická zařízení.

Vzhledem k tomu, že bydlím v Prostějově, mapovala jsem právě toto město a srovnávala možnosti komunikace se stejně velkým městem Přerov, které se nachází nedaleko od již zmíněného Prostějova.



### 3 Výsledky

V této kapitole jsou popsány následující monitorované objekty, které jsou seřazeny abecedně a vždy je jako první uveden popis prostějovských institucí a následně přerovských.







Stručný popis sledovaných parametrů v institucích: indukční smyčka pro nedoslýchavé by měla být nainstalována u přepážek a viditelně označena symbolem nejen právě u této přepážky, ale již na informační tabuli. Tablet pro tlumočení slouží pro komunikaci neslyšícího prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka, a to v kteroukoliv denní dobu. Proto je zabezpečeno tlumočnickem online. Personál by měl umět s tabletem manipulovat a ikona ucha s upozorněním by měla rovněž být na informační tabuli. Možnost přepisu mluvené řeči je dalším sledovaným kritériem a tato alternativní komunikace by měla mít také svoje ikonky na viditelném místě. Důležitým kritériem byla kvalita osvětlení ve všech prostorách, jež slouží ke komunikaci. Zkušenosti s kontaktem a komunikací se sluchově postiženými osobami je devízou pro zaměstnance a mohou do jisté míry zajistit a podpořit bezproblémové jednání. V této souvislosti byla sledována i případná přítomnost některého pracovníka v instituci, který by ovládal znakový jazyk neslyšících. Vznášeli jsme dotaz na jiné možnosti domluvy se sluchově postiženými, kdy se domluva a její hodnoty odvíjí od individuálních schopností a dalších proměnných na obou stranách komunikace.

### 3.1 Ekonomická a sociální část

#### Banka Prostějov

Adresa: Dukelská brána 4361/5, 796 01 Prostějov

Hned při vstupu se mě ujala příjemná paní, která mě nasměrovala na další osobu, se kterou jsem o této problematice komunikovala. V Prostějově využívají aplikaci eScribe, která slouží k přepisu mluveného slova. Popřípadě využívají tužky a papíru ke komunikaci. S klienty se, dle jejich názoru vždy domluví a vyjdou jim vstříc.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						odezírání, tlumočnick







Tabulka 4. Monitoring banky v Prostějově

#### Banka Přerov

Adresa: Kratochvílova 114/4, 750 02 Přerov I – Město

Naopak v přerovské bance nemají se sluchově postiženými takové zkušenosti. Osoby se sluchovým postižením navštěvují tuto pobočku cca 1x za rok, mluveného přepisu se zde nevyužívá. Při návštěvě obvykle klienti přicházejí s tlumočnickem, popřípadě s rodinným příslušníkem, který je prostředníkem při komunikaci.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení (aplikace v PC)	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
-----------------	--------------------------------------	-----------	------------------------------------	-----------------	--------------------------------	-------------------------

						odezírání, tlumočnick
---	---	---	---	---	---	--------------------------







Tabulka 5. Monitoring banky v Přerově

Česká pošta Prostějov

Adresa: Plumlovská 4126, 796 04 Prostějov

Při návštěvě České pošty v Prostějově se mě ujala mladá slečna, které jsem předávala papír s anketou. Z osobního dojmu na návštěvu a jednání s osobami se sluchovým postižením nejsou vůbec vybaveni. Já sama jsem měla problém porozumět slečně za přepážkou. V tabulce je však uvedeno, že zkušenosti mají.

Tabulka 6. Monitoring České pošty Prostějov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír

Česká pošta Přerov

Adresa: Husova 2846/2, Přerov

V Přerově jsem anketu vyplňovala okamžitě se zaměstnankyní. Pro osoby se sluchovým postižením není k dispozici indukční smyčka na přepážce, proto je komunikace ztížena.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace



						tužka- papír
Tabulka 7. Monitoring České pošty Přerov						

### Finanční úřad Prostějov

Adresa: Křížkovského 4186/1, 796 01 Prostějov

Na Finančním úřadu v Prostějově jsem s ochotou zaměstnanců nebyla příliš spokojena. Z počátku trvalo, než jsem našla osobu, která by se mi mohla věnovat. Nakonec jsem komunikovala se zástupkyní ředitele, která o sluchově postižených příliš nevěděla, sdělila mi, že zákazníci tohoto typu úřad příliš nenavštěvují.

Tabulka 8. Monitoring Finančního úřadu Prostějov





Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						odezírání

### Finanční úřad Přerov

Adresa: Wurmova 2831/4, 750 02 Přerov

V Přerově tomu bylo podobně. Hned při vstupu jsem komunikovala s paní na informační přepážce. Osoby se sluchovým postižením i v Přerově často nenavštěvují Finanční úřad, tudíž zaměstnankyně neměla informace o komunikačních bariérách.

Tabulka 9. Monitoring Finančního úřadu Přerov







Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						odezírání

### Hasiči Prostějov

Adresa: Wolkerova 6, 796 01 Prostějov

Nejčastější zkontaktování Hasičů je právě tísňovým voláním v případě nebezpečí. Pro sluchově postižené byla vytvořena tísňová linka pomocí SMS zpráv, kterými se spojí s operačním střediskem Hasičského záchranného sboru.

Tabulka 10. Monitoring Hasičů v Prostějově







Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tlumočník

### Hasiči Přerov

Adresa: Šířava 25, 750 00 Přerov

V Přerově jsem komunikovala se dvěma hasiči, kteří se zrovna nacházeli na stanici. Poskytli mi mnoho informací k mým dotazům. Nejvíce mě zaujala informace o označení bytů, kde bydlí právě osoba s postižením, v našem případě i se sluchovým. Tyto osoby musejí být uvedeny v registru, aby o nich Hasiči měli přehled v případě nebezpečí.






Tabulka 11. Monitoring Hasičů v Přerově

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tlumočník

Městský úřad Prostějov

Adresa: nám. T. G. Masaryka 13-14, 796 01 Prostějov

Městský úřad v Prostějově je poměrně novou budovou, taktéž ale nenabízí možnost využití indukční smyčky. Pro bezproblémovou komunikaci bych, ale doporučila doprovod tlumočníka. Zaměstnanci byli překvapivě ochotní se mnou komunikovat.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, tlumočník





Tabulka 12. Monitoring Městského úřadu Prostějov

Městský úřad Přerov

Adresa: Bratrská 709/34, Město, 750 02 Přerov

Městský úřad v Přerově je na stejné úrovni jako v Prostějově. V budově se taktéž nenacházejí žádné pomůcky, které by usnadňovaly komunikaci sluchově postižených.

Tabulka 13. Monitoring Městského úřadu Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, odezírání

### Nemocnice Prostějov

Adresa: Mathonova 291/1, 796 04 Prostějov

V Prostějovské nemocnici mají se sluchově postiženými dost zkušeností. Nachází se zde i zaměstnanec, který disponuje znalostí znakového jazyka. Sestra mi sdělila, že se v nemocnici nachází tablet pro online tlumočení, jelikož nemocnice spolupracuje s agenturou a tvoří po ně „Bezbariérové nemocnice pro neslyšící“. Tablet mi bohužel nebyl poskytnut k ukázce.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, tlumočník


Tabulka 14. Monitoring nemocnice Prostějov

### Nemocnice Přerov

Adresa: Dvořákova 75, 751 52 Přerov

Nemocnice v Přerově, taktéž disponuje jedním tabletem pro tlumočení, který ale není podle sestry často využívaný, jelikož velká část osob se sluchovým postižením neumí znakový jazyk. Při vstupu do nemocnice, jsem si hned všimla označení „Bezbariérové nemocnice pro neslyšící“ viz příloha.







Tabulka 15. Monitoring nemocnice Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, tlumočnick, tablet pro tlumočení

### Okresní soud

Adresa: Havlíčkova 3639/16A, 796 01 Prostějov

Na soudě jsou s návštěvami sluchově postižených zvyklý. Jelikož, tlumočnický zprostředkovává soud, není zde zaměstnaná osoba, která by ovládala znakový jazyk.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, odezírání

Tabulka 16. Monitoring Okresního soudu Prostějov







### Okresní soud

Adresa: Smetanova 2; 750 11 Přerov



Na soudě v Přerově je tomu stejně, popřípadě ke komunikaci používají tužku a papír. Při vstupu do budovy soudu nastává problém, protože se zde nachází ostraha, která provádí kontrolu. Při povinné kontrole nastává bariéra v komunikaci neslyšícího a ostrahy.

Tabulka 17. Monitoring Okresního soudu Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, tlumočnick

### Policie Prostějov

Adresa: Újezd 12, 796 01 Prostějov

Při osobní návštěvě Městské policie v Prostějově využívají neslyšící doprovodu tlumočnicka. Osoby se sluchovým postižením mají taktěž možnost využití „Tisňové linky pro neslyšící“. Ta zprostředkovává komunikaci mezi policisty a neslyšícím pomocí SMS.

Tabulka 18. Monitoring Policie Prostějov


Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tlumočnick

## Policie Přerov

Adresa: U Výstaviště 18, 751 52 Přerov

Přerovská policie prozatím nenabízí službu „Tísňové linky“. Při osobní návštěvě je přítomen taktéž tlumočník. Při vstupu do budovy se u dveřního zvonku nachází komunikační systém s kamerou, pokud právě neslyšící osoba chce nahlásit jakýkoliv problém, je obtížné se přes tento systém domluvit.





Tabulka 19. Monitoring Policie Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tlumočník

## Úřad práce Prostějov

Adresa: nám. Spojenců 2632/13, 796 01 Prostějov 1

V Prostějově tablet pro online tlumočení nevlastní. Komunikace probíhá skrze tlumočníka, využití tužky a papíru. Tlumočníka si zajišťují především z Olomouce, jelikož disponují vynikajícími službami.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tlumočník, tužka- papír

Tabulka 20. Monitoring Úřadu práce Prostějov

## Úřad práce Přerov

Adresa: Žerotínovo nám. 168/21, Město, 750 02 Přerov

Na návštěvu osob se sluchovým postižením jsou v Přerově k překvapení dobře připraveni. Při komunikaci používají tablet pro online tlumočení, popřípadě osoba rovnou přijde s tlumočnickem.

Tabulka 21. Monitoring Úřadu práce Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tablet pro tlumočení, tlumočnick


### 3.2 Společenská a volnočasová část

#### Aquapark Prostějov

Adresa: Anenská 17, 796 01 Prostějov

Jelikož aquapark nabízí možnost využití jen 4 měsíce v roce, návštěvnost těchto osob není hojná. Sluchově postižení vyžívají spíše návštěvy Městských lázní, díky otevírací době po celý rok. Při návštěvě by personál využil tužky a papíru, popřípadě by spoléhal na odezírání návštěvníka.

Tabulka 22. Monitoring Aquaparku Prostějov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír odezírání

#### Aquapark Přerov

Adresa: Ke Koupališti 96/4, 751 27 Přerov

Přerovský aquapark se od popisu prostějovského příliš neliší. Taktéž není návštěva těchto osob příliš frekventovaná. Při návštěvě by také zaměstnanci zvolili možnost využití tužky a papíru či odezírání.

Tabulka 23. Monitoring Aquaparku Přerov







Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír odezírání

### Hlavní nádraží Prostějov

Adresa: Hlavní nádraží Prostějov 796 01

Na přepážce je ke komunikaci využíván zvukový reproduktor, toto zařízení ale není dostatečné. Indukční smyčku prostějovské nádraží nenabízí. Nejčastěji komunikace probíhá s použitím tužky a papíru, či pomocí odezírání.

Tabulka 24. Monitoring Hlavního nádraží Prostějov





Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, odezírání

### Hlavní nádraží Přerov

Adresa: Hlavní nádraží Přerov 750 02

V Přerově mi byly poskytnuty totožné informace. Taktéž chybí dostupnost indukční smyčky. Zaměstnanci jsou schopni se vždy domluvit a bez problému komunikovat.






Tabulka 25. Monitoring Hlavního nádraží Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, odezírání

### Kino Prostějov

Adresa: Školní 3694/1, 796 01 Prostějov

Stálým návštěvníkem prostějovského kina je právě osoba se sluchovým postižením, která umí výborně odezírat, proto obsluha nevidí v komunikaci žádnou bariéru.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						odezírání

Tabulka 26. Monitoring kina Prostějov







### Kino Přerov

Adresa: Čechova 243, 750 00 Přerov

Kino Hvězda nabízí možnost promítání filmů s titulky pro neslyšící. Osoby se sluhovým postižením tuto možnost hojně využívají. Komunikace probíhá pomocí tlumočnicka nebo osoba využívá kompenzačních pomůcek. Kino disponovalo indukční smyčkou, kterou v této době už nevyužívá kvůli nespokojenosti ze strany sluchově postižených.

Tabulka 27. Monitoring kina Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
-----------------	----------------------	-----------	------------------------------------	-----------------	--------------------------------	-------------------------







						tlumočník, odezírání
---	---	---	---	---	---	-------------------------

### Lékárna Prostějov

Adresa: Billa, Plumlovská 4210, 796 01 Prostějov

V lékárně se mě ujala magistra, která často komunikuje se sluchově postiženými. Z ankety jsem zjistila, že jsou s touto pobočkou velice spokojeni, především kvůli vřelé obsluze, se kterou se bez problému domluví.

Tabulka 28. Monitoring lékárny Prostějov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír, odezírání







### Lékárna Přerov

Adresa: Čechova 929/26, Město, 750 02 Přerov

Lékárna v Přerově taktéž sdělila častou komunikaci s neslyšícími a žádný problém v komunikaci s nimi. Osoby nejčastěji využívají kompenzačních pomůcek, odezírání nebo komunikují pomocí tužky a papíru.

Tabulka 29. Monitoring lékárny Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace

						tužka-papír, odezírání
---	---	---	---	---	---	---------------------------







### Plavecký bazén Prostějov

Adresa: Floriánské nám. 2672/1, 796 01 Prostějov

Plavecký bazén je navštěvován sluchově postiženou populací cca 1x za týden. Tyto osoby, ale musejí spoléhat na odezírání, jelikož neposkytují indukční smyčku.

V Prostějovském bazéne se často konají i závody pro sluchově postižené.

Tabulka 30. Monitoring plaveckého bazénu Prostějov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						odezírání







### Plavecký bazén Přerov

Adresa: Kopaniny 852/2, 750 02 Přerov

V Přerově se mnou komunikoval taktěž příjemný personál, který i sdělil podobné informace jako v Prostějově. Taktěž se tu setkávají se sluchově postiženými osobami, při komunikaci využívají odezírání, komunikaci pomocí tužky a papíru nevyužívají vůbec.

Tabulka 31. Monitoring plaveckého bazénu Přerov









Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						odezírání

### Posilovna Prostějov

Adresa: Plumlovská ul. 18, 796 01 Prostějov

Posilovnu navštěvují sluchově postižení cca 1x za rok. Pro domluvu využívají komunikaci pomocí tužky a papíru.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						tužka-papír

Tabulka 32. Monitoring posilovny Prostějov

### Posilovna Přerov

Adresa: Adresa: Trávník 29, 750 02 Přerov

Přerovská posilovna není výjimkou. Nedisponují osobou na recepci, která zvládala komunikovat znakovým jazykem, tak ani osobním trenérem, který by tuto nabídku poskytoval.

Tabulka 3. Monitoring posilovny Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
✘	✘	✔	✘	✘	✘	odezírání

### Sportovní hala Prostějov

Adresa: Za Velodromem 4205/2, 796 01 Prostějov

Na sportovní hale, kterou navštěvuji skoro denně, se mnou komunikovala příjemná obsluha, která mi sdělila zásadní informace. Uskutečňují se zde ligové zápasy ve volejbale a basketbale. Hala, ale není vybavena na komunikaci se sluchově postiženými sportovci.

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
✘	✘	✔	✘	✘	✘	odezírání

Tabulka 34. Monitoring sportovní haly Prostějov

### Sportovní hala Přerov

Adresa: Petřivalského 3, 750 02 Přerov

Hala v Přerově taktéž nedisponuje personálem informovaným o této problematice. Na hale se konají organizovaná sportovní utkání pro neslyšící osoby, které se ale při

návštěvě musí spolehnout na odezírání nebo na svoje kompenzační pomůcky, případně na jejich slyšícího organizátora.

Tabulka 35. Monitoring sportovní haly Přerov

Indukční smyčka	Tablet pro tlumočení	Osvětlení	Zkušenosti se sluchově postiženými	Možnost přepisu	Existující osoba, která umí ZJ	Jiná možnost komunikace
						odezírání

### 3.3 Anketa pro úřady a instituce

V této části práce byla sledována fakta prostřednictvím anketních otázek, které byly koncipovány tak, aby byla umožněna komparace s výpověďmi osob se sluchovým postižením. V odpovědích bychom měli nalézt četnost návštěv sledovaných institucí, způsob dorozumívání, alternativní možnosti komunikace, její případná podpora (psaný text) nebo technická pomůcka a v neposlední řadě jsme se dotazovali na kvalitu komunikace, zda sluchově postižená osoba odcházela uspokojena, zda pochopila problém, s nímž přišla. Posledním dotazem bylo zjišťování zájmu o problematiku sluchově postižených a případné návrhy k překonávání komunikační bariéry.

#### Otázka č. 1

První otázka se zaměstnanců institucí dotazuje na četnost návštěvy osob se sluchovým postižením.

Na výběr byly odpovědi **jednou týdně / každý den / několikrát týdně / méně často**.

U posledních dvou možností měli dotazované osoby uvést počet návštěv.

#### Prostějov

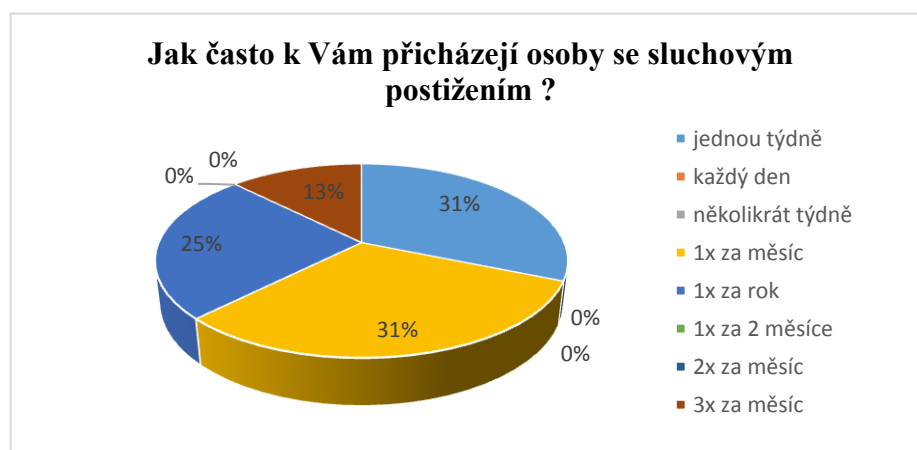
Z 16 dotazovaných objektů se Prostějovské instituce nesetkávají s osobami se sluchovým postižením vůbec každý den, několikrát týdně, 2x za měsíc ani 1x za 2 měsíce.

Jednou týdně navštěvují neslyšící 5 institucí (31%).

Cca 1x za měsíc se vyskytnou osoby v 5 institucích (31%).

Cca 1x za rok se s osobami můžeme setkat na 4 místech (25%).

Cca 3x za měsíc navštěvují osoby se sluchovým postižením 2 instituce (13%).



Obrázek 7. Četnost návštěv osob se sluchovým postižením

**Přerov**

Z 16ti dotazovaných objektů se v Přerově instituce s osobami se sluchovým postižením nesetkávají vůbec každý den, několikrát týdně ani 3x za měsíc.

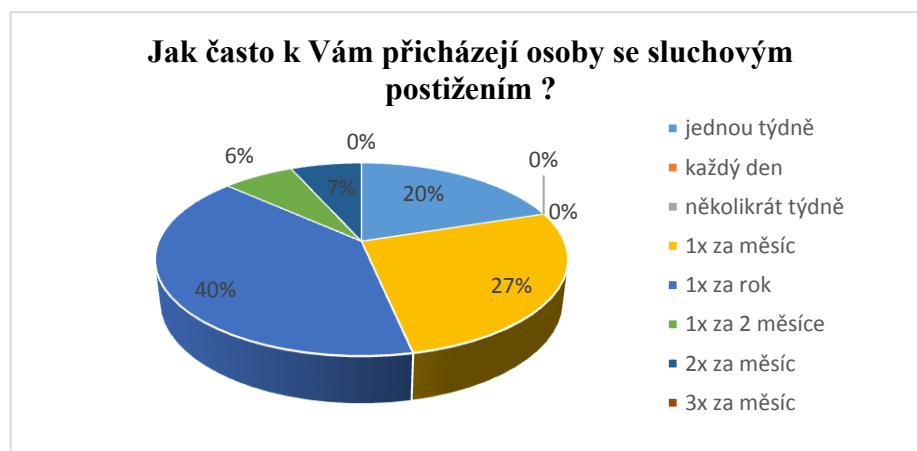
Možnost jednou týdně byla zvolena třemi institucemi (20%).

Cca 1x za měsíc se s neslyšícími osobami setkávají na 4 místech (27%).

Cca 2x za měsíc se s osobami setkávají na 1 místě (7%).

Cca 1x za 2 měsíce navštěvují osoby 1 instituci (6%).

Cca 1x za rok se osoby se sluchovým postižením dostaví do 6 institucí (40%).



Obrázek 8. Četnost návštěv osob se sluchovým postižením

## Otázka č. 2

Druhá otázka se zaměstnanců institucí dotazuje na způsob komunikace se sluchově postiženou osobou, pokud by je právě taková osoba navštívila.

Na výběr bylo z více odpovědí: **sluchově postižený má s sebou tlumočníka / poskytneme tablet nebo PC, kde je aplikace pro online tlumočení / sluchově postižený odezírá / sluchově postižený s kompenzačními pomůckami komunikuje mluvenou řečí / nabídneme možnost využití indukční smyčky a pozveme sluchově postiženého k místu, kde je indukční smyčka nainstalována.**

Dotazovaní měli možnost zvolit více odpovědí.

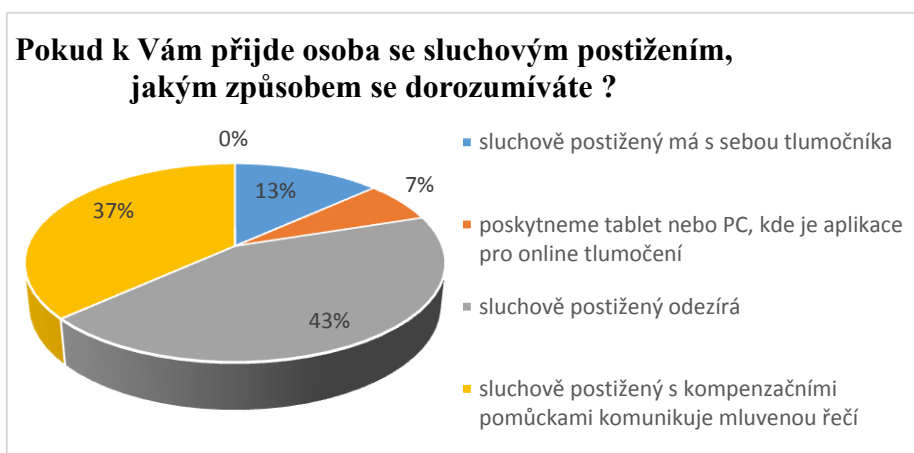
### Prostějov

Ani v Prostějově se nevyskytuje možnost využití indukční smyčky.

Taktéž na dvou místech je dostupný tablet či aplikace na PC (7%).

11 institucí navštěvuje sluchově postižený klient, který komunikuje mluvenou řečí (38%).

Odezírání je používané ve 13 institucích (41%), které je zároveň nejpoužívanější možností komunikace v Prostějově mezi slyšícími a neslyšícími.



Obrázek 9. Způsob komunikace se sluchově postiženou osobou

## Přerov

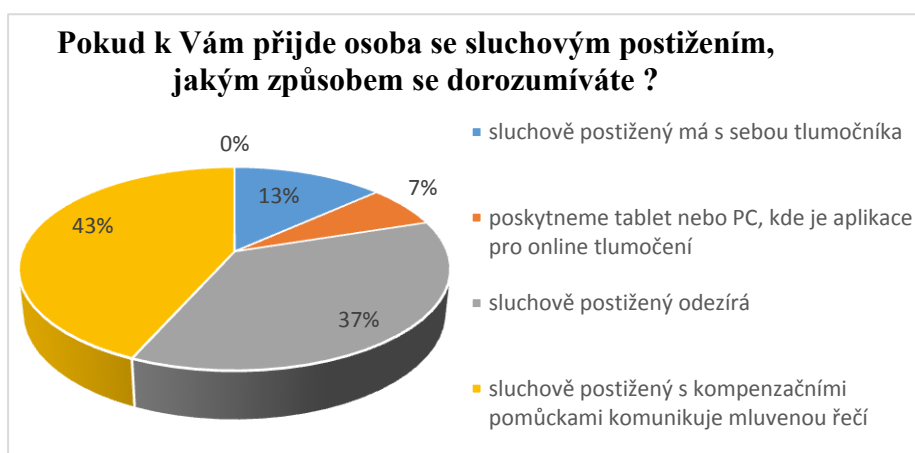
Ani u jedné instituce se nevyskytuje možnost nabídnutí místa s indukční smyčkou.

Ve dvou institucích je možnost využití tabletu nebo PC s online tlumočením (7%).

11 institucí vybralo možnost odezírání (37%).

Ve 4 institucích se také vyskytuje možnost komunikace s osobou se sluchovým postižením a jeho tlumočnickem (13%).

Nejvíce zvolenou odpovědí byla komunikace sluchově postiženého s kompenzačními pomůckami, tyto možnost vybralo 13 institucí (43%).



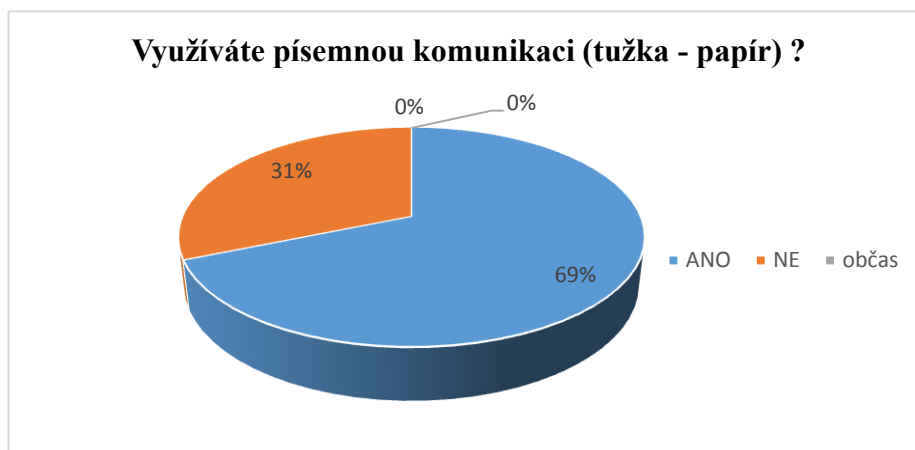
Obrázek 10. Způsob komunikace se sluchově postiženou osobou

### Otázka č. 3

Ve třetí otázce byla kladena otázka, zda v přítomnosti sluchově postiženého využívají komunikaci pomocí tužky a papíru. Na výběr bylo ze tří odpovědí **ANO** / **NE** / **občas**.

#### Prostějov

Výsledek této otázky se mezi městy neliší. Možnost občas nebyla zvolena ani jednou, ANO (79%), NE (21%).



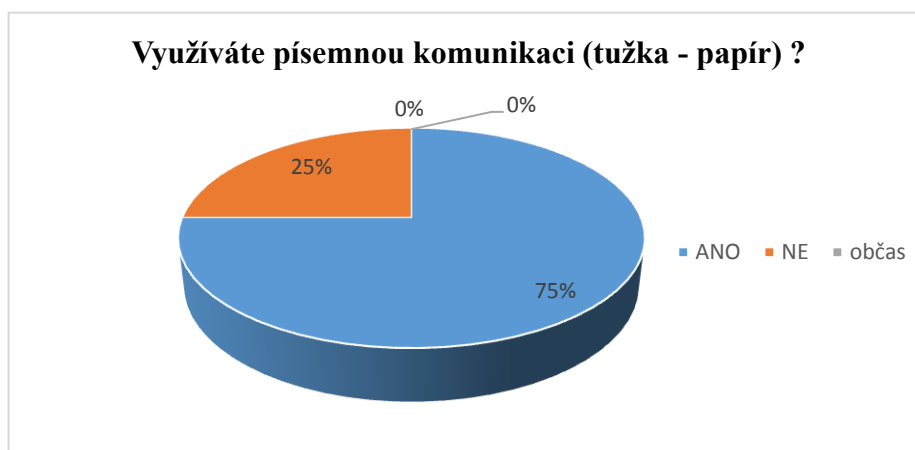
Obrázek 11. Využívání tužky a papíru při komunikaci

#### Přerov

ANO bylo uvedeno v dotazníku 12 institucemi (86%).

NE bylo uvedeno 4 institucemi (14%).

Občas nebylo v anketě uvedeno ani jednou.



Obrázek 12. Využívání tužky a papíru při komunikaci



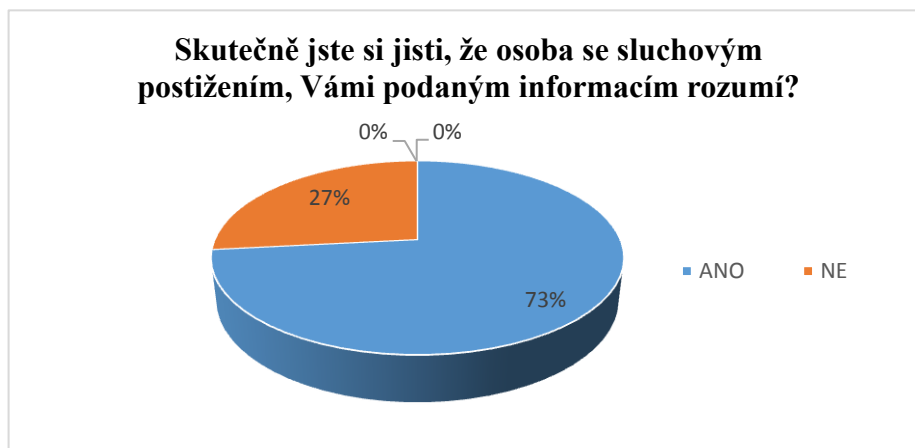
#### Otázka č. 4

Čtvrtá otázka zjišťovala, zda si jsou zaměstnanci jisti, že jim osoba se sluchovým postižením rozumí. Na výběr bylo pouze ze dvou odpovědí ANO / NE.

#### Prostějov

Odpověď ANO zvolilo 11 institucí (73%).

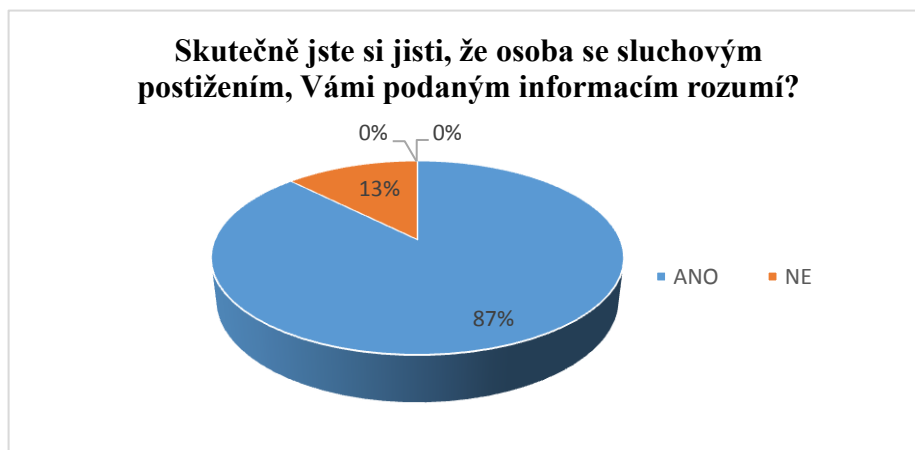
Odpověď NE sdělilo 5 institucí (27%).



Obrázek 13. Jistota při dorozumívání

#### Přerov

Kladnou odpověď zvolilo 14 institucí ze 13 (87%). Zápornou odpověď zvolily 2 instituce (13%).



Obrázek 14. Jistota při dorozumívání

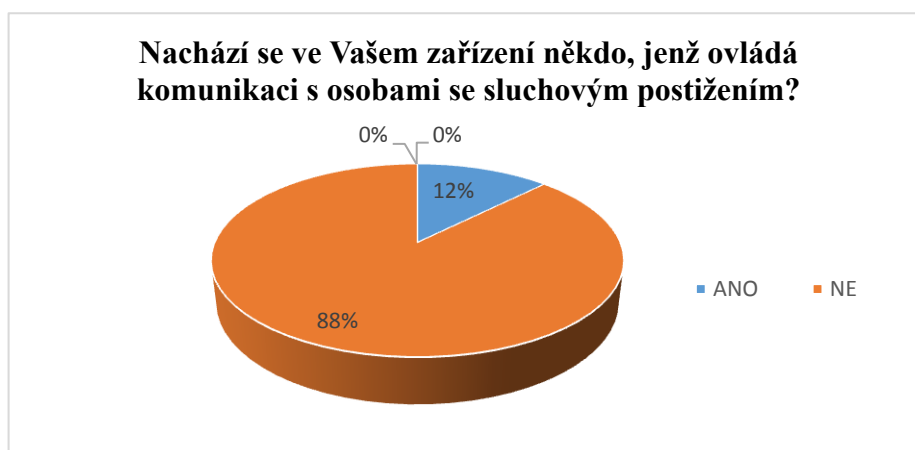
### Otázka č. 5

V páté otázce bylo cílem zjistit, zda se v institucích vyskytuje někdo, kdo ovládá znakový jazyk. Možnost výběru byla opět z možností **ANO** / **NE**.

#### Prostějov

Taktéž v Prostějově jen 2 instituce zvolily možnost výskytu osoby, která ovládá komunikaci s osobami se sluchovým postižením.

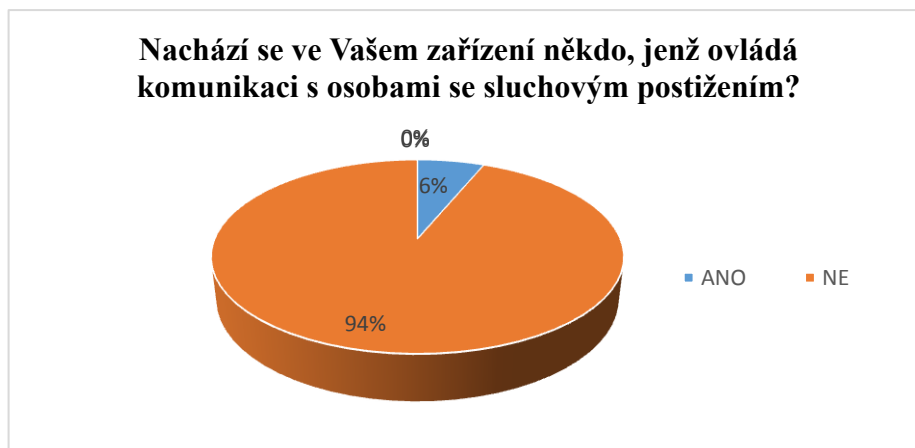
Ostatní dotazovaná místa (88%) zvolila možnost NE.



Obrázek 15. Přítomnost proškoleného zaměstnance

#### Přerov

V Přerově se nachází pouze 1 instituce (6%) ve, které se nachází osoba, která ovládá znakový jazyk. Ve zbylých institucích (94%) se nevyskytuje nikdo, kdo by komunikaci zvládal.



Obrázek 16. Přítomnost proškoleného zaměstnance

## Otázka č. 6

V šesté otázce byla zjišťována informovanost o komunikačních bariérách.

**Znění otázky:** Máte ve Vašem zařízení dostatek informací o komunikačních bariérách v kontaktu s osobami se sluchovým postižením, popřípadě znalosti k tomu, jak komunikaci s takovým člověkem upravit, aby byla plynulá a splnila svůj účel?

Na výběr byla možnost **ANO** / **NE**.

### Prostějov

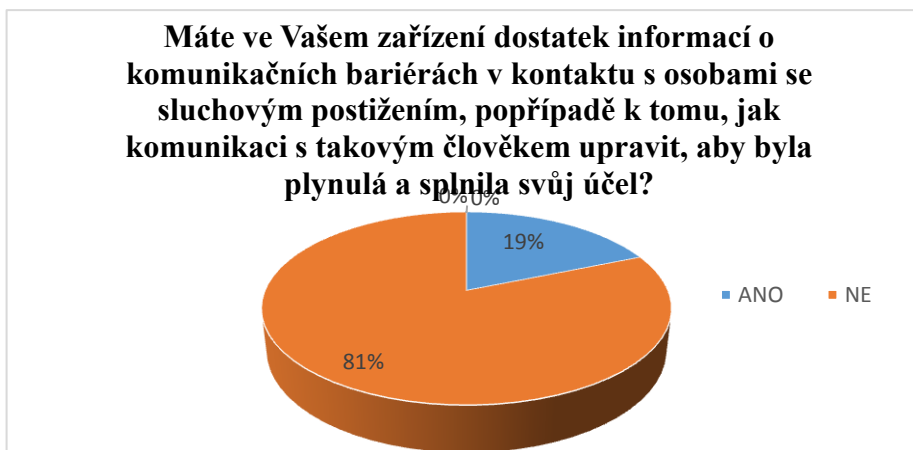
Zaměstnanci v Prostějově mají na otázku stejný názor jako Přerované, tudíž 73% nemá dostatek informací o komunikaci se sluchově postiženými a zbylých 27% má dostatek informací.



Obrázek 17. Dostatek informací o komunikaci

### Přerov

13 institucí (79%) si myslí, že nemají dostatek informací o komunikačních bariérách. Pouze 21% (3 instituce) pokládají svoje znalosti za dostačující.



Obrázek 18. Dostatek informací o komunikaci

### Otázka č. 7

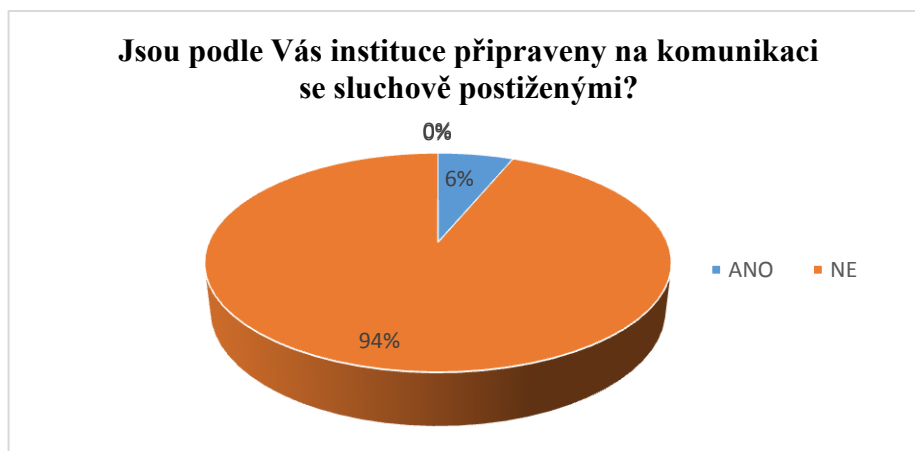
V sedmé otázce jsem se zaměstnanců dotazovala, zda si myslí, že jsou veřejné instituce připraveny na komunikaci se sluchově postiženými.

Možnost odpovědí ANO / NE.

### Prostějov

Názor prostějovských zaměstnanců se příliš neliší, 15 z nich (92%) zodpovědělo záporně.

Pouze jedna instituce (8%) zastává názor připravenosti pro komunikaci se sluchově postiženými.

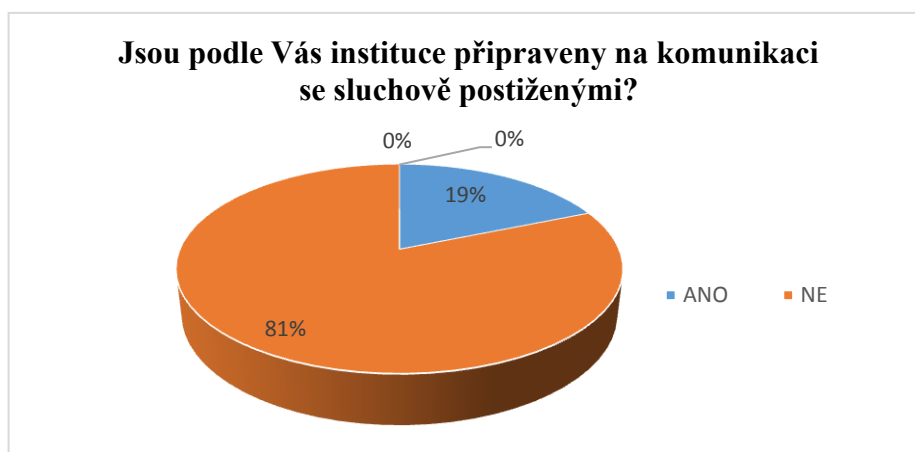


Obrázek 19. Připravenost institucí

### Přerov

13 (81%) institucí poukazuje na nepřipravenost pro komunikaci se sluchově postiženými osobami.

Pouze 3 (19%) instituce si myslí, že jsou dostatečně připraveny.



Obrázek 20. Připravenost institucí

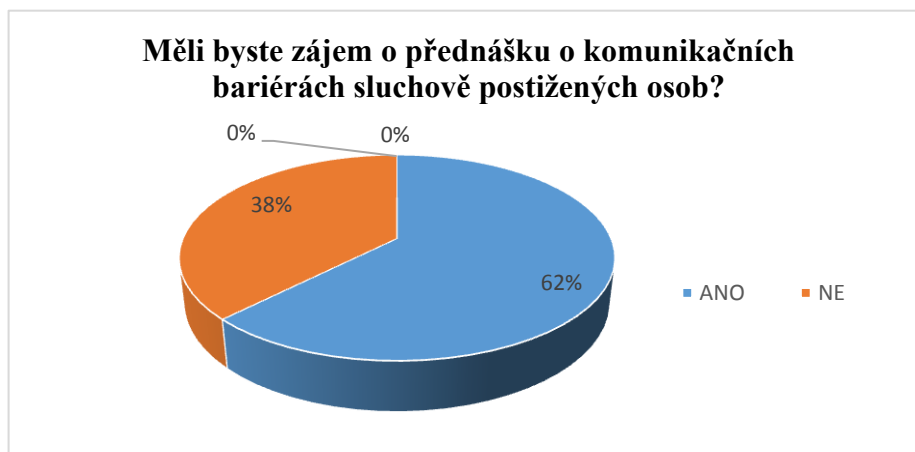
### Otázka č. 8

Poslední otázka byla položena, tak zda by měli zaměstnanci institucí zájem o přednášku o komunikačních bariérách sluchově postižených osob.

Výběr ze dvou možností ANO / NE.

#### Prostějov

10 institucí (62%) z 16 by uvítaly přednášku, zbylých 6 (38%) nemají zájem.

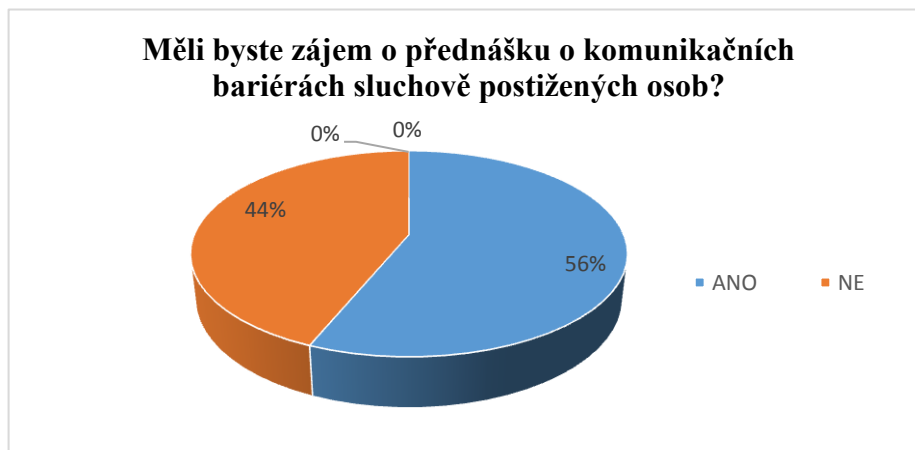


Obrázek 21. Přednáška o komunikačních bariérách

#### Přerov

Devět přerovských institucí (64%) by zajímala přednáška o problematice a komunikačních bariérách sluchově postižených osob.

Zbylých 7 (36%) nezastávaly tento názor.



Obrázek 22. Přednáška o komunikačních bariérách

Doplňující otázkou ankety byla možnost vlastního názoru, nápadu či připomínky. Téměř všechny instituce se zdržely odpovědi.

Jen jediná instituce Kino Hvězda v Přerově popsalo problematiku komunikace jako bezproblémovou, vždy se domluví a vyjdou osobám vstříc. Zmínili, že v minulosti měli indukční smyčku, kterou ale již nepoužívají, vzhledem k negativním ohlasům ze strany sluchově postižených osob. V kině je taktéž možnost promítání filmů s titulky pro neslyšící, kdy tuto možnost hojně osoby se sluchovým postižením využívají.

Odpovědi respondentů v monitorovaných institucích nám pomohly zmapovat prostředí, v němž se sluchově postižení pohybují při zařizování svých osobních záležitostí. Daly nám nahlédnout do situace v místech jednání, kde je možno zjistit jednak posun díky novým technologiím a také alespoň částečnou propagací problematiky této zdravotně handicapované skupiny.

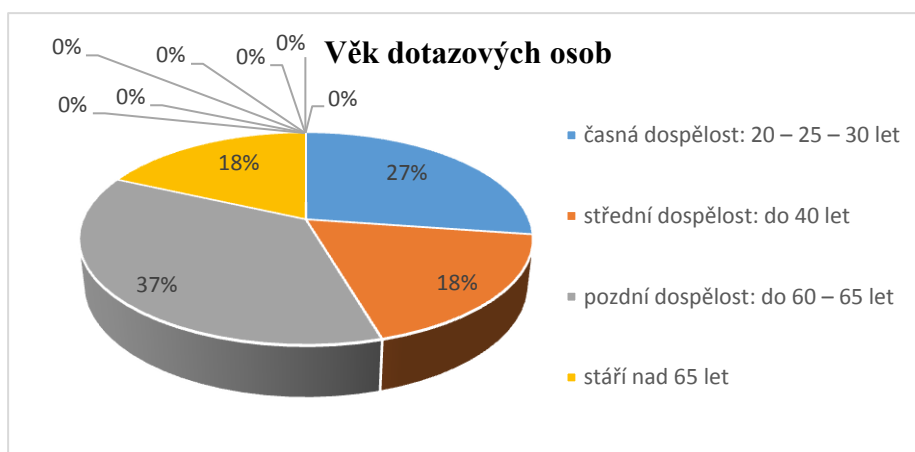
V diskuzi se budeme snažit o zodpovězení stanovených výzkumných otázek tak, aby inkriminovaná oblast byla více přehlednější.

### 3.4 Anketa pro osoby se sluchovým postižením

#### Nepovinná otázka č. 1

##### Prostějov

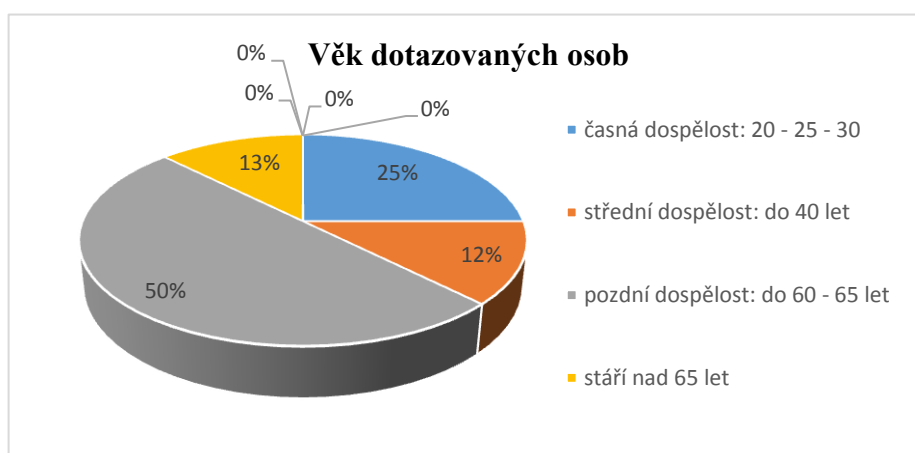
První nepovinná otázka se osob dotazovala na jejich věk. Ve věku 25 - 25 - 30 let vyplnily anketu 3 dotazované osoby (27%). Ve věku do 40 let byla anketa vyplněna jen 2 respondenty (18%). Osoby do 60 – 65 let byly 4 (37%). Nad 65 let vyplnily anketu pouze dvě osoby (18%).



Obrázek 23. Věk dotazových

##### Přerov

Z 8 dotazovaných anketu vyplňovaly jen 2 osoby ve věku 20 – 25 - 30 let (25%). Osoby ve věku do 40 let tvoří (12%). Největším zastoupením v grafu jsou osoby do 60 - 65 let (50%). Zbylou část tvoří pouze jedna osoba starší 65 let (13%).

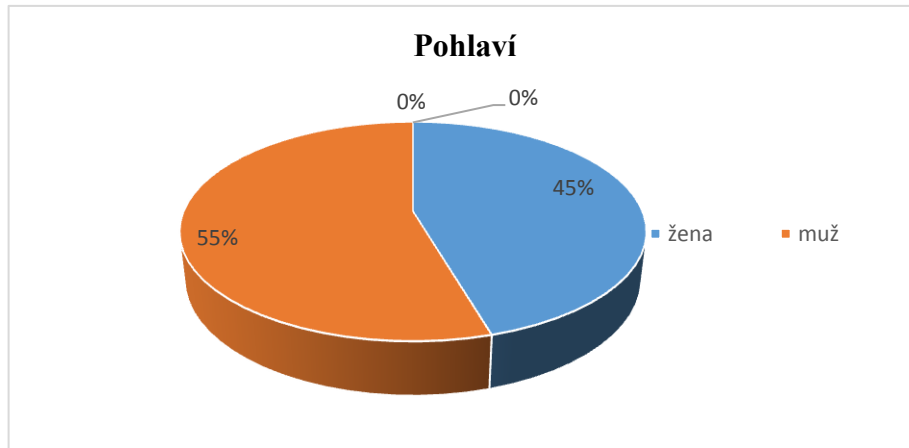


Obrázek 24. Věk dotazovaných

## Nepovinná otázka č. 2

### Prostějov

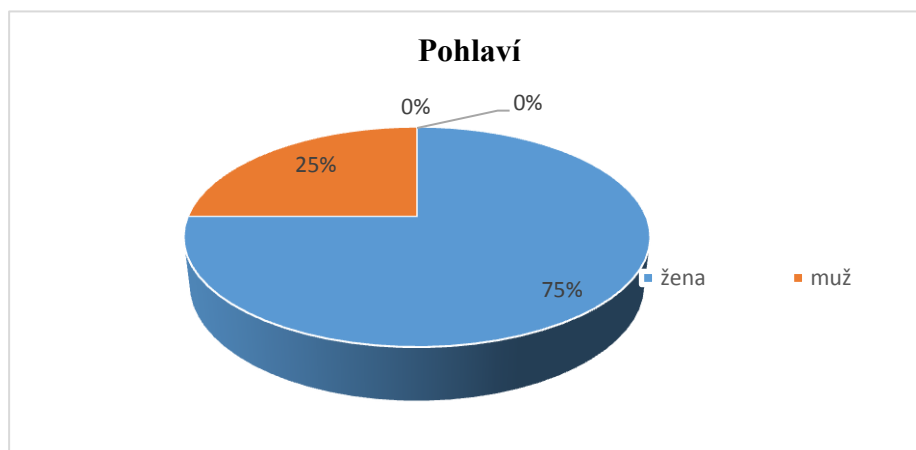
V Prostějově na tuto otázku odpovídalo 11 dotazovaných osob, z toho 6 mužů (55%) a 5 žen (45%).



Obrázek 25. Pohlaví dotazových

### Přerov

Druhá nepovinná otázka se tázala na pohlaví dotazované osoby. Většinu respondentů tvořilo 6 žen (75%) a jen 2 muži (25%).



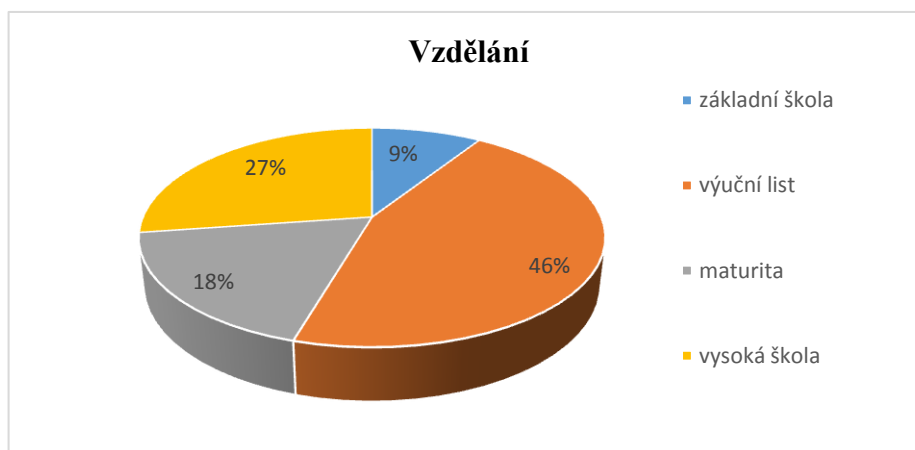
Obrázek 26. Pohlaví dotazových



### Nepovinná otázka č. 3

#### Prostějov

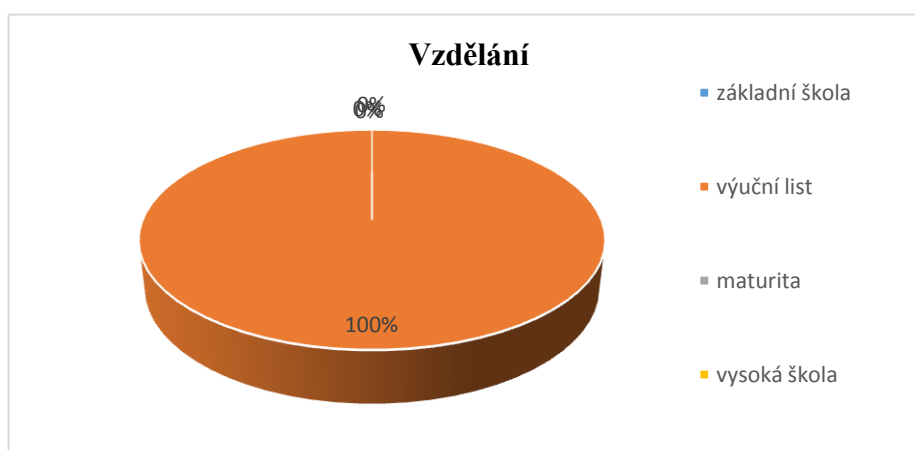
46% z dotazovaných jsou vyučeni, 27% mají vystudovanou vysokou školu, 18% zakončili studium maturitou a pouze 9% ukončilo vzdělání základní školou.



Obrázek 27. Vzdělání dotazovaných

#### Přerov

Další otázka byla zaměřena na dosažené vzdělání. 5 osob je vyučeno, zbylé 3 nezodpověděly otázku.

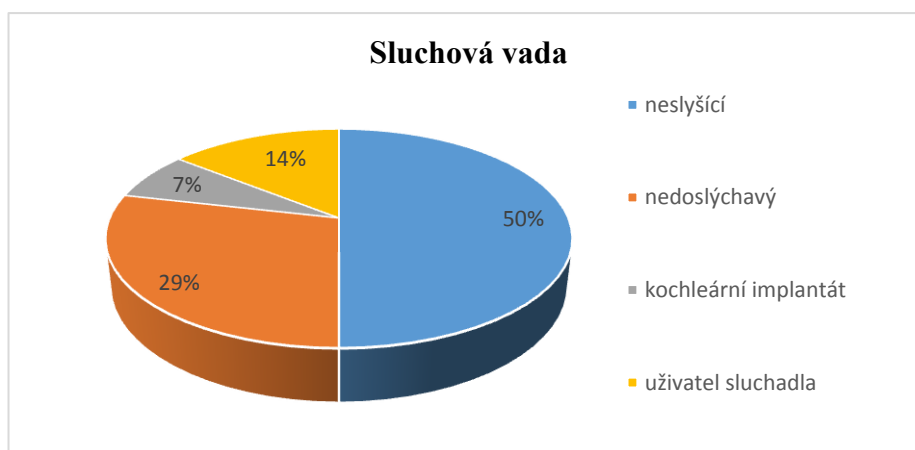


Obrázek 28. Vzdělání dotazovaných

#### Nepovinná otázka č. 4

##### Prostějov

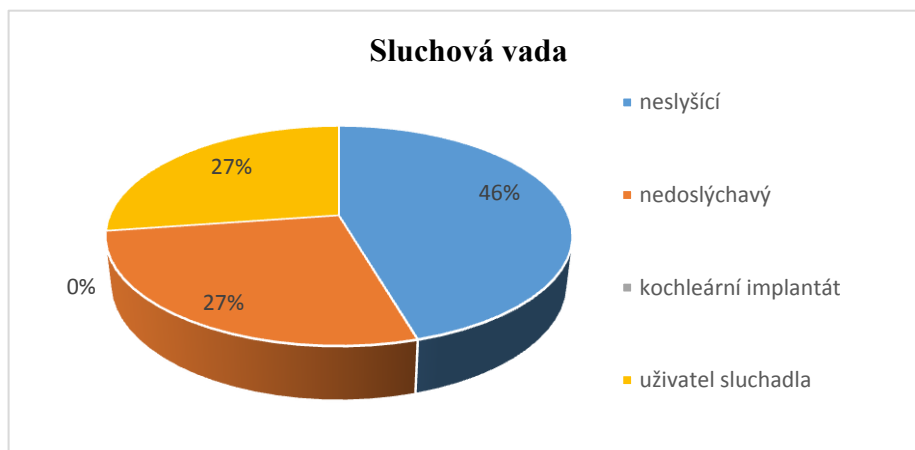
Dotazovaní neslyšící z Prostějova tvoří 50% v kategorii neslyšící, 29% nedoslýchaví, 14% uživatelé sluchadel a pouze 7% uživatelé kochleárního implantátu.



Obrázek 29. Typ sluchové vady

##### Přerov

Čtvrtá nepovinná otázka byla orientována na typ sluchové vady. Největší procento dotazovaných tvoří osoby neslyšící (45%), nedoslýchaví a uživatelé sluchadel zastupují 27%.



Obrázek 30. Typ sluchové vady

## Povinné otázky

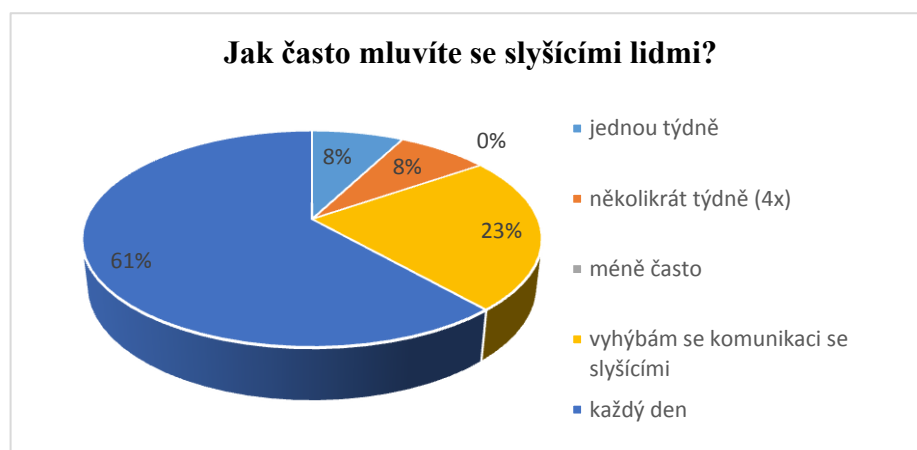
### Otázka č. 1

První otázka ankety se sluchově postižených dotazuje na četnost komunikace se slyšícími lidmi.

Na výběr jsou možnosti **jednou týdně** / **několikrát týdně** / **méně často** / **vyhýbám se komunikaci se slyšícími**. U možnosti „několikrát týdně“ a „méně často“ měli respondenti doplnit určitý počet.

### Prostějov

Při otázce „ Jak často mluvíte se slyšící lidmi“ 8 osob z 11 dotazovaných

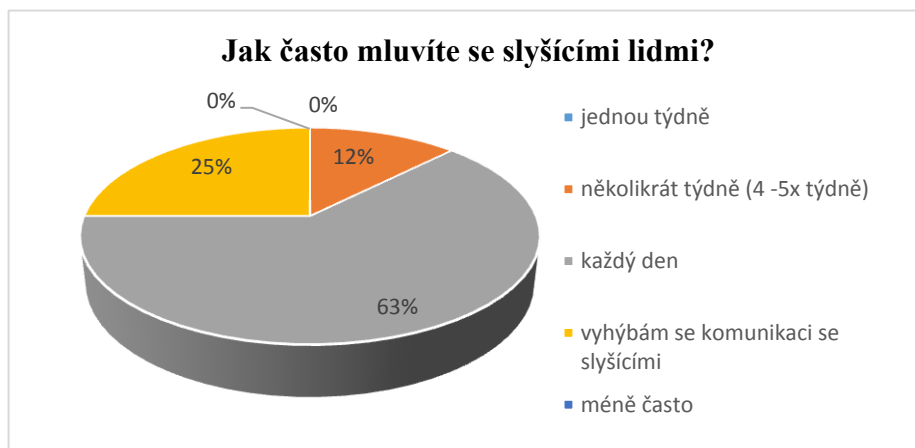


odpovědělo „každý den“. 23% osob se komunikaci vyhýbá.

Obrázek 31. Četnost komunikace se slyšícími

### Přerov

Nejhojnější zastoupenou možností je alternativa „každý den“, kdy tak zodpovědělo 63% osob. Dalších 25% osob se vyhýbá komunikaci. Jedná se o osoby starší, které již v zaměstnání zřejmě nejsou a v kontaktu s majoritní společností jsou méně často.



Obrázek 32. Četnost komunikace se slyšícími lidmi

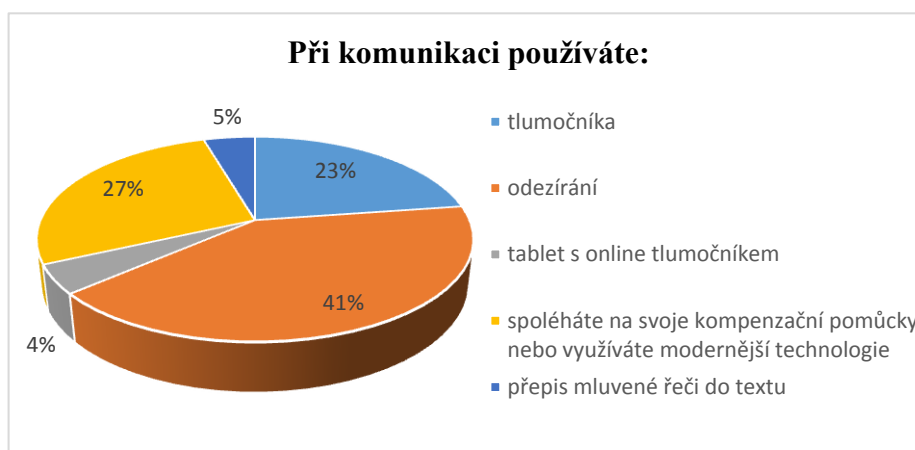
## Otázka č. 2

Další otázka je

zaměřena na komunikaci osoby se sluchovým postižením s osobou slyšící.

## Prostějov

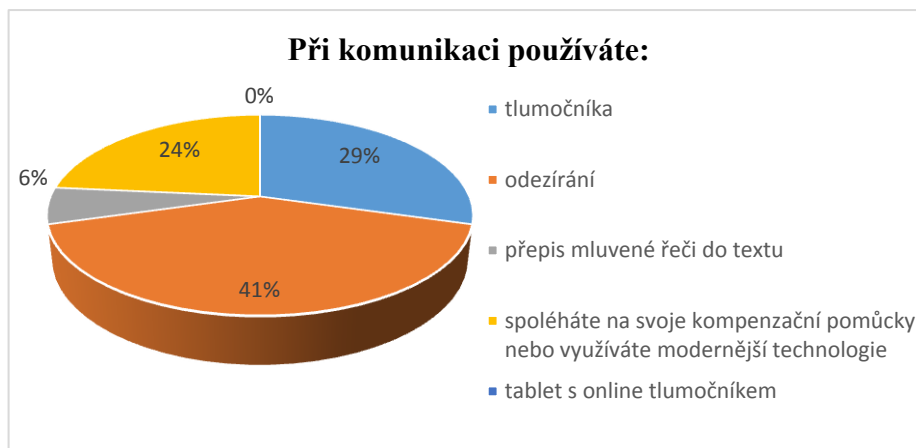
Odezírání nejvíce využíváno u osob v Prostějově (41%), které tento komunikační systém uplatňují souběžně s poslechem mluvené řeči prostřednictvím osobních kompenzačních pomůcek (sluchadel). 23% osob využívá tlumočnické služby z Olomouce.



Obrázek 33. Komunikace neslyšícího se slyšící osobou

## Přerov

Respondenti z Přerova nejvíce uplatňují komunikaci prostřednictvím odezírání. Vzhledem k tomu, že si mohou objednat tlumočníka, tak této služby při náročnějších komunikacích využívají.



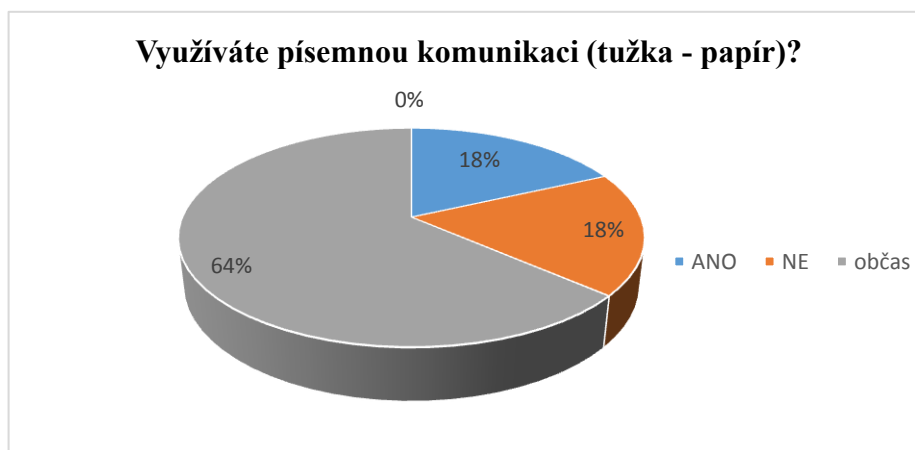
Obrázek 34. Komunikace neslyšícího se slyšící osobou

### Otázka č. 3

Třetí otázka se dotazuje, zda osoby se sluchovým postižením využívají písemnou komunikaci.

#### Prostějov

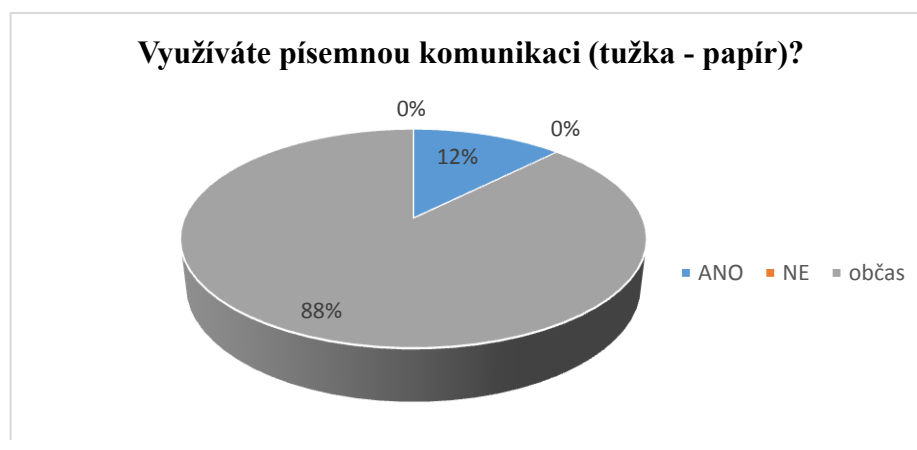
Možnost ANO zvolili ti neslyšící, kteří nespolehají na svoji protetiku a rovněž si nejsou jisti v odezírání. Odpověď OBČAS je nejčetnější, neboť ne vždy je kvalita komunikace bezproblémová a sluchově postižený potřebuje mít spolehlivé informace. Zde nacházíme odpovědi NE, kdy sluchově postižení jsou si v komunikaci jisti a dalších kompenzací rozhovoru nepotřebují.



Obrázek 35. Využívání tužky a papíru při komunikaci

### Přerov

Možnost ANO (12%), vždy si s sebou přináší papír a tužku, případně mají otázky (u lékaře) již připraveny předem. Možnost občas 88%, kdy tuto variantu komunikace buďto nabídnou sami neslyšící, nebo začne psát úředník a předkládá sluchově postižené osobě text. Možnost NE (0%).



Obrázek 36. Využívání tužky a papíru při písemné komunikaci

#### Otázka č. 4

Čtvrtá otázka zjišťovala, zda si jsou osoby se sluchovým postižením při komunikaci se slyšící osobou jisti, že všemu rozumí.

#### Prostějov

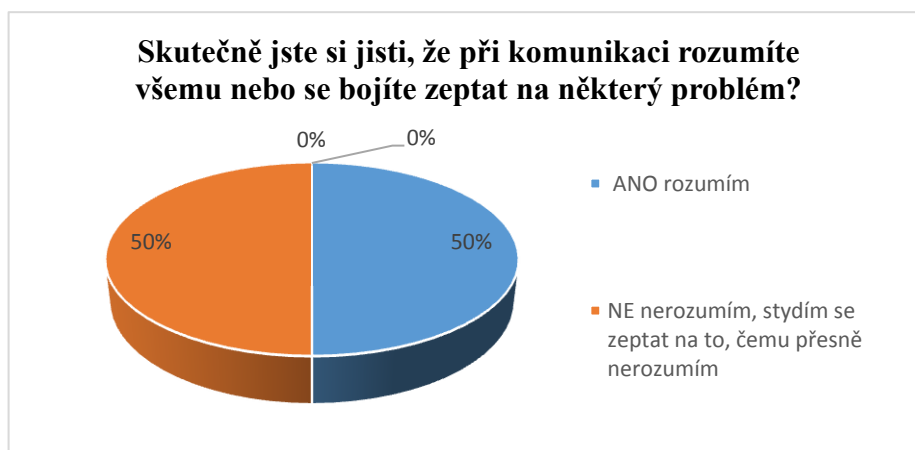
V Prostějově se názor osob liší. 73% jsi je jisto při komunikaci a nemá problém všemu porozumět, zbylých 27% nerozumí a stydí se zeptat.



Obrázek 37. Jistota při komunikaci

#### Přerov

Polovina dotazovaných osob odpověděla, že si je při komunikaci jistá, ovšem druhá polovina odpověděla záporně.



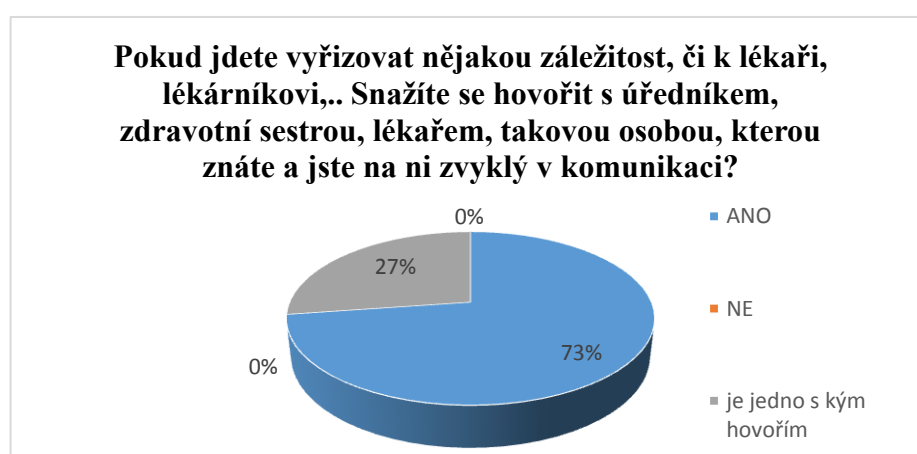
Obrázek 38. Jistota při komunikaci

### Otázka č. 5

Pátá otázka se neslyšících dotazovala na komunikaci v institucích.

Na výběr jsou odpovědi ANO / NE / je jedno, s kým hovořím.

#### Prostějov



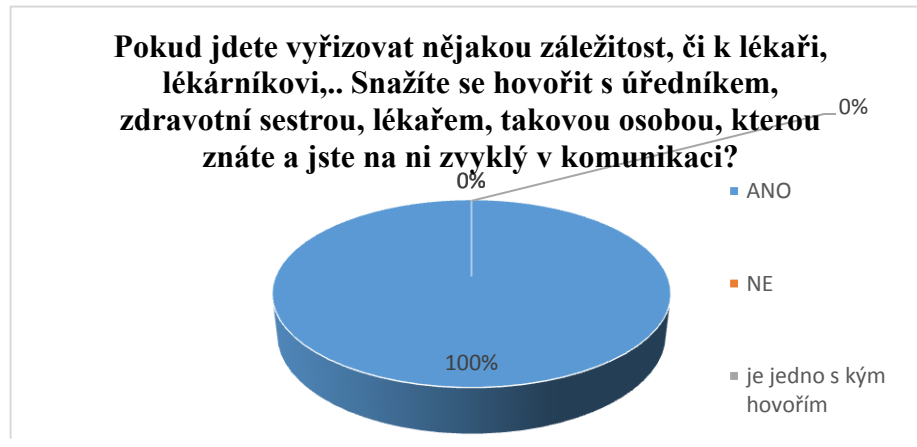
U 73% osob záleží na tom, s kým hovoří a u zbylých 27% je jedno, s kým hovoří, dokáží se domluvit s každým. V souvislosti s komunikačním systémem, který preferují, s kvalitou osobních kompenzačních pomůcek a současně i vzdělání, roste kvalita komunikace a sebedůvěra. Neslyšící lidé vyššího věku cíleně vyhledávají „jim známou“ osobu ke komunikaci.



Obrázek 39. Komunikace se známou osobou

### Přerov

V Přerově všichni dotazovaní odpověděli kladně. To znamená, že se snaží hovořit s osobou, kterou znají a dokáží se domluvit. Může se stát, že „jejich“ slyšící komunikační partner není přítomen a oni tedy nerozumí a jak odpověděli v předchozí otázce, bojí se dále dotazovat a v konverzaci se „ztrácejí“.



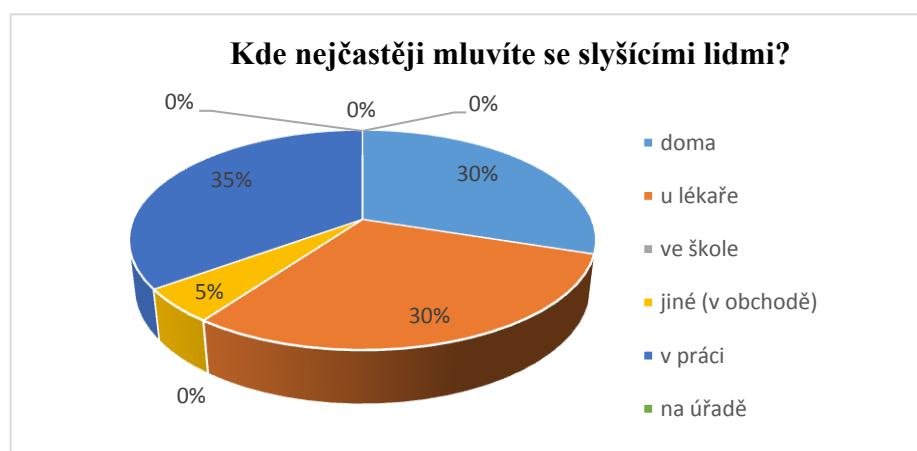
Obrázek 40. Komunikace se známou osobou

### Otázka č. 6

Šestá otázka se respondentů dotazuje, kde nejčastěji komunikují se slyšícími. Dotazovaní měli možnost zvolit více odpovědí, které jim byly nabídnuty.

### Prostějov

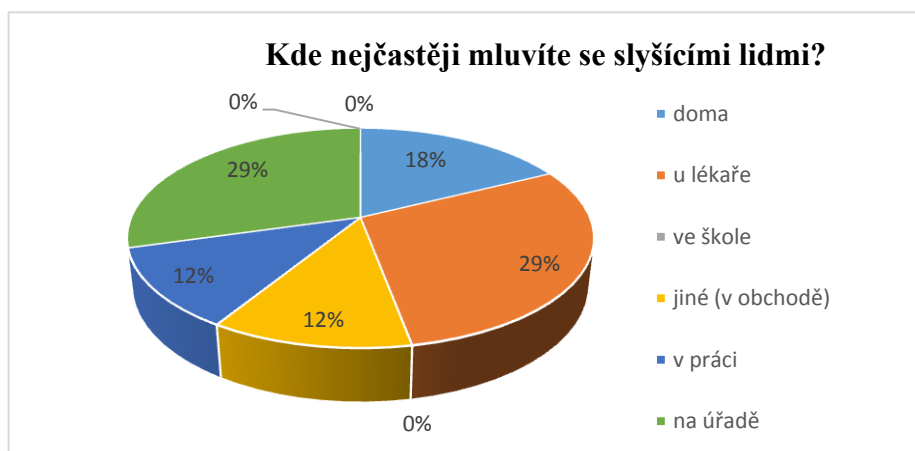
Nejvíce procent neslyšících osob nejčastěji mluví se slyšícími lidmi v práci (26%).



Obrázek 41. Místo nejčastější komunikace se slyšícími lidmi

## Přerov

Bylo zjištěno, že 29% dotazovaných nejčastěji mluví se slyšícími lidmi na úřadě. Stejným procentovým výsledkem disponuje možnost „u lékaře“.



Obrázek 42. Místo nejčastější komunikace se slyšícími lidmi

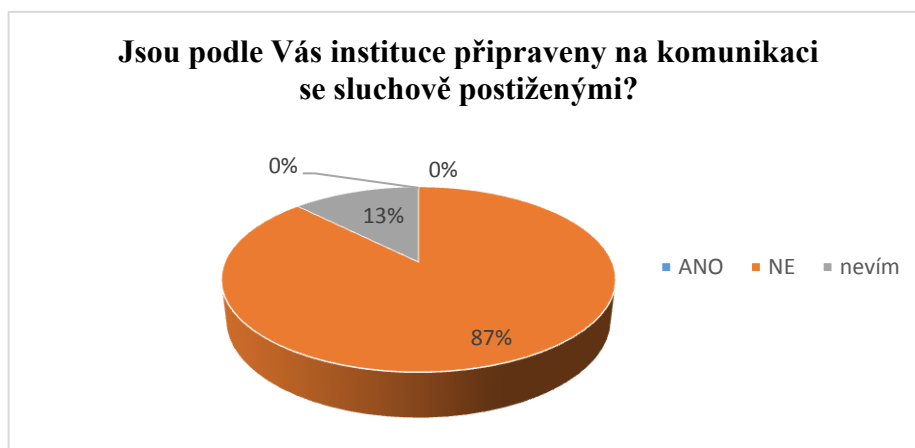
## Otázka č. 7

Předposlední otázka se osob se sluchovým postižením ptá, zda si myslí, že jsou instituce připraveny na komunikaci s nimi.

Možnost odpovědi **ANO** / **NE** / **nevím**.

## Prostějov

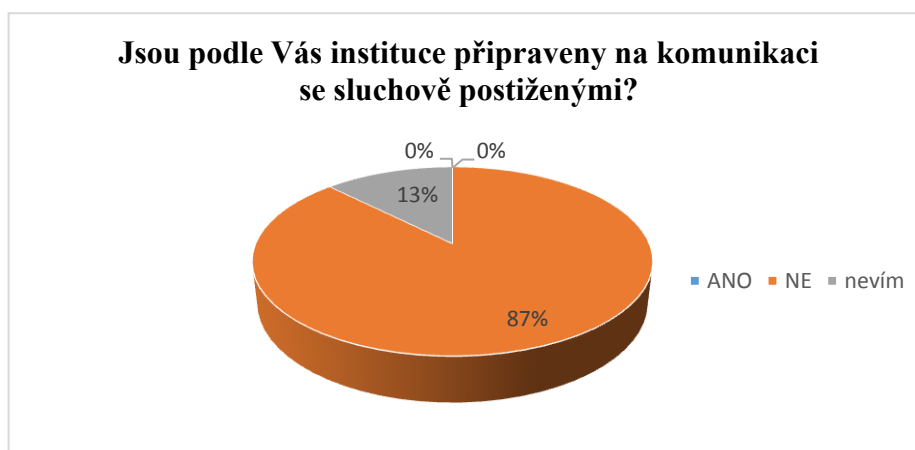
Podle dotazovaných osob z Prostějova si také 87% myslí, že nejsou na komunikaci s nimi zcela připraveni. Při setkáních u vyplňování ankety sdělovali sluchově postižení osobní zkušenosti při komunikaci se slyšícími lidmi v institucích či v běžném životě (v MHD, na ulici apod.).



Obrázek 43. Přípravenost institucí

### Přerov

Podle dotazovaných osob z Přerova si 87% myslí, že instituce nejsou na komunikaci s nimi zcela připraveny. Někteří dotazovaní své zkušenosti stručně popsali na konci vyplněné ankety.



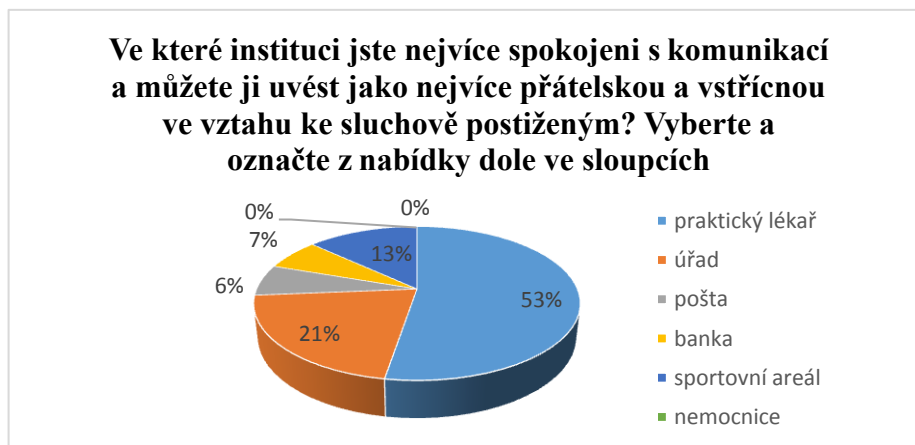
Obrázek 44. Přípravenost institucí

### Otázka č. 8

Poslední otázka je zaměřena názor občanů, kde jsou nejvíce spokojeni s komunikací s nimi. Na výběr měli několik možností, vybírali z institucí, které se nacházeli ve sloupcích pod anketou.

### Prostějov

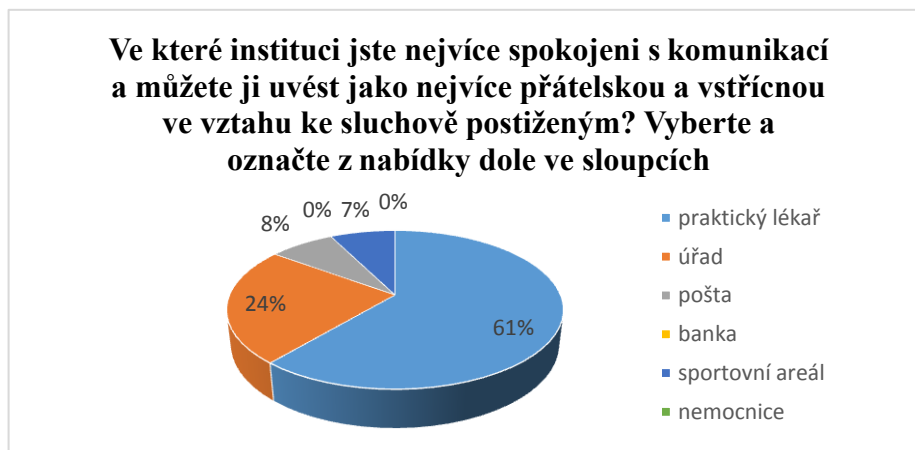
V Prostějově volili občané nejvíce spokojenost s komunikací u praktického lékaře. Konkrétně zmiňovali spokojenost s komunikací v Lékárně Dr. Max, Městských úřadem, nemocnicí a Českou poštou.



Obrázek 45. Největší spokojenost s komunikací

### Přerov

Osoby se sluchovým postižením nejvíce volili spokojenost s komunikací u praktického lékaře. Z přerovských institucí dále konkrétně volili ČSOB, Lékárnu Dr. Max, Nemocnici, Městský bazén.



Obrázek 46. Největší spokojenost s komunikací

## 4 Diskuze

Ve své bakalářské práci se zabývám především problematikou komunikační bariéry sluchově postižených v běžném životě.

Celý průzkum byl orientován na Prostějov a Přerov, tato dvě města byla následně v problematice srovnána. Byl zjišťován pohled jak ze strany institucí, tak i samotných osob se sluchovým postižením. Pro toto zkoumání jsem vytvořila dvě ankety. První byla určena pro sluchově postižené osoby a ta byla konstruována tak, aby jí co nejvíce lidé se sluchovým postižením porozuměli. Druhá anketa sloužila pro oslovené instituce.

Při zkoumání institucí mě u větší části, konkrétně u 73% v Prostějově a 79% v Přerově překvapila neznalost problematiky sluchově postižených osob. Tudiž celkově 25 institucí nejsou na komunikaci se sluchově postiženými lidmi připraveny. Ve srovnání Přerova a Prostějova musím konstatovat, že se od sebe příliš neliší. Z výzkumu vyšlo najevo, že sluchově postižení se dostávají do institucí v Přerově nejčastěji jednou do roka, naopak v Prostějově 1x za měsíc a jednou týdně. Bylo zjištěno, že v obou městech se často ke komunikaci používá tužka a papír. V Prostějově využívají komunikaci pomocí tužky a papíru v 11 institucích, v Přerově ve 12. Případně je klient

schopný při komunikaci odezírat. Komunikace pomocí tlumočníka je používána například u policie, soudu a v nemocnici. V obou nemocnicích mi bylo řečeno, že disponují jen jedním tabletem pro tlumočení, který podle zaměstnanců není moc využíván, jelikož spousta neslyšících pacientů neumí znakový jazyk. V Přerově i Prostějově není komunikace s neslyšícími natolik přizpůsobena, aby mohli žít pohodlný a plnohodnotný život. Většina zaměstnanců uvedla, že instituce (87%) nejsou připraveny na komunikaci se sluchově postiženými osobami. I přes rozvoj technologií ve sledované oblasti postupu společnosti obecně v elektronických, technických oborech i sociálních otázkách se stav a vstřícnost institucí po dobu 8 let nezměnil i ve srovnání s bakalářskou prací Jany Vláčilové, orientovanou na mapování institucí v Prostějově, které se taktéž nepřizpůsobily ke zmírnění handicapu sluchově postižených osob. Srovnání je zařazeno do kapitoly „Přílohy“ jelikož je svým způsobem okrajové a není cílem této práce. Srovnání je poskytnuto formou tabulek mapovaných institucí Janou Vláčilovou před 8 lety a Markétou Hubrovou v současnosti. Vzhledem ke zkoumaným objektům je možno porovnat 7 prostějovských institucí, srovnávány jsou 2 kategorie, které jsou oběma autorkám společné.

Při zjišťování nabízených možností pro neslyšící občany jsem pátrala po organizacích nebo spolcích, které poskytují služby pro sluchově postižené. V Přerově i Prostějově se nachází Svaz neslyšících a nedoslýchavých, který nabízí sociální služby pro sluchově postižené občany. Tyto organizace neposkytují takové spektrum sociálních služeb, jako města s větším počtem obyvatel. V Prostějově se toto centrum nachází na ulici Svatoplukova 2598/15, kam jsem osobně zavítala. Poskytují zde poradenské služby a nabízejí kompenzační pomůcky. Na této pobočce pracuje jen jedna zaměstnankyně, která mi sdělila, že dojíždí pracovat i do svazu v Přerově. Přerov nabízí odborné sociální poradenství a taktéž půjčuje kompenzační pomůcky. V Přerově centrum najdeme na Náměstí Svobody 4. Vzhledem k této problematice většina obyvatel se sluchovým postižením dojíždí do Olomouce, která je blízko obou měst. V Olomouci je zřízena Oblastní unie neslyšících, která nabízí velké množství služeb vzhledem k malé nabídce v Prostějově a Přerově.

Obě města nabízejí občanům aplikace, kterou mohou využívat neslyšící pro lepší orientaci ve městě, informují o blížícím se nebezpečí, uzavírkách silnic a důležitých událostech. Aplikace jsou dostupné ke stažení na webových stránkách města. Prostějov nabízí aplikaci s názvem „Moje město v mobilu“, Přerov aplikaci s názvem „Zlepšeme

Česko“. Vzhledem k moderním technologiím a možnostem komunikace mezi intaktní společností a sluchově postiženou populací stále vznikají velké komunikační bariéry.

Ke zmapování problematiky v komunikaci sluchově postižených osob v institucích, a tedy dosažení cíle práce, byly stanoveny výzkumné otázky.

*Jaké problémy či potřeby, týkající se možnosti komunikace sluchově postižených lze identifikovat?*

Jedním z problémů, který byl zjištěn z přímého monitoringu budov, zařízení, institucí obecně, byla absence informačních viditelných sdělení ve směru ke sluchově postiženým lidem. I když například nemocnice disponovala tabletem pro sluchově postižené, nebylo zřejmé, kde se tablet nachází a bylo nutno se zdlouhavě dotazovat. V anketě, směřující ke zjišťování komunikačních možností sledovaných subjektů, kromě HZS Prostějov, nikdo z respondentů nevedl adekvátní kompetence v komunikaci se sluchově postiženými. V monitorovaných 10 institucích v Prostějově a v 9 institucích v Přerově sdělili, že by měli zájem o přednášku, informační a praktické školení v této oblasti. Z pohledu samotných sluchově postižených osob můžeme vysledovat malou kompetenci v mluvním procesu, někdy i chybějící slovní zásobu v písemné formě komunikace. Absence využívání technických pomůcek (tabletu) je dalším limitem pro úspěch v komunikaci dle zjištění v monitorování jak u sluchově postižených, tak i v institucích. Chybějící instalace indukční smyčky, kterou by mohly využít osoby nedoslýchavé a osoby s kochleárním implantátem při komunikaci na přepážkách na nádražích, bankách apod. Potřeby a problémy v uvedené otázce byly zjištěny a popsány. V kapitole Doporučení do praxe je odpověď na uvedenou výzkumnou otázku naznačena - jako náměty pro informační přednášky pro některé instituce a pro organizace sluchově postižených.

*Existují odlišnosti v komunikaci s institucemi u sluchově postižených osob v uvedených městech?*

Nejde o to, jak se liší instituce v uvedených městech, ale spíše je ze strany neslyšících kladen důraz na přístup zaměstnanců obecně. Neslyšící raději navštěvují takové instituce, kde komunikaci považují za vstřícnou. V Prostějově jsou nejspokojenější s komunikací a přístupem u praktického lékaře (53%) a na úřadě (21%), v Přerově taktéž nejvíce u lékaře (61%).

*Nacházíme rozdíly v přístupech ke sluchově postiženým osobám ve sledovaných subjektech obou měst?*

Přístup zaměstnanců je v obou městech jiný, vždy ale závisí na osobnosti zaměstnance a jeho ochoty se se sluchově postiženým domluvit a vyhovět mu. V Prostějově se nachází 2 konkrétní osoby, v Přerově jen 1 osoba pracující v institucích, které ovládají komunikaci s osobami se sluchově postiženými. Jiný druh dorozumívání a to komunikaci pomocí tužky a papíru využívají v Prostějově v 11 institucích, v Přerově ve 12. Odezírání je využíváno 43% osob v Prostějově, v Přerově 37% osob se sluchovým postižením. Popřípadě se neslyšící v obou městech spoléhají na svoje kompenzační pomůcky a komunikují mluvenou řečí, v Prostějově takto komunikuje 37%, v Přerově 43% osob.

*Jaké je využití nových (současných) technologií v komunikaci sluchově postižených lidí s intaktní populací ve sledovaných subjektech?*

Současnou moderní technologií je indukční smyčka, které není v institucích zcela využívána. Instalace a využití indukční smyčky nebyla shledána v Prostějově ani v Přerově u žádného mapovaného objektu. Pomůckou moderní komunikace je z velké části tablet pro online tlumočení, který je využíván hlavně v nemocnicích či aplikace pro přepis mluveného slova. Tuto pomůcku používají spíše mladší osoby, tudíž v Přerově není využívána, jelikož anketu vyplňovali starší lidé, a to ve věku nad 65 let. V Prostějově jsem zaznamenala využití tabletu s tlumočnickem pouze jednou a to v prostějovské nemocnici. V Přerově využívají tablet na úřadu práce a taktéž v nemocnici. Obecně lze konstatovat, že nové technologie se využívají zatím v malé míře, ať už nabídka ze strany institucí, tak prozatím malé využití sluchově postižených.

*Jsou zjištěny odlišnosti v preferencích samotných neslyšících v dotyčných městech ve způsobu komunikace s majoritní společností v institucích?*

Výběr komunikačního systému z velké míry záleží na samotném sluchově postiženém. Ovšem za předpokladu, že komunikační partner disponuje komunikačními systémy, jež právě sluchově postižený užívá. Vzhledem ke zjištění, že v institucích zaměstnanci neovládají znakový jazyk a nevědí, jak vést plnohodnotný rozhovor s neslyšícími, tak samotní neslyšící jsou odkázáni na odezírání, psanou formu komunikace a na tlumočnickou pomoc jako sociální službu. Lidé z Prostějova mají největší zastoupení v komunikaci v pracovním procesu, pak u lékaře a rodinném prostředí. Přerovští sluchově postižení nejvíce komunikují na úřadech, u lékaře a poté ve své rodině. Zde je okolí na sluchově postižené osoby „zvyklé“ a stejně tak, sluchově postižení nacházejí odvahu a jistotu ke sdílení informací. Co se týká rozdílu mezi

sledovanými městy, tak vzhledem k tomu, že mezi prostějovskými respondenty je více osob v pracovním procesu, tak uvedené výpovědi jsme našli u 35% dotazovaných.

Dotazovaní lidé v Prostějově sdělili, že nejvíce používají v konverzaci se slyšícími odezírání (41%) a více než v Přerově spoléhají na svoje kompenzační pomůcky (27%) a tlumočnicka si zajistí v 23%. Zde již také uvedl vždy 1 respondent využití tabletu pro sluchově postižené a přepis mluvené řeči. Přerovští neslyšící nejčastěji používají v komunikaci odezírání (41%), ale jistější je pro ně využití tlumočnicka (29%). Lidé, kteří jsou schopni kompenzovat svoji vadu sluchadlem, tak se spoléhají na svoji pomůcku (24%). Ovšem za předpokladu nerušeného rozhovoru (např. v klidném prostředí místnosti). Na tuto otázku lze odpovědět, že se preference sluchově postižených v obou sledovaných městech podstatě neliší, moderních technologií, i když ve velmi malé míře, využívají v Prostějově.

*Změnil se přístup zaměstnanců institucí po dobu 8 let vzhledem k bakalářské práci Jany Vláčilové?*

Sledované instituce při komparaci s výzkumem Jany Vláčilové nevykazují odlišnosti. Obecně můžeme předpokládat, že povědomí o lidech s handicapem se k veřejnosti dostává ve větší míře. Nicméně situace v úřadech a dalších subjektech, které jsem navštívila, nenesly ani po 8 letech odstupe známky eskalace k překonávání bariér v komunikaci neslyšících.

Prostřednictvím výzkumných otázek bylo dosaženo cíle práce.



## 5 Doporučení pro praxi

Pro zlepšení situace do budoucna při komunikaci sluchově postižených s veřejnými institucemi bych doporučila následující:

### Osoby se sluchovým postižením

Návštěva a využívání veřejných institucí by pro osoby se sluchovým postižením měly být běžnou záležitostí bez jakýchkoliv problémových situací. V odpovědích na anketní otázky bylo zjištěno, že se někteří sluchově postižení lidé bojí kontaktu a komunikace s úředníky a pracovníky institucí. Těžkosti lze hledat i v tom, že vlastně „úřední jazyk“ nemusí být vždy srozumitelný, a to někdy i pro slyšící veřejnost. Dalším zjištěným faktem, který sdělili neslyšící lidé při osobním setkání, byl komunikační či mluvný deficit. Jedná se o mluvný projev neslyšících, jejichž hlas je pro většinovou společnost překvapující, odlišný. V souvislosti s nepřirozenou hlasitou mluvenou řečí uváděli taky potíže i v psaném textu (tužka – papír). Za mluvenou řeč, jež upoutává pozornost okolí (např. v čekárně u lékaře, při vyřizování u okénka v bance, ...) i za písemný projev se stydí. Lidé se sluchovým postižením si tedy vybírají komunikačního partnera v institucích podle empatického přístupu, toleranci a vzájemnému pochopení. Rovněž podle kvality mluveného projevu (artikulace). Po zvážení těchto informací od neslyšících respondentů bych navrhovala možnost zařadit již do výuky v základní a poté ve střední škole pro sluchově postižené možnost komunikace se slyšícími lidmi, neseťkávat se pouze se svými edukátory. U dospělých, kteří jsou v pracovním procesu nebo již v seniorském věku, bych doporučila kurzy komunikace, odezírání, českého jazyka a orientace v prostředí majoritní společnosti.

Další skutečností, která se odкрыla, byla malá možnost využití nových technologií, napomáhajících vyřešit komunikační problémy. Sluchově postižení v obou sledovaných městech v malé míře využívají tabletu ke komunikaci přes tlumočnicka, nevyžívají ani aplikací v mobilních telefonech. Mobilní telefon někteří neslyšící používají ke psaní informací ke konverzaci namísto papíru a tužky. Na druhé straně osoby nedoslýchavé a lidé s kochleárním implantátem nemohou využít indukční smyčky, neboť chybí její instalace ve sledovaných subjektech. Zde je velký nedostatek technickém vybavení institucí jak v Prostějově, tak v Přerově.

## **Veřejné instituce**

Instituce by taktéž měly svoji komunikaci natolik přizpůsobit, aby se neslyšící klient cítil v klidu a pohodlí, jen při spolupráci obou subjektů se může dosáhnout cíle. Zaměstnanci by měli být na možnost komunikace s neslyšící osobou připraveni a proškoleni, proto bych doporučila přednášku, která by je s touto problematikou obeznámila a rozšířila jejich kompetence.

Vhodné by bylo zavést do více institucí možnost půjčení tabletu pro online tlumočení, popřípadě být aspoň připraveni na komunikaci s neslyšícím klientem a jeho tlumočnickem. Tato alternativa komunikace bývá pro pracovníky v institucích někdy spleťtá, neboť slyšící osoba promlouvá ve většině případů s tlumočnickem, obrací se na něj, předává mu dokumenty ... Toto je jeden z důvodů, proč doporučuji informační setkání, které by mohlo pracovníky inkriminovaných (i ostatních) institucí posunout v procesu komunikace do vyššího stadia.

Osobnost každého sluchově postiženého člověka je jedinečná, osoba neslyšící může mít větší pojmovou banku a přesnější vyjadřování, než člověk nedoslýchavý, jenž se v dané problematice při jednání příliš neorientuje. Nelze tedy přistupovat k lidem se sluchovým postižením jednotně, musíme spoléhat na zkušenosti, další informace, jichž není nikdy nazbyt.

## 6 Závěr

Při komunikaci v běžných aspektech života osob je důležité, aby byli zaměstnanci veřejných institucí seznámeni s bariérami, případně s možností přizpůsobení komunikace. Vzhledem k problematice sluchového postižení je komunikace důležitou součástí jejich života, jelikož ovlivňuje jeho kvalitu.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zanalyzovat bariéry v komunikaci osob se sluchovým postižením v institucích ve městech Prostějov a Přerov. Zjištění probíhalo formou ankety, jak ze strany osob se sluchovým postižením, tak ze strany institucí.

Práce byla rozdělena na dvě části, na část teoretickou a praktickou. Teoretická část se zabývá sluchovým postižením, je zde popsána anatomie ucha a typy sluchového postižení. V další části je práce věnována komunikačním systémům, jako je například odezírání, znakový jazyk a prstová abeceda. V této části jsou zmiňovány i problémy bariér v komunikaci u sluchově postižených. V teoretické části se také zabývám kompenzačními pomůckami pro sluchově postižené, další kapitola je věnována tlumočení a organizacím, které napomáhají osobám se sluchovým postižením.

Praktická část obsahuje výzkum, který mapuje vybavení institucí a způsoby komunikace s lidmi se sluchovým postižením. Pro komplexnější uchopení problému byly vytvořeny dvě ankety, zvláště pro sluchově postižené osoby a instituce.

Z výsledků je patrné, že osoby se sluchovým postižením jsou spokojeny s přístupem zaměstnanců jen v některých institucích. Z větší části však pokládají přístup a informovanost zaměstnanců za nedostačující. Na druhou stranu ani zaměstnanci, pracující v institucích nemají dostatek informací o komunikaci se sluchově postiženou osobou. Prostřednictvím výzkumných otázek, které jsem si vytýčila, bylo cíle práce dosaženo. K cíli práce napomohl rozbor odpovědí na anketní dotazy a samozřejmě osobní setkání s neslyšícími respondenty a monitoring s cíleným pozorováním v samotných institucích.

Práce by mohla být přínosem do budoucna, a to nejen pro zkoumané instituce, obě města, ale hlavně pro osoby se sluchovým postižením.

## 7 Shrnutí

Hlavním cílem práce bylo zmapovat a určit stav komunikačních bariér u neslyšících osob s majoritní společností a porovnat Přerov a Prostějov vzhledem k této problematice.

Teoretická část práce obsahuje především teoretické informace, které souvisí se sluchovým postižením. Výzkum práce byl prováděn pomocí anket, které byly sestaveny na základě vlastní konstrukce.

Praktická část obsahuje zmíněný výzkum, který se skládá ze dvou anket, odpovědi jsou následně převedeny do grafické podoby. Cílem bylo zjistit, jak jsou instituce připraveny na komunikaci s neslyšícími a na druhou stranu, jak jsou připraveny osoby se sluchovým postižením, jak často tyto osoby instituce navštěvují a zda jsou s přístupem zaměstnanců spokojeni. Anketa pro sluchově postižené byla zaměřena na zjištění typu komunikace s majoritní společností, na jejich pohled a přístup zaměstnanců vzhledem ke komunikaci s nimi, zda jsou spokojeni s jejich přístupem či nikoliv. Ze strany veřejných institucí byly kladeny otázky na četnost návštěvy sluchově postižených, na využívání tužky a papíru při komunikaci a celkovou informovaností o komunikačních bariérách. Dotazující měli možnost vypsát i vlastní připomínky a názory.

Výsledky mé práce a výzkumu bych mohla nabídnout ombudsmance Mgr. Anně Šabatové, Ph.D., kterou by mohly zaujmout a její tým by se mohl tímto problémem rovněž zabývat. Získané informace by mohly sloužit veřejným institucím jako náhled na dosavadní stav v komunikaci se sluchově postiženými a potlačení ke změně přístupu a informovanosti.

## **8 Summary**

The main aim of this work was to map and determine the state of communication barriers for deaf people with majority society and compare Přerov and Prostějov with respect to this issue.

The theoretical part contains mainly theoretical information related to hearing impairment. The research was conducted using surveys that were based on their own design.

The practical part contains the mentioned research, which consists of two surveys, the answers are then converted into graphic form. The aim was to find out how institutions are prepared to communicate with the Deaf and, on the other hand, how people with hearing impairment are prepared, how often they visit institutions and whether they are satisfied with the attitude of employees. The hearing impaired survey was focused on finding out the type of communication with the majority society, their views and employees' attitudes towards communicating with them, whether they were satisfied with their approach or not. Public institutions have asked questions about the frequency of visits to hearing impaired people, the use of pencil and paper for communication, and overall awareness of communication barriers. The interviewees had the opportunity to make their own comments and opinions.

I could offer the results of my work and research to the ombudsman Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., who could be interested her team, who could also deal with this problem. The information obtained could be used by public institutions as a view of the existing communication with the hearing impaired and suppressed to change attitude and awareness.

## 9 Referenční seznam

- Anonymous (2007?). Olomoucký kraj: tradice, historie, památky, turistika, současnost. Rožnov Pod Radhoštěm: Proxima Bohemie.
- Bytešníková, I., Horáková, R., & Klenková, J. (2007). Logopedie a surdopedie. Texty k distančnímu vzdělávání. Brno: Paido.
- Bendová, P., Jeřábková, K., & Růžičková, V. (2006). Kompenzační pomůcky pro osoby se specifickými potřebami. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Čeňková, I. (2008). Úvod do teorie tlumočení. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka.
- Diabová, A., Kautský, P., Pošta, M. (2006). *Tlumočení a jak na to aneb Chcete, aby vám rozuměli posluchači (a spolu s nimi i tlumočníci)?* Praha: JPT.
- Dingová, N. (2005). Tlumočník. In Hudáková, A. (Eds.), *Ve světě sluchového postižení* (s. 37-34). Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených – Středisko rané péče Tamtam.
- Doležalová, L. (2006). *Vizuální percepce řeči u sluchově postižených*. Rigorózní práce. Brno.
- Filipová, D. (2002). *Projektujeme bez bariér*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Foret, M. (2012). *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. Brno: BizBooks
- Hartl, P. & Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
- Havlík, R. (2007). *Sluchadlová propedeutika*. Brno: Mikadapress.
- Horáková, R. (2012). *Sluchové postižení: úvod do surdopedie*. Praha: Portál.
- Hrubý, J. (1998). *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu (II. Díl)*. Praha: FRPSP
- Chráška, M. (2007). *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada.
- Chráška, M. (2016). *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu* (2., aktualizované vydání). Praha: Grada.
- Janeček, J. (2003). Etický kodex II. *Gong*.
- Jeřábková, K. (2006). Pomůcky pro osoby se sluchovým postižením in Bendová, P., Jeřábková, K. a Růžičková, V. *Kompenzační pomůcky pro osoby se specifickými potřebami*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

- Kašpar, Z. (2008). *Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. 2 vydání.
- Kisvetrová, H. (2014). *Osoby se zdravotním postižením: vybrané kapitoly II- sluchové postižení*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kollár, A. (2008). *Ušní lékař odpovídá, radí, informuje, vysvětluje*. Brno: CERM.
- Komorná, M. (2008). *Psaná čeština českých neslyšících- čeština jako cizí jazyk*. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka.
- Krahulcová, B. (2002). *Komunikace sluchově postižených*. Praha: Karolinum.
- Krahulcová, B. (2014). *Komunikační systémy sluchově postižených*. Praha: Beakra.
- Langer, J. (2003). *Úvod do pedagogiky osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Lejska, M. (2003). *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*. Brno: Paido.
- Martinková, E. (2010). Komunikace a osoby se sluchovým postižením. In Jurkovičová, P., (Eds.). *Komunikace a lidé se smyslovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Panská, S. (2014). *Aplikované pohybové aktivity osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Potměšil, M. (2003). *Čtení k surdopedii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Potměšil, M. (1992). *Prstová abeceda*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených.
- Potměšil, M. (2007). *Sluchové postižení a sebereflexe*. Praha: Univerzita Karlova.
- Průcha, J. Walterová, E., & Mareš, J. (2003). *Pedagogický slovník*. Praha: Portál.
- Pulda, M., Lejska, M. (1996). *Jak žít se sluchovou vadou. 1. vydání*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.
- Skákalová, T. (2014). *Dítě se sluchovým postižením*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Skákalová, T. (2011). *Uvedení do problematiky sluchového postižení*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Slowík, J. (2010). *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál
- Strnadová, Věra. (1998). *Současné problémy české komunity neslyšících 1. Hluchota a jazyková komunikace*. Praha: Univerzita Karlova.
- Šlapák, I. (1995). *Kapitoly z otorhinolaryngologie a foniatrie*. Brno: Paido

## Internetové zdroje

- Česká unie neslyšících, z.ú. (2019). *Sociální služby*. Retrieved 07. 03. 2019 from the World Wide Web:
- Českomoravská jednota neslyšících. (n.d.). *Co děláme ?* Retrieved 07.03. 2019 from the World Wide Web: <https://www.cmjn.cz/cmjn/codelame.html>
- Fakultní nemocnice Ostrava (2009). *O kochleární implantaci*. Retrieved 05. 07. 2019 from the World Wide Web: <https://www.fno.cz/klinika-otorinolaryngologie-a-chirurgie-hlavy-a-krku/o-kochlearni-implantaci>
- Hampl, I. (2013). Studijní opora k inovovanému předmětu: Základy surdopedie (SSURD). 29, Retrieved from World Wide Web: 10.02.2019: [http://projekty.osu.cz/svp/opory/PdF\\_Hampl\\_Surdopedie\\_adaptace.pdf](http://projekty.osu.cz/svp/opory/PdF_Hampl_Surdopedie_adaptace.pdf).
- Hrubý, Jaroslav. (1998). Kolik je u nás sluchově postižených. *Speciální pedagogika*, 8(2), s. 5–20. Retrieved 05. 06. 2019 from the World Wide Web: <http://dspace.specpeda.cz/handle/0/883>
- Kurz komunikace se sluchově postiženými. (2010). *Sluchová postižení a jejich statistika*. Retrieved 16.06. 2019 from the World Wide Web: <https://www.teiresias.muni.cz/comin/kurz-komunikace-se-sluchove-postizenymi/sluchova-postizeni-a-jejich-statistika>
- Macurová, A. (2001). Jazyk a hluchota. *Slovo a slovesnost* 62, s. 92-104. Retrieved 20. 05. 2019 from the World Wide Web: <http://sas.ujc.cas.cz/archiv.php?art=4006>
- Novák, J. Kalnická, V. (2008). Šetření zdravotně postižených osob zaplnilo další bílé místo na mapě české statistiky. *Statistika*, 6. s. 541–552. Retrieved 15. 05. 2019 from the World Wide Web: <https://www.sancedetem.cz/file/edee/u/knihovna/3385/zdravotne-postizeni.pdf>
- Novák, M. (2008). *Historie přepisu v České republice*. Retrieved 11. 05. 2019 from the World Wide Web: [http://prepis.cun.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=14](http://prepis.cun.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=14)
- Online tlumočení* (2012). Retrieved 22. 05. 2019 from the World Wide Web: <https://www.tichysvet.cz/tlumoceni-a-prepis>
- Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR , z.s.: Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím (2019). *O nás*. Retrieved 07. 03. 2019 from the World Wide Web: <https://cztn.cz/o-cztn/o-nas/>



Tichý svět. (n.d.) *O nás*. Retrieved 07. 03. 2019 from the World Wide Web:  
<https://www.tichysvet.cz/o-nas>

Winter (2009). *Projekt escribe*. Retrieved 10. 03. 2019 from the World Wide Web:  
[www.escribe.cz](http://www.escribe.cz)

Winter (2012). *Simultánní přepis*. Retrieved 22. 05. 2019 from the World Wide Web:  
<http://www.prepis.cz/>

## **Zákony**

Mezinárodní norma IEC 60118-4: 2014 + A1: 2017

Nařízení Komise (EU) č. 1300/2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

Zákon č. 423/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob.

Zákon č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

## **10 Přílohy**

### **Seznam příloh**

Příloha 1 : Anketa pro úřady a instituce

Příloha 2 : Anketa pro osoby se sluchovým postižením

Příloha 3 : Srovnání institucí po dobu 8 let

Příloha 4 : Seznam zúčastněných institucí

Příloha 5 : Etický kodex tlumočnicka

Příloha 6: Fotodokumentace některých institucí

## **Příloha 1.** Anketa pro úřady a instituce

Katedra aplikovaných pohybových aktivit  
Fakulta tělesné kultury  
Univerzita Palackého v Olomouci  
Řešitel: Markéta Hubrová

*Dobrý den, jsem studentkou Aplikovaných pohybových aktivit na Univerzitě Palackého v Olomouci. Prosím Vás o vyplnění ankety, která mi pomůže odpovědět na otázky vzhledem k mé bakalářské práci na téma „Bariéry v komunikaci u sluchově postižených ve městech Přerov a Prostějov“. Anketa je zaměřena na komunikační bariéru osob se sluchovým postižením v různých aspektech běžného života.*

Za Váš pozitivní přístup a zodpovězení položených dotazů velmi děkujeme.

Název instituce:

### **Otázka 1**

Jak často k Vám přicházejí osoby se sluchovým postižením?

jednou týdně / každý den / několikrát týdně – uveďte prosím počet..... / méně často – uveďte prosím počet.....

### **Otázka 2**

Pokud k Vám přijde osoba se sluchovým postižením, jakým způsobem se dorozumíváte?

sluchově postižený má s sebou tlumočníka / poskytneme tablet nebo PC, kde je online tlumočení / sluchově postižený odezírá / sluchově postižený s kompenzačními pomůckami (sluchadlo, kochleární implantát, jiná vlastní pomůcka) komunikuje mluvenou řečí / nabídneme možnost využití indukční smyčky a pozveme sluchově postiženého k místu, kde je indukční smyčka nainstalována

### **Otázka 3**

Využíváte písemnou komunikaci (tužka- papír)?

ANO / NE / občas

### **Otázka 4**

Skutečně jste si jisti, že osoba se sluchovým postižením, Vámi podaným informacím rozumí?

ANO / NE

Otázka 5

Nachází se ve Vašem zařízení někdo, jenž ovládá komunikaci s osobami se sluchovým postižením?

ANO / NE

Otázka 6

Máte ve Vašem zařízení dostatek informací o komunikačních bariérách v kontaktu s osobami se sluchovým postižením, popřípadě znalosti k tomu, jak komunikaci s takovým člověkem upravit, aby byla plynulá a splnila svůj účel?

ANO / NE

Otázka 7

Jsou podle Vás instituce připraveny na komunikaci se sluchově postiženými?

ANO / NE

Otázka 8

Měli byste zájem o přednášku o komunikačních bariérách sluchově postižených osob?

ANO / NE

Nyní necháme volný prostor pro Vaše případné dotazy, nápady nebo připomínky:

.....

## **Příloha 2.** Anketa pro osoby se sluchovým postižením

Katedra aplikovaných pohybových aktivit  
Fakulta tělesné kultury  
Univerzita Palackého v Olomouci  
Řešitel: Markéta Hubrová

*Dobrý den, jsem studentkou Aplikovaných pohybových aktivit na Univerzitě Palackého v Olomouci. Prosím Vás o vyplnění ankety, která mi pomůže odpovědět na otázky vzhledem k mé bakalářské práci na téma „Bariéry v komunikaci sluchově postižených ve městech Přerov a Prostějov“. Cílem je zjistit, jak probíhá komunikace mezi sluchově postiženým a majoritní společností v různých aspektech běžného života. Anketa je anonymní, data budou zpracována a výsledky uvedeny v bakalářské práci.*

*Anketa obsahuje 8 otázek plus 5 otázek nepovinných. Vámi vybranou odpověď, prosím, označte.*

Za Váš pozitivní přístup a zodpovězení položených dotazů velmi děkujeme.

### **Nepovinné otázky**

Věk:

Pohlaví: žena / muž

Vzdělání: základní škola / vyučen / maturita / vysoká škola

Sluchová vada: neslyšící / nedoslýchavý / kochleární implantát / uživatel sluchadla

### **OTÁZKY:**

Je možné označit i více odpovědí

#### **Otázka 1**

Jak často mluvíte se slyšícími lidmi?

jednou týdně / několikrát týdně – uveďte prosím počet..... / každý den/

méně často – uveďte prosím, jak často ..... / vyhýbám se komunikaci se slyšícími

#### **Otázka 2**

Používáte při komunikaci:

tlumočníka / odezírání / tablet s online tlumočnickem / spoléháte na svoje kompenzační pomůcky (sluchadlo, KI) nebo využíváte modernější technologie – uveďte jaké (př. mobilní aplikaci - přepis mluvené řeči do textu

### Otázka 3

Využíváte písemnou komunikaci (tužka- papír)?

ANO / NE / občas

### Otázka 4

Skutečně jste si jisti, že při komunikaci rozumíte všemu nebo se bojíte zeptat na některý problém?

ANO rozumím / NE nerozumím, stydím se zeptat na to, čemu přesně nerozumím

### Otázka 5

Pokud jdete vyřizovat nějakou záležitost, či k lékaři, lékárníkovi, .... Snažíte se hovořit s úředníkem, zdravotní sestrou, lékařem, takovou osobou, kterou znáte, a jste na ni zvyklý v komunikaci?

ANO / NE / je jedno, s kým hovořím

### Otázka 6

Kde nejčastěji mluvíte se slyšícími lidmi?

v práci / na úřadě / doma / u lékaře / ve škole / jiné - doplňte

### Otázka 7

Jsou podle Vás instituce připraveny na komunikaci se sluchově postiženými?

ANO / NE / nevím

### Otázka 8

Ve které instituci jste nejvíce spokojeni s komunikací a můžete ji uvést jako nejvíce přátelskou a vstřícnou ve vztahu ke sluchově postiženým? Vyberte a označte z nabídky dole ve sloupcích

praktický lékař / úřad / pošta / banka / sportovní areál / nemocnice

### **Seznam zúčastněných institucí Prostějov a Přerov**

Česká pošta Prostějov

Česká pošta Přerov

ČSOB Prostějov

ČSOB Přerov

Finanční úřad Prostějov

Finanční úřad Přerov

Fitness body active Prostějov

Fit klub Přerov

Hlavní nádraží Prostějov

Hlavní nádraží Přerov

HZS Olomouckého kraje  
– Územní odbor Prostějov  
Kino Metro 70 Prostějov  
Lékárna Dr. Max Prostějov  
Letní hala Prostějov  
Městské lázně Prostějov  
Aquapark Koupelky Prostějov  
Městský úřad Prostějov  
Nemocnice Prostějov  
Policie ČR – Územní odbor Prostějov  
Úřad práce Prostějov

HZS Olomouckého kraje  
– Územní odbor Přerov  
Kino Hvězda Přerov  
Lékárna Dr. Max Přerov  
Městská sportovní hala Přerov  
Plavecký areál Přerov  
Plavecký bazén Přerov  
Městský úřad Přerov  
Nemocnice Přerov  
Policie ČR – Územní odbor Přerov  
Úřad práce Přerov

Nyní necháme volný prostor pro Vaše případné dotazy, nápady nebo připomínky:

.....



Děkujeme za vyplněné dotazy.

Markéta Hubrová (řešitelka)



### **Příloha 3. Srovnání institucí po dobu 8 let**

Česká pošta Prostějov

**Vláčilová, 2011**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

**Hubrová, 2019**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

Finanční úřad

**Vláčilová, 2011**

Indukční smyčka	Osvětlení
	



**Hubrová, 2019**

Indukční smyčka	Osvětlení
	





Hlavní nádraží Prostějov

**Vláčilová, 2011**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

**Hubrová, 2019**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

Kino Metro 70 Prostějov

**Vláčilová, 2011**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

**Hubrová, 2019**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

Letní hala Prostějov

**Vláčilová, 2011**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

**Hubrová, 2019**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

Městské lázně Prostějov

**Vláčilová, 2011**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

**Hubrová, 2019**



Indukční smyčka	Osvětlení
	

Městský úřad Prostějov

**Vláčilová, 2011**

Indukční smyčka	Osvětlení
	

**Hubrová, 2019**

Indukční smyčka	Osvětlení
	

#### **Příloha 4.** Seznam zúčastněných institucí

1. Aquapark Koupelky Prostějov
2. Česká pošta Prostějov
3. Česká pošta Přerov
4. ČSOB Prostějov
5. ČSOB Přerov
6. Finanční úřad Prostějov
7. Finanční úřad Přerov
8. Fitness body active Prostějov
9. Fit klub Přerov
10. Hlavní nádraží Prostějov
11. Hlavní nádraží Přerov
12. HZS Olomouckého kraje – Územní odbor Prostějov
13. HZS Olomouckého kraje – Územní odbor Přerov
14. Kino Hvězda Přerov
15. Kino Metro 70 Prostějov
16. Lékárna Dr. Max Prostějov
17. Lékárna Dr. Max Přerov
18. Letní hala Prostějov
19. Městské lázně Prostějov
20. Městská sportovní hala Přerov
21. Městský úřad Prostějov
22. Městský úřad Přerov
23. Nemocnice Prostějov
24. Nemocnice Přerov
25. Plavecký areál Přerov
26. Plavecký bazén Přerov
27. Policie ČR – Územní odbor Prostějov
28. Policie ČR – Územní odbor Přerov
29. Úřad práce Prostějov
30. Úřad práce Přerov

## **Příloha 5.** Etický kodex tlumočnicka

Soubor pravidel, kterými se musí tlumočnick řídit, vytvořen za účelem naplnění práva neslyšících na plnohodnotnou komunikaci.

- 1) Tlumočnick následuje způsob komunikace preferovaný neslyšícím klientem
- 2) Tlumočnick přijímá takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem, kvalifikaci a přípravě. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce. Pokud tlumočnick zjistí, že komunikace s daným neslyšícím klientem je nad jeho možnosti a schopnosti, tlumočení odmítne.
- 3) Tlumočnick přizpůsobuje své chování a oděv přiměřeně situaci, v jejímž rámci tlumočí
- 4) Tlumočnick je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení neveřejných jednání
- 5) Tlumočnick neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, rozumovou úroveň a pověst, sexuální orientaci.
- 6) Tlumočnick má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj špatných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a poškodil by tak klienta, svou osobu nebo profesi.
- 7) Tlumočnick sleduje vývoj své profese a její náplně u nás i ve světě, učí se znát kulturu Neslyšících, doplňuje své vědomosti týkající se problematiky sluchově postižených osob, cíleně zvyšuje svou profesionální úroveň.
- 8) Tlumočnick ctí svou profesi, usiluje o spolupráci s ostatními tlumočnický při prosazování a obhajobě společných profesionálních zájmů
- 9) Česká komora tlumočnicků znakového jazyka a její členové se vzájemně respektují
- 10) Tlumočnick zná Etický kodex a dodržuje ho

## Příloha 6. Fotodokumentace některých objektů



Nemocnice Přerov



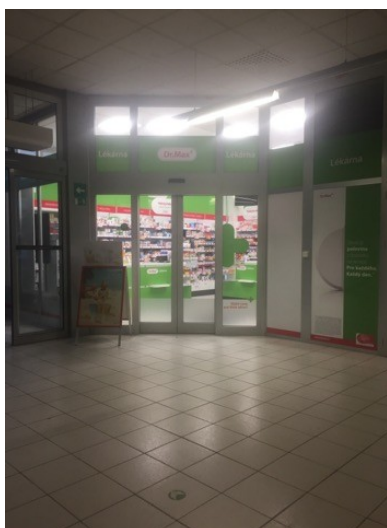
Finanční úřad



Úřad práce Prostějov



Letní tělocvična Prostějov



Lékárna

Dr.

Max

Nemocnice Prostějov