

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta
Ústav sociální práce

**Způsoby komunikace organizací poskytujících sociální služby
s osobami se sluchovým postižením**

Bakalářská práce

Jméno: Tereza Pospíšilová
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: B092301P Sociální práce v preventivních službách
Forma studia: Kombinovaná
Vedoucí práce: PhDr. Lenka Neubauerová PhD.



Zadání bakalářské práce

Autor: Tereza Pospíšilová

Studium: F19BK0116

Studijní program: B0923P240001 Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce v preventivních službách

Název bakalářské práce: **Způsoby komunikace organizací poskytujících sociální služby s osobami se sluchovým postižením**

Název bakalářské práce: Ways of communication of organizations providing social services with people with hearing impairment

AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zaměřuje na způsoby komunikace organizací poskytujících sociální služby s osobami se sluchovým postižením. Teoretická část se zaměřuje na specifické potřeby v oblasti komunikace osob se sluchovým postižením, dále kompenzační pomůcky a tlumočení znakového jazyka, které je možné při komunikaci využívat. Výzkumná část je zaměřena na oblast komunikace, kde je cílem zjištění, zda mají organizace poskytující sociální služby potřebné znalosti v oblasti komunikace se sluchově postiženými osobami. Výzkum bude proveden kvalitativní metodou prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů.

HORÁKOVÁ, Radka. Sluchové postižení: úvod do surdopedie. Praha: Portál, 2012, 159 s. ISBN 978-80-262-0084-0. KRAHULCOVÁ, Beáta. Komunikace sluchově postižených. 2. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0329-2. SKÁKALOVÁ, Tereza. Uvedení do problematiky sluchového postižení. Hradec Králové: GAUDEÁMUS, 2011. ISBN 978-80-7435-098-6.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Neubauerová, PhD.

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením PhDr. Lenky Neubauerové, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Podpis autorky

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Lence Neubauerové PhD. za vedení a připomínkování mé práce a také děkuji všem informantům, kteří byli ochotni poskytnout mi rozhovory v rámci mého výzkumu.

Anotace

Pospíšilová, Tereza. Způsoby komunikace organizací poskytujících sociální služby s osobami se sluchovým postižením. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové, 2022.

Bakalářská práce.

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Neubauerová Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá problematikou osob se sluchovým postižením, a jak jsou organizace poskytující sociální služby připraveny na komunikaci s osobami neslyšícími, nedoslýchavými, ohluchlými či s uživateli kochleárního implantátu. Přibližuje poruchy sluchu, jejich následky a kompenzaci. Cílem práce je zjistit, jaké komunikační přístupy se používají při práci s osobami s postižením sluchu v praxi. Sluchově postižený člověk, jeho potřeby, zájmy a začlenění do běžného života. Spoluprací lidí s postižením sluchu a sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách, potažmo pomáhajících organizací. V práci je použita výzkumná metoda kvalitativního polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: lidé se sluchovým postižením, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, komunikace, sociální práce,

Abstract

Pospisilova, Tereza. Ways of communication of organizations providing social services with hearing impaired people. Hradec Králové: Faculty of Arts, Department of Social Work, University of Hradec Králové, 2022.

p. Bachelor thesis.

Leader: PhDr. Lenka Neubauerová Ph.D.

The bachelor thesis deals with the issue of people with hearing impairments and how organizations providing social services are prepared to communicate with deaf, hard of hearing, or cochlear implant users. It describes hearing disorders, their consequences and compensation. The aim of the work is to find out what communication approaches are used when working with people with hearing impairments in practice. Hearing impaired person, his needs, interests and integration into everyday life. Cooperation of people with hearing impairments and social workers, workers in social services, and therefore helping organizations. The research method of qualitative semi-structured interview is used in the work.

Key words: people with hearing impairment, social worker, social services worker, communication, social work,

Obsah

Úvod.....	8
I. Cíl práce a metodika zpracování.....	10
II. Teoretická část.....	11
1. Základní terminologie.....	11
1.1. Klasifikace sluchových vad.....	13
1.2. Prelingválně N/neslyšící.....	14
1.3. Postlingválně ohluchlí.....	16
1.4. Nedoslýchaví.....	17
2. Specifika v komunikaci osob se sluchovým postižením.....	19
2.1. Komunikační systémy osob se sluchovým postižením.....	20
2.2. Vliv sluchové vady na jedince.....	22
2.3. Kompenzační pomůcky.....	24
2.4. Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením.....	26
3. Sociální práce ve vztahu k lidem se sluchovým postižením.....	29
3.1. Specifika sociální práce s osobami se sluchovým postižením.....	29
3.2. Tlumočnické služby.....	30
3.3. Organizace poskytující služby osobám se sluchovým postižením.....	32
II. Empirická část.....	36
4. Hlavní cíl a dílčí cíle.....	36
4.1. Výzkumná strategie, metoda sběru dat a výběr informantů.....	39
4.2. Realizace výzkumu a jeho rizika.....	40
4.3. Etické aspekty a rizika výzkumu.....	40
5. Interpretace získaných informací.....	42
5.1. Interpretace vztahující se k prvnímu dílčímu cíli.....	42
5.2. Interpretace vztahující se k druhému dílčímu cíli.....	43
5.3. Interpretace vztahující se k třetímu dílčímu cíli.....	44
5.4. Interpretace vztahující se k čtvrtému dílčímu cíli.....	46
Závěr.....	48
Seznam tabulek.....	50
Zdroje.....	51
Seznam příloh.....	I
Příloha č. 1 Přepis rozhovoru.....	I
Příloha č. 2 Etický kodex tlumočnicka.....	IV

Úvod

Volbu tématu mé bakalářské práce ovlivnila především má praxe v neziskové organizaci, která poskytuje sociální služby osobám se sluchovým postižením. Důležitost tohoto tématu shledávám především v tom, že osob se sluchovým postižením je v naší společnosti nezanedbatelný počet a sluch je důležitým prostředkem při komunikaci s lidmi a navazování mezilidských vztahů. Přesto, že přesný počet osob se sluchovým postižením v České republice není znám, je u nás podle statistiky z roku 1998 přibližně 0,5 milionu osob s tímto hendikepem, z něhož převážnou část tvoří osoby, které o sluch přichází v důsledku stáří. Skupina osob se sluchovým postižením je velmi různorodá a každé z těchto postižení má svá specifika v komunikaci, které je třeba znát, aby se v ní všechny zúčastněné osoby cítili dobře a došlo k vzájemnému porozumění.

Teoretická část je rozdělena na tři kapitoly. V první kapitole je představena základní terminologie a charakteristika problematiky sluchového postižení. Jsou zde představeny jednotlivé skupiny osob se sluchovým postižením a komunikační systémy, které tyto osoby v komunikaci používají.

Druhá kapitola bakalářské práce je zaměřena na jednotlivé komunikační systémy osob se sluchovým postižením a také na vliv sluchové vady na osobnost. Zhoršení, nebo ztráta sluchu může výrazně ovlivnit psychiku člověka. V důsledku komunikační bariéry a frustrace z opakovaného neúspěchu při komunikaci se může stát, že se lidé s tímto handicapem začnou cíleně vyhýbat jakékoliv interakci se svým okolím a uzavírají se do sebe, tím hrozí sociální izolace, ztráta dosavadního okruhu přátel, ohrožení profesního zařazení apod. Společnost stále neví, jak správně komunikovat s osobami se sluchovým postižením, jaké zásady v komunikaci dodržovat, přesto, že sluchové postižení bývá často neodmyslitelnou součástí stáří, kdy dochází k postupné ztrátě sluchu neboli Presbyakuzii. Čím dál častěji dochází k poškození sluchu i u mladších generací, například posloucháním hlasité hudby či účasti na hudebních akcích, kde je lidský sluch vystaven nadměrnému hluku. I přesto, že chytré technologie již mají funkce, které upozorňují na hlasitost, která našemu sluchu škodí, mnoho lidí toto podceňuje, ačkoliv poškození sluchu bývá v mnoha případech nevratné. Ztrátu sluchu je možné v některých

případech kompenzovat, proto se druhá kapitola zaměřuje také na kompenzační pomůcky, které mohou osoby se sluchovým postižením používat a v některých případech znamenají pro uživatele zlepšení kvality života.

Třetí část bakalářské práce se zaměřuje na sociální práci s osobami se sluchovým postižením, jaká specifika tato práce má, jsou zde představeny tlumočnické služby a také problematika CODA tlumočnicků, neboli děti neslyšících rodičů, přičemž zkratka CODA vychází z anglického názvu Children of deaf adults. Dále jsou zde představeny také organizace, které poskytují podporu osobám se sluchovým postižením, ať už se jedná o tlumočnické služby, speciální poradenství, sociální rehabilitaci či sociálně aktivizační služby.

I. Cíl práce a metodika zpracování

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem komunikují organizace poskytující sociální služby s osobami se sluchovým postižením, zda sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách vědí, jaké prostředky mohou při komunikaci s osobami se sluchovým postižením využívat, zda znají zásady komunikace a byli v této oblasti proškoleni, ať už během výkonu svého zaměstnání či studia nebo vzdělávacích kurzů. V práci bude použita kvalitativní metoda polostrukturovaného rozhovoru, z důvodu, že informanti mají možnost zodpovědět otázky více do hloubky, což může být velmi přínosné.

Dílčími cíli jsou:

DC1: Zjistit, jak sociální pracovníci v sociálních službách komunikují s osobami se sluchovým postižením.

DC2: Zjistit, zda sociální pracovníci znají zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením.

DC3: Zjistit, zda sociální pracovníci znají tlumočnické služby, a komunikační systémy, které mohou při práci s osobami se sluchovým hendikepem využívat

DC4: Zjistit, zda byli pracovníci seznámeni či proškoleni, jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením

II. Teoretická část

Teoretická část se v první kapitole zaměřuje na základní terminologii týkající se tématu sluchového postižení, jsou zde představeny jednotlivé vady a poruchy sluchu. Osoby se sluchovým postižením jsou nehomogenní skupina, proto jsou v jednotlivých kapitolách představeny jednotlivé skupiny osob se sluchovým postižením a způsoby komunikace, které tyto osoby v běžném životě používají.

Druhá kapitola představuje oblast komunikace s osobami se sluchovým postižením, a to především vliv sluchového postižení na vývoj jedince, komunikační systémy a zásady komunikace, které by měli lidé dodržovat při komunikaci s jednotlivými skupinami osob se sluchovým postižením. Nezbytnou součástí této kapitoly je také představení kompenzačních pomůcek, které lidé s postižením sluchu používají.

Třetí kapitola teoretické specifiky sociální práce s osobami se sluchovým postižením, dále na tlumočnické služby, etický kodex tlumočnicků a okrajově také problematiku CODA tlumočnicků.

1. Základní terminologie

Speciálně pedagogická disciplína, která se zabývá problematikou sluchového postižení se nazývá Surdopedie. Surdopedie (z latinského *surdus* = hluchý a řeckého *paideia* = výchova) se zabývá socializací, komplexním rozvojem, výchovou, vzděláváním a pracovním a společenským zařazením handicapovaných osob s narušením, poruchou nebo absencí slyšení a následkem toho s obtížemi v komunikačním procesu. Někteří odborníci však s tímto označením nesouhlasí, jelikož v překladu slovo *surdus* znamená nejen hluchý, ale také hloupý. Zatím však ke změně nedošlo, a tak pojem surdopedie zůstává dále v platnosti. V praxi se prokázalo, že požadavky na edukaci osob se sluchovým postižením jsou tak specifické, že v roce 1983 došlo k jejímu vyčlenění z logopedie a surdopedie tak vznikla jako samostatný obor. Cílem surdopedie je všestranný rozvoj osob se sluchovým postižením a jejich začlenění osob do intaktní-slyšící společnosti s respektováním jejich kulturních a jazykových specifík.

Postižení sluchu neboli sluchové postižení je jedním z nejrozšířenějších somatologicko-funkčních postižení (Horáková, 2012). Bohužel je také jedním z nejzávažnějších a nejčastějších zdravotních postižení. Skupina osob se sluchovým postižením je však velmi nehomogenní a na osoby se sluchovým postižením není možné nahlížet jako na jednu skupinu.

Hrubý (1998) uvádí sedm skupin osob, které pod sebe zahrnují obecný termín „osoba se sluchovým postižením“:

1. nedoslýchaví
2. ohluchlí – osoby se získanou vadou sluchu po rozvoji mluvené řeči
3. osoby prelingválně neslyšící
4. neslyšící (Neslyšící) – zástupci jazykové a kulturní menšiny
5. hluchoslepí – osoby s kombinovaným postižením zraku a sluchu
6. šelestáři - osoby se specifickou sluchovou vadou ušními šelesty (tinnitus).
7. rodiče sluchově postižených dětí – ti, kteří nemají problémy se sluchem.

Nově vzniká také skupina uživatelů kochleárního implantátu, kterých v důsledku zlepšujících se technologií a dostupnosti, stále přibývá. Specifika této skupiny jsou představeny níže v samostatné podkapitole.

Stěžejní pojmy jsou vymezeny v mezinárodní klasifikaci funkčních schopností, disability a zdraví (MKF), která je součástí souboru klasifikací Světové zdravotnické organizace (WHO). Tato klasifikace je určena pro hodnocení zdravotního postižení. V případě, že hovoříme o poruše orgánu či tělního systému, označujeme ji názvem impairment. V překladu toto označení znamená jakoukoliv abnormalitu či ztrátu ve funkcích orgánu či tělního systému. Doslovný překlad však znamená poškození, zhoršení, snížení, zahrnuje tak tedy jak vady, tak i poruchy orgánu či tělního systému. Pojem porucha a vada je třeba odlišovat, jelikož u sluchového postižení poruchu sluchu definujeme jako stav přechodného zhoršení sluchu, kterou je možné léčit. Na rozdíl od vady sluchu, kterou definujeme trvalé poškození sluchu, která nemá tendenci se zlepšovat. (Skákalová, 2016: 8-9)

1.1. Klasifikace sluchových vad

Tato kapitola se věnuje dělení sluchových vad a poruch, která jsou však různá a lze je klasifikovat podle různých kritérií. Dle Hrubého (2010) pod pojmem porucha sluchu rozumíme přechodné zhoršení sluchu, ať už se jedná o onemocnění či změnu sluchového orgánu, kdy se po vyléčení sluch vrátí k původní normě. Oproti tomu pojem sluchová vada vyjadřuje trvalý stav v rozsahu od lehké nedoslýchavosti až úplnou hluchotu. Jako normální sluch je označován takový, kdy člověk nemá komunikační potíže a při audiometrickém vyšetření sluchový práh na žádné vyšetřované frekvenci nepřekračuje hladinu intenzity 20 dB.

Poruchy sluchu se vzniklé orgánovými změnami se nazývají akuzie a řadíme mezi ně např. hyperakuzii – zvýšené vnímání sluchu, presbyakuzii – úbytek sluchové funkce ve stáří, hypakuzii – snížení sluchu (nedoslýchavost) nebo také nově používaná socioakuzie, neboli sociální nedoslýchavost v důsledku vystavování sluchu negativním faktorům v civilizované společnosti, ať už se jedná o nadměrný hluk, poslouchání hlasité hudby, stres či infekce. Poruchy sluchu mohou být způsobené například uzavřením vnějšího zvukovodu, postižení elasticity nebo celistvosti blanky bubínku, snížená průchodnost nebo neprůchodnost Eustachovy trubice).

Sluchové vady dělíme dle doby, kdy vada vznikla, na vady vrozené a vady získané. A dále na vady dle místa poškození, které dělíme na periferní a centrální vady sluchu.

Periferní sluchové vady dále dělíme na:

- převodní vady vznikají v důsledku patologie zevního a středního ucha, které zajišťuje přenos zvukových vln, charakteristická je kvantita slyšení. (časté záněty středního ucha, perforací bubínku)
- percepční (senzorieurální) vady vznikají v důsledku poruchy vnitřního ucha, změně skladby nebo složení vnitroušních tekutin, poškození sluchových buněk či nervů a poškození smyslového epitelu vláskových buněk v Cortiho orgánu
- smíšené (kombinované)

Stupně sluchových vad

Sluchové vady se dělí na několik kategorií, a to podle naměřené velikosti ztráty sluchu. V naší literatuře je uváděna klasifikace sluchových vad z hlediska ztráty v dB a frekvence v oblastech 500Hz, 1000Hz a 2000Hz, tak jak je stanovila Světová zdravotnická organizace (WHO) roku 1980. Například Krauhulcová (2002) uvádí tuto klasifikaci sluchových ztrát:

Ztráta v dB	Stupeň vady
0 - 25 dB	normální sluch
26 - 40 dB	lehká nedoslýchavost
41 - 55 dB	střední nedoslýchavost
56 - 70 dB	středně těžká ztráta sluchu
71 - 90 dB	těžká ztráta sluchu
91 dB a více	velmi těžká ztráta sluchu

Tab. č. 1 Klasifikace sluchových ztrát (převzato: Krauhulcová, 2002:73)

1.2. Prelingválně N/neslyšící

Do této skupiny řadíme osoby, které přišly o sluch před osvojením mluvené řeči, tedy prelingválně, zpravidla to bývá do šesti let věku. Dle Hrubého je *za neslyšícího považován ten, kdo ani při největším zesílení nevnímá žádný zvuk* (Hrubý, 1998:5).

Dle zákona č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob se za neslyšící považují osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem. Definice WHO považuje za neslyšícího toho, kdo ani při největším zesílení, nevnímá žádný zvuk, přijímá pouze vibrace.

Dříve se neslyšící osoby označovaly pojmem hluchoněmí. Toto označení je však nepřesné, jelikož osoba neslyšící není němá, nemá však možnost kontrolovat sluchem vlastní mluvenou řeč, proto je pro ně ve většině případech nepříjemné ji používat.

Neslyšící osoby vnímají mluvenou řeč pouze prostřednictvím odezírání, je však třeba si uvědomit, že odezírání je velmi náročné a některé hlásky vytvářejí shodný mluvní obraz a nelze je tak bez zvukové kontroly rozpoznat. Z toho důvodu je pro neslyšící osoby přirozenější vizuální forma komunikace, tedy znakový jazyk.

Znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný systém srovnatelný s mluvenými jazyky. Má vlastní gramatiku, systémovost a je tvořen vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou. Při komunikaci s neslyšícími je třeba si uvědomit, že znakový jazyk neodpovídá gramatikou jazyku českému, proto je pro neslyšící český jazyk jazykem cizím. Mluvený jazyk si mohou osvojit pouze psanou formou prostřednictvím písma. Neslyšící však psaná slova vnímá jako shluk písmen, nezná jeho zvukovou podobu a může si tak slovo převést maximálně do jednotlivých znaků, z tohoto důvodu neplatí, že s neslyšícím můžeme komunikovat psanou formou, protože tvorba vět v českém jazyce a znakovém jazyce je odlišná. Neslyšící sice ve většině případů umí číst, jedná se však o čtení mechanické a nemusí dojít k porozumění obsahu sdělení. Je proto důležité, aby neslyšící děti byly s optickou formou jazyka seznamovány co nejdříve a naučily se porozumění smyslu psaného textu.

Podle kulturní definice je třeba rozlišovat neslyšící vs. Neslyšící. Neslyšící s velkým N jsou lidé, kteří se cítí být kulturní a jazykovou minoritou s vlastní historií, zvyky, tradicemi a především znakovým jazykem. Nepovažují sami sebe za osoby s postižením a zpravidla odmítají pomoc či léčení ze strany majoritní, slyšící společnosti. Mezi jejich tradice patří především společné setkávání v klubech či spolcích, společenské akce např. festivaly pantomimy, Deaflympiády – sportovní hry pro neslyšící, tábory či společné pobyty pro neslyšící, plesy, soutěže, vzdělávací akce a mnohé další. Kulturu Neslyšících provází také vlastní humor, který je odlišný od humoru slyšících a je postaven především na vyjádření ve znakovém jazyce, pohybu a mimice vypravěče. V dnešní době mezi sebou neslyšící komunikují především prostřednictvím videohovorů, např. aplikace WhatsApp, Viber, což je velmi důležité pro utváření sociálního kontaktu. Díky internetu je pro ně dostupnější také informovanost, mají vlastní skupiny např., na facebooku či webové stránky, kde mohou sledovat zprávy ve znakovém jazyce, např. Tiché zprávy provozované organizací Tichý svět- chráněná pracoviště, o.p.s., dětskou internetovou televizi WEBLIK nebo televizní klub neslyšících vysílaný Českou televizí.

Zákon č. 384/2008 Sb. o komunikaci neslyšících a hluchoslepých osob udává: „Český znakový jazyk je základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace“.

Z toho vyplývá, že neslyšící osoba si může svobodně zvolit, jaký jazyk si zvolí jako mateřský. Majoritní společnost by měla jeho rozhodnutí akceptovat a dle toho k těmto osobám přistupovat, v praxi to znamená, že neslyšící má právo na komunikaci prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka, avšak v praxi se stále často setkáváme s tím, že majoritní společnost nemá povědomí o tom, jak s neslyšícími správně komunikovat, pokud s nimi nemají vlastní zkušenost nebo nebyli v této oblasti vzděláni.

1.3. Postlingválně ohluchlí

O ohluchlosti se hovoří v případě, kdy k úplné ztrátě sluchu došlo v průběhu života po vývoji a osvojení mluvené řeči, zpravidla to bývá po 6 roce života. Ke komunikaci tito lidé využívají mluvený jazyk a psanou formu jazyka, při komunikaci však chybí vnímání akustických informací z okolí. Jelikož psaná forma jazyka je značně zdlouhavá a pomalá, jsou ohluchlé osoby závislé na odezírání nebo využívají aplikace na přepis mluveného slova. Odezírání je náročné na soustředění a z větší části je o domýšlení si informací, protože ne všechny hlásky je možné odezřít, z důvodu, že mají stejný mluvní obraz a nelze je bez zvukového vjemu možné rozpoznat. Odezírání je vloha a ne každý je schopen dobře a správně odezírat, odezírání je možné se naučit, některé z neziskových organizací již v dnešní době nabízejí možnost kurzů odezírání, např. Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé o.p.s. nabízí zdarma kurzy o deseti lekcích, kde si prostřednictvím her a lekcí mohou účastníci osvojit zrakové vnímání mluveného jazyka.

Osoby ohluchlé pro vlastní vyjádření používají většinou mluvenou formu jazyka, jelikož však chybí sluchové kontrola, může časem docházet ke změně hlasitosti či melodičnosti. Velmi často využívají také přepis, ať už prostřednictvím fyzického přepisovatele, např. na konferencích či přednáškách anebo aplikace online přepis či okamžitý přepis, kdy je mluvené slovo přepisováno do psané podoby. Tyto aplikace velmi dobře fungují při osobních setkáních nebo úředních jednáních, kdy chytré zařízení dobře snímá zvuk mluvčího a přepis je pak srozumitelný a téměř bezchybný. Problém však nastává při telefonování. Ohluchlí tak většinou používají dva chytré telefony, kdy jeden slouží

k telefonickému hovoru, který je v módu hlasitého odposlouchávání a druhý telefon pak prostřednictvím aplikace snímá zvuk a přepisuje obsah do psané formy. Další možností je Tichá linka – online přepis, který funguje na principu chatovacího okna. Ohluchlý se prostřednictvím chatovacího okna spojí s přepisovatelem, který kontaktuje slyšící stranu a obsah sdělení přepisuje do chatovacího okna. Co však při tomto typu komunikace ohluchlým chybí, je vnímání nálady mluvčího. Skrze psaný text nedokáže rozpoznat, zda byl mluvčí sympatický, pozitivně naladěný nebo se zlobil, proto se často přepisovatele ptají, jak na ně daná osoba působila.

V případě, že se ohluchlí rozhodnou pro používání znakového systému, zpravidla si osvojí spíše znakový český jazyk, který využívá gramatičnost českého jazyka a gramaticky se liší od znakového jazyka.

Kompenzace sluchu sluchadla může v tomto případě nastat, pokud jsou zachovány alespoň zbytky sluchu, jelikož sluchadla zvuky zesilují. Řešením může být také kochleární implantace, kdy implantát nahrazuje vláskové buňky v hlemýždi a umožňuje uživateli opět vnímat zvuky z okolí a rozumět mluvě. V případě poctivé rehabilitace po samotné implantaci jsou výsledky velmi dobré. (Skákalová, 2016:24 – 25)

1.4.Nedoslýchaví

Ztráta sluchu je jedním z aspektů stáří, a právě senioři tvoří nejpočetnější skupinu postiženou nedoslýchavostí. Stařecká nedoslýchavost neboli presbyakuzie se může u každého začít projevat v rozdílném věku a má na ní vliv mnoho faktorů např. rodinné predispozice, vystavování sluchu nadměrnému hluku, vysoký tlak, kouření, užívání některých léků atd. V dnešní době se však čím dál častěji setkáváme s problematikou ztráty sluchu čím dál častěji u mladších ročníků. Je to způsobeno především poslechem hlasité hudby z chytrých mobilních zařízení. Přesto, že už v dnešní době má každý chytrý telefon aplikaci, která upozorňuje na překročení hlasitosti, spousta lidí na toto upozornění nedbá. Nedoslýchavost je velmi dobře kompenzovatelná sluchadly, pro výběr vhodného sluchadla je však třeba podstoupit vyšetření u ORL lékaře či foniatra, který pak dle výsledku vyšetření doporučí vhodné sluchadlo a pomůže s nastavením sluchadla, aby uživateli co nejvíce vyhovovalo.

Osoby nedoslýchavé mají ve většině případů dostatečně zachovaný mluvený jazyk, který při komunikaci používají, v důsledku ztráty sluchu však mají omezené sluchové vnímání,

řeč tak může být příliš hlasitá či tichá či může docházet k nesrozumitelné artikulaci. Pokud je však sluchovou ztrátu možné kompenzovat sluchadly, bývá komunikace s nedoslýchavou osobou bez větších obtíží. Je však třeba si uvědomit, že mnoho nedoslýchavých osob odezírá, proto je důležité přizpůsobit podmínky vhodné pro odezírání, tedy klidné nehlukné prostředí, dobré osvětlení, aby bylo mluvčímu dobře vidět na obličej. Není vhodné zvyšovat hlasitost, protože tím se mění celková mimika obličeje a odezírání se tím komplikuje, dále je překážkou v odezírání například žvýkání, vousy či nezřetelná artikulace.

2. Specifika v komunikaci osob se sluchovým postižením

„Neexistuje žádná forma života bez schopnosti a potřeby komunikovat. Komunikace je vrozená a lze ji počítat mezi instinkty, tedy schopnosti, se kterými se živočich rodí. Jen tak může vzniknout vztah mezi mládětem a rodičem.“ (Lejska, 2003:9)

Osoby se sluchovým postižením mohou pociťovat sociální izolaci úzce spjatou s neefektivní komunikací s intaktní společností. Je tedy třeba, aby byli osoby pracující s osobami se sluchovým postižením dobře proškoleni, seznámeni se zásadami komunikace, protože chybně zvolený způsob komunikace může být pro obě strany velmi nekomfortní. Například pokud bude pracovník na nedoslýchavou osobu zvyšovat hlas, v domnění, že ho daná osoba lépe uslyší, většinou to nepřinese kýžený výsledek. Jednak proto, že zvyšováním hlasu se mění artikulace, tudíž je pro nedoslýchavou osobu obtížné odezírat a také se mění celková mimika obličeje. Může se tak stát, že si daná osoba pomyslí, že je na něj pracovník naštvaný a než, aby požádal o jiný způsob komunikace, raději zvolí cestu ústupu. Ke každému klientovi je třeba přistupovat individuálně, zeptat se ho na jeho potřeby v oblasti komunikace, abychom našli společný způsob vedoucí k vzájemnému porozumění.

V této kapitole jsou představeny jednotlivé komunikační systémy osob se sluchovým postižením, ať už se jedná o znakový jazyk, znakovanou češtinu, odezírání, prstovou abecedu či psanou formu jazyka. Kapitola představuje také zásady komunikace, které je třeba dodržovat, aby byly vytvořeny vhodné podmínky ke zprostředkování komunikace a v neposlední řadě také kompenzační pomůcky, které mohou zlepšit kvalitu života osob se sluchovým postižením.

2.1. Komunikační systémy osob se sluchovým postižením.

První ústav pro hluchoněmé u nás byl založen v roce 1786 v Praze a jeho ředitelem byl páter Karel Berger. Výuka byla postavena na prstové abecedě a vytváření pojmů pomocí znaků. Ústav byl německý, ale později se začalo vyučovat také v českém jazyce. V době, kdy vedení ústavu převzal český páter Václav Frost, vznikla tzv. Frostova kombinovaná metoda, která fungovala na principu bilingvní metody, tzn., že některé předměty byly vyučovány ve znakovém jazyce bez mluvení a v jiných předmětech se naopak pouze mluvilo. (Šándorová, 2003:25)

Neslyšící a hluchoslepé osoby mají právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů ten, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být v maximální možné míře respektována tak, aby měly možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv.

Mluvený jazyk

Mluvený jazyk je hlavním prostředkem v komunikaci majoritní společnosti. V případě osob, které o sluchy přišly po vývoji mluvené řeči nebo o sluch přicházejí postupně, je mluvený jazyk hlavním komunikačním prostředkem. Jelikož však v důsledku ztráty sluchu chybí akustická zpětná vazba, může být jejich vlastní řeč poznamenána nepřiměřenou artikulací či hlasitostí. U osob, které o sluch přišly před vývojem mluvené řeči, je velmi důležitá logopedická intervence. „*Svou časovou náročností a mnohdy nízkou efektivitou vyvolává četné diskuse nad tím, zda je pro sluchově postižené děti orální řeč skutečně tak důležitá a nepostradatelná, jestli by nebylo užitečnější zaměřit se spíše na rozvoj komunikačních schopností v jim přirozeném (tedy znakovém) jazyce a rozvoj čtenářských dovedností*”. (Souralová, 2005:21)

Český znakový jazyk

Hlavním nástrojem komunikace je řeč, jejímiž prostředky jsou mluvené či znakové jazyky. Majoritní slyšící společnost pro komunikaci používá národní jazyk a to v mluvené či psané formě. U osob prelingválně neslyšících je jejich přirozeným jazykem znakový jazyk. Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Na rozdíl od mluvených jazyků,

kteřé jsou audio-orální, jsou znakové jazyky vizuálně-motorické a jsou vnímány zrakem a produkovány rukami, hlavou a horní částí trupu. V České republice došlo k uzákonění znakového jazyka až v roce 1998. Je jazykem plnohodnotným a je zcela nezávislý na českém jazyce, má vlastní gramatiku a vlastní znakovou zásobu. V majoritní společnosti panuje mylná představa, že se s neslyšícími mohou domluvit psanou formou českého jazyka. (Souralová, 2005:23) Učit se znakový jazyk je pro slyšící osoby stejně náročné jako učení jiného cizího jazyka. Pro někoho může být vzhledem k pohybové a prostorové koordinaci, velmi náročné se ho naučit. (Neubauer, 2005:13)

Znakovaná čeština

Na úvod je třeba zmínit, že znakovaná čeština není z lingvistického hlediska přirozeným jazykovým systémem, ale systémem uměle vytvořeným. Byla vytvořena uměle za účelem komunikace slyšících osob s osobami neslyšícími a řídí se gramatickými a syntaktickými pravidly českého jazyka s využitím znaků vypůjčených ze znakového jazyka místo slov. Znakovaná čeština je vhodné především pro výuku slyšících osob, protože se při učení využívá gramatiky jazyka, kterou mají slyšící osvojenou. Pro neslyšící však nemusí být jednoduché znakované češtině rozumět, je však vhodnějším prostředkem než psaná forma českého jazyka. (Souralová, 2005:23)

Prstová abeceda

Dle zákona č. 384/2008 Sb. o komunikaci neslyšících a hluchoslepých osob je prstová abeceda definována takto:

„Prstová abeceda využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné ruky nebo prstů a dlaní obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy. Prstová abeceda je využívána zejména k odhláskování cizích slov, odborných termínů, případně dalších pojmů. Prstová abeceda v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob“.

Prstová abeceda je integrální součástí národního znakového jazyka, přesto, že převádí prvky národního jazyka do vizuální podoby. Může být však dobrým nástrojem při komunikaci majoritní slyšící společnosti s neslyšícími. V českém znakovém jazyce se využívá především v případech, kdy neslyšící neznají znak, jedná se zpravidla o

zeměpisné názvy, odborné termíny či cizí slova. Prstovou abecedu rozlišujeme na jednoruční a dvouruční, dle artikulující ruky, zpravidla je však používána spíše dvouruční prstová abeceda.

Odezírání

Odezírání je významnou součástí v komunikaci s osobami se sluchovým postižením a můžeme ho ve zkratce charakterizovat jako přijímání informací zrakem. Odezírání je vloha a ne každá osoba se sluchovým postižením je schopna odezírat, je však možné ho trénovat. Jelikož se nedají všechny hlásky odezřít, je odezírání nedokonalým způsobem vnímání a z tohoto důvodu se jedná o velmi psychicky náročnou činnost, proto by se neměla stát jediným prostředkem v komunikaci. Aby odezírající osoba mohla co nejlépe odezírat, je třeba dodržovat několik zásad, abychom vytvořili přívětivé podmínky pro odezírání. Jedná se například o vhodné osvětlení, tak aby nedocházelo k osvětlení tváře mluvčího, přiměřená artikulace a tempo řeči a také by mluvčí měl dbát na to, aby mu bylo dobře vidět na obličej a měl by odstranit všechny překážky, které by odezírání mohly znesnadňovat.

2.2. Vliv sluchové vady na jedince

Postižení sluchu má za následek problémy v komunikaci, komunikace je těžkopádná a náročná pro obě strany. Poškozením sluchu je člověk ochuzován o dostatečné množství informací z okolního světa. Nedostatek informací vyvolává tzv. akustický deprivací syndrom, který je závislý hlavně na stupni poruchy sluchu, době jejího vzniku a osobnosti postiženého. Vždy záleží na osobnosti daného člověka s postižením, jakým způsobem své postižení přijme, jaké způsoby řešení své situace nachází a jak ovlivňuje jeho osobnost. Základními pojmy z hlediska vyrovnání se se svou situací je adaptace a akceptace. Adaptací rozumíme přizpůsobení se sociálním podmínkám života s postižením a akceptace je přijetí.

„Za sluchové postižení považujeme sociální důsledek takové ztráty sluchu, kterou již není možné plně kompenzovat technickými pomůckami, a která již tedy negativně ovlivňuje kvalitu života člověka. Je tak třeba rozlišovat mezi termíny „sluchová ztráta, sluchová porucha, vada sluchu“ apod., které označují určitou objektivní sluchovou nedostatečnost, a termínem „sluchové postižení“, které je jejím sociálním důsledkem.“ (Langer, s. 65)

Přijetí sluchového postižení je ovlivněno dobou jeho vzniku a stupněm vady, zejména pak, zda je možné ztrátu sluchu kompenzovat. Nejdůležitějším faktorem je však subjektivní vnímání postižení a vyrovnání se s danou situací. (Skákalová, 2016:29 - 33) Osoba se sluchovým postižením je neustále nucena se přizpůsobovat podmínkám okolí, a to vyžaduje v případě používání kompenzačních technik. Náročné a neustálé přizpůsobování může způsobit projevy některých rysů osobnosti, které by se u zdravého člověka neprojevovaly.

Hlavními rysy, které se mohou začít projevovat, jsou například:

- Egocentrismus (vztahovačnost, přecitlivělost na nářky na sluchovou vadu)
- Agresivita
- Pasivita
- Negativismus
- Závislost a nesamostatnost
- Snížené sebehodnocení – pocity méněcennosti

Mezi další omezení, se kterými se může osoba se sluchovým postižením setkat je snížení příjmu informací, zvýšená únava, poruchy emocí a chování (impulsivita, porucha přizpůsobivosti) paranoia, zhoršení paměti, ohrožení bezpečnosti v sociálním prostředí a především bariéra v komunikaci, které může vést až k sociální izolaci jedince.

(Skákalová, 2016:41-42)

Stereotypy a předsudky

Za stereotyp označujeme naučený, šablonovitý postoj bez vlastní zkušenosti. Jako předsudek označujeme negativní postoj bez vlastní zkušenosti. Vůči osobám se zdravotním postižením pak mohou být předsudky: odmítavé, protektivní, hostilní, odmítavé aj.

Nejčastějšími předsudky, se kterými se můžeme v majoritní, slyšící společnosti setkat jsou například:

- Lidé se sluchovým postižením jsou mentálně postižení a hloupí
- Všichni neslyšící používají ke komunikaci znakový jazyk
- Neslyšící neumí mluvit
- Neslyšící neumí myslet abstraktně, protože znakový jazyk je primitivní
- Znakový jazyk má malou slovní zásobu
- Neslyšící nemohou vnímat hudbu a řídit auto
- Na ohluchlého či nedoslýchavého musíme mluvit zblízka, hlasitě a výrazně artikulovat
- V přítomnosti neslyšících se o nich klidně můžeme bavit, protože nás neslyší

Přesto, že se v majoritní slyšící společnosti zvyšuje informovanost, je zřejmé, že zájem společnosti o svět osob se sluchovým postižením je stále nízký, pokud se jich to bezprostředně netýká. Mnoho lidí stále označuje neslyšící osoby jako hluchoněmé, místo znakového jazyka hovoří o znakové řeči, a při komunikaci zvyšují hlas či přehnaně artikulují.

2.3.Kompenzační pomůcky

V dnešní době jde technologie stále dopředu a osoby se sluchovým postižením mají stále větší možnost výběru vhodné kompenzační pomůcky, které jim pomáhají zlepšit kvalitu života a umožňují jim být více samostatnější při vyřizování osobních či úředních záležitostí. Aby však došlo ke správnému výběru, je třeba nejprve podstoupit vyšetření sluchu u odborného lékaře – foniatra.

Dle Hrubého (1998) v diagnostice sluchu jsou tři důležité kroky. Jako první je včasné odhalení vady, následně zjištění závažnosti sluchového postižení a třetí důležitý krok je určení příčiny. V případě, že se prokáže, že je poškození sluchu trvalého rázu a je možná korekce sluchadly, přichází na řadu výběr vhodného sluchadla. Sluchadlo je miniaturní elektronický zesilovač zvuku, mohou ho předepisovat pouze lékaři a to foniatr nebo ORL lékař, který má vystavený příslušný certifikát.

Pracoviště, která sluchadla předepisují, musí mít smlouvu nejméně se třemi dodavateli, aby nedocházelo k preferenci jednoho výrobce. V současné době je možné žádat jednou za 5 let o příspěvek zdravotní pojišťovny, a to platí pro pacienty se sluchovou vadou od 40 dB. Děti do 18 let včetně mají nárok na příspěvek na dvě sluchadla ve výši 10 000

Kč na každé sluchadlo. Celkem tedy mohou dostat příspěvek 20 000 Kč. Dospělí mají nárok na příspěvek na jedno sluchadlo ve výši 7 000 Kč. Kromě sluchadel mohou osoby se sluchovým postižením používat i další kompenzační pomůcky, jako jsou například zesilovače zvuku k TV, světelná signalizace zvonku či mobilního telefonu, vibrační budíky či mikrofony, které přijímají zvuk např. ve společnosti či na přednášce a bezdrátově přenáší zvuk do sluchadla.

Osoby s těžkým sluchovým postižením mají možnost požádat také o příspěvek na zvláštní pomůcku přes Úřad práce dle vyhlášky 388/2011 Sb., mohou to být např.:

- a) signalizační systémy nahrazující zvukové signály světelnou či vibrační signalizací, včetně instalace; jedná se například o signalizaci pláče dítěte, bytového zvonku, domovního zvonku, telefonního zvonění či výstražných jevů,*
- b) speciální programové vybavení pro edukaci a reedukaci sluchu umožňující nácvik mluvení, odezírání nebo znakového jazyka; jedná se o aplikace do telefonu a programy do osobního počítače.*
- c) zařízení umožňující vizuální komunikaci; jedná se o zařízení s podporou minimálně 4G LTE internetu, předním fotoaparátem minimálně 2 Mpx, displejem minimálně 6", a je-li třeba optickou stabilizací obrazu.*

Za těžkou sluchovou ztrátu se považuje celková ztráta sluchu podle Fowlera 85% a více s neschopností slyšet zvuky a rozumět řeči i přes nejlepší korekci (oboustranná praktická nebo úplná hluchota) u osoby mladší 18 let věku.

- 1) Oboustranná lehká nedoslýchavost (ztráta sluchu v rozsahu 20 - 40 dB, ztráta slyšení 10 – 40 %).
- 2) Oboustranná středně těžká nedoslýchavost (ztráta sluchu v rozsahu 41 - 55 dB, ztráta slyšení 40 – 65 %).
- 3) Oboustranná těžká nedoslýchavost (ztráta sluchu v rozsahu 56 - 75 dB, ztráta slyšení 65 – 85 %).
- 4) Oboustranná úplná nebo praktická hluchota s těžkým porušením komunikačních schopností v mluvené řeči a sociální dezintegrací
- 5) Oboustranná praktická hluchota

- 6) Oboustranná úplná hluchota – úplná hluchota znamená, že sluchově postižený s jakýmkoliv zesílením nevnímá zvuk, pouze případné vibrace (ztráta slyšení 100 %, více než 90 dB). (Novák, 2004:10)

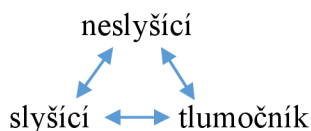
2.4.Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením

„Komunikaci můžeme z pohledu teorie komunikace chápat jako sociální interakci, v užším smyslu jako jazykové jednání. Společným jmenovatelem je zájem o zdroj informací, mluvčího, způsob přenosu informace i její přijetí adresátem. Předpokladem úspěšné komunikace (resp. sociálního jednání) je existence (obecné i kulturně specifické komunikační kompetence”. (Souralová, 2005:19)

Při komunikaci s osobami se sluchovým postižením je důležité respektovat volbu optimálního komunikačního systému.

Komunikace s osobami prelingválně neslyšícími

U osob neslyšících, které komunikují znakovým jazykem je důležité se neslyšícího zeptat, zda odezírá. V případě, že ano, uzpůsobíme tempo řeči a artikulaci, vyvarujeme se složitých větných spojení a snažíme se věty co nejvíce zjednodušit a zkrátit. V případě, že daná osoba neodezírá, je možné využít psanou formu, ve které volíme jednoduché věty. Jestliže neslyšící osobu doprovází tlumočnick znakového jazyka, je důležité dodržovat tzv. komunikační trojúhelník viz. obr., kdy vedle slyšící osoby stojí tlumočnick, který jeho sdělení překládá do znakového jazyka, či překládá sdělení neslyšícího do jazyka mluveného. Neslyšící pak stojí naproti slyšícímu mluvčímu, tak aby dobře viděl na mluvčího i tlumočnicka. Při komunikaci je důležité, aby slyšící mluvčí mluvil přímo na neslyšícího, nikoli na tlumočnicka.



Největší bariérou v komunikaci neslyšících se slyšící společností je nedostatečná znalost českého jazyka. Neznalost českých slov pak znemožňuje odezírání či porozumění textu v psané formě. Proto je důležité, aby slyšící společnost při komunikaci s neslyšícím volila jednoduchá větná spojení a také, aby mluvčí vytvořil přívětivé podmínky pro odezírání.

Komunikace s osobami postlingválně ohluchlými

V případě osob ohluchlých je důležité zjistit, zda osoba odezírá, a tomu přizpůsobit tempo řeči a podmínky k odezírání. Osoby ohluchlé zpravidla nepoužívají znakový jazyk, můžeme se však setkat s tím, že jejich prostředkem ke komunikaci je znakovaná čeština. Jelikož ohluchlé osoby mají zpravidla osvojený český jazyk, je vhodné jako prostředek ke komunikaci použít psanou formu mluveného jazyka, anebo je možné využít online přepis či okamžitý přepis, který je možné si stáhnout jako aplikaci do chytrého telefonu. Online přepis zajišťuje např. nezisková organizace Tichý svět, o.p.s. Přepis funguje na principu, kdy se prostřednictvím aplikace Tichá linka spojí osoba se slyšící stranou prostřednictvím přepisovatele skrz chatovací okno, kam vepisuje obsah svého sdělení, který přepisovatel předává slyšící straně v mluvené formě.

Komunikace s osobami nedoslýchavými

Skupina nedoslýchavých osob je velmi rozsáhlá a stupeň sluchové vady velmi rozdílný, od lehkých až po těžké sluchové ztráty. Záleží na zvolené kompenzaci sluchu. Většina nedoslýchavých při komunikaci používá mluvený jazyk, který je danou osobou vnímán sluchem kompenzovaným sluchadlem a dále také odezíráním. Při komunikaci je důležité, aby mluvčímu bylo dobře vidět na ústa, je třeba přiměřená artikulace, hlasitost není třeba zvyšovat. V průběhu komunikace je důležité udržovat oční kontakt a co nejvíce omezit rušivé podněty, jako například zvuk televize či rádia a snažíme se o to, aby byl rozhovor veden v klidném, nehlučném prostředí. Při komunikaci je třeba volit stručné a krátké věty a ověřovat, zda nám druhá strana dobře rozumí. Při komunikaci je možné volit také psanou formu jazyka či využít aplikace jako je okamžitý přepis, kdy se mluvené slovo přepisuje do textové formy. Při komunikaci bychom neměli přebíhat z jednoho tématu ke druhému, protože to může být pro druhou stranu náročné na zorientování se v tématu, vhodnější je upozornit, že měníme téma rozhovoru.

Komunikace s uživateli kochleárního implantátu

Kochleární implantát je nitroušní elektronická smyslová náhrada, která do jisté míry umožňuje obejít nefunkční vláskové buňky v hlemýždi.

„Jeho činnost je založena na zcela jiných principech než činnost sluchadel. Zatímco sluchadla zvuk zesilují, a tím kompenzují ztrátu citlivosti vnitřního ucha, kochleární

implantáty zvuk sejmутý mikrofonem analyzují a přetvářejí na sled elektrických impulsů, kterými jsou pak stimulována vlákna sluchového nervu.“ (Tichý, 2009:198)

Samotný sluch zcela nahradit nelze, avšak je možné se mu přiblížit. Hlavním přínosem kochleárního implantátu je porozumění mluvené řeči, hlavní roli zde sehrává rehabilitace po provedené implantaci.

Skupina uživatelů kochleárního implantátu je velice různorodá. U některých uživatelů má velmi dobré výsledky a uživatelé jsou schopni porozumět mluvené řeči i bez odezírání, dokonce někteří uživatelé mohou také telefonovat. U některých uživatelů implantátu však nemusí dojít ke kýženému výsledku, mohou mít omezený rozsah vnímání zvuku, omezenou slovní zásobu, či bude převládat potřeba odezírání během komunikace. Vždy je při komunikaci k danému člověku volit individuální přístup a přizpůsobit komunikaci potřebám uživatele kochleárního implantátu

3. Sociální práce ve vztahu k lidem se sluchovým postižením

Kapitola pojednává o sociální práci s osobami se sluchovým postižením a jejími specifiky, zaměřuje se na tlumočnické služby, kde jsou představeny způsoby komunikace s klientem prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka a také Etický kodex tlumočnicků. V kapitole je okrajově představena také problematika CODA tlumočnicků a organizace, které poskytují sociální služby osobám se sluchovým postižením. Sociální práce je společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti. Jejím cílem je odhalování, vysvětlování, řešení a zmírňování sociálních problémů jako je chudoba, diskriminace, delikvence, nezaměstnanost atp. Sociální práce se opírá o společenskou solidaritu a o naplňování lidského potenciálu (Matoušek, 2008).

Jelikož je komunikace v mezilidských vztazích velmi důležitou součástí, je kapitola zaměřena na specifikaci v komunikaci s osobami se sluchovým postižením. Jsou zde také uvedeny náležitosti komunikace s tlumočnickem a představení organizací pomáhajících lidem s postižením sluchu i jejich rodinám. V empirickém výzkumu je se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách prostřednictvím rozhovoru zjišťováno, zda mají zkušenosti s komunikací prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka, jaké prostředky mohou při komunikaci využívat, případně na jaké organizace mohou klienta nasíťovat.

3.1. Specifika sociální práce s osobami se sluchovým postižením

Pro pomáhající profese je jedním z nejdůležitějších principů princip zaměřený na člověka, v sociální práci to znamená princip, který je zaměřený na klienta. V sociální práci a v ostatních pomáhajících profesích se klade důraz na empatii, porozumění klientově situaci. Empatie (vcítění) je předpokladem dobré sociální práce. Sociální práce s osobami se sluchovým postižením klade na sociální pracovníky či pracovníky v sociálních službách specifické požadavky především oblasti komunikace. Je důležité, aby měl pracovník dostatečné znalosti o způsobech komunikace s jednotlivými skupinami se sluchovým postižením a případně znal, jaké komunikační prostředky může v komunikaci využít, ať už to jsou tlumočnické služby fyzické či online, psaná forma českého jazyka či okamžitý přepis mluvené řeči.

V zásadě lze říci, že pro osoby se sluchovým postižením je důležité odezírání, proto by se měl každý pracovník snažit vytvořit ideální podmínky pro odezírání. V případě neslyšících osob je hlavním komunikačním prostředkem znakový jazyk, jelikož ho však sociální pracovníci ve většině případech neovládají a zákon o sociálních službách nařizuje všem organizacím poskytnout základní poradenství, mohou při prvotním kontaktu s klientem využít tlumočnické služby nebo Tichou linku, což je online tlumočnická služba zřízena organizací Tichý svět, o.p.s. Používání Tiché linky je bezplatné, stačí mít pouze chytré zařízení či PC s webkamerou se stabilním internetovým připojením a následně vytvořený účet na www.tichalinka.cz

Tichá linka je vhodným prostředkem při prvním kontaktu s neslyšícím, který nepřichází s fyzickým tlumočnickem. V některých případech je možné využít i aplikaci okamžitý přepis či psanou formu českého jazyka, je však třeba dbát na zvolenou formu komunikace, tak aby věty byly co nejjednodušší.

3.2. Tlumočnické služby

Profesionální tlumočnický znakového jazyka je tzv. mostem v komunikaci mezi slyšícím a neslyšícím. Je povinen se řídit Etickým kodexem, který mu udává, že je třeba překládat vše, co v komunikaci bylo sděleno. Sám nic nepřidává, nevysvětluje či neubírá, jeho předklad plně odpovídá obsahu sdělení. Při komunikaci za účasti tlumočnicka je třeba dbát na to, aby mluvčí udržoval oční kontakt a komunikoval přímo s neslyšící osobou a nesměřoval komunikaci na tlumočnicka. Je důležité, aby byl tlumočnick vnímán pouze jako zprostředkovatel komunikace. Často se v praxi setkáváme, že majoritní společnost pokládá otázky tlumočnickovi, nikoliv neslyšícímu.

Aby byl zachován správný postup komunikace, je důležité, aby mluvčí a tlumočnick stáli vedle sebe a neslyšící tak dobře viděl na mluvčí osobu i tlumočnicka. Tímto postavením se také zamezí tomu, že mluvčí bude hovor směřovat na tlumočnicka. V přítomnosti tlumočnicka je vhodné volit přirozené tempo hovoru, případně zpomalit, pokud si o to tlumočnick požádá. Pro tlumočnicka je důležitá také příprava, proto je důležité při objednávání služby vždy přesně specifikovat témata, kterých se bude tlumočení týkat. Vymezení tématu je také důležité z toho důvodu, aby tlumočnick mohl vyhodnotit, zda

dané téma odpovídá jeho schopnostem, jazykové vybavenosti a kvalifikaci. Tlumočnická má právo tlumočení odmítnout, pokud usoudí, že obsah tlumočení neodpovídá jeho schopnostem a mohl by tak svou nekompetentností poškodit klienta.

V současné době je v České republice několik organizací, které poskytují tlumočnické služby, mezi ty největší patří především Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím, který provozuje Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s. dále Česká unie neslyšících, z.ú., Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s. nebo Tichý svět, o.p.s. Vzhledem k tomu, že v ČR žije asi 15.000 neslyšících osob, potýkají se neslyšící s nedostatkem tlumočnicků a v případě, že je čeká důležité jednání na úřadech, v bankách či u lékařů, je nutné, aby si tlumočnicka objednali s velkým předstihem. Každý tlumočnick má ve své profesi určitá práva a povinnosti, které mu udává Etický kodex společnosti, pro kterou poskytuje tlumočnické služby.

Hlavními body, které jsou společné pro všechny tlumočnick:

- Mlčenlivost
- Rovnocenný přístup ke všem klientům
- Přijímání zakázek, které odpovídají schopnostem a kvalifikaci tlumočnicka
- Není aktivním účastníkem komunikace, překládá vše, co bylo řečeno, aniž by něco přidával, ubíral či vysvětloval

V příloze (viz níže) je přiložen etický kodex tlumočnicků, pro případný zájem čtenářů.

3.2.1. Problematika tlumočnicků CODA

V minulosti nebyla nabídka tlumočnických služeb pro neslyšící osoby tak rozsáhlá jako v dnešní době, a tak se stávalo, že neslyšící využívali často své příbuzné, které je doprovázeli na úřední či osobní jednání a pomohli jim s porozuměním slyšící straně. Často tuto roli sehrávaly slyšící děti neslyšících rodičů, které vyrůstaly v bilingválním prostředí a rozuměli jak mluvenému, tak i znakovému jazyku. Často byly tyto děti tlumočnicki slyšící společností akceptovány, protože slyšící strana uvítá jakoukoliv pomoc v komunikaci s neslyšící osobou. Zkratka CODA pochází z anglického názvu Children of Deaf Adults, což v překladu znamená - slyšící děti neslyšících rodičů.

Dítě však není natolik psychicky, kognitivně ani jazykově vybavené a sociálně zralé, aby vzniklou situaci pochopilo a správně přetlumočilo obsah sdělení. Je pro něj obtížné pochopit, co si dospělí sdělují, protože nemá dostatečné znalosti a vědomosti, aby mohlo problematiku pochopit. Tlumočení je tak často nepřesné a zavádějící. Pro dítě je toto vše psychicky velmi náročné a může to v něm vyvolávat negativní pocity. Dospělí, mezi kterými je rozhovor veden, se na dítě obracejí jako na aktivního účastníka komunikace a zároveň jako na tlumočníka. Z tohoto hlediska je proto velmi důležité, aby neslyšící byli prostřednictvím neziskových organizací informováni na negativní důsledky, pokud jim tlumočí rodinný příslušník a zároveň jim byly předány informace, kde a jak si mohou objednat profesionálního tlumočníka či zřídit účet Tiché linky, aby mohli samostatně telefonovat prostřednictvím online tlumočníka či ji využívat při fyzických jednáních, v případě, že se jim nepodaří zajistit fyzického tlumočníka. Návčik používání Tiché linky nabízí svým klientům organizace Tichý svět o.p.s. v rámci sociální rehabilitace.

3.3.Organizace poskytující služby osobám se sluchovým postižením

Pro osoby se sluchovým postižením jsou v České republice organizace, které poskytují kromě základního poradenství také odborné a právní poradenství, sociální rehabilitaci a tlumočnické služby pro osoby komunikující znakovým jazykem. V současné době je v České republice několik organizací, které poskytují sociální služby osobám se sluchovým postižením. Nejvýznamnější organizací, která zastřešuje organizace poskytující služby osobám se sluchovým postižením je asociace Asnep, z.s. Cílem této asociace je pořádání konferencí, společných setkávání odborníků z řad sociálních pracovníků, speciálních pedagogů, tlumočnicků či samotných osob se sluchovým postižením za cílem navrhování či připomínkování předpisů, které ovlivňují život osob se sluchovým postižením. Asociace aktivně spolupracuje s jednotlivými ministerstvy, Parlamentem ČR či médii, úřady či institucemi za cílem vybudování bezbariérového přístupu pro osoby se sluchovým postižením.

Významnou organizací s celorepublikovou působností je Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice, z.s.(zkr. SNN). Cílem této organizace je poskytování odborného poradenství prostřednictvím 6 poradenských center. Organizace kromě odborného poradenství poskytuje také sociální rehabilitaci a tlumočnické služby. Významně se také zasazuje o bourání komunikačních bariér, ať už prostřednictvím šíření informovanosti o sluchovém postižení či právě zajišťováním tlumočnických služeb. SNN

ČR provozuje také klubovou činnost, která umožňuje neslyšícím či nedoslýchavým osobám setkávání, kde je pracovníci seznamují s novinkami v oblasti kompenzačních pomůcek či v zákonech, ale především v rámci tohoto setkávání mohou sdílet své vlastní zkušenosti.

Z dalších významných organizací je třeba zmínit také organizaci Tichý svět, o.p.s., která působí v deseti krajích v ČR a poskytuje sociální rehabilitaci, odborné a právní poradenství a také tlumočnické služby. Tichý svět, o.p.s. zřídil pro osoby se sluchovým postižením unikátní aplikaci Tichá linka, což je online tlumočnická služba, která umožňuje neslyšícím prostřednictvím online tlumočnicka a nedoslýchavým či ohluchlým prostřednictvím online přepisu komunikovat se slyšící společností. Tichou linku využívají také některé instituce, jako úřady práce, městské úřady či zdravotnická zařízení, protože jim umožňuje komunikaci se osobami se sluchovým postižením bez účasti fyzického tlumočnicka či přepisovatele.

Co se týče tlumočnických služeb, i přesto, že se jejich počet navyšuje, je jich stále velký nedostatek a neslyšící si je musí objednávat s předstihem, minimálně týden před termínem tlumočení. Aby mohl tlumočnick vykonávat tlumočnickou službu, je podmínkou, aby měl ukončené vzdělání na Vyšší odborné škole v Hradci Králové, nebo obor Čeština v komunikaci neslyšících na Karlově univerzitě v Praze, který nabízí tlumočnickou specializaci. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka je organizací, která sdružuje tlumočnicky a umožňuje jim další vzdělávání a pracuje na vylepšení pracovních podmínek pro tlumočnicky.

Mezi další organizace, které poskytují tlumočnické služby, jsou:

Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.

Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím – organizace SNN ČR, z.s.

Česká unie neslyšících, z.ú.

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.

Centrum tlumočnických služeb v Hradci Králové

Péče o děti se sluchovým postižením by měla být komplexní a měli by se na ní podílet odborníci z řad pedagogů, lékařů, sociálních pracovníků a logopedů, kteří by měli vzájemně spolupracovat, aby byl podpořen správný vývoj dítěte. Pro děti ve věku 0 -7 let poskytuje v rámci služeb sociální prevence Raná péče Centra pro dětský sluch Tamtam,

o.p.s., které mají střediska v Praze a Olomouci. Služba je poskytována terénní formou dle potřeby také v ostatních krajích. Jejím cílem je především podpora rodin, aby se zvládly orientovat v oblasti výchovy a péče o dítě se sluchovým postižením a naučily se se svým dítětem komunikovat. Centrum pro dětský sluch Tamtam o.p.s. dále poskytuje sociálně aktivizační služby či odborné poradenství, které zahrnuje psychologické, logopedické či speciálně pedagogické poradenství. V neposlední řadě je třeba zmínit také organizaci SUKI – spolek uživatelů kochleárního implantátu, sdružující především rodiče implantovaných dětí, dospělé implantované a odborníky zabývající se problematikou kochleárních implantátů. Spolek pořádá odborné přednášky či zájmové aktivity, kde si mohou uživatelé či rodiče implantovaných dětí předávat své zkušenosti.

Shrnutí teoretické části

V teoretické části je představena základní terminologie, jako surdopedie, definice sluchových vad a jejich klasifikace. Pro pochopení v oblasti komunikace s osobami se sluchovým postižením je důležité znát jednotlivé vady a poruchy sluchu, které jsou v teoretické části vysvětleny včetně představení jednotlivých způsobů komunikace jako je znakový jazyk, odezírání, znakovaná čeština či psaná forma jazyka.

Dle popisu jednotlivých skupin osob se sluchovým postižením je zřejmé o jak nehomogenní skupinu se jedná a v komunikaci je třeba volit individuální přístup dle potřeb konkrétní osoby. Proto jsou v teoretické části popsány také specifika sociální práce s osobami se sluchovým postižením, jaké zásady v komunikaci je třeba dodržovat a jaké prostředky v komunikaci je možné využívat, ať už se jedná o fyzické tlumočení či přepis mluveného jazyka. I využití tlumočnických služeb má svá pravidla, tak aby bylo pro osobu, která jej využívá, co nejpřínosnější. Proto je v teoretické části představena komunikace s neslyšící osobou prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka a problematika tlumočnicků CODA.

V teoretické části je problematika sluchového postižení představena jako celek, na které navazuje praktická část, která se zaměřuje právě na komunikaci sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách s osobami se sluchovým postižením.

II. Empirická část

Tato část bakalářské práce je věnována popisu výzkumné strategie a transformování hlavního cíle a dílčích cílů do podoby tazatelských otázek. Pro získání potřebných údajů bylo využito výzkumného nástroje polostrukturovaného rozhovoru s informanty, kteří pracují na pozicích sociální pracovník či pracovník v sociálních službách. V kapitole výběr informantů je pak konkrétně popsán proces výběru informantů. Výsledky rozhovorů k jednotlivým dílčím cílům jsou pak rozpracovány v samostatných kapitolách. Souhrnný výsledek výzkumu je uveden v kapitole Závěr.

4. Hlavní cíl a dílčí cíle

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem komunikují pracovníci v sociálních službách či sociální pracovníci s osobami se sluchovým postižením. Jak je uvedeno v Teoretické části, způsobů komunikace s osobami se sluchovým postižením je možno používat vícero, ať už se jedná o znakový jazyk, odezírání, znakovanou češtinu, psanou formu či mluvenou řeč, vždy je však třeba se přizpůsobit potřebám osoby se sluchovým postižením a dodržovat zásady v komunikaci jako jsou např. zřetelná artikulace, přiměřená hlasitost, dobré osvětlení, udržování očního kontaktu atd.

První dílčí cíl je zaměřen právě na oblast komunikace, kdy je prostřednictvím otázek zjišťováno, zda pracovníci znají komunikační přístupy a zda je využili nebo využívají v praxi se svými klienty. Druhý dílčí cíl je zaměřen na zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením, zde jsou informanti dotazováni, zda je jim známo, co by měli při komunikaci dodržovat, čeho se vyvarovat, na tento dílčí cíl navazuje třetí dílčí cíl, kterým ověřuji, zda byli pracovníci se zásadami komunikace seznámeni, ať už během studií, vzdělávacích kurzů nebo jim toto školení zajistil zaměstnavatel a zda to považují za důležité. Čtvrtý cíl je už konkrétně zaměřen na tlumočnické služby, kde se informantů dotazuji, zda s nimi mají zkušenost a vědí, jak pro své klienty mohou tlumočnicka zajistit nebo na jaké organizace mohou klienta případně odkázat.

Dílčí cíle:

1. DC1: Zjistit, jak sociální pracovníci v sociálních službách komunikují s osobami se sluchovým postižením.
2. DC2: Zjistit, zda sociální pracovníci znají zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením.
3. DC3: Zjistit, zda byli pracovníci seznámeni či proškoleni, jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením
4. DC4: Zjistit, zda sociální pracovníci znají tlumočnické služby, a komunikační systémy, které mohou při práci s osobami se sluchovým hendikepem využívat.

Tab. č. 2 Transformační tabulka (zdroj: vlastní)

Dílčí cíl	Otázky, na které hledá DC odpovědi	Způsob zjišťování odpovědi	Kdo bude nositelem informací?	Otázky
DC1: Zjistit, jak sociální pracovníci v sociálních službách komunikují s osobami se sluchovým postižením.	Jaké způsoby komunikace pracovníci používají při komunikaci s osobami se sluchovým postižením?	Polostrukturovaný rozhovor Analýza dat	Sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách literatura	Jaká znáte způsoby komunikace s osobami se sluchovým postižením a využili jste je ve své praxi?
DC2: Zjistit, zda sociální pracovníci znají zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením.	Znají pracovníci zásady komunikace s osobami s různými typy sluchového postižení?	Polostrukturovaný rozhovor Analýza dat	Sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách literatura	Jaké zásady komunikace je třeba dodržovat s osobami neslyšícími/ nedoslýchavými/o hluchými či uživateli kochleárního implantátu?
DC3: Zjistit, zda byli pracovníci seznámeni či proškoleni, jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením	Byli pracovníci proškoleni, jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením? Znají komunikační prostředky, které mohou využívat?	Polostrukturovaný rozhovor Analýza dat	Sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách literatura	Byli pracovníci v průběhu studia či své praxe proškoleni jak komunikovat s osobami s postižením sluchu? Jaké prostředky mohou pracovníci v komunikaci využít?
DC4: Zjistit, zda sociální pracovníci znají tlumočnické služby, a komunikační systémy, které mohou při práci s osobami se sluchovým postižením využívat.	Znají pracovníci tlumočnické služby, zásady při komunikaci s tlumočnickem znakového jazyka a komunikační systémy osob se sluchovým postižením?	Polostrukturovaný rozhovor Analýza dat	Sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách literatura	Jak komunikovat s neslyšícím prostřednictvím tlumočnicka? Znají a mají pracovníci zkušenost s tlumočnickými službami? Vědí pracovníci, jak tlumočnicka objednat?

4.1. Výzkumná strategie, metoda sběru dat a výběr informantů

Ke sběru dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor se sociálními pracovníky či pracovníky v sociálních službách, kteří pracují v organizacích poskytujících sociální služby, a kde je pravděpodobnost, že jejich služby budou mít zájem využívat i osoby se sluchovým postižením. Polostrukturovaný rozhovor poskytuje větší prostor dotazovaným pro vyjádření jejich názorů, jít více do hloubky daného tématu a zjišťovat nová fakta k dané problematice. Oproti dotazníkovému šetření má informant větší prostor k vyjádření vlastního názoru, což může do výzkumu vnést nová témata.

Základním souborem pro výzkumné šetření je výběr sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách pracujících v různých typech sociálních služeb, kde je pravděpodobnost, že jejich služeb bude chtít využít i osoba se sluchovým postižením. Informanty jsem volila dle jejich pracovní pozice a dle typu organizace či zařízení, kde jsou pracovníci zaměstnáni. Pro výběr jsem použila katalog sociálních služeb a vlastní znalost organizací. Pro svůj výzkum jsem nakonec získala 6 respondentů. Z důvodu anonymity informantů nejsou uvedena jejich jména, ale jsou označeni zkratkou I s přiděleným pořadovým číslem.

Tabulka č. 2 Výběr souboru informantů - sociální pracovníci / pracovníci v sociálních službách (zdroj: vlastní)

Informant	Pohlaví	Kraj	Pracovní pozice /zařízení
I1	žena	Královéhradecký	Pracovník v sociálních službách / Domov pro seniory
I2	žena	Pardubický	Pracovník v sociálních službách/ Laxus, z.ú.
I3	žena	Královéhradecký	Pracovník v sociálních službách/Domov pro seniory
I4	žena	Královéhradecký	Pracovník v sociálních službách/ Centrum péče o duševní zdraví
I5	muž	Královéhradecký	Pracovník v sociálních službách/ Azylový dům pro muže
I6	muž	Středočeský	Pracovník v sociálních službách / Domov pro seniory

4.2. Realizace výzkumu a jeho rizika

Nejprve jsem si vytypovala organizace, v nichž pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách a kde je vysoká pravděpodobnost, že jejich služby využívají také osoby se sluchovým postižením. Konkrétní organizace jsem vyhledala v katalogu sociálních služeb a také jsem využila vlastní znalosti organizací. Byla pro mne rozhodující také vzdálenost organizací od mého bydliště z důvodu dobré dostupnosti, ale také pro vlastní představu, kterou mohu využít ve svém zaměstnání, tedy v organizaci, která poskytuje služby osobám se sluchovým postižením v Pardubickém kraji.

Pracovníky jsem nejprve kontaktovala prostřednictvím telefonického rozhovoru, kde jsem jim představila téma rozhovoru, časový rozsah a následně jsme se domluvili na uskutečnění rozhovoru. Odpovědi informantů jsem zapisovala v přesném znění, které mi informanti poskytli, a na konci rozhovoru jsem jim přeepsané rozhovory ještě ukázala k odsouhlasení. Výzkum probíhal v únoru a březnu 2022. Měla jsem v plánu oslovit více organizací, ale bohužel z důvodu vyčerpání organizací v důsledku válečného konfliktu na Ukrajině a příchodu ukrajinských válečných uprchlíků mi organizace s omluvou odmítly rozhovory poskytnout.

4.3. Etické aspekty a rizika výzkumu

Dodržet etické zásady je výzkumu velmi důležité. Při úvodním oslovení byli informanti seznámeni s účelem rozhovoru, byl jim představen okruh témat na která se bakalářská práce zaměřuje a také jim byly nastíněny otázky rozhovoru. Informanti byli seznámeni s tím, že jejich účast v rozhovoru je zcela dobrovolná, v práci nebudou uváděny jejich osobní údaje, ale budou vedeni pod zkratkou I (zkr. informant) a pořadovým číslem. Účast není ničím podmíněna a za poskytnutí rozhovoru informantům nenáleží žádná odměna. Po vyslovení ústního souhlasu informantů byl domluven termín rozhovoru, který probíhal v klidném prostředí bez účasti dalších osob. Rozhovory byly bezprostředně zaznamenány do písemné podoby, a se souhlasem informantů byly vybrané odpovědi zakomponovány do výzkumné části, z toho jeden rozhovor je v kompletním rozsahu přiložen v této práci v části Přílohy.

Za hlavní rizika výzkumu považuji, že pracovníci nebudou mít dostatečné zkušenosti s komunikací s osobami se sluchovým postižením, případně nebudou dostatečně seznámeni s problematikou a nebudou tak schopni relevantně odpovědět na některé

z otázek ve výzkumné části. Nicméně i nedostatečná znalost této problematiky může být dobrým podnětem pro organizace, které s osobami se sluchovým postižením přímo pracují, aby se více zaměřili na šíření osvěty a informovanosti široké veřejnosti. Dalším rizikem, které se může přihodit, je, že někteří informanti odmítnou účast ve výzkumu, a bude tedy nutné vyhledat nové informanty, aby byl výzkumný vzorek dostačující pro realizaci výzkumu. Toto riziko nabývá v současné době, ovlivněné příchodem lidí z Ukrajiny v důsledku válečného konfliktu, na rozsahu, jelikož oslovení informanti mohou být časově vytíženi, právě v důsledku pomoci ukrajinským uprchlíkům.

5. Interpretace získaných informací

V této části bakalářské práce jsou interpretovány výsledky získané prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Rozhovory jsou převedeny do písemné podoby a zjištěné informace jsou interpretovány v jednotlivých kapitolách vztahujících se k vymezeným dílčím cílům, kdy hlavním cílem bakalářské práce je zjistit jakým způsobem komunikují organizace poskytující sociální služby s osobami se sluchovým postižením.

5.1. Interpretace vztahující se k prvnímu dílčímu cíli

Prvním dílčím cílem je, zjistit, jak sociální pracovníci v sociálních službách komunikují s osobami se sluchovým postižením ve své organizaci a jaké znají komunikační přístupy. První otázka vztahující se k tomu to dílčímu cíli je, zda se pracovníci ve své praxi setkali s osobou se sluchovým postižením, jak s ní komunikovali a o jaký typ vady šlo.

Informanti nejčastěji odpovídali, že se ve své praxi setkali s osobami se získanou sluchovou ztrátou, ať už v důsledku onemocnění či stáří, avšak je důležité zmínit, že většina z nich nepovažuje osoby s kompenzovanou ztrátou sluchu sluchadly za osoby se sluchovým postižením. Na toto téma se rozhovořili, až když jsem se jich konkrétně zeptala na zkušenosti s nedoslýchavými. S těmito osobami komunikovali většinou mluvenou formou jazyka, kdy osoba se sluchovým postižením odezírala, ale také psanou formou. Jak uvádí informant č. 1: „*Ohluchlá paní měla sešit a psali jsme si do sešitu a ona odpovídala normálně, ze začátku než u ní postoupila demence, tak hezky mluvila a odpovídala dobře, srozumitelně, pak už s přicházející demencí nezvládala mluvit, na konci pak už nemluvila vůbec. Měli jsme vytištěné a zalaminované kartičky, kde jsme měly běžné věty, jako např. teď bude oběd, nebo nesu vám pítí, jdeme se vysprchovat a to jsme ukazovali této paní, to fungovalo dobře.*“

Informant č. 4 uvádí, že klient se sluchovým postižením ke komunikaci využíval také aplikaci na přepis mluveného slova: *14: „nebyla jsem s tou paní v přímém kontaktu, ale vím, že uměla dobře odezírat a měla s sebou i aplikaci přepis mluveného slova.“*

Shrnutí DC1:

Z výzkumného šetření vyplývá, že se pracovníci ve své praxi setkali nejčastěji s osobami nedoslýchavými či ohluchlými se získanou sluchovou vadou v důsledku onemocnění nebo stáří. Nikdo z těchto pracovníků neměl ve své praxi zkušenost s osobou prelingválně neslyšící, která by využívala ke komunikaci znakový jazyk. Jako komunikační prostředek pracovníci používali mluvenou formu jazyka, kdy se snažili přizpůsobit artikulaci a hlasitost a udržovat oční kontakt, aby osoba se sluchovým postižením měla dobré podmínky pro odezírání. Pracovníci v Domovech pro seniory uvedli, že pro klienty se sluchovou vadou a začínající demencí mají také jednoduché kartičky s jednoduchými hesly, které klientovi ukazují, např. WC, snídaně, sprcha, oblékat se, případně využívají i kartičky s obrázky, což může v základní komunikaci dobře posloužit oběma stranám.

5.2. Interpretace vztahující se k druhému dílčímu cíli

Druhý dílčí cíl se zaměřuje na zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením, zda pracovníci mají informace o potřebách těchto osob a čeho by se v komunikaci měli vyvarovat. Informanti byli dotazováni, zda mají povědomí, jak se sluchově postiženou osobou navázat kontakt, jakým způsobem se v komunikaci přizpůsobují potřebám těchto osob a zda tyto potřeby dokáží pojmenovat. Informanti nejčastěji zmiňovali, že je důležité, aby byli lidé v komunikaci hlavně trpěliví, udržovali oční kontakt, přizpůsobili hlasitost a artikulaci a dbali na to, aby jim bylo dobře vidět na ústa, viz odpověď informanta č. 3: „*měli bychom stát k neslyšícímu čelem, snažit se mluvit pomaleji a zřetelněji artikulovat, přizpůsobit se odezírání a ujist'ovat zda porozuměl, a popř., zopakovat pokud neporozuměl a pokud ten člověk nedoslýchá, aby nebyly kolem ruchy a na komunikaci byl klid.*“

Na dotaz, zda pracovníci vnímají u osob se sluchovým postižením nějaké odlišnosti v chování, nejčastěji uváděli, že je to hlavně ostýchavost si požádat o přizpůsobení komunikace, ale mohou být i více agresivní právě z důvodu neporozumění viz odpověď informanta č. 3: „*v čem se projevují jinak? Tak třeba, že jsou vystrašení, duchem nepřítomní, i mě přijde, že jsou agresivnější, protože nerozumí.*“

Informanti byli také dotazováni, zda je jim známá kultura Neslyšících, zda jsou připraveni na to, že by jejich službu mohl chtít využít i neslyšící člověk komunikující znakovým jazykem. Kulturu Neslyšících většina informantů vnímá kladně viz odpověď informanta

č. 2: „Viděla jsem pár dokumentů, koukáme i na pořady znakované, myslím si že pro ně existují nějaké organizace nějak si vzájemně pomáhají, jejich kultura mi přijde úžasná, viděla jsem i umělecké představení i s hudbou, dotýkali se podložky s vibrací a skrz ní vnímali ty vibrace a dokázali se dle toho pohybovat, bylo to krásně osvětlené a vypadalo to úžasně. Myslela jsem si, že ta znaková řeč je mezinárodní, ale není. Co vím, tak ztráta sluchu může poslechnout třeba i muzikanty, třeba DJ nebo muzikant z metalové skupiny, nechal si voperovat implantát, ale v důsledku toho přišel i o zbytky sluchu a ten implantát vydával hrozné zvuky, tak si ho nechal vyndat a byl pak v úplném tichu. Zdá se mi to hrozně zajímavé, a že ty lidi vymýšlí spoustu věcí, které s tou ztrátou jdou udělat a mají své vlastní akce.“

Shrnutí DC2:

Dle odpovědí informantů většina z nich přizpůsobuje komunikaci osobám se sluchovým postižením, a to alespoň základně. Ve většině případů se snaží, aby jim osoba se sluchovým postižením dobře viděla na ústa, snaží se neodvracet a přizpůsobit tempo řeči, někteří z nich uvedli, že se snaží přizpůsobit i hlasitost, což někdy nemusí být úplně dobrým pomocníkem, jelikož při zvyšování hlasitosti se mění i mimika obličeje a odezírající osoba může z obličeje vnímat naštvanost a že na něj daná osoba křičí. Hlasitost je proto lepší zachovat v přiměřené výšce. Co se týče kultury Neslyšících, tak pracovníci měli povědomí o jejich kultuře, vnímají, že je důležité, aby se neslyšící setkávali, měli vlastní akce a vzájemně si předávali své zkušenosti, pracovníci však neměli s neslyšícími vlastní zkušenost a z tohoto důvodu nedokázali relevantně odpovědět na odlišnosti v chování neslyšících v porovnání se slyšícími osobami, často mezi neslyšící většinová společnost zahrnuje i osoby ohluchlé, které však mají odlišné potřeby v komunikaci než neslyšící osoby a jejich chování se nijak výrazně neodlišuje od většinové společnosti.

5.3. Interpretace vztahující se k třetímu dílčímu cíli

Tento dílčí cíl je již konkrétně zaměřen na neslyšící osoby a cílem je zjistit, zda pracovníci znají tlumočnické služby, a komunikační systémy, které mohou při práci s osobami se sluchovým postižením využívat. Zákon o sociálních službách udává, že všechny služby mají povinnost poskytnout základní poradenství, a proto je důležité, aby znali i komunikační prostředky, případně měli přehled o organizacích a tlumočnických službách, na které mohou klienta v případě potřeby odkázat. V dotazování na vlastní

zkušenost s neslyšícími osobami všichni informanti odpověděli, že nemají ze své praxe zkušenost s neslyšící osobou a v kontaktu s touto osobou by volili psanou formu jazyka, což může být funkční, ale vzhledem k tomu, že mají neslyšící právo používat znakový jazyk, který má od českého jazyka odlišnou gramatiku, je třeba volit jednoduché věty, ovšem mnohem přínosnější je využívat tlumočnické služby, ať už ve fyzické či online formě. Pokud by pracovníci přišli do kontaktu s neslyšícím klientem, většina z nich by se s ním snažila nějakým způsobem domluvit a dále by ho nasměrovali na organizaci, která s neslyšícími přímo spolupracuje. Tyto organizace by nejčastěji vyhledávali na iregistru nebo v katalogu sociálních služeb viz odpověď informanta č. 5: „*pátral a hledal bych na internetu, v iregistru nebo v katalogu sociálních služeb, ale ze všeho nejdřív bych se snažil nějak zjistit s jakou potřebou klient přichází nebo bych využil nějaké technologie, ale pokud by se nejednalo o krizovou intervenci, nejspíš bych ho odkázal na organizaci, kde se s ním lépe dorozumí.*“

S fyzickým tlumočením nemá zkušenost nikdo z dotazovaných informantů, zásady komunikace s neslyšícím klientem prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka jim také nejsou známy, i když většině z nich toto téma bylo povědomé, nedokázali v tomto směru sdělit nic konkrétnějšího. Co se týče online tlumočnických služeb, tak zde měl zkušenost pouze jeden z dotazovaných informantů. Informant byl v rámci svého předchozího zaměstnání na Úřadě práce proškolen na používání Tiché linky-online tlumočnické služby, kterou mohou pracovníci úřadu používat při komunikaci s neslyšícím klientem viz odpověď I4: „*setkala jsem se s aplikací na online tlumočení, měli jsme na úřadě práce školení na Tichou linku, tak nás učili jak ji používat.*“

Shrnutí DC3:

Z výzkumného šetření je patrné, že informanti nemají zkušenost s komunikací s neslyšícím a při kontaktu s ním by se s ním nějakým způsobem snažili domluvit, ať už psanou formou nebo by mluvili v jednoduchých větách. Stejně jako většinová společnost mají pracovníci představu, že znakový jazyk vychází z českého jazyka, a proto neslyšící rozumí psanému textu, což může a nemusí být pravda, záleží především na tom, jak byl neslyšící s českým jazykem seznámen v rámci svého vzdělání. Proto je důležité, aby pracovníci věděli, na jaké organizace se mohou obrátit v případě potřeby tlumočnické služby anebo měli na pracovišti k dispozici některou z aplikací, jako např. Tichá linka,

což je online tlumočnická služba zdarma, kterou mohou pracovníci při konzultacích s klientem použít. I v tomto ohledu je důležitá osvěta a informovanost pracovníků v sociálních službách, tak aby byli připraveni na konzultaci s neslyšícím klientem.

5.4. Interpretace vztahující se k čtvrtému dílčímu cíli

V rámci tohoto dílčího cíle jsou informanti dotazováni, zda byli v rámci studia nebo svého zaměstnání či nějakých vzdělávacích kurzů seznámeni s problematikou sluchového postižení a jak s klienty se sluchovým postižením komunikovat. Dále jsem se dotazovala, zda to sami pracovníci považují za důležité nebo mají pocit, že jsou v tomto směru dostatečně informováni. Informanti mají střední vzdělání a absolvovali kurz pracovníka v sociálních službách, někteří z nich studují vysokou školu a měli v rámci studia předmět osoby se sníženou soběstačností. Z odpovědi informanta č. 3 vyplývá: „*seznámila jsem se s tím pouze v rámci studií, ale myslím si, že v rámci zaměstnání ta informovanost chybí, určitě by to mělo být zahrnuté i v rámci kurzu pro pečovatele nebo pracovníky v soc. službách.*“

Informantka sdělila, že je důležité, aby i v rámci pečovatelského kurzu byl zahrnutý blok o osobách se smyslovým postižením, protože v praxi pak pečovatelky vůbec nevědí, jak mají s osobou se sluchovým postižením správně komunikovat. Informanti se ve 100% shodli na tom, že je důležité o problematice sluchového postižení vzdělávat všechny pracovníky, kteří působí v sociálních, ale i zdravotních službách, ovšem potřebnost vzdělání jak komunikovat s neslyšící osobou nevnímají viz odpověď informanta č. 2: „*nepocituju potřebnost, protože do těch služeb nepřijdou, ale myslím si, že se všema druhama postižení by měl být každý sociální pracovník základně seznámen. Myslím si, že jsem měla štěstí na zaměstnání, kde se hledají cesty jak s daným člověkem komunikovat, ale myslím si, že na neslyšícího bychom úplně připraveni nebyli.*“

Shrnutí DC4:

Z odpovědí vztahujících se k tomuto cíli je zřejmé, že pracovníkům chybí informace o tom, jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením a jaké komunikační prostředky mohou v tomto směru využívat. Někteří z nich byli s touto problematikou seznámeni i v rámci studií, ale protože pak nepřišli do kontaktu s osobami se sluchovým postižením, tak si s největší pravděpodobností nabyté znalosti nevybavili. Osobní zkušenost je

samozřejmě nejlepším prostředkem, jak si něco zapamatovat nebo osvojit nějakou dovednost. Stejně tak jako třeba Tyfloservis seznamuje většinou společnost se zrakovým postižením, tak, že člověku nasimulují zrakovou ztrátu, mohou i organizace pracující s osobami se sluchovým postižením využívat svých zkušeností a šířit osvětu o světě osob se sluchovým postižením. Sluchovému postižení není věnována ve veřejnosti velká pozornost, přestože je osob se sluchovým postižením ve společnosti nezanedbatelný počet.

Závěr

Při výběru tématu mé bakalářské práce mě ovlivnila především má pracovní zkušenost s osobami se sluchovým postižením. Jelikož jsem s osobami s postižením sluchu v častém kontaktu a znám jejich potřeby v oblasti komunikace a bariéry, na které ve svém běžném životě narážejí, je pro mě důležité zjišťovat přístupy široké veřejnosti k těmto osobám. Komunikace je nezbytnou součástí pro utváření mezilidských vztahů, a pokud je v ní člověk omezován právě v důsledku sluchové ztráty, je zde velké riziko sociálního vyloučení, což může mít neblahý vliv na psychiku člověka.

Každý z nás cítí potřebu být součástí nějakého celku, a abychom osobám se sluchovým postižením mohli pomoci s integrací do majoritní společnosti, je důležité, abychom znali komunikační prostředky, které je možno využívat. Především lidé, kteří pracují v organizacích sociálních či zdravotních služeb, by měli být dobře připraveni na to, že jejich klientem bude osoba se sluchovým postižením. V praxi se často setkávám s tím, že ztráta sluchu je považována za přirozenou součást stáří a nepřikládá se tomuto postižení důležitost. Avšak odborné vyšetření sluchu a vhodně zvolená kompenzace může zlepšit kvalitu člověka na několik dalších let.

V dnešní době moderních technologií je možné využívat i aplikace, které usnadňují osobám se sluchovým postižením komunikaci, ať už se jedná okamžitý přepis mluveného slova pro osoby nedoslýchavé nebo ohluchlé či aplikace Tichá linka, která nabízí možnost online tlumočení či online přepisu. Lidé s postižením sluchu pak mohou tyto aplikace využívat k telefonování a mohou si tak zcela samostatně vyřídit své osobní záležitosti.

Ve výzkumné části proto pro mě bylo důležité prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů zjistit, jaké mají pracovníci v sociálních službách zkušenosti s osobami se sluchovým postižením, jaké komunikační přístupy znají a využívají ve své praxi. Potvrdilo se mi mé očekávání, že znalost této problematiky je mezi pracovníky nízká. Pokud se s osobou se sluchovým postižením setkají v praxi, většinou volí mluvený jazyk, který přizpůsobují, ať už zřetelnější artikulací, zvýšením hlasitosti a udržováním očního kontaktu, aby mohla osoba dobře odezírat, v případě, že tento způsob komunikace nezafunguje, pak přistupují na psanou formu komunikace či využívají přirozené gestikulace. S využitím aplikace okamžitého přepisu však nikdo z informantů neměl

zkušenosti. S nedoslýchavými či ohluchlými klienty je tedy většina informantů schopna nalézt vhodný způsob komunikace.

U osob prelingválně neslyšících však všichni informanti odpověděli, že s nimi nemají žádnou zkušenost a nejsou na ně ani připraveni. Toto zjištění považují za zásadní, jelikož každá sociální služba je povinná poskytnout základní poradenství, tedy i osobám neslyšícím, které komunikují znakovým jazykem. Informanti odpovídali, že by se s neslyšícím pokusili domluvit mluveným jazykem, pak by přistoupily na psanou formu v jednoduchých formách, nebo by na internetu vyhledali organizaci, která s osobami se sluchovým postižením přímo spolupracuje.

Z výzkumu tedy vyplývá, že je třeba, aby se v sociálních službách v rámci vzdělávání věnovala pozornost také problematice sluchového postižení, a aby se touto tematikou zabývali také společnosti, které zaštiťují kurzy pro pracovníky v sociálních službách či pečovatelské kurzy. Organizace, které s osobami se sluchovým postižením pracují přímo, by se měli více zaměřit na osvětovou činnost a informovanost široké veřejnosti, ať už formou přednášek či informačních letáků. Nezbytnou součástí je také osvětová činnost na středních a vysokých školách zaměřených na sociální či zdravotní vzdělání a také v neziskových organizacích, kde je pravděpodobnost, že by jejich služby měli zájem využívat osoby se sluchovým postižením.

Práce by mohla být přínosem pro zlepšení informovanosti pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků o tom, jak správně komunikovat s osobami se sluchovým postižením. Většina z pracovníků ví, jak komunikovat s osobami nedoslýchavými, pokud se však jedná o prelingválně neslyšícího klienta, zpravidla nemají v tomto směru žádnou zkušenost či nejsou na takového klienta připraveni. Práce může být podnětem také pro organizace, které s osobami se sluchovým postižením přímo pracují, protože díky jejich zkušenostem mohou prostřednictvím přednášek či osvětových aktivit šířit své znalosti této problematiky a překonávat tak bariéry v komunikaci, která je pro utváření mezilidských vztahů nezbytná.

Seznam tabulek

Tab. č. 1 Klasifikace sluchových ztrát (převzato: Krahulcová, 2002:73)

Tab. č. 2 Výběr souboru informantů (zdroj: vlastní)

Zdroje

- BENDO VÁ, Petra, ed. *Základy speciální pedagogiky nejen pro speciální pedagogy*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015.
- DOUŠOVÁ, Věra a Petr VYSUČEK. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?* Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007.
- HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, 2006.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005.
- HRUBÝ, Jaroslav a Kaj KOSTELNÍK. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1998.
- HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu. Díl 1. 2. vyd.* Praha: FRPSP, 1999.
- KAŠPAR, Zdeněk. *Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008.
- KOLEKTIV AUTORŮ. *Specifika komunikace osob se zdravotním postižením*. Olomouc: UP, 2008.
- KRAHULCOVÁ, Beáta. *Komunikace sluchově postižených*. 2. Praha: Karolinum, 2002.
- LEJSKA, M. *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*. Brno: Paido, 2003.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008.
- NEUBAUER, Karel. *Úvod do logopedie sluchově postižených*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009.
- NOVÁK, A. *Protetická péče o sluchově postižené*. Praha: Alexej Novák, 2004.
- NOVÁK, Martin. *Statistiky počtu osob se sluchovým postižením* [online]. Praha: Česká unie neslyšících, z.ú., 2021, 17. 5. 2017 [cit. 2021-10-3]. Dostupné z: <https://www.cun.cz/cs/blog/2017/05/17/statistiky-poctu-osob-se-sluchovym-postizenim/>
- SKÁKALOVÁ, Tereza. *Uvedení do problematiky sluchového postižení*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011.
- SKÁKALOVÁ, Tereza. *Sluchová vada a její sociální dopady v dospělém věku*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2016.
- SOURALOVÁ, Eva a Jiří LANGER. *Surdopedie: studijní opora pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005.

ŠÁNDOROVÁ, Zdenka. *Vybrané kapitoly z komprehenzivní surdopedie*.
Hradec Králové: Gaudeamus, 2003.

TICHÝ, T.: Technické aspekty kochleárních implantací I. IN MOTEJZÍKOVÁ, Jitka a
Jana BARVÍKOVÁ. *Kochleární implantáty: rady a zkušenosti*. Praha: Federace rodičů a
přátel sluchově postižených, 2009.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*.
Praha: Portál, 2014.

Etický kodex. *Www.cktjz.com* [online]. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka,
2022 [cit. 2022-03-06]. Dostupné z: <http://www.cktjz.com/o-komore/eticky-kodex/>

Zákon č. 155/1998 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob.

Seznam příloh

Příloha č. 1 Přepis rozhovoru

T: Dobrý den, můžeme, prosím přejít k otázkám k mé bakalářské práci s názvem Způsoby komunikace organizací poskytujících sociální služby s osobami se sluchovým postižením?

I1: Dobrý den, ano, můžeme.

T: Na úvod bych se chtěla zeptat, zda jste se ve své praxi setkala s osobou se sluchovým postižením?

I1: *Ano, setkala, sice jako pracovníci v sociálních službách nesmíme znát diagnózy klientů, ale někteří klienti nosili naslouchátko a o sluch přišli v důsledku stáří. Měli jsme klientku, která ohluchla nejspíše po prodělané infekci.*

T: O jaký typ vad tedy v případě vašich klientů šlo?

I1: *u té paní to byla ohluchlost v důsledku infekce a u ostatních klientů to byla ztráta sluchu v důsledku stáří a většinou nosili naslouchátko.*

T: Jak jste s klienty se sluchovým postižením komunikovali?

I1: *Ohluchlá paní měla sešit a psali jsme si do sešitu a ona odpovídala normálně, ze začátku než u ní postoupila demence, tak hezky mluvila a odpovídala dobře, srozumitelně, pak už s přicházející demencí nezvládala mluvit, na konci pak už nemluvila vůbec. Měli jsme vytištěné a zalaminované kartičky, kde jsme měly běžné věty, jako např. teď bude oběd, nebo nesu vám pítí, jdeme se vysprchovat a to jsme ukazovali této paní, to fungovalo dobře. S ostatními klienty se sluchadly jsme mluvili běžně, jen jsme si hlídali, aby na nás dobře viděli. Problém je, když se u klientů začne postupně projevovat demence, to pak v kombinaci se sluchovou ztrátou rychle ztrácí schopnost porozumění.*

T: Jakým způsobem navazujete s klienty se sluchovým postižením kontakt?

I1: *Třeba konkrétně u té ohluchlé paní, ona byla zvyklá z domu si psát s neteří, ty kartičky jsme zkusily a zafungovaly dobře. K ostatním klientům jsme se snažili se*

přístupovat opatrně, většinou jsem na ně zamávala, abych je upozornila, že jsem v blízkosti a nevylekala je.

T: Jak se s klienty se sluchovým postižením nejčastěji dorozumíváte?

I1: *Psaná forma, mluvím víc nahlas a zřetelně, a snažím se, aby na mě dobře viděli a mohli odezírat a pak používáme ty kartičky, které nám hodně pomáhají v komunikaci s klienty s nastupující demencí.*

T: Jaké používáte/znáte další komunikační přístupy k lidem se sluchovým postižením?

I1: *Psaná forma jazyka, zjednodušené věty, odezíráni a pak znaková řeč, ale s tou nemám žádné zkušenosti z praxe.*

T: Vidíte nějaká specifika v chování lidí se sluchovým postižením? Jaká?

I1: *Nesetkala jsme se přímo s neslyšícím člověkem, u klientů se sluchovou ztrátou nevidím nějaká odlišná specifika v chování od běžné společnosti. Možná se jen více straní společnosti, právě z důvodu, že špatně rozumí.*

T: Jaké jsou potřeby klientů s postižením sluchu?

I1: *Tím že přišli o jeden smysl je pro ně důležitý vizuální vjem, např. dobré osvětlení a taky je důležité, aby dobře viděli na obličej.*

T: Co by měl sociální pracovník při komunikaci s osobou se sluchovým postižením dodržovat?

I1: *Když přijde za klientem, tak mu dát najevo, že vstoupil do místnosti, navázat komunikaci, nemít zakrytá ústa, aby mohl klient odezírat, dobře artikulovat a také zvýšit hlasitost.*

T: Čeho by se měl naopak vyvarovat?

I1: *Nezakrývat si pusku, žvýkačka nebo cokoli v puse může být překážkou v odezíráni, neotáčet se a být tomu člověku napřímo. Také bychom neměli mluvit rychle a být netrpěliví.*

T: Byl/a jste v průběhu své praxe či během studií seznámena, jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením?

I1: *V rámci speciální pedagogiky nás s tím seznámili, ale v praxi jsem nevyužila, ale používám spíše to, co se mi v praxi osvědčilo.*

T: Měla jste předmět na osoby se sníženou soběstačností nebo předmět zaměřený na sluchové postižení?

I1: *Měli jsme speciální pedagogiku, znakový jazyk jsme se neučili, ale učili jsme se vady sluchu a jak komunikovat se sluchově postiženými.*

T: Co si myslíte o kultuře Neslyšících? Máte s ní nějaké zkušenosti?

I1: *To mě nic neříká, nemám s tím zkušenost.*

T: Máte zkušenost s tlumočnickými službami?

I1: *Nemám, v praxi jsem se s úplně neslyšícím ještě nesetkala.*

T: Znáte možnosti, jak tlumočnickou službu objednat?

I1: *Podívala bych se na internet do iregistru a hledala bych organizace, které tlumočnické služby poskytují.*

T: Byl/a jste seznámen/a s pravidly, které je třeba při komunikaci prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka dodržovat?

I1: *Nevzpomínám si, možná nám o tom říkali na škole, ale nevybavuji si to.*

T: Máte zkušenosti s online tlumočením či přepisem, např. Tichá linka či aplikace okamžitý přepis?

I1: *Nepoužívali jsme žádnou z těchto aplikací a neznám je, ale třeba okamžitý přepis mi přijde zajímavý, možná bychom ho mohli zkusit používat.*

T: Pociťujete, že je důležité, aby byli pracovníci na toto téma proškoleni?

I1: *Ano, myslím si, že je to důležité, protože třeba u nás v domově seniorů je nedoslýchavých klientů docela hodně a my hledáme cesty, jak s nimi komunikovat.*

T: Uvítal/a byste školení např. od organizace, která pracuje přímo s osobami se sluchovým postižením?

I1: *Jo, to bych určitě ocenila. Nejlepší je jít do praxe a vyzkoušet, doteď mám v paměti, jak jsem byla na praxi v Tyfloservisu, kde jsem si mohla zkusit pomůcky pro nevidomé, když si to člověk ozkouší, mnohem lépe si všítí, jaké má člověk s takovým postižením potřeby.*

Příloha č. 2 Etický kodex tlumočnicka

Etický kodex (EK) České komory tlumočnicků znakového jazyka (dále jen Komory) určuje základní povinnosti a práva jejích tlumočnicků při výkonu tlumočnické profese a v souvislosti s ním. Tento EK platí v situacích, které nejsou jinak regulovány zákony nebo předpisy. Je vytvořen, aby byla naplněna práva všech klientů na plnohodnotnou komunikaci.

Komora stanovila tyto základní principy etického chování:

1. Tlumočnick je osoba, která v rámci své profese převádí za úplaty smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového. Je prostředníkem mezi dvěma osobami, které by se bez něj nedorozuměly. Tlumočnick se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace.
2. Tlumočnick přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem a kvalifikaci. Tlumočnick je povinen se na tlumočení řádně a včas připravit. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce.
3. Tlumočnick přizpůsobuje své chování a oděv situaci, v jejímž rámci tlumočí.
4. Tlumočnick je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení a přípravy na ně, včetně identity svých klientů.
5. Tlumočnick nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.
6. Tlumočnick neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, pohlaví, věk, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, rozumovou úroveň, pověst a smýšlení.
7. Tlumočnick má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj nevhodných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a mohl tak poškodit některou ze zúčastněných osob včetně sebe.
8. Tlumočnick má právo odmítnout výkon své profese v případech, že má podezření na aktivity, které jsou v konfliktu se zákonem nebo porušují lidská práva

9. Tlumočník sleduje vývoj své profese u nás i ve světě, vzdělává se a soustavně zvyšuje svou profesionální úroveň.
10. Tlumočník spolupracuje s ostatními kolegy při prosazování a obhajobě společných profesních zájmů.
11. Tlumočník dbá na to, aby nepoškodil svým jednáním dobré jméno svého kolegy, Komory nebo tlumočnické profese.
12. Tlumočník zná Etický kodex Komory a dodržuje ho. Porušení pravidel Etického kodexu může vést až k vyloučení tlumočnicka z Komory, a to na základě rozhodnutí Komise pro Etický kodex.