

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálně pedagogických studií

Bakalářská práce

Hana Holíková

**Komunikace osob se sluchovým postižením v pracovním
procesu**

Olomouc 2020

Vedoucí práce: Mgr. BcA. Pavel Kučera, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem vypracovala bakalářskou práci samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne

.....

vlastnoruční podpis

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych tímto poděkovala panu Mgr. BcA. Pavlu Kučerovi, Ph.D., který mi poskytl cenné připomínky, rady, podporu a vstřícným vedením mi pomohl při realizaci této bakalářské práce. Chci poděkovat i respondentům za ochotu podílet se na mém výzkumném dotazníkovém šetření.

OBSAH

ÚVOD	6
TEORETICKÁ ČÁST	7
1 SLUCHOVÉ POSTIŽENÍ	7
1.1 Surdopedie	8
1.2 Terminologické vymezení.....	8
1.3 Klasifikace sluchového postižení	10
1.4 Etiologie sluchového postižení.....	12
1.5 Kategorie osob se sluchovým postižením.....	12
2 KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	14
2.1 Vymezení pojmu komunikace.....	14
2.2 Komunikační systémy osob se sluchovým postižením.....	15
2.2.1 Mluvená řeč	16
2.2.2 Čtení a psaní	17
2.2.3 Odezírání	19
2.2.4 Prstová abeceda	20
2.2.5 Znakovaná čeština.....	21
2.2.6 Znakový jazyk	22
2.3 Projevy chování lidí se sluchovým postižením	23
2.4 Kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením.....	24
3 ZAMĚSTNÁVÁNÍ OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	27
3.1 Legislativní vymezení.....	28
3.2 Význam práce pro osoby se sluchovým postižením	28
3.3 Historické a současné hledisko v zaměstnávání osob se sluchovým postižením	30
3.4 Možnosti pracovního uplatnění osob se zdravotním (sluchovým) postižením	30
3.5 Organizace podporující zaměstnávání osob se sluchovým postižením	33
4 ÚVOD DO EMPIRICKÉ ČÁSTI	35
4.1 Výzkumné cíle.....	35
4.2 Charakteristika výzkumného vzorku	36
4.3 Analýza výsledků výzkumného šetření.....	37
4.4 Interpretace získaných dat.....	56
4.5 Diskuse	62
4.5.1 Vhodná doporučení při komunikaci.....	64
ZÁVĚR	66
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	67

LEGISLATIVA.....	70
INTERNETOVÉ ZDROJE	71
SEZNAM GRAFŮ	73
SEZNAM ZKRATEK.....	75
SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Pustíte-li se do čtení této bakalářské práce, zjistíte především informace týkající se problematiky sluchového postižení. Tuto bakalářskou práci jsem napsala proto, že se s těmito osobami můžete kdykoliv setkat, a zde chci objasnit poznatky, které jsou pro vás, jakožto pro intaktní společnost, při těchto setkáních užitečné. Posledním, ne však rozhodujícím faktem pro napsání této bakalářské práce je skutečnost, že jsem sama sluchově postižená. Toto téma považuji za důležité, zejména proto, že se my osoby se sluchovým postižením neustále setkáváme s nepochopením a předsudky u intaktní společnosti, přestože žijeme ve 21. století. S těmito negativními jevy se lidé se sluchovým postižením nejvíce setkávají (nejenom) ve svém pracovním životě, který je jednou z nejdůležitějších součástí našeho života.

Bakalářská práce se skládá ze čtyř kapitol, přičemž jsou všechny rozdělené do několika podkapitol. V první kapitole popisují tematiku sluchového postižení, kdo je osobou sluchově postiženou, s jakou terminologií se v této oblasti setkáváme, též uvádím příčiny a povahu sluchového postižení. Na konci kapitoly je výčet jednotlivých skupin osob se sluchovou vadou. Druhá kapitola je zaměřena na oblast komunikace u osob se sluchovým postižením. Vysvětluji zde komunikaci jako takovou, dále popisují jednotlivé komunikační systémy pro tyto osoby. Ve třetí kapitole pojednávám o pracovním uplatnění osob se sluchovým postižením, nastínila jsem důležitou legislativu týkající se zaměstnávání osob se zdravotním postižením, zaměřila jsem se na možnosti, které jsou těmto osobám poskytovány v rámci trhu práce a organizace, které je podporují v zaměstnání. Čtvrtá kapitola obsahuje empirickou část, která bude zjišťovat, jakým způsobem komunikují v zaměstnání, zda se setkávají s komunikačními bariérami a další. Informace budu shromažďovat pomocí dotazníku.

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jakými druhy komunikace se osoby se sluchovým postižením dorozumívají v rámci uplatnění se na trhu práce. Mezi dílčí cíle patří: zjistit, zda elektronická komunikace (internet) osobám se sluchovým postižením ulehčuje hledání zaměstnání; do jaké míry sluchové postižení komplikuje uplatnit se na trhu práce; zjistit, zda se osoby se sluchovým postižením setkávají s odmítavými postoji v zaměstnání.

TEORETICKÁ ČÁST

„Když je člověk nahluhlý, vypadá jak přiblblý“

(Blažek a Olmrová, 1985, s. 191)

1 SLUCHOVÉ POSTIŽENÍ

Prostřednictvím sluchu získáváme zvukové informace z okolního prostředí, které jsou významné nejen pro rozvoj sociálních kontaktů, ale umožňuje lepší prostorovou orientaci, vnímání polohy a pohybů vlastního těla, včetně vnímání zvuků varovných. Sluch má nezastupitelné místo v náhodném, nezáměrném učení a mimoslovním sdělování. Díky nahodilému „odposlouchání“ určitých situací člověk získá nejen významné informace, ale také životní zkušenosti, z nichž čerpá a je připraven na obdobnou situaci. Náhodné učení je přirozeným prostředkem učení mluveného jazyka. Sluch je jediným smyslem, jenž je neustále aktivní, proto plní i bezpečnostní funkci. (Skákalová, 2011). Ztratí-li člověk v průběhu života sluch, znamená to pro něj, že přijde o přísun informací až 60 %.

Sluchové postižení (dále jen SP) se v životě promítá v mnoha oblastech, způsobuje komunikační bariéru, nedostatečnou orientační schopnost (je omezena takřka na rámec zorného pole), psychickou zátěž (život ve „vězení ticha“), problémy v navazování nových kontaktů (důsledek komunikační bariéry), negativní vliv na vývoj myšlení (u intaktní společnosti je rozvinuta vnitřní řeč a přemýšlí vždy v pojmech, jedinci se sluchovým postižením mají v této oblasti deficit) (Slowík, 2016).

Osoby se sluchovým postižením jsou heterogenní skupinou, která je diferencována převážně dle stupně a typu sluchového postižení. Řadíme sem tyto osoby: neslyšící, nedoslýchavé a ohluhlé (viz kapitola 1.5) (Horáková, 2012). Počet osob se sluchovým postižením lze pouze odhadovat, neexistují přesné databáze, ze kterých by bylo možné čerpat. Hrubý (1999) ve své publikaci uvádí počet osob se sluchovým postižením (řadí sem nedoslýchavé a neslyšící) u nás v České republice, a jejich počet odhaduje na 0,5 milionu. Avšak jde převážně o osoby staršího věku, kterým se zhoršil sluch v průběhu života. Světová zdravotnická organizace (WHO) na internetových stránkách uvádí, že existuje na celém světě 466 milionů lidí se sluchovým poškozením, což představuje přes 5 % světové populace, z toho 34 milionů dětí. Pokud nebudou přijata žádná opatření, předpokládá se, že

v roce 2030 bude na světě 630 milionů lidí se sluchovým poškozením. Do roku 2050 by se tento počet mohl zvýšit až dokonce na více než 900 milionů (who.int).

Definice sluchového postižení:

„Sluchové postižení je následkem organické nebo funkční vady (resp. poruchy v kterékoli části sluchového analyzátoru, sluchové dráhy a sluchových korových center, případně funkcionálně percepčních poruch“ (Slowík, 2016, s. 74).

1.1 Surdopedie

Surdopedie se vyčlenila ze speciální pedagogiky jakožto samostatná disciplína, ale vždy tomu tak nebylo. Do roku 1983 byla celková péče o sluchově postižené zařazena do oboru logopedie. K rozvoji surdopedie jako samostatného oboru přispěl především vývoj poznání stále větších odlišností v metodice práce a charakter cílů koncepce obou disciplín. Surdopedie se zaměřuje na výchovu a vzdělávání osob se sluchovým postižením, přičemž mají narušenou komunikační schopnost. Cílovou skupinu tohoto oboru tvoří především tito jedinci, ale také např. rodiče (Potměšil, 2003).

Jde o vědní obor, který spolupracuje s dalšími institucemi, např. **obecná pedagogika**, která je v současné době v popředí z důvodu integračního či inkluzivního vzdělávání osob se SP, dále **psychologie**, zabývající se především osobnostní strukturou (toto postižení velmi zasahuje do psychického stavu jedince), ostatní **speciálně pedagogické subdisciplíny**, zaměřené na kombinované vady (hluchoslepota či sluchové vady s tělesným postižením). Nejblíže má však k **logopedii**, obor zmírňující následky komunikačních problémů, spojené se sluchovou vadou. Důležitá je i spolupráce s **etopedií**, pro zamezení možných sociopatologických společenských jevů. Tyto osoby jsou rizikovou skupinou a mohou se stát obětmi šikany, mají omezený přístup k informacím a může to u nich vyústit do role agresora. Následujícím oborem je **sociologie** zkoumající postavení těchto osob ve společnosti, jaké jsou mezi nimi vztahy apod. Mezi další obory, které stojí za zmínku jsou: **lingvistika, medicínské vědy a technické obory** (Hampl, 2013).

1.2 Terminologické vymezení

V současné speciálněpedagogické teorii i praxi je pojmenování a označení osob, které jsou postiženy různorodým stupněm ztráty sluchu, poměrně problematické. Nejčastěji se

setkáváme s termínem „**sluchově postižený**“, nicméně v posledních letech se postupně přechází k označení „**osoba se sluchovým postižením**“, aby se zdůraznila lidská individualita a až poté se zmiňuje stav (postižení). Za osoby se sluchovým postižením považujeme všechny osoby, u nichž nelze sluchovou ztrátu kompenzovat bez ohledu na její stupeň, druh nebo dobu vzniku. Existují však i pojmy jako je „**osoba s vadou/poruchou sluchu**“, „**hluchý**“, apod (Langer, 2014).

Další používané termíny v surdopedii již vyjasňují ztrátu sluchové poruchy či dobu jejího vzniku, z čehož vyplývá, že tím nemůžeme souhrnně označit celou skupinu osob se sluchovým handicapem a patří sem zejména: **nedoslýchavost**, **hluchota**, **ohluchlost** a **zbytky sluchu**. Nedoslýchavá osoba trpí ztrátou sluchu, která je buď vrozená či získaná, některé zbytky sluchu jsou zachovány a podle jejich velikosti se volí kompenzační pomůcky. Hluchota je prelingvální vada sluchu, kde nejsou zachovány žádné zbytky sluchu, tzn. ani při nejsilnějším zvukovém podnětu nedochází ke sluchovému vjemu. Ohluchlost je charakteristická tím, že se jedná o vadu postlingvální, tj. po získání řečových kompetencí. Zbytky sluchu jsou závažným stupněm postižení, kde ani za použití sluchové protetiky nelze plně naučit mluvenou řeč (Hampl, 2013).

V posledních letech se dále setkáváme s pojmem **Neslyšící**. Jedná se o skupinu lidí, kteří jsou příslušníky jazykové a kulturní menšiny. Minorita těchto osob se od intaktní společnosti odlišuje používáním jiného komunikačního prostředku, znakovým jazykem a jejich specifickou kulturou (jiný pohled na svět, tradice a normy, vlastní historie, žebříček hodnot apod.). Členové v této skupině jsou na své postižení hrdí a nepovažují se za postižené, odmítají se do většinové společnosti začlenit, sluch si nechtějí nechat „napravit“ kochleárními implantáty, sluchadly apod. (Skákalová, 2011). Kulturní definice Neslyšících: *„Úplná hluchota, ke které dojde před vytvořením řeči, jediné zdravotní postižení a asi jediná vnější podmínka vůbec, která vede k tomu, že se člověk stává členem kulturní a jazykové menšiny. Dále sem patří všechny osoby, které považují znakový jazyk za primární formu své komunikace“* (ruce.cz).

Munkšnáblová (2014), ve své publikaci rozlišuje pojmy „**porucha**“ a „**vada**“. Má-li člověk poruchu, nejedná se o sluchové postižení, neboť se jedná o problémy, které se dají odstranit. Je důležité zaměřit se na primární příčinu, poté se jedinec stává vyléčeným. Co se týče vady sluchu, jedná se již o sluchové postižení. Sluch je poškozen do takové míry, že jej

nelze vyléčit, pouze kompenzovat technickými pomůckami. U těch nejtěžších vad již kompenzace není možná.

1.3 Klasifikace sluchového postižení

V publikacích, které se zabývají problematikou sluchového postižení nalezneme mnoho různých klasifikací. Mezi nejčastěji uváděná patří tato klasifikace:

- podle místa vzniku postižení
- podle stupně postižení
- podle doby vzniku postižení

Podle místa vzniku postižení se rozdělují sluchové vady do dvou skupin, a to na: periferní a centrální.

Periferní nedoslýchavost je členěna na podkategorie:

- » převodní – nejčastější vada. Sluchové buňky nejsou poškozeny, jedná se o různé překážky ve zvukovodu, může se jednat o ušní maz či cizí předmět. Jde-li však o zúžení zvukovodu, nazýváme to vývojovou vadou. Setkáváme se i se záněty nebo úrazy, jenž způsobují převodní nedoslýchavost. Zvukové signály jsou zpracovávány, avšak jsou zeslabené (Panská, 2013). Převodní porucha jako taková nikdy nezpůsobuje úplnou hluchotu, chirurgickou intervencí se dá zcela odstranit či zmírnit.
- » percepční – též nazývané senzoneurální. Tyto vady mohou být způsobeny dvojím činitelem, a to buď nefunkčností Cortiho orgánu v hlemýždi nebo je ve sluchovém nervu poškozena sluchová dráha. Jsou to vady, které jsou nevléčitelné a dochází k celkové ztrátě sluchu i přes zachovanou funkčnost převodního aparátu.
- » smíšené poruchy a vady – dojde-li k převodní a percepční vadě současně, jedná se o smíšenou poruchu (Langer, 2013).

Centrální nedoslýchavost či hluchota je zapříčiněna řadou defektů a hlavním vyvolávajícím faktorem jsou různé procesy postihující korový a podkorový systém sluchových drah. V mozku jsou akustické signály zpracovány abnormálně (Horáková, 2012).

Z hlediska **stupně postižení** se setkáváme s několika klasifikačními údaji, které jednotlivé sluchové poruchy vymezují. Pro srovnání si zde uvedeme klasifikaci dle Světové zdravotnické organizace z roku 1980 a 2001.

Klasifikace dle WHO z roku 1980:

- » normální sluch (ztráta do 25 dB u dospělých, do 15 dB u dětí),
- » lehké sluchová porucha (ztráta 26–40 dB u dospělých, 16–40 dB u dětí),
- » střední sluchová porucha (ztráta 41–55 dB),
- » středně těžká sluchová porucha (ztráta 56–70 dB),
- » těžká sluchová porucha až hluchota (ztráta 71–90 dB),
- » úplná ztráta sluchu – hluchota (ztráta na 90 dB) (Langer, 2013).

Klasifikace dle WHO z roku 2001:

- » normální sluch (0–25 dB),
- » lehké poškození sluchu (26–40 dB),
- » střední poškození sluchu (41–60 dB),
- » těžké poškození sluchu (61–80 dB),
- » velmi těžké poškození sluchu až hluchota (81 a více) (Horáková, 2012).

Panská (2013) blíže popisuje ve své publikaci ke sluchové ztrátě pojmy jako jsou: lehká nedoslýchavost, střední nedoslýchavost, těžká nedoslýchavost, velmi těžká nedoslýchavost, hluchota a ohluchlost.

Podle doby vzniku postižení Munkšnáblova (2014) rozlišuje vadu prelingvální a postlingvální.

Prelingvální postižení je vrozená nebo získaná vada sluchu, objevující se předtím, než se ukončí základní vývoj řeči. Hovoříme-li o vrozených (hereditárních) vadách, bývají geneticky podmíněné nebo kongenitálně získané. Hereditární vady se projevují v různých stupních a jejich rychlost vzniku je rozlišná. Nejčastěji jsou oboustranné a narodí-li se dítě s touto vadou, v průběhu života zůstává neměnná (nepostupuje). Může se však stát, že se narodí dítě slyšící s progredující vadou sluchu (zhoršující se v průběhu života). Kongenitální vady jsou zpravidla prenatální či perinatální.

Za postlingvální postižení považujeme takové vady, které se objevily až po získání postačující komunikační schopnosti. Doba, kdy je řeč dostatečně osvojená, bývá

individuální, uvádí se věk okolo pěti až sedmi let věku. Je-li člověk postlingválně postižený, je označován jako ohluchlý (u dítěte) nebo tzv. později ohluchlý (u dospělého člověka).

1.4 Etiologie sluchového postižení

Pipeková (2010) etiologii sluchových vad dělí na vrozené a získané.

Vrozené vady Slowík (2016) popisuje jakožto geneticky podmíněné vady. Zde narážíme na zajímavé fenomény: jsou-li oba rodiče geneticky sluchově postižení, narodí se jim právě dítě se sluchovou vadou, hovoříme o autozomální recesivní dědičné hluchotě. Pokud bude mít dítě odlišnou formu alely než neslyšící rodiče, pravděpodobně se narodí slyšící. Mezi další příčiny hereditární vady můžeme uvést infekční nemoci matky v průběhu těhotenství, například zarděnky, spalničky nebo také chřipka.

Získané vady se dělí na získané před fixací řeči a získané po fixaci řeči.

- Před fixací řeči: jedná se o postižení prelingvální, a to do 6. roku života dítěte, tento typ vady ovlivňuje komunikační schopnosti různorodě. Nedochází zde k rozvíjení řeči, kromě toho ovlivňuje i získané řečové stereotypy, které se po určité době rozpadnou. Vznikají z důvodu infekčních chorob, např. záněty mozkových blan, příušnice, spála a další. Radíme sem i těžká traumata hlavy či opakované hnisavé záněty středního ucha.
- Po fixaci řeči: postlingvální postižení, dochází k němu v průběhu života, zejména po 6. roce. Jde o následek poranění hlavy, dlouhodobá a nadměrná zvuková zátěž, např. časté návštěvy diskoték (sluchové buňky jsou ireverzibilně poškozeny), případně je sluch poškozený vlivem toxických látek (Pipeková, 2010).

1.5 Kategorie osob se sluchovým postižením

Jak bylo zmíněno v 1. kapitole, do kategorie osob se sluchovým postižením patří neslyšící, nedoslýchaví a ohluchlí. Z toho vyplývá, že všechna tato tři postižení představují něco jiného a jejich potřeby jsou často vzájemně protichůdné.

Nedoslýchavost – nejde o úplné vymizení sluchu, pouze značí jakékoliv zhoršení sluchu oproti běžné populaci. Může být ve formě lehké nedoslýchavosti až po závažné

poškození sluchu. Za nejdůležitější kritérium u nedoslýchavosti je fakt, že je kompenzovatelná sluchadly. Mají-li osoby se zbytky sluchu sluchadla, velmi jim to usnadňuje odezírání. Mezi nejpočetnější skupinu s nedoslýchavostí tvoří převážně starší lidé (v důsledku involučních změn). Problém, se kterým se mohou tyto osoby setkat, je být izolován nejen od slyšící společnosti (lidé je sice přijímají, ne však stoprocentně), ale i od Neslyšících, protože většinou se včas nenaučí znakový jazyk.

Ohluchlí – zde hraje významnou roli doba vzniku tohoto postižení. Dojde-li k tomu před rozvojem řeči, tedy před dovršením druhého až čtvrtého roku, budou se zde vyskytovat větší komunikační problémy než u osob, které se alespoň trochu naučily mluvit. Přesto s pomocí logopeda je možné se naučit komunikovat přirozeně a srozumitelně. Za velké plus je považováno, že i nejmladší ohluchlé děti nemají problémy se čtením, tak jako je tomu u prelingválně neslyšících. Největším problémem u těchto osob je psychologický, znají totiž cenu zvuku a velmi jej postrádají (Hrubý, 1999).

Prelingválně neslyšící – „*Jako prelingválně neslyšící označujeme osoby, které se narodily plně neslyšící, nebo ztratily sluch před rozvojem řeči, a to tak, že absolutně, nebo mají jen nevyužitelné zbytky sluchových vjemů*“ (Červinková-Houšková, 2004, online). Problém nastává ve chvíli, kdy se narodí neslyšící dítě slyšícím rodičům. Pro dítě je nejvhodnější komunikační formou znakový jazyk, který rodiče neznají a musí se jej naučit. Nebude-li používán znakový jazyk, dítě nemá, jak získávat srozumitelné informace a následkem toho se nerozvíjí (zejména řečová komunikace). Z toho důvodu je lidé kdysi mylně pokládali za mentálně postižené. Neslyšící mohou přijímat informace jen za pomoci zraku, proto je jejich míra informovanosti snížena (Doležalová, 2012).

Do kategorie osob se sluchovým postižením řadíme ještě osoby s kochleárním implantátem a osoby se sluchovou a další přidruženou vadou.

Osoby s kochleárním implantátem – lidé, jež si nechali do hlavy vyoperovat tuto pomůcku, mohou opět nebo nově slyšet zvuky z okolního prostředí a komunikovat mluvenou řečí. Jde o skupinu osob, kterým je poskytována zvláštní logopedická intervence, aby byli schopni co nejefektivněji využívat sluch ke komunikaci orálním způsobem.

Osoby se sluchovou a další přidruženou vadou – jde o kombinaci dvou (a více) vad. Ke sluchovému handicapu se může přidružit jiné smyslové postižení – zrakové, tělesné či mentální retardace. Péče těmto osobám je poskytována v závislosti na tom, jaké postižení je v dominanci (Langer, 2013).

2 KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Jak bylo zmíněno výše, SP způsobuje komunikační bariéru, z tohoto hlediska jej zařazujeme mezi nejtěžší postižení s dopadem na komunikaci. Pokud není využívána alternativní či augmentativní komunikace, je překonávání komunikačních bariér velmi náročné a vyčerpávající. Mezi hlavním komunikačním prostředkem v majoritní společnosti je mluvený jazyk (český jazyk), zatímco u jedinců se SP je přirozený a komunikační prostředek český znakový jazyk (Martinková, 2012).

U některých jedinců, kteří mají sluchovou vadu, nemusíme na první pohled poznat, že hůře slyší nebo neslyší vůbec. Většina těchto osob si je vědoma svých komunikačních nedostatků a dokáží se s tím smířit, jiní se naopak tyto vady snaží skrývat (Skákalová, 2011).

Budeme-li komunikovat s osobou se SP je více než žádoucí vytvořit vhodné prostředí a klidnou atmosféru. Je potřeba mít na paměti, že rozhovor bude delší (časté opakování), proto by se na to měl člověk připravit a být trpělivý. U komunikace, která není příliš úspěšná, nedáváme najevo netrpělivost či frustraci, neukončujeme komunikaci předčasně, ale snažíme se najít jinou alternativu k vzájemnému pochopení. Osoby s tímto postižením respektujeme a bereme ohled na důstojnost, stejně jako u zdravého člověka (Skákalová, 2011).

2.1 Vymezení pojmu komunikace

Komunikaci v českém jazyce lze chápat polysémanticky, tzn. má více významů. Patří mezi ně: výměna informací, která probíhá mezi lidmi (probíhá i mezi zvířaty); veřejná doprava, kam řadíme letecký, automobilový, železniční, vodní, potrubní transport apod.; dopravní cesta čili prostor stanovený pro sjednocení dopravními prostředky. Vznik slova komunikace pochází z latinského *communicare*, což v překladu znamená dorozumívání se, spojení. Přesná definice tohoto slova neexistuje, každý autor ji definuje dle svého zaměření. Můžeme se setkat například s definicí: „*proces sdělování a vyměňování informací ve společnosti, jako typ sociální interakce*“ (Vymětal, 2008, s. 23).

Člověk od narození vyrůstá mezi lidmi, je tedy považován za společenského a je schopen s ostatními komunikovat. Mimo dorozumívání a sdělování je komunikace velmi důležitá pro vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Přesto, že je komunikace

pro nás tak významná, nikdy není dostatečně oceněná – bez ní bychom nemohli existovat (Klenková, 2006).

Funkce komunikace:

- informativní – lidé si mezi sebou předávají určité informace
- instruktivní – jedná se o funkci totožnou s informativní, pouze s přídavkem interpretování významů (například návod, jak něco vyrobit, udělat)
- přesvědčovací – pomocí této funkce člověk dokáže změnit názor či postoj ostatních, může být emocionální, manipulativní, paradoxní, motivační apod.
- posilovací a motivující – umožňuje posilovat pocit sebevědomí či vlastní potřeby
- zábavná – komunikace baví lidi, patří sem zábava, humor
- vzdělávací a výchovná – probíhá zejména ve školách
- socializační a společensky integrující – tvoří mezi lidmi vztahy, nové kontakty
- souvztažnost – informace jsou logicky uspořádány, umožňuje nám pochopit obsah
- funkce osobní identity – velmi důležité v komunikaci je „já“ (kdo jsem, v co věřím...)
- poznávací – možnost sdělování každodenních zážitků
- svěřovací – napomáhá člověku vyrovnat se s těžkostmi, odstraňuje vnitřní napětí
- úniková – jde o funkci významnou v situacích, kdy si potřebujeme odpočinout, odreagovat se (Mikuláščík, 2010)

2.2 Komunikační systémy osob se sluchovým postižením

Komunikační systémy pro osoby s postižením sluchu Langer, Kučera (2012) dělí na orálně komunikační systémy a vizuálně-motorické komunikační systémy. Do orálně komunikačního systému patří mluvená řeč, čtení a psaní a odezírání a do vizuálně-motorického řadíme prstové abecedy, znakový jazyk a znakový jazyk. Krahulcová (2014) naopak ve své publikaci uvádí systémy orální komunikace, simultánní komunikace, totální komunikace a bilingvální komunikace, které se v průběhu rozvoje specializované péče o osoby se sluchovým postižením profilyovaly nejvýrazněji.

Orálně komunikační systémy jsou základním a nejdůležitějším komunikačním prostředkem pro získávání informací, a to jak ve zvukové, tak v psané podobě – řadíme sem mluvenou řeč. Abychom byli schopni této formě komunikace porozumět, je nutná dostatečná komunikační a jazyková kompetence. Tu získáváme prostřednictvím interakce jedince s okolím, dále je ovlivněna mentálními předpoklady jedince pro užívání jazyka. Mezi tyto kompetence řadíme znalosti: jazykové (gramatika a slovní zásoba), věcné, interakční (jakým způsobem komunikovat, schopnost neverbálního porozumění), strategické (schopnost používat a vybírat vhodná slova) a speciální (Langer, Kučera, 2012).

Vizuálně-motorické komunikační systémy tvoří souhrn vizuálně-pohybových signálů, jenž jsou realizovány pomocí pohybů jedné nebo obou rukou ukazující dílčí předměty, pojmy a činnosti (Souralová, 2005).

Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob uvádí, že *„neslyšící a hluchoslepé osoby mají právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být v maximální možné míře respektována tak, aby měly možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv“* (zákon č. 384/2008 Sb., § 1, odst. 2). V tomto zákoně je za komunikační systém považován český znakový jazyk a komunikační systémy vycházející z českého jazyka, kam patří znaková čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma.

V následujících podkapitolách si podrobně uvedeme orálně a vizuálně-motorické komunikační systémy.

2.2.1 Mluvená řeč

Pro úspěšnou socializaci do majoritní společnosti je nutné ovládat nejpoužívanější interpersonální komunikaci, v tomto případě mluvenou řeč. U dětí se SP se orální komunikace rozvíjí do jisté míry odlišně, u nedoslýchavých osob je opožděná, při ztrátě sluchu od určitého věku je vývoj řeči přerušovaný a u těžkého postižení omezený. Veškerá potřebná jazyková a komunikační schopnost mluvené řeči je u těchto osob velmi ztížena z důvodu nefunkční či narušené zpětné akustické vazbě. Lidé se sluchovými vadami přicházejí do styku se slyšící společností dennodenně (u kterých je primárním

komunikačním prostředkem mluvený jazyk), proto je jeden z hlavních cílů edukačního procesu pomoci naučit zvládat tuto formu komunikace (ať už v psané nebo zvukové podobě) (Langer, 2014). Naučí-li se člověk se sluchovým postižením komunikovat orálním způsobem, bude sociálně začleněn, nicméně nesmí platit požadavek, aby tuto formu komunikace zvládli všechny tyto osoby. V současné době vzrůstá kvalita softwarových systémů, které pozitivně ovlivňují osvojení si mluveného jazyka (Krauhlová, 2014).

U osob se sluchovými poruchami se chybění zpětné akustické vazby se negativně odráží ve fázi:

- **respirační** – chybí zde koordinace mezi vdechem a výdechem, dýchání bývá hlasité, neumí hospodařit s výdechovým proudem, časté přerušování výdechu (u namáhavé artikulace);
- **fonační** – hlasový projev je jednotvárný, hlas je narušen, může kolísat (síla, výška);
- **artikulační** – hlásky jsou z důvodu sluchové ztráty specificky změněné (jiná výslovnost) (Souralová, 2005).

Podle Krauhlové (2002) ostatní autoři uvádí, že u sluchově postižených dětí se v důsledku absence sluchové kontroly objevuje např. hlasitá chuze, mlaskání při jídle, skřípání zubů atd.

To, jak osoba se SP bude dobře komunikovat, závisí především na jeho individuálních předpokladech. Lidé, kteří nemají žádné zkušenosti (příp. malé) s mluvou neslyšících osob, často nerozumí, protože jejich srozumitelnost je narušena. Osoby, které se již narodily s těžkým sluchovým postižením mají s mluvenou řečí velké problémy již ve fázi fonace z toho důvodu, že nemůže sluchem zaznamenat zvukové komponenty. Hlas u těchto jedinců je nepřirozený, bývá chraptivý, drsný, příliš vysoký či nízký atd. U osob, kde sluchová ztráta nastala až v průběhu života, bývá narušena dynamika a intonace řeči. Aby se předešlo k postupnému zhoršování mluveného projevu, neměla by se zanedbávat logopedická péče (Langer, Kučera, 2012).

2.2.2 Čtení a psaní

V majoritní společnosti se někteří lidé mylně domnívají, že sluchový handicap do písemného projevu nijak zvlášť nezasahuje. Písemná forma řeči je náročná na produkci a

porozumění z důvodu chybějících sluchových vjemů, dále český jazyk má velmi složitou gramatickou strukturu, se kterou mají problém i slyšící lidé (Martinková, 2012). Když začíná neslyšící dítě číst, čte v podstatě jazyk, který je mu cizí, protože nemá k čemu přiřazovat grafémy (slyšící děti vnímají fonémy, a jsou tak schopny pochopit jednotlivá písmena). Přestože mají osoby se SP v této oblasti nedostatky, neznamená to, že by byli kognitivně či jazykově „vadní.“

K dobrému porozumění psaného textu se u jedince s vadou sluchu dosáhne tím, že od útlého dětství se s knížkami seznamuje, začínají mu být jasné pravidla – např. čteme od začátku do konce, od shora dolů, řádky se čtou zleva doprava, text je nějakým způsobem členěn (odstavce) apod. V prvé řadě je nutné být smyslově vybaven tak, aby bylo možno vnímat materiální nositele znaku, tedy písmena, mezery mezi nimi, řádky. V tom, co je smyslově vnímáno, je zapotřebí rozlišovat výrazy, které nesou nějaký význam a ke každému přiřadit správný význam (Macurová, 2005). Mezi faktory ovlivňující porozumění textu řadíme především: strukturu mentálního slovníku, morfologickou a syntaktickou stavbu textů, pojmenování na základně vnější podobnosti nebo vnitřní spojitosti (metafory, metonymie) a inferenční procesy. V inferenčních procesech mají jedinci se SP mezery, poněvadž jde o porovnávání vstupních informací s tím, co čtenáři o věci ví (Souralová, 2005).

V písemném projevu u neslyšících se mohou objevovat tyto chyby:

- *„nevodný výběr slov;*
- *komolení slov;*
- *chyby ve valenci sloves a předložek;*
- *problémy s gramatickým rodem (a následně i ve shodě podstatných jmen a přídavných jmen a ve shodě podmětu s přísudkem);*
- *analytické vyjadřování gramatických významů;*
- *záměna sloves existence (být) a vlastnictví (mít);*
- *nesprávné lexikální vyjadřování času a jiných gramatických významů;*
- *chyby v užívání absolutního záporu a při vyjadřování záporu pomocí výrazu „vůbec“;*
- *nerozlišování důsledkových a důvodových vztahů;*
- *specifický slovosled;*
- *vypouštění slov;*
- *přidávání slov;*

- *absence pasivních tvarů aj.*“ (Langer, 2014, s. 27)

2.2.3 Odezírání

„Odezíráním nazýváme dovednost jedince vnímat mluvenou řeč zrakem a pochopit obsah sdělení nejen podle pohybů úst, ale i podle mimiky obličeje, výrazu očí a gestikulace. Je to tedy specifická forma vizuální percepce řeči“ (Janotová, 1999, s. 5).

Laická společnost považuje odezírání, za něco, co se může každý při troše snahy naučit. Abychom byli schopni odezírat, je potřeba mít určité vlohy, se kterými se buď narodíme či nikoliv, nelze je získat dodatečně. Na podkladě těchto vloh a znalostí určitého jazyka je možné začít pěstovat dovednosti, které pomáhají odezírání rozvíjet. U každého je to jinak, pokud někdo pro to předpoklady nemá, nenaučí se to. To, jakou má člověk ztrátu sluchu je nepodstatné a ztratí-li sluch během života, je to pouze důvod k tomu, aby se o odezírání snažil. Každý, kdo slyší, také nemá vždy dobrý hudební sluch a schopnost hudbu tvořit. Lze tedy říci, že průměrný neslyšící člověk nemá o nic větší předpoklady k odezírání než průměrný slyšící člověk. Na základě toho rozlišujeme lidi na ty, kteří odezírat umí, a na ty, kteří naopak neodezírají (Strnadová, 2001).

V publikaci od Krahulcové (2014) se dočteme, co vše odezírání představuje. Můžeme jej chápat jako komplexní čtení ve smyslu odezírání artikulačních pohybů mluvidel (musí být však viditelné), veškerých pohybů těla, postoje komunikátora, vzdálenosti mezi hovořícími, pauzy v průběhu rozhovoru, sledování mimiky a gestikulace.

Ve společnosti panuje názor, že sluchově postižení mohou odezírat pouze ta slova, která zná. Tento pohled je však zjednodušený. Odezírá-li někdo dobře, pak není nutné znát přesná slova, podstatou je, aby pochopil, co je mu sdělováno. Bylo také zjištěno, že některé osoby jsou schopny odezřít i slova jim neznámá (Janotová, 1999).

Umožňuje-li sluch alespoň částečně slyšet, je odezírání velmi dobrou přídatnou pomůckou k porozumění řeči. Chybějící sluchové vjemy jsou nahrazovány zrakovou stimulací a dohromady člověku poskytnou šanci dobře mluvené řeči porozumět. Při úplné ztrátě sluchu je odezírání velmi těžké. Ani sebelepší odezírání nestačí k tomu, aby člověk porozuměl řeči tak, jak je to možné při slyšení. Zrak napomáhá sluchové vjemy doplnit, mluvenou řeč však nezprostředkuje stejně dobře jako sluch, zvuk je přece neviditelný.

Pro účinné odezírání je tedy nutná schopnost odezírat, ale také vyhovující podmínky. Např. ve tmě nemůže odezírat nikdo, protože nevidí pohybující se rty.

Podmínky ovlivňující odezírání dělíme na tři části:

- **Vliv okolního prostředí na kvalitu odezírání.** Aby bylo odezírání co nejlepší, je zapotřebí dobrého osvětlení; prostorové uspořádání tak, aby bylo možné vidět ústa mluvícího; vzdálenost mezi komunikujícími a další.
- **Podmínky u mluvícího člověka.** Ne všichni mluví stejně, někomu je rozumět lépe a jinému zase hůře. Odezírající si musí na daného člověka zvyknout, někteří mluví bohužel tak, že mu nemusí nikdy porozumět. Hodně lidí si neuvědomuje, že při odezírání je potřeba dodržovat určitá pravidla, proto odezírající většinou nerozumí.
- **Podmínky u odezírajícího člověka.** Každý odezírá jinak, má jiné vnímání, individuální slovní a pojmovou zásobu, roli hraje i životní zkušenosti a znalost určitého jazyka. Přesto i tentýž člověk během dne může odezírat neúspěšně, z psychického i fyzického důvodu. Hodně záleží na tom, jak se cítí. Je-li unavený, rozčilený či roztržitý, neodezírá tak dobře, jako když je odpočínutý a klidný (Strnadová, 2001).

2.2.4 Prstová abeceda

Prstovou abecedu nazýváme také daktylní abecedou a je definována větou: „*slovní vizuálně-motorická komunikační forma, při které se užívá různých poloh a postavení prstů k vyjádření písmen.*“ (Krahulcová, 2002, s. 217). Prstová abeceda funguje stejně jako když se v mluvené řeči spojují hlásky do slov, vytváří se jednotlivá písmena pomocí různých tvarů a poloh prstů. Jde o doslovné překládání textu do vizuální formy. Lze říci, že daktyl je základem pro prstovou řeč (Krahulcová, 2002). Je blízký znakovému jazyku, díky vizuálně-motorické povaze, avšak na rozdíl od nich jsou závislé na mluveném většinovém jazyce čili na jeho psané podobě. Prstová abeceda má své zastánce i odpůrce (Hudáková, 2008).

Výhody: aby se mohla realizovat tato forma komunikace, není zapotřebí papír, ani tužka, dá se použít kdykoli a kdekoli; ve škole nenarušuje průběh vyučovací hodiny; umožňuje vyjádřit slova po písmenkách, gramaticky správně; pomocí této formy komunikace je uchování a vybavování slov jednodušší; při odezírání jsou některé gramatické slovní tvary osvojovány nepřesně, čemuž prstová abeceda zabraňuje.

Nevýhody: věty či slova se vytváří úryvkovitě a prchavě v prostoru, tzn. slova nejsou celistvá, ale pouze hláskovaná; jde o velmi pomalý způsob komunikace, byť i v mluvené řeči; pro dorozumívání se s majoritní společností je daktylování nedostatečná (Krahulcová, 2002).

Existují celkem tři druhy prstových abeced, a to prstová abeceda artikulovaná do dlaně, jednoruční a dvouruční prstová abeceda. **Jednoruční prstová abeceda** je užívána ve školách pro SP často jako metoda, která napomáhá při nácviku čtenářských dovedností a podporuje lepší osvojení si gramatiku českého jazyka. **Dvouruční prstová abeceda** je oblíbenější mezi dospělými neslyšícími a používají ji ke znakovému jazyku jako doplněk, neexistuje-li nějaký znak. Dále je používána k dorozumívání se se slyšící společností. **Prstová abeceda artikulovaná do dlaně** je komunikační prostředek, kde je využíván kontakt mezi oběma komunikujícími, a využívají jej zejména hluchoslepé osoby (Souralová, 2005).

2.2.5 Znakovaná čeština

Podle zákona č. 384/20088 Sb. v 6 § odst. 2, o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob je znakovaná čeština taková forma komunikace, kde jsou využívány gramatické prostředky češtiny a objevuje se zde i (ale nemusí) hlasitá artikulace. Při mluvené řeči jsou všechna slova ukazována znakem převzatého z českého znakového jazyka. Tato forma komunikace může být využívána i u hluchoslepých osob taktilním způsobem.

Zařazujeme jej do skupiny manuálně kódovaných mluvených jazyků. Znakovaná čeština je umělý jazyk (na rozdíl od českého znakového jazyka), který vytvořili slyšící lidé pro lepší domluvu s neslyšícími, užívající právě český znakový jazyk. Jde tedy o tzv. pidgin, což znamená, že se užívají dva jazykové systémy, které jsou na sobě nezávislé. Naučit se znakovanou češtinu je pro intaktní společnost poměrně jednoduché, protože tento systém má stejnou gramatiku jako mluvená řeč. Pro prelingválně neslyšící je naučení se tohoto umělého systému problematičtější, protože český jazyk je pro ně nepřirozeným jazykem a vyžaduje to pochopení a zvládnutí gramatiky českého jazyka. Používá-li znakovanou češtinu slyšící společnost, neslyšící to velmi oceňují, protože to usnadňuje odezírání. Tato forma komunikace je nejvhodnější pro ohluchlé osoby, které ji vnímají jako neoptimálnější. Dále pak pro osoby se SP, jenž dobře ovládají český jazyk a pro některé nedoslýchavé jedince (Langer, Kučera, 2012).

Pro znakovanou češtinu je podle Kotvové, Komorné (2008) charakteristické především zachování slovosledu české věty, což znamená, že každé slovo by mělo být přeloženo do znaku. Platí zde: co slovo, to znak. Dále využívání znaků z českého znakového jazyka a znaky uměle vytvořené. Znaky uměle vytvořené (speciální znaky znakové češtiny) vznikly pro přesný překlad věty z českého jazyka, které se v českém znakovém jazyce nepoužívají. Mezi poslední charakteristiku autorky uvádějí mimiku, která však neplná gramatické funkce, avšak napomáhá lepšímu porozumění sdělované informace.

2.2.6 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. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojitě členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické“ (zákon č. 155/1998 Sb., § 4 odst. 2).

Přestože je český znakový jazyk primárním komunikačním prostředkem u těchto osob, nelze jej považovat za mateřský jazyk u všech neslyšících, protože se s tím nesetkávají již od narození, ale až ve výchovně-vzdělávacích institucích, např. mateřská škola. Považujeme jej spíše za přirozený jazyk, nejpřijatelnější formu komunikace, a to díky vizuálně-motorickému způsobu dorozumívání (Martinková, 2010).

Český znakový jazyk nemá s českým jazykem nic společného, jde o komunikační systém s vlastním lexikonem a gramatikou. Nejmenším výrazovým prostředkem znakového jazyka je **znak**, mající **manuální** a **nemanuální složku**. Manuální složka informuje o tom, jakým způsobem se znak provádí, tedy místo, tvar a pohyb znakující ruky. Nemanuální složka je tvořena mimikou a gestikulací a je velmi důležitá, protože vyjadřuje význam sdělení. Při znakování tyto dvě složky probíhají současně, jde tedy o tzv. trojrozměrný artikulační prostor, a tím se odlišuje od mluveného jazyka (Horáková, 2012).

Procházková, Vysuček (2007) ve své publikaci uvádí zajímavost, a to, že znakový jazyk není mezinárodním jazykem.

2.3 Projevy chování lidí se sluchovým postižením

Při komunikaci se sluchově postiženým člověkem je možné se setkat s následujícími specifickými projevy:

- místo oslovení se objevují spíše vzájemné doteky, které mají funkci nahrazování navázání kontaktu, vykání ve znakovém jazyce se příliš často nevyskytuje;
- intaktní společnost může nabýt dojmu, že jim sluchově postižený při časté zrakové kontrole okolí nevěnuje dostatečnou pozornost;
- aby neslyšící mohli dobře odezírat, musí neustále pozorovat ústa, slyšícím lidem to může být mnohdy nepříjemné;
- je-li nějaké místo nedostatečně či nevhodně osvětlené, vyhýbají se mu;
- při komunikaci je patrná výrazná mimika apod. (Souralová, 2007).

Aby při komunikaci s osobami se sluchovou vadou nedocházelo ke zbytečným komplikacím, je vhodné využívat následující pravidla:

- mluvit pomalu, přiměřeným tempem
- dbát na to, aby tvář nebyla zakrytá
- nekřičet
- při hovoru se neotáčet zády
- umožnit zrakový kontakt na rty
- upozornit na sebe před začátkem hovoru
- dojde-li k nedorozumění, neutíkat, vzít tužku a papír a napsat to
- při navázání kontaktu klepat na ramena a horní část paže, nikoliv na hlavu a záda (Procházková, Vysuček, 2007)

Sociální adaptace u osob se sluchovým postižením bývá problematická, neboť některé tyto osoby nejsou schopné vystupovat očekávaným způsobem a ovládat své projevy. Dochází k situacím, kdy si neslyšící neuvědomují důsledky svého chování, jak působí na ostatní a mnohdy je to ani nezajímá. Objevují se zde i sklony k impulzivité, kdy jednají bez rozmyslu a nepřiměřeně. Mají tendence k okamžitým reakcím (často iracionální) při rozhodování se, příliš neuvažují. Typické jsou i menší zábrany a afektivní výbuchy, jejich emoce jsou značně čitelné ve výrazech tváře (Růžička a kol., 2013). Přestože se u osob se sluchovým postižením objevují tyto projevy v chování, je třeba si uvědomit, že jsou to

v první řadě lidé, jenž mají své kladné i záporné vlastnosti, stejně jako je tomu u společnosti intaktní (Skákalová, 2016).

Problémy s identitou – u některých neslyšících se mohou vyskytnout tyto pocity: nenávisť, sebeobviňování, frustrace, nedostatek sebedůvěry, strach, žárlivost, trvalá úzkost, izolace, vyčerpanost, konflikt vlastní identity, pocity méněcennosti, stud, citlivost, podezřívavost, vzdor, svalování viny na sluchovou vadu. Tyto pocity se nemusí objevit u každého, přesto se však neslyšící (děti) s těmito emocemi setkávají častěji než intaktní společnost (Růžička a kol., 2013).

2.4 Kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením

Sluchové postižení v běžném životě přináší spoustu omezení a s tím komplikace spojené. Je to ale také postižení, které je do určité míry v závislosti ztráty sluchu kompenzovatelné technickými pomůckami. Technické pomůcky mají za cíl nahrazovat chybějící sluch, existují však i pomůcky, jenž usnadňují život osobám se SP, u kterých nelze využít kochleární implantát či sluchadla.

Kompenzační pomůcky dělíme: **podle počtu osob** – individuální a kolektivní a **podle prvotního účelu** – pomůcky pro nahrazení sluchové ztráty, vibrotaktilní a elektrotaktilní pomůcky, pomůcky pro signalizaci, pomůcky usnadňující poslech televize, a nakonec pomůcky pro komunikaci na dálku. Mezi další pomůckou, která je u těchto osob široce využitelná, je počítač. V neposlední řadě je nezbytnou pomůckou i tlumočnický českého znakového jazyka. (Jeřábková, 2006).

Dále si uvedeme seznam vybraných nejpoužívanějších a nejdůležitějších pomůcek pro osoby se sluchovým postižením:

Sluchadla – patří mezi základní kompenzační pomůcku a je nejvíce využívanou mezi osobami se sluchovým postižením. Používají ji osoby od lehké až po těžkou nedoslýchavost, neboť úplná ztráta sluchu je spíše výjimečným stavem. Předtím, než bude tato pomůcka indikována, musí lékař zjistit, jakou hlasitost zvuku daný člověk je schopen zachytit. Sluchadlo pomáhá zesílit a modulovat zvukový vjem, jedná se o malý elektroakustický přístroj. Skládá se z mikrofону, zesilovače, reproduktoru, regulátoru hlasitosti, přepínači programů, indukční cívkou, někdy je také součástí přímý audiovstup (Horáková, 2012).

Osobní zesilovač – funguje na podobném principu jako sluchadla. Je určen zejména pro osoby, jenž tyto pomůcky upřednostňují před sluchadly.

Kolektivní zesilovače (sluchadla) – jde o zesilovací soupravy, vytvářené tak, že pracují na několika principech. Nejčastěji jsou využívány ve školách pro žáky se sluchovým postižením, se zbytky sluchu, případně v běžných školách, jde-li o integraci. Indukční smyčky fungují na principu indukční smyčky, FM radiových vln nebo infračerveného záření a mají zpravidla jeden nebo několikero mikrofonů, spojené s centrální jednotkou (ten vydává pomocí přijímače do sluchadel zvukový signál) (Bendová, 2011).

Kochleární implantát – elektronické nitroušní zařízení, které poskytuje zvukové signály osobám s těžkým sluchovým postižením či lidem zcela neslyšícím. Funkce kochleárního implantátu je poněkud odlišnější než u sluchadel. Sluchadla zvuky pouze zesilují, přičemž kochleární implantát stimuluje vlákna sluchového nervu čili přenáší sluchové vjemy elektrickou stimulací. Je využíván zejména u ohluchlých osob nebo u prelingválně neslyšících dětí, zpravidla do 6 let věku (Horáková, 2012).

Indukční smyčka – kompenzační pomůcka, jejíž cílem je usnadnit komunikaci pro osoby nedoslýchavé. Jsou buď trvale zabudované či přenosné. Fungují tak, že zvuk je vyzařován do prostoru z nějakého zdroje, např. z televize, rádia, a to ve formě proměnlivého magnetického pole. Toto pole bývá nazýváno jako „Těčko“ či „Cívka“, protože zvukové frekvence jsou slyšitelné pouze pro uživatele sluchadla přes speciální obvody (indukční-smyčky.cz).

Budík pro neslyšící – existují 3 typy budíků pro nedoslýchavé, a to: s intenzivním světlem (žárovka nebo lampa se rozsvítí či bliká, případně blyskání elektrických výbojek), s vibrátorem (vibrátor je umístěn v posteli pod matrací, také může být pod polštářem) a s vzdušným ventilátorem (na spícího člověka fouká proud).

Komunikace na dálku – zde je široké spektrum pomůcek, které mohou využít nejen tyto osoby, ale i např. intaktní společnost a jedná se zejména o zesílený telefon, psací telefony, faxy, mobilní telefony, internet a počítače (Jeřábková, 2006). V dnešním moderním světě jsou využívány převážně smartphony než klasické mobilní telefony (s tlačítky). Jde o chytrý telefon, který je vybavený vyspělým operačním systémem a nabízí spoustu aplikací, včetně permanentního připojení k internetu (sun.cz). V souvislosti s rozvojem smartphonů se setkáváme s pojmem „instant messaging“, což v překladu znamená rychlé zprávy, nástroj pro komunikaci v reálném čase. Dnes existuje mnoho programů, které zprostředkují velmi

rychlou komunikaci, na vzdálenosti nezávisle. Umožňují zasílání textových zpráv a videohovory, neslyšící tak mohou odezírat či znakovat i přes telefon nebo počítač. Každý ocení především jeho rychlost, zprávy jsou doručeny během několika milisekund, má tak možnosti i vidět, zda osoba, se kterou právě komunikuje, je online či nikoliv. K nejpoužívanější aplikacím patří Facebook chat, nebo také messenger, dále Skype a WhatsApp. Dříve se oblibě těšilo např. ICQ (it-slovník.cz).

Světelné signalizace – bezdrátová signalizační zařízení přenáší signály za pomoci elektrické sítě. Jedná se o nejmodernější techniku, jež převádí akustické signály na různé světelné signály. Vysílač nebo přijímač se dá do elektrické zásuvky v bytě a ty jednotlivé zvuky (zvonek u dveří, mobilní telefon, klepání, křik dítěte) převedou na elektrický signál. Jsou vybaveny barevnými LED diody, vyvolávající záblesky na jednotlivé vjemy (pomuckyproneslycici.cz).

Tlumočník – pomáhá tlumočit zejména v běžných situacích každodenního života, např. u lékaře, na úřadě, v obchodech, v bance, při pracovním pohovoru a mnoho další. Pokud mají lidé slyšící a neslyšící během jejich společného rozhovoru přítomného tlumočníka, nemusí přemýšlet nad tím, jakou formu komunikace mají zvolit a mohou se tak plně soustředit na obsah hovoru (Pospíšilová, 2010). Tlumočení je potřeba u neslyšících klientů uzpůsobit jejich individuálnímu typu jazykové a komunikační schopnosti. Lidé se sluchovým postižením mají rozdílný způsob komunikace, neboť mnoho klientů si český znakový jazyk osvojilo jiným způsobem. Důvodem jsou slyšící rodiče, kteří je to nenaučili, proto bývají jejich jazykové schopnosti rozrůzněné a tlumočník by měl být na tyto situace připraven (Petříčková a kol., 2008).

3 ZAMĚSTNÁVÁNÍ OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Lidé se sluchovým postižením se na trhu práce setkávají s problémy, které souvisejí se omezenou schopností hovořit mluvenou řečí. V intaktní společnosti jsou na tom nejlépe osoby nedoslýchavé, kterým sluchové postižení alespoň částečně umožňuje vnímat mluvenou řeč. S velkými překážkami se setkávají osoby neslyšící, neboť potřebné komunikační kompetence získávají obtížně a jejich úroveň je téměř pořád posuzována dle schopnosti zvládat komunikaci orálním způsobem (Souralová, Langer, 2005). U osob ohluchlých je závažnost závislá na tom, jaké zaměstnání měli před ztrátou sluchu. Není-li nutné mít v pracovním prostředí dobré sluchové vnímání či verbální komunikace, nemusí být jejich pozice v pracovním procesu ohrožena.

Najít si práci je pro tuto skupinu osob velmi problematické, i přes určitá zvýhodnění právním řádem. Procento nezaměstnanosti je u nich vyšší než u intaktní společnosti a vzdělání je nižší z důvodu nedostatku středních škol s maturitou a škol vysokých. Velkým nedostatkem jsou také nižší funkce, u kterých je kariérní růst minimální. Většina těchto osob vykonává manuální práci, proto jsou i platy na nízké úrovni. Nemalou překážkou v pracovním procesu je nedostatečná informovanost kolegů a vedoucích pracovníků o důsledcích sluchového postižení (komunikační bariéra), čímž dochází k problematickým vztahům na pracovišti. Dochází zejména k situacím, kdy mistr zaměstnancům sdělí pracovní povinnosti, avšak se neujistí, zda se tyto informace dostaly i neslyšícím. Nemožnost se zapojit do hovoru se spolupracovníky o přestávkách apod. Dále skutečnost, že ne vždy jsou osoby se sluchovým postižením schopny zvládat život v biculturním prostředí (Souralová, 2007).

Aby byly tyto osoby schopny zvládat nejen svůj handicap, ale i pracovní a společenské uplatnění, jsou již od raného věku vedeni k používání kompenzačních pomůcek. Některé neslyšící osoby potřebují pracovní prostředí přizpůsobit, a to takovým způsobem, aby bylo možné využívat signalizační kompenzační pomůcky (praceproozp.cz).

Shrneme-li problematické zaměstnávání osob se sluchovým postižením, pak můžeme říci, že: „za hlavní příčiny obtížného uplatnění osob se zdravotním postižením na trhu práce lze obecně považovat nižší úroveň vzdělání a nezáměr zaměstnavatelů a jejich omezenou informovanost“ (Skákalová, 2016, str. 102).

3.1 Legislativní vymezení

V rámci legislativního vymezení je za nejdůležitější dokument považována **Listina základních práv a svobod**. Článek č. 26 odst. 1 nám říká: „Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.“ V odstavci 3 se píše: „Každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Občany, kteří toto právo nemohou bez své viny vykonávat, stát v přiměřeném rozsahu hmotně zajišťuje; podmínky stanoví zákon.“ Z čehož nám jasně vyplývá, že i osoby sluchově postižené jsou oprávněny vykonávat takové zaměstnání, kde může být akceptován jejich handicap. Tento dokument hovoří také o zvýšené ochraně zdraví při práci a o zvláštních pracovních podmínkách nejen pro osoby zdravotně postižené, ale i pro ženy a mladistvé (psp.cz).

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon) zakazuje jakékoliv diskriminování čili odlišné zacházení osob se zdravotním postižením (OZP) a vyžaduje rovné zacházení pro muže a ženy, stejná pravidla, podmínky atd.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti upravuje zaměstnávání osob se zdravotním postižením, přičemž se jedná o osoby ve 3., 2. či 1. invalidním stupni, nebo osoby zdravotně znevýhodněné. Tento zákon zaručuje zvýšenou ochranu na trhu práce a zaměstnávání těchto osob je detailně popsáno ve třetí části zákona (viz kapitola 3.4).

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce se zaměřuje pracovní právní vztahy mezi zaměstnavateli a zaměstnanci, jsou zde popsány povinnosti zaměstnavatelů, které mají směrem k osobám se zdravotním postižením (zakonyprolidi.cz).

Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením – jde o orgán vlády České republiky zaměřený na osoby se zdravotním postižením a cílem je jejich všestranná podpora ve společnosti. Vytváří plány, které mají zamezit např. diskriminaci těchto osob a vytváření rovných příležitostí. Poslední plán, jež byl zpracován, je: Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015-2020 (vlada.cz).

3.2 Význam práce pro osoby se sluchovým postižením

Jedna z nejdůležitějších potřeb člověka je mít v životě práci. Hraje významnou roli v kvalitním začlenění se do společnosti. Práce člověku dodává pocit seberealizace, vlastní

užitečnosti, zapojuje jej do mezilidských vztahů a v neposlední řadě určuje, do jaké míry bude ve společenské sféře integrován. Je zdrojem financí a pomáhá předcházet nežádoucímu sociálnímu vyloučení a působí kladně na psychiku člověka (Procházková, 2015). Velkou část v našem životě představuje právě práce a rozděluje naše dny na pracovní dobu a volna. Jelikož člověk je sociální bytostí, nutí jej být aktivním a spolupracovat s kolegy v pracovním prostředí. To, jak je v zaměstnání úspěšný, se odráží na jeho osobním životě. „*Za práci považujeme smysluplnou tělesnou a duševní aktivitu vedoucí k určitému cíli a vytváření hodnot, které mají význam pro jedince i společnost*“ (Ludíková a kol., 2015, s. 154).

Práce je pro člověka významná v těchto oblastech:

- existenčních a materiálních – produkce výrobků nezbytných pro lidskou společnost,
- rozvojových a tvořivých – podporuje rozvoj psychických a fyzických schopností člověka,
- kooperačních a socializačních – člověk se musí naučit spolupracovat s ostatními a začleňuje se do pracovního procesu,
- estetických a kulturních – výroba a aplikace výrobků ve společenském prostředí,
- relaxačních – odvádí člověka od psychických problémů (Ludíková a kol., 2015).

Volba povolání: u mladých sluchově postižených lidí má výběr povolání několik rovin. Některé jsou specifické pro tuto skupinu, další bývají stejné jako u intaktních vrstevníků. Za specifické považujeme stránku zdravotní a stránku komunikační. Zdravotní stránka znamená, jakou práci osoba se SP může nebo nemůže vykonávat. Dříve platilo pravidlo nemožnosti pracovat v zaměstnání, kde jsou zvukové signalizace nebo v práci, která by mohla sluch ještě zhoršit. V současnosti se tyto podmínky zcela změnilo, navíc existuje právo svobodného rozhodnutí, zda jedinec bude chtít požádat o změněnou pracovní schopnost. Stránka komunikační vyjadřuje schopnosti komunikovat orálním způsobem v zaměstnání, kde je to nutné (proto musí tito jedinci zvážit své schopnosti, zda budou tuto formu komunikace ovládat) a bude schopen se zapojit do pracovního kolektivu (Doležalová, 2012).

3.3 Historické a současné hledisko v zaměstnávání osob se sluchovým postižením

Kdysi dávno se lidé se sluchovým postižením toulali po světě a žebrali. Ve druhé polovině 18. století nastal velký přelom a ve vyspělých zemích se tento stav začal výrazně zlepšovat. Přesto před 2. světovou válkou byly tyto osoby na nízkých pracovních pozicích, jednalo se především o manuální práce. Limitovanost výběru těchto oborů spočívala v míře jejich postižení, nedostatečné komunikační dovednosti a zhoršené orientaci. Později bylo možné pracovat v průmyslových odvětvích, a to: strojírenství, potravinářství, letecký, automobilový, obuvnický a masný průmysl. V zemědělství a těžkém průmyslu příliš neprorazili.

V současné době je těmto osobám poskytnuta příležitost dosáhnout středoškolského a vysokoškolského vzdělání, avšak stále je pro ně těžké se uplatnit z důvodu komunikační bariéry. Osoby, které vystudují vysokou školu, nacházejí uplatnění ve školách pro sluchově postižené (základní, střední) jako učitelé, asistenti a vychovatelé (Souralová, Langer, 2005).

Stále se setkáváme se situacemi, kdy si neslyšící osoby nevěří a „neumí se prodat,“ přičemž jde o důsledek komplexu méněcennosti. Tyto osoby buď nejsou seznámeny se svými právy nebo se neodvážejí využít služeb tlumočnicků. Zde dochází k problému, a to sice, že musí vykonávat zaměstnání neodpovídající jejich dosaženému vzdělání či jejich dovednostem (Procházková in Skákalová, 2011).

Statistika zaměstnanosti a nezaměstnanosti osob se SP není doposud blíže sledována. Přesto můžeme říci, že v oblasti zaměstnávání těchto jedinců nenacházíme stav, který by byl alespoň uspokojivý či pozitivní (Skákalová, 2016).

3.4 Možnosti pracovního uplatnění osob se zdravotním (sluchovým) postižením

„Během uplynulého roku podpořil Úřad práce ČR jen v rámci nástrojů a opatření aktivní politiky zaměstnanosti 8 137 osob se zdravotním postižením (OZP). [...] Ke konci prosince 2019 tvořily osoby se zdravotním postižením 15,6 % z celkového počtu uchazečů o zaměstnání. V evidenci ÚP ČR jich bylo celkem 33 726“ (Blokša, 2020, online).

V rámci zákona č. 345/2004 Sb., o zaměstnanosti v části třetí se podpora zaměstnávání osob se zdravotním postižením uskutečňuje na základě: pracovní rehabilitace (§ 69), příspěvek na zřízení pracovního místa pro osobu se zdravotním postižením (§ 75), příspěvek na úhradu provozních nákladů vynaložených v souvislosti se zaměstnáváním osoby se zdravotním postižením (§ 76), chráněný trh práce a dohoda o uznání zaměstnavatele za zaměstnavatele na chráněném trhu práce (§ 78), příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením na chráněném trhu práce (§ 78a).

Volný trh práce

Zde se uplatňuje aktivní politika zaměstnanosti, snažící se eliminovat veškeré bariéry, které by určitým skupinám osob znemožnily vstup na volný trh práce. Využívá prostředků jako jsou finanční podpory zaměstnavatelům (uvedené v odstavci výše) (Šťastná, 2016).

Pracovní místo pro osobu se zdravotním postižením

„Pracovním místem zřízeným pro osobu se zdravotním postižením se rozumí pracovní místo, které zaměstnavatel zřídil pro osobu se zdravotním postižením na základě písemné dohody uzavřené s Úřadem práce. Na zřízení pracovního místa pro osobu se zdravotním postižením poskytuje Úřad práce zaměstnavateli příspěvek. Pracovní místo zřízené pro osobu se zdravotním postižením musí být takovou osobou obsazeno po dobu 3 let“ (Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, § 75 odst. 1). Dříve jsme se mohli setkat s pojmem chráněné pracovní dílny, a to do roku 2011. Později, od 1. ledna 2012 došlo ke změně legislativy, přesto však chráněné dílny nebyly zcela zrušeny. Tato místa musela být přejmenována na chráněná pracovní místa. Co se týká obsahu práce v chráněných dílnách, jde především o keramické práce, ale také práce s textilem, papírem, dřevem a další (Procházková, 2015). Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti však zrušil i pojem chráněné pracovní místo a nahradil jej názvem pracovní místo pro osobu se zdravotním postižením.

Podporované zaměstnávání

„Smyslem podporovaného zaměstnávání je vyrovnání příležitostí pro pracovní uplatnění lidí, kteří z důvodu zdravotního postižení nebo jiných znevýhodňujících faktorů mají ztížený přístup na otevřený trh práce a v důsledku toho mohou být nebo jsou omezeni ve svém společenském uplatnění“ (Vitáková, 2005, str.11). Jedná se o službu, jenž si klade za cíl poskytovat lidem takovou podporu, aby byli schopni najít si a zároveň udržet místo na

otevřeném trhu práce (rovné platové podmínky). Služba je časově ohraničená čili není neomezená a je zaměřena na osoby (znevýhodněné) hledající placené zaměstnání v běžném pracovním prostředí. Aby bylo možné pracovat v zaměstnání, potřebují tito lidé podporu k získání a zachování určité práce (Opatřilová, Procházková, 2011).

Pracovní rehabilitace

Na pracovní rehabilitaci mají ze zákona nárok všechny osoby se zdravotním postižením. Realizuje ji (a také hradí) krajská pobočka Úřadu práce. *„Pracovní rehabilitace je související činnost zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením.“* Poskytují se služby ve formě poradenství na volbu povolání či zaměstnání (Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, § 69).

Zde je velmi důležitá přítomnost tlumočnicka, jinak hrozí, že tyto služby nebudou poskytovány dostatečně kvalitně. Problémem však je nízká informovanost neslyšících osob o této službě, nebo ji naopak nedokáží optimálně využít (Skákalová, 2016).

Rekvalifikační kurzy

Pro získání představy o rekvalifikaci zde uvedme definici: *„získání nové kvalifikace a zvýšení, rozšíření nebo prohloubení dosavadní kvalifikace, včetně jejího udržování nebo obnovování“* (Úřad práce ČR, online). To, jaká rekvalifikace bude poskytnuta, se odvíjí od dosavadní kvalifikace, zdravotního stavu a v neposlední řadě schopnostech a zkušenostech uchazeče o rekvalifikaci. Podmínkou pro získání rekvalifikace je být uvedený v evidenci Úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání, rekvalifikace musí být potřebná a další (všechny podmínky jsou uvedené na stránkách Úřadu práce ČR) (uradprace.cz).

Dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti dle § 74 může být pro osoby se zdravotním (sluchovým) postižením poskytnut specializovaný rekvalifikační kurz. Podmínky poskytování tohoto kurzu jsou stejné jako u běžné rekvalifikace.

Plnění povinného podílu

Zaměstnavatelé, kteří zaměstnávají více než 25 zaměstnanců, mají ze zákona povinnost zaměstnávat osoby se zdravotním postižením (dále jen „OZP“). Povinný podíl činí celkem 4 % těchto osob na plný počet zaměstnanců zaměstnavatele. Existuje zde několik možností, a to: zaměstnat OZP, odebírat výrobky nebo služby od zaměstnavatelů z chráněného trhu práce či zadávat zakázky těmto zaměstnavatelům nebo odebírat výrobky

(služby) od OZP, které jsou osobami samostatně výdělečně činnými a odvod do státního rozpočtu, případně kombinace těchto možností (uradprace.cz).

3.5 Organizace podporující zaměstnávání osob se sluchovým postižením

Jedna z nejdůležitějších organizací, která se zabývá podporou osob v zaměstnávání, je **Tichý svět** (kdysi nesl název APPN – Agentura pro neslyšící). Na webových stránkách je uváděno, jaké formy podpory nabízí. Jde o tři hlavní služby: sociální rehabilitaci, sociální a právní poradnu a tlumočení a přepis (tichysvet.cz). Patří sem i společnost **Tichý svět – chráněná pracoviště, o.p.s.**, kde se snaží osobám se SP usnadnit podmínky nejenom v zaměstnávání, ale také ve vzdělávání, aby byly maximálně možně integrovány do společnosti. Je zde realizováno několik projektů, např.: Tichá kavárna, Tichá cukrárna, Kurzy znakového jazyka, Tiché zprávy, Tichá švadlena, kde pracují neslyšící a sociální rehabilitace, která má za cíl naučit tyto osoby pracovními dovednostmi a podpořit jejich samostatnost (tréninková pracovní místa) (tschp.cz).

Další organizací, kterou můžeme uvést, je **Unie neslyšících Brno, z. s.** (dále jen UNB). Nabízí zejména tlumočnické služby a odborné sociální poradenství. Co se týká tlumočnických služeb, je zde možné využít i internetové tlumočnictví (na webové adrese www.tkc.cz si mohou klienti objednat např. simultánní přepis či Skype tlumočení). Součástí UNB je i rádio pro neslyšící či Kavárna u Žambocha (Moravská kavárna neslyšících) (unieneslysicichbrno.cz).

Česká unie neslyšících poskytuje osobám se SP sociální služby, především sociálně aktivizační služby, simultánní přepis a tlumočení do znakového jazyka. Pobočky v České republice nalezneme v: Praze, Ostravě, Brně, Liberci, Kroměříži a Zlíně (cun.cz). Zde již nejsou vytvářena chráněná pracovní místa, využívá se tu podpora při zaměstnávání ve formě tlumočnicka.

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob je neziskové občanské sdružení, jenž pomáhá při uplatňování práv osob se SP a vytváří programy, jako je zdravotní, sociální a pracovní rehabilitace a v neposlední řadě poskytuje tlumočnické služby. Jde o organizaci, která má celorepublikové působení (snncr.cz).

Servisní organizace, která zastřešuje subjekty pracující ve prospěch sluchově postižených osob ČR, nese název **Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel** (dále jen ASNEP). Členové této organizace mají možnost se zde pravidelně setkávat, podávat návrhy a připomínkovat různé předpisy, jež mohou mít dále vliv na osoby se sluchovým postižením. ASNEP také nabízí odborné sociální poradenství, čímž napomáhá předcházet sociálnímu vyloučení daných jedinců, k jejich seberealizaci a vyrovnání příležitostí v majoritě.

Aktuálně se v ASNEP řeší problémy:

- odstranit bariéry v hromadných dopravních prostředcích
- připomínkování právních předpisů vedoucí k lepší kvalitě života osob se sluchovým postižením
- ověřování skrytých titulků (především kvalita) (asnep.cz).

EMPIRICKÁ ČÁST

4 ÚVOD DO EMPIRICKÉ ČÁSTI

Téma mé bakalářské práce je Komunikace osob se sluchovým postižením v pracovním procesu, proto se empirická část věnuje komunikaci těchto osob v zaměstnání. K dosažení cíle byla využita forma dotazníkového šetření.

Pro svoji bakalářskou práci jsem zvolila kvantitativní výzkumné šetření pomocí výzkumné metody **dotazníku**, jenž je předložen v příloze č. 1. „*Dotazník je soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně.*“ (Chráska, 2007, s. 163). Tento dotazník byl určen pouze pro osoby se sluchovým postižením, a to ve formě elektronické a tištěné. Skládá se z 23 otázek, přičemž jsou uzavřené, polouzavřené, otevřené a objevuje se tam i Likertova škála.

Sběr dat proběhl na konci února a v březnu roku 2020. Tištěnou verzi jsem rozdala v kavárně pro neslyšící v Brně a druhou část v Hradeckém centru. Z celkového počtu 16 nazpět obdržených tištěných dotazníků byl použit pouze 1. Ostatní dotazníky musely být vyřazeny z důvodu nevyplnění všech otázek. V elektronické formě byly použity všechny, celkem 113. Elektronický dotazník byl zveřejněn na facebookové stránce.

Počet oslovených respondentů s tištěnou verzí nelze přesně stanovit, důvodem je, že dotazníky rozdávala pracovnice v Hradeckém centru a číšníci v kavárně. Elektronický dotazník si celkem zobrazilo 293 respondentů, přičemž jej vyplnilo 113 osob se sluchovým postižením.

Vyhodnocení dat proběhlo v měsíci březnu 2020, odpovědi jsou níže zaznamenány.

4.1 Výzkumné cíle

Hlavním cílem empirické části mé bakalářské práce je zjistit, jakými druhy komunikace se osoby se sluchovým postižením dorozumívají v rámci uplatnění se na trhu práce.

Mezi parciální cíle patří zjistit:

- Zda elektronická komunikace podle názoru osob se sluchovým postižením ulehčuje hledání zaměstnání.
- Názory sluchově postižených, zda jim sluchové postižení komplikuje uplatnit se na trhu práce.
- Zda se osoby se sluchovým postižením setkávají s odmítavými postoji v zaměstnání.
- Zda podle názoru osob se sluchovým postižením umožňují kompenzační pomůcky lepší začlenění se do pracovního procesu v rámci komunikace.

4.2 Charakteristika výzkumného vzorku

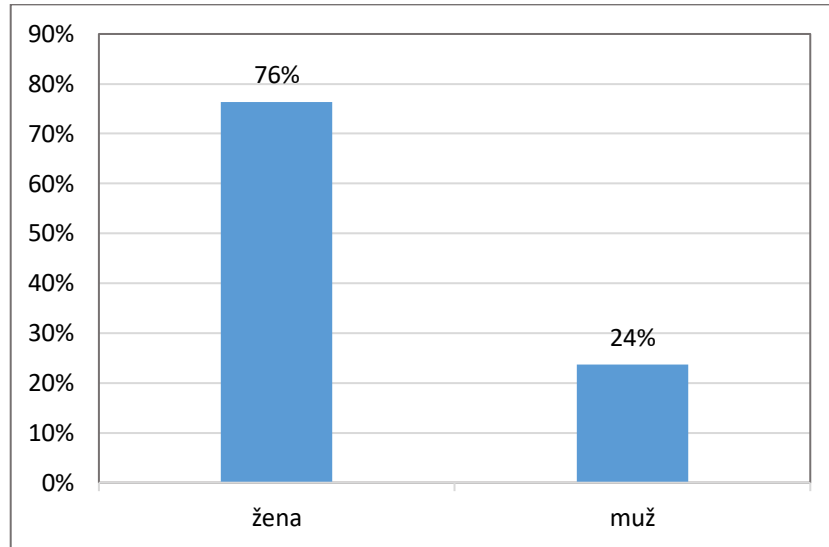
Dotazníkového šetření se zúčastnilo, jak bylo zmíněno výše, celkem 114 osob se sluchovým postižením. Z celkového počtu 114 se jednalo o 87 (76,3 %) žen a 27 (23,7 %) mužů.

Nejvíce respondentů odpovědělo, že pracuje v Praze, v Jihomoravském, Středočeském a Libereckém kraji. Počet respondentů pracujících v Praze je celkem 30 (26,3 %), v Jihomoravském kraji celkem 24 (21,1 %), v Středočeském a Libereckém kraji pracuje celkem 13 (11,4 %) respondentů. V Královéhradeckém pracuje celkem 6 (5,3 %) respondentů, v Olomouckém je jich v počtu 5 (4,4 %). Ve Vysočině a Ústeckém kraji pracuje celkem 4 (3,5 %) respondentů a v Moravskoslezském a Jihočeském 3 (2,6 %). Nejméně respondentů pracuje v kraji Pardubickém, celkem 2 (1,8 %).

Co se týká věkové kategorie, nejvíce je jich v 41-50 letech, celkem 37 (32,5 %). Nejméně početná skupina respondentů je ve věku 51-60 let a 61 let a víc, kde tyto možnosti zvolilo celkem 5 (4,4 %) osob.

4.3 Analýza výsledků výzkumného šetření

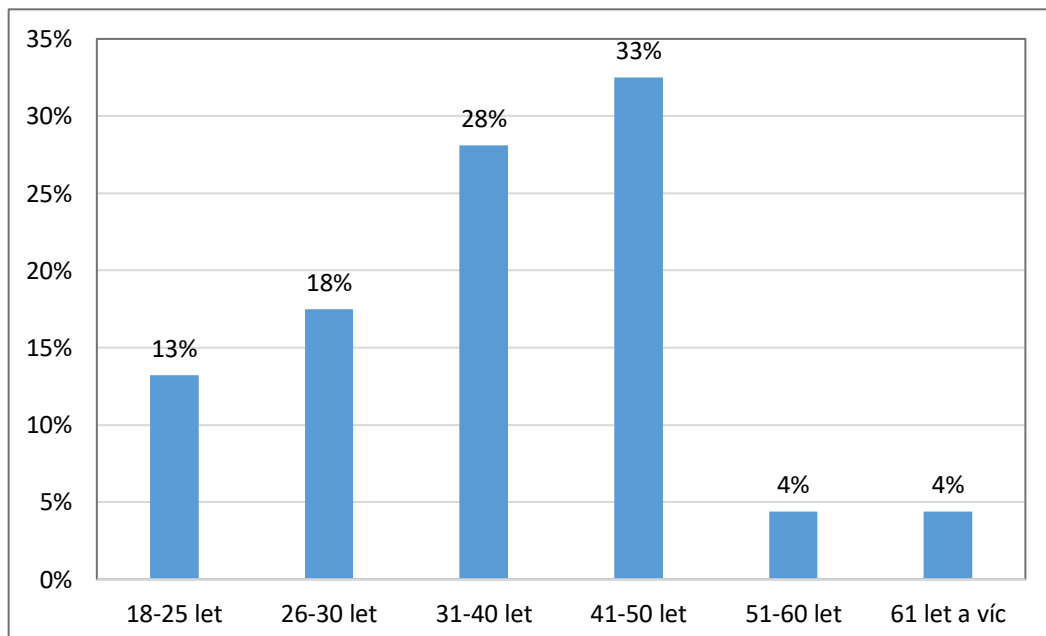
Otázka č. 1: Pohlaví



Graf č. 1: Pohlaví respondentů

Tohoto dotazníkového šetření se zúčastnilo 114 osob. Více než dvě třetiny tvořily ženy v celkovém počtu 87 (76,3 %). Respondentů mužského pohlaví bylo celkem 27 (23,7 %).

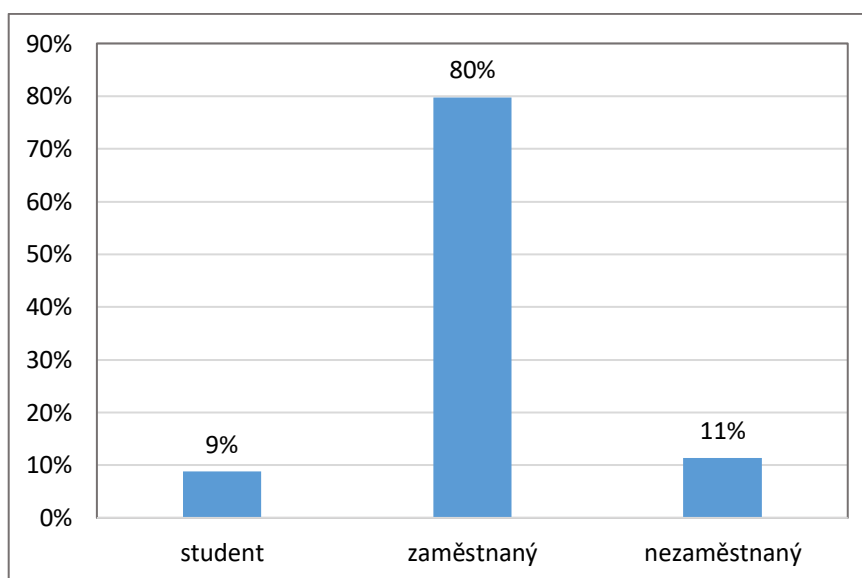
Otázka č. 2: Věk



Graf č 2: Věk respondentů

Nejvíce respondentů dle grafu č. 2 můžeme pozorovat v odpovědi 41-50 let, kde celkem odpovědělo 37 osob (32,5 %), druhá početnější odpověď byla 31-40 let, celkem takto odpovědělo 32 respondentů (28,1 %). 20 respondentů (17,5 %) odpovědělo, že se nachází ve věkové kategorii 26-30 let. V kategorii ve věku 18-25 let odpovědělo celkem 15 respondentů (13,2 %). Nejméně respondentů zvolilo jako svou odpověď kategorii ve věku 51-60 let, celkem 5 (4,4 %) a 61 let a víc, ve stejném počtu, tedy celkem 5 (4,4 %).

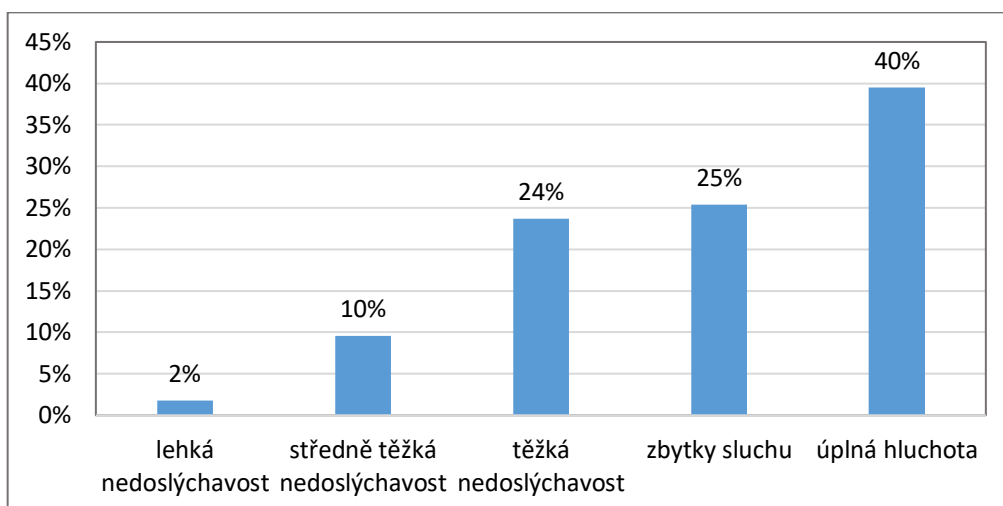
Otázka č. 3: Jsem...



Graf č. 3: Zaměstnanost respondentů

Z otázky č. 3 můžeme zjistit stav zaměstnanosti osob se sluchovým postižením. 91 osob (79,8 %) je zaměstnáno, nezaměstnaných je 13 osob (11,4 %). Dotazník vyplnilo i 10 studentů (8,8 %).

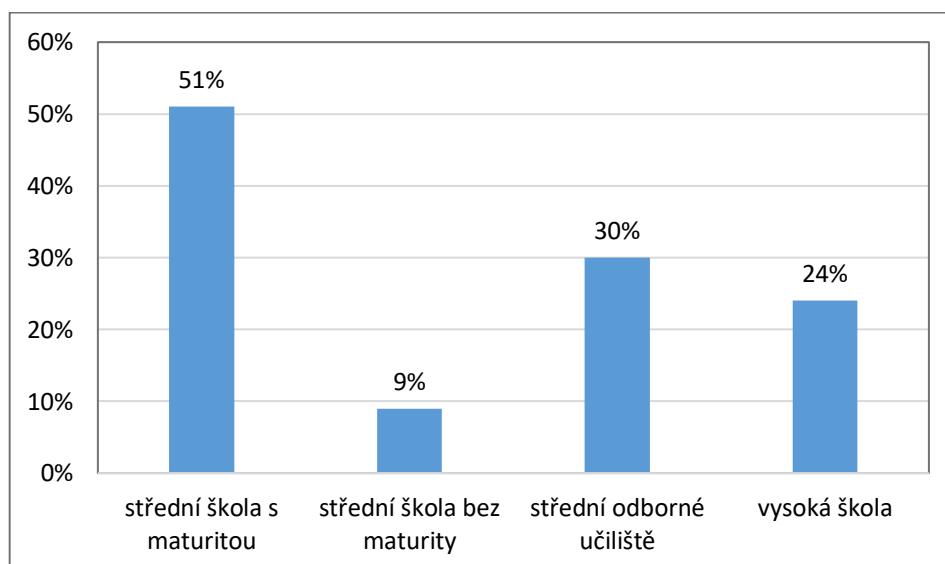
Otázka č. 4: Typ sluchové vady



Graf č. 4: Sluchová vada respondentů

Z grafu č. 4 vyplývá, že nejvíce respondentů má úplnou hluchotu v celkovém počtu 45 (39,5 %), druhá nepočtenější skupina je tvořena osobami se zbytky sluchu, jež tuto odpověď vyplnilo v celkovém počtu 29 (25,4 %) respondentů. Třetí nejčastěji uváděná odpověď byla těžká nedoslýchavost, celkem 27 (23,7 %), čtvrté místo tvoří středně těžká nedoslýchavost, celkem 11 (9,6 %) a nejméně respondentů se sluchovým postižením jsou s lehkou nedoslýchavostí, celkem 2 (1,8 %).

Otázka č. 5: Vzdělání



Graf č. 5: Vzdělání respondentů

Z grafu č. 5 se dozvídáme, že nejvíce respondentů vystudovalo střední školu s maturitou, celkem 51 (44,7 %) a na druhém místě je střední odborné učiliště, v celkovém počtu 30 (26,3 %). Vysokou školu má celkem 24 (21,1 %) respondentů a střední školu bez maturity pouze 9 (7,9 %) osob.

Otázka č. 6: Jaký obor máte vystudovaný?

¹Seznam odpovědí č. 1:

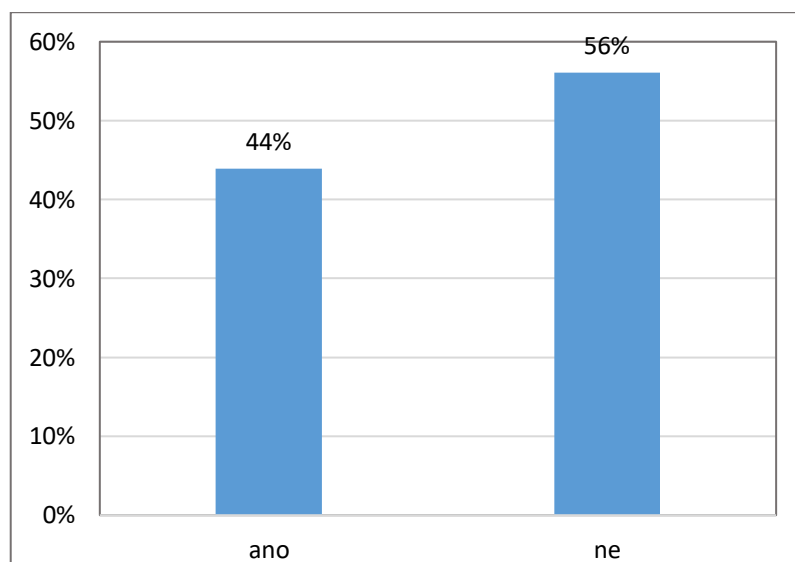
- sociální činnost
- Aplikována informatika
- Kuchař (3x)
- Speciální pedagogika (5x)
- Informatika technologie
- Truhlář
- pedagoga
- Nabytkarska vyroba
- Kadernik
- Specialni pedagogika
- Sociální práce (3x)
- Pedagogická činnost
- Aranže
- Damska Krejčová (2x)
- svadlena
- speciální pedagogika
- Speciální pedagogika a geografie
- Jednou
- Cestovní ruch
- zahradnictví
- Dámská Krejčová (2x)
- Studuji ČNES a psychologii
- Pedagogika
- oděvní průmyslovka
- Rodinná škola obor sociální péče
- Předškolní a mimoškolní pedagogika
- pedagogickou fakultu
- Kadeřnice
- Podnikání
- Kozmetička
- Rodinná škola
- hotelnictví
- Nic
- Jamu
- Střední pedagogická škola
- Informační technologii počítač
- Výtvarná tvorba
- Pegagogická škola
- Svadlena
- Cestina v komunikaci neslysicich
- Bizuterie (2x)
- Bizu
- SPŠE
- Krejčí
- PřF UK Molekulární biologii a biochemii + neurobiologii a fyziologii živočichů
- kuchar
- Kuchařka a číšník

¹ Odpovědi respondentů nebyly upravovány, s cílem poukázat na jejich gramatickou stránku českého jazyka. O této problematice pojednává podkapitola 2.2.2.

- Právo
- Aplikovaná informatika a Speciální pedagogika
- Obchodní akademie
- Elektronické počítačové systémy
- Jsem vyučená dámskou křejčovou v Praze, jsem pracovala šičkou v Kroměříži 45 let a vloni v květnu jsem dostala starobní důchod
- Zamecník
- ekonomika
- zemědělský
- Podlahář
- Přírodovědné lyceum
- Sociální
- Zámečník
- Prodavačské práce
- Informační technologie (3x)
- SpgS
- montáž
- Počítačové systémy
- Pekařka
- Truhlář s maturitou
- Kuchař - číšník
- Strojírenství
- Zdravotní laborant
- Čeština v komunikaci neslyšících
- Učitelství pro 1.stupen, speciální pedagogika
- SPŠ oděvní
- Oděvní průmyslové
- Gymnázium
- Pánská Krejčová
- Zubní technik
- Čalouník
- střední ekonomická škola
- Střední průmyslová oděvní škola
- 1
- přírodovědecký obor
- Švadlena (2x)
- strojní mechanik a zařízení
- Cukrář
- Gymnázium, obor přírodovědný, Střední průmyslová škola stavební, obor Pozemní stavitelství
- Finance
- Vyšší odborná škola- zubní technik
- Reprodukční grafik pro média
- Gymnázium pro sluch.post.
- Učitelství německého jazyka pro střední školy
- Stříhá krejčova
- Zdravotní laborant, Technologie potravin
- Diplomovaná všeobecná sestra
- SZŠ
- Sladovník, hudba (před ztrátou sluchu)
- Prodavačka
- Damska krejčova
- Všeobecné gymnázium
- Nemám
- Pedagogika - předškolní a mimoškolní

V otázce č. 6 respondenti volně odpovídali, jaký obor vystudovali. Nejvíce se objevuje odpověď speciální pedagogika, sociální činnost/práce, informační technologie, kuchař a další.

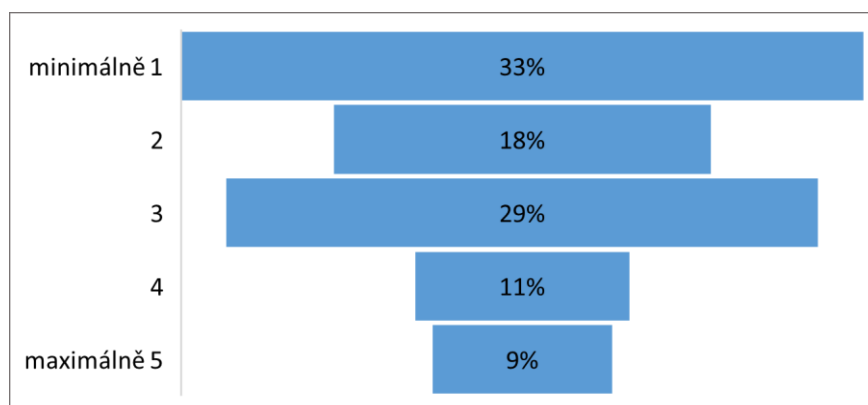
Otázka č. 7: Hledali jste/hledáte si práci na internetu (např. Jobs, Indeed apod.)?



Graf č. 6: Hledání práce na internetu

V otázce č. 7. 50 (43,9 %) respondentů zvolilo odpověď ano, druhá polovina respondentů, celkem 64 (56,1 %) naopak zvolili možnost ne.

Otázka č. 8: Nakolik Vám pomohl internet najít si zaměstnání?

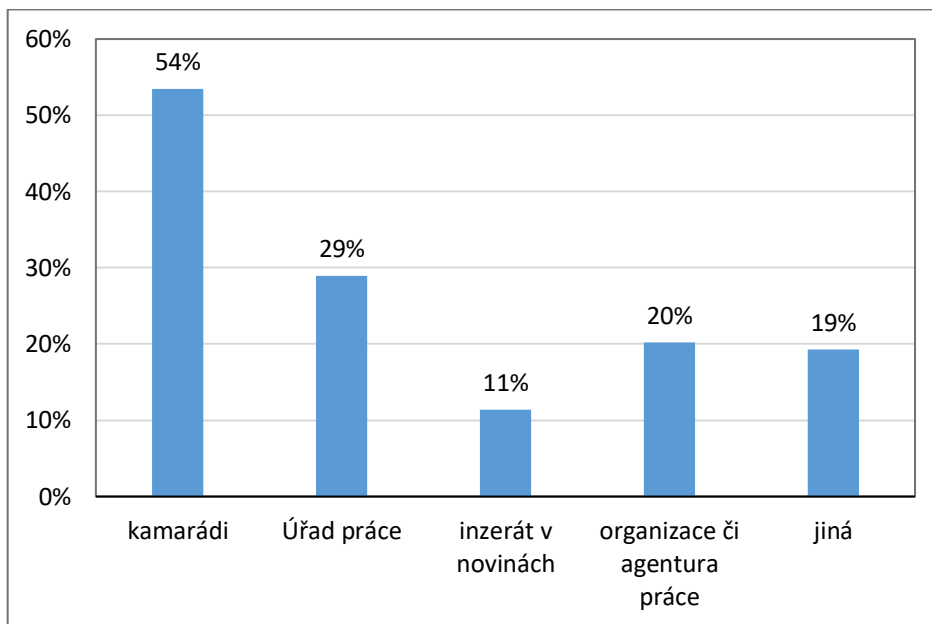


Graf č. 7: Měření názoru, jak internet pomáhá v hledání zaměstnání

Na otázku č. 8 respondenti měli možnost pomocí Likertovy škály zvolit odpověď, nakolik jim pomohl internet najít si zaměstnání. Nejvíce odpovědí bylo zaznamenáno u čísla 1 (minimálně), kde tuto možnost zvolilo 38 (33,3 %) respondentů. Druhá nejpočetnější

odpověď byla zaznamenána u čísla 3 (napůl), celkem 33 (28,9 %) respondentů. U možnosti číslo 2 zaškrtno odpověď 21 (18,4 %) respondentů. Předposlední častá odpověď byla zaznamenána respondenty u čísla 4, celkem 12 (10,5 %). Nejméně zvolená možnost byla číslo 5 (maximálně), kterou zvolilo pouze 10 (8,8 %) respondentů.

Otázka č. 9: Jak si hledáte/hledali práci, pokud jste nevyužili internet?



Graf č. 8: Způsob hledání zaměstnání

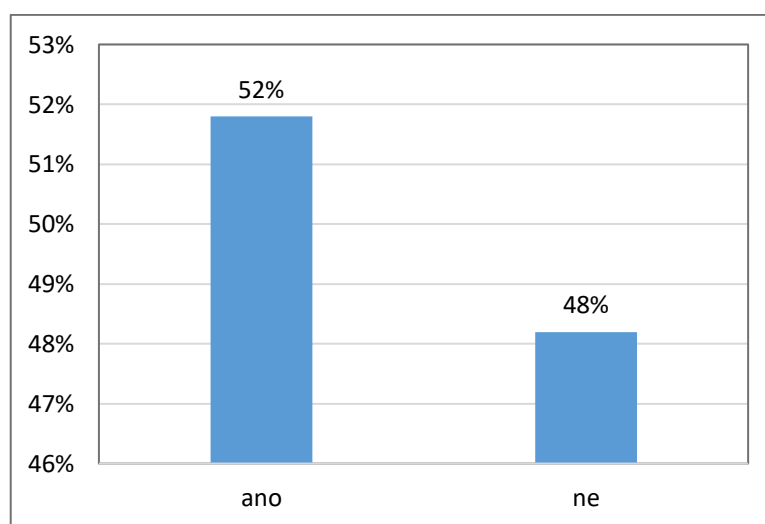
Seznam odpovědí č. 2 (uvedené v „jiná“):

- První zaměstnání přes mého otce, další zaměstnání sama
- Přes školu, přes známé, přes mou reputaci atd
- Praxe v nemocnici do které jsem šla pracovat
- Samostudiem a výsledky práce na PC.
- od vyučení do teď stejná práce
- Oslovení jednotlivých firem
- Znamy rodina a pratele
- Navstevovala osobne
- Byla jsem oslovena.
- Osobně v nemocnici
- přes kolegu z VŠ
- přes známosti
- Osobní u šéfa
- Přes reditele
- Přes známosti
- Tichý svět
- nevyužito
- pronajem
- Dědeček
- Rodiče
- rodina
- Známý

V otázce č. 9 si mohli respondenti vybrat z více odpovědí. Z grafu lze vyčíst, že nejvíce respondentů v celkovém počtu 61 (53,5 %) si našlo práci přes kamarády, druhá nejčastější odpověď byla zaznamenána u Úřadu práce, kde počet respondentů je 33 (28,9 %). Třetí nejčastější odpověď je u organizaci či agentury práce, kde je celkový počet 23 (20,2 %). Mezi nejméně volené odpovědi patří inzerát v novinách, celkem 13 (11,4 %), možnost „jiné“ zvolilo 22 (19,3 %) respondentů.

Ze seznamu odpovědí č. 2 je zřejmé, že nejvíce pomohli zaměstnání zprostředkovat známosti a rodina.

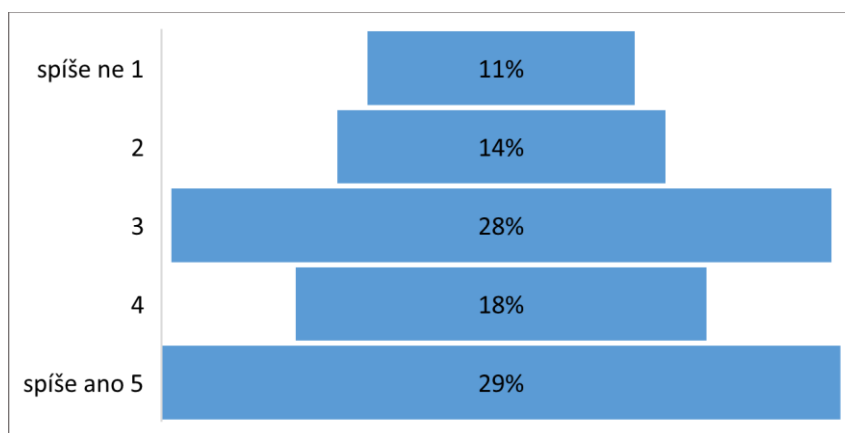
Otázka č. 10: Odmítl Vás někdy zaměstnavatel zaměstnat kvůli komunikaci (sluchovému postižení)?



Graf. č. 9: Odmítnutí ze strany zaměstnavatele

V otázce č. 10 měli respondenti odpovědět, zda jim zaměstnavatel neumožnil vykonávat profesi z důvodu sluchového postižení. Dle grafu můžeme říci, že nejpočetnější skupinu tvoří odpověď ano, kterou zvolilo 59 (51,8 %) respondentů. Mezi druhou zvolenou odpověď patří ne, která měla 55 (48,2 %) respondentů.

Otázka č. 11: Cítíte se kvůli tomu diskriminováni?



Graf č. 10: Cítí se osoby se sluchovým postižením diskriminovány?

Na otázku č. 11 respondenti měli opět možnost pomocí Likertovy škály zvolit odpověď, zda se cítí diskriminováni. Z grafu je patrné, že nejvyšší počet respondentů zvolilo možnost u čísla 5 (spíše ano), celkem se jedná o 33 (28,9 %) respondentů. Druhou pozici v četnosti odpovědí má odpověď číslo 3 (napůl), celkem takto odpovědělo 32 (28,1 %) respondentů. 20 (17,5 %) respondentů uvedli odpověď číslo 4. Předposlední četnost odpovědí zaznamenáváme u čísla 2, kterou zvolilo 16 (14 %) respondentů. Poslední, nejméně volená odpověď mezi respondenty je číslo 1 (spíše ne), celkem 13 (11,4 %).

Otázka č. 12: Jaké je Vaše zaměstnání?

Seznam odpovědí č. 3:

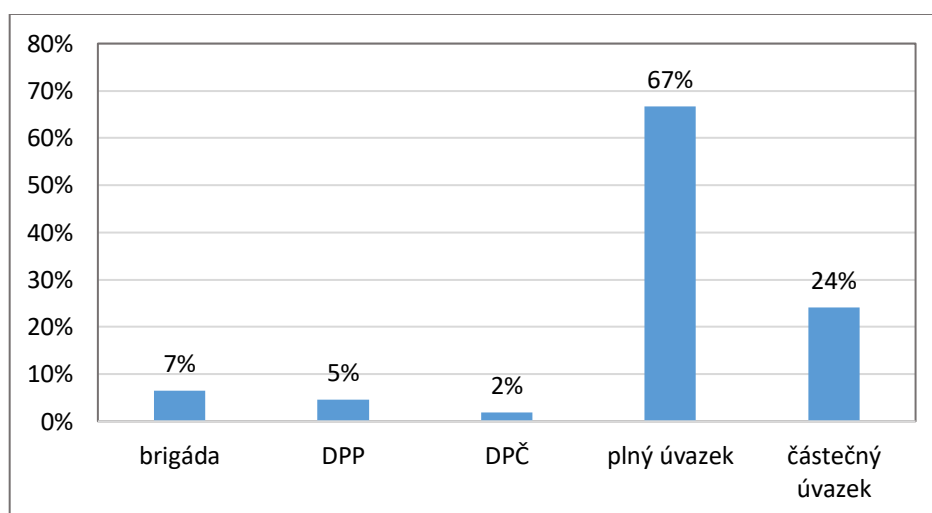
- práce v kavárně
- Programátor
- kuchař
- Číšníka
- Dělník v elektromotory
- učitelka
- Bupospol
- Uklizecka (3x)
- Uřednice
- Zadne
- V kanceláři
- Blbě
- Operátor a sklad
- speciální pedagog
- Vedoucí lektorů
- Montážní práce
- Cukrarka
- Tlumočnick zj
- zahradník
- Balící dělnice
- Asistent pedagoga (2x)
- Pomocné práce ve skladu surovin
- pracovnice v soc.sluzbách
- Skladnice (2x)
- Kadeřnice
- Operátorka ve výrobě

- Prádelna
- Domácnost
- validace, lektor
- Dělník (2x)
- Osobní asistentka
- Asistentka pedagoga
- Operátor balení
- Kreativička
- Asistent pedagoga
- Svadlena (2x)
- Zivnostnik
- Elektronice (2x)
- Delnice
- Uklízečka v restauraci
- Vědkyně
- nic (2x)
- Balení
- Právnička
- Programátor, lektor znakového jazyka, pracovní odborník
- Odborný referent
- Operatorka na lince
- bývalá šička Odemon firma v Kroměříži
- Leel coils europe
- archivace
- ošetřovatel skotu
- Dopravní pásy Duba
- Sociální pracovník
- Admin s klienty
- Konzultant
- Tiskař
- Kompletářka ve výrobě
- Zahradnice
- Obsluha
- elektromontaz
- Žádné
- Balic
- Asistent pedagoga + provozní manažer kavárny pro SP
- Operátor výroby
- Pedagog
- Skladník
- Bohužel hluch
- Laborantka v mikrobiologii
- Učitelka
- prodavačka
- Učitelka ZŠ speciální
- Operátor
- Dálnice montáže traktora
- Referentka
- Pedagogická asistentka
- Ateliér střih videa
- uklízečka
- sociální pracovník, výkumný pracovník
- Zetor kovárna
- Manipulant v chráněné dílně
- Tajemnice
- účetní
- Zubní technik
- Lektorka, grafička, moderátorka, spíš jsem umělecká stěhovačka, kde pracuji - kdekoliv :)
- Administrativní pracovník
- Pracovník v sociálních službách
- Duchdkyne
- Zdravotní laborant v nemocnici

- Zdravotní sestra
- Sociální pracovnice
- Redaktor, webmaster, tester.
- Důchodkyně
- Uklízečka
- Kompletarka
- Nezaměstnaný
- Řidič/skladník
- Dělnice
- Administrativa a pracovník v SS (2 pozice v jednom práci)

V otázce č. 12 respondenti odpovídali na volnou otázku. Z uvedeného seznamu je znatelná různorodost profesí, ve kterých respondenti pracují. Nejvíce se zde objevuje odvětví pedagogické (učitelé, asistenti pedagoga), dále IT (práce s počítačem), dělnictví, lektor znakového jazyka a další.

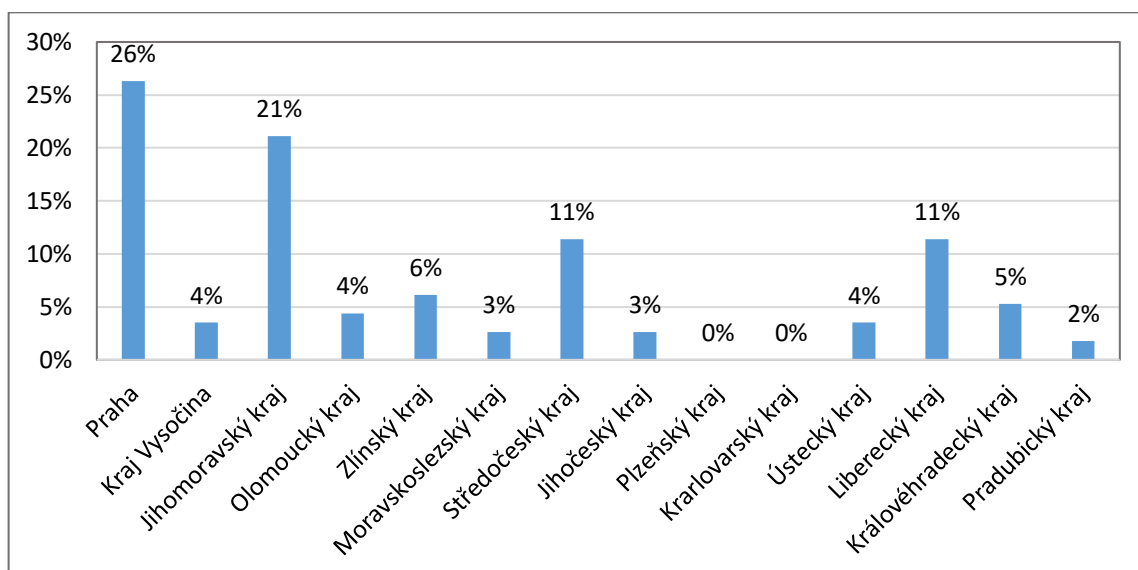
Otázka č. 13: Jaký máte úvazek?



Graf č. 11: Úvazek v zaměstnání

Sloupce grafu č. 11 poukazují na to, že nejvíce respondentů, celkem 72 (66,7 %) jsou v plném úvazku, dále v částečném úvazku, ve kterém je 26 (24,1 %) respondentů. 7 (6,5 %) respondentů zvolilo odpověď brigádu, DPP zvolilo celkem 5 (4,6 %) respondentů a poslední odpověď, DPČ zvolilo celkem 2 (1,9 %) respondentů.

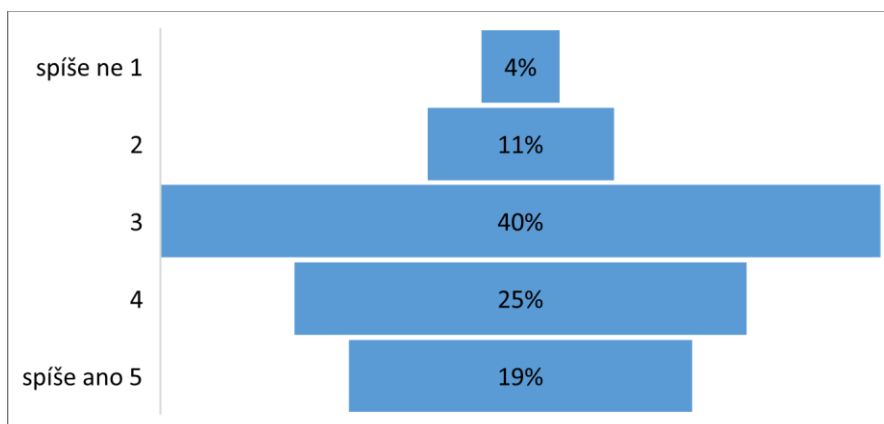
Otázka č. 14: V jakém kraji pracujete?



Graf č. 12: Kraj, ze kterého pochází osoby se SP

V otázce č. 14 respondenti odpovídají, v jakém kraji pracují. V celkovém počtu 30 (26,3 %) respondenti pracují v Praze. Druhý nepočetnější kraj, ve kterém respondenti pracují, je Jihomoravský kraj, celkem 24 (21,1 %). Na třetím místě jsou dva kraje se stejným počtem, a to Středočeský a Liberecký kraj, celkem 13 (11,4 %). Další v početnosti se nachází Zlínský kraj, kde pracuje 7 (6,1 %) respondentů. V Královéhradeckém kraji pracuje 6 (5,3 %) respondentů. Olomoucký kraj byl zvolen v celkovém počtu 5 (4,4 %). Se stejným počtem, celkem 4 (3,5 %) respondentů pracuje v kraji Vysočina a Ústeckém. V Moravskoslezském a Jihočeském kraji pracuje v celkovém počtu 3 (2,6 %) respondentů. Nejméně respondentů, celkem 2 (1,8 %), pracuje v Pardubickém kraji. V Plzeňském a Karlovarském kraji nepracuje žádný z respondentů.

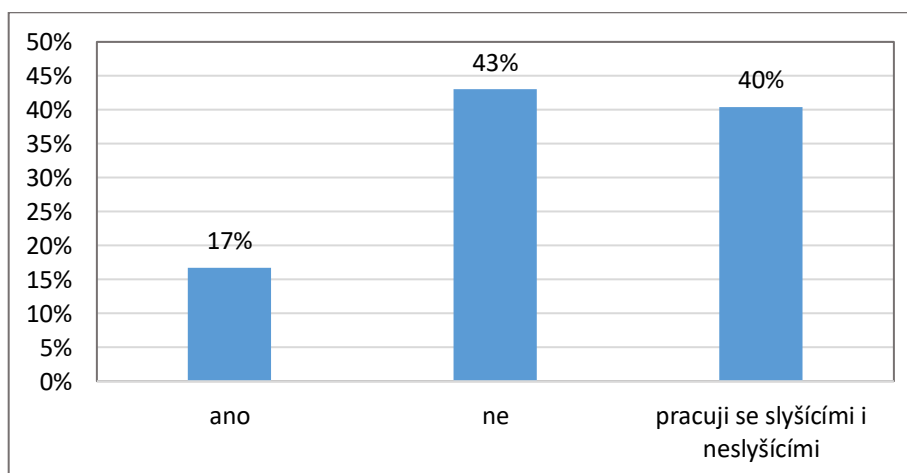
Otázka č. 15: Myslíte si, že Vám sluchové postižení snižuje šance při uplatnění na trhu práce?



Graf č. 13: Měření názoru, zda sluchové postižení snižuje šanci na trhu práce

Z grafu č. 13 vyplývá, že respondenti nejčastěji volili odpověď číslo 3 (napůl), celkem 46 (40,4 %), další nejčastější odpověď bylo číslo 4, které zvolilo 29 (25,4 %) respondentů. Možnost číslo 5 (spíše ano) zvolilo 22 (19,3 %) respondentů. Nejméně odpovědí bylo u čísla 1 (spíše ne), celkem 5 (4,4 %), číslo 2 zvolilo 12 (10,5 %) respondentů.

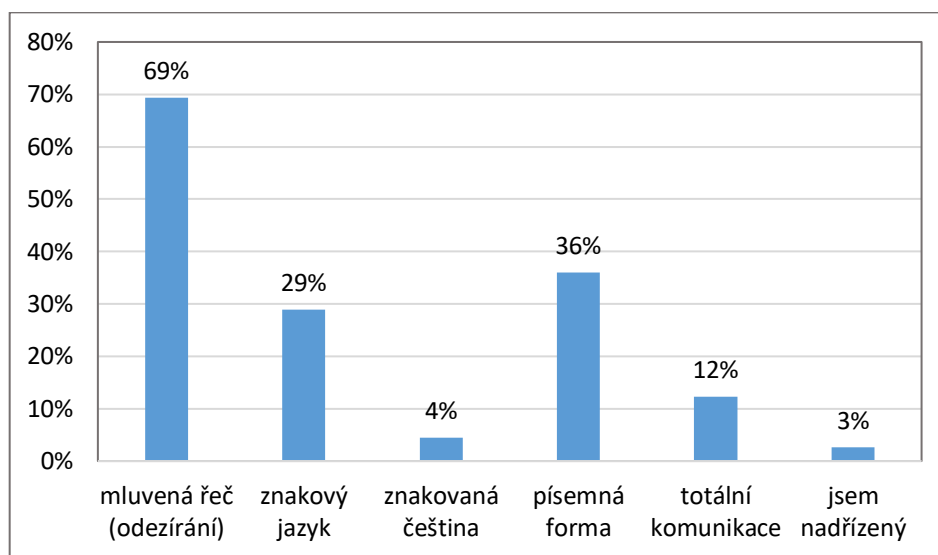
Otázka č. 16: Pracujete s neslyšícími osobami?



Graf č. 14: Práce s osobami slyšícími, neslyšícími

Graf č. 14 nám ukazuje, že nejvíce volená odpověď na otázku byla, že respondenti pracují se slyšícími, celkem 49 (43 %). 46 (40,4 %) respondentů uvedlo, že pracují se slyšícími i neslyšícími. S neslyšícími osobami pracuje celkem 19 (16,7 %) respondentů.

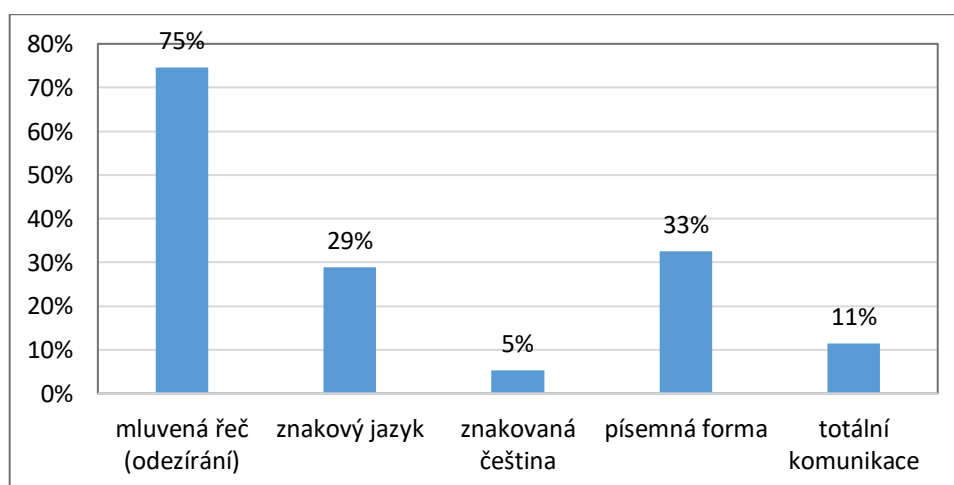
Otázka č. 17: Jakým způsobem v zaměstnání komunikujete s Vaším nadřízeným?



Graf číslo 15: Komunikace v zaměstnání s nadřízeným

V grafu č. 15 se dozvídáme, jakým způsobem neslyšící komunikují se svým nadřízeným v zaměstnání. V celkovém počtu 79 (69,3 %) respondenti nejčastěji nejvíce komunikují mluvenou řečí. Druhým nejčastějším komunikačním systémem u respondentů je písemná forma, celkem 41 (36 %). Další nejčastěji uváděným komunikačním systémem je znakový jazyk, v celkovém počtu 33 (28,9 %). Totální formu komunikace uvedlo celkem 14 (12,3 %) respondentů, znakovanou češtinu pouze 5 (4,4 %) a 3 (2,6 %) respondenti uvedli, že jsou nadřízenými.

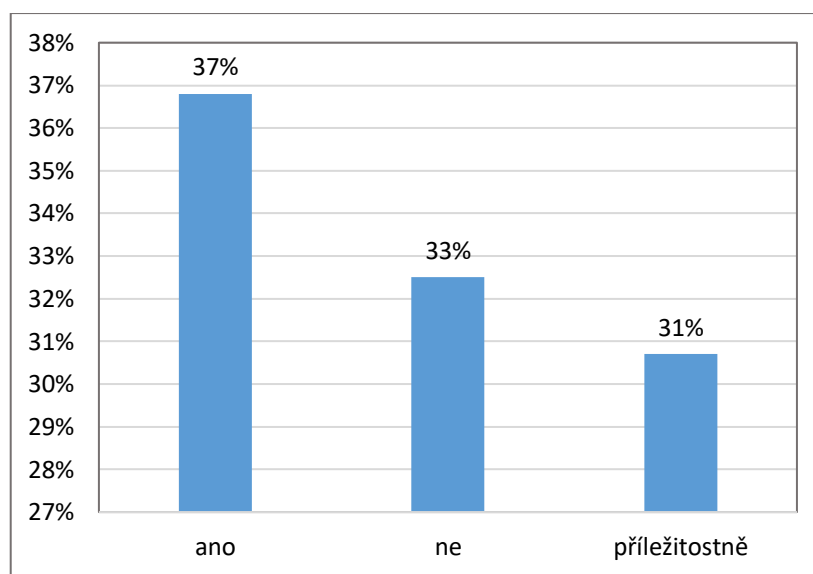
Otázka č. 18: Jakým způsobem v zaměstnání komunikujete s kolegy?



Graf č. 16: Komunikace v zaměstnání s kolegy

V otázce č. 18 respondenti odpovídají, jakým způsobem komunikují ve svém zaměstnání s kolegy. Nejvíce volenou variantou byla mluvená řeč (odezírání), v celkovém počtu 85 (74,6 %). Druhá nejčastější odpověď byla písemná forma, kterou zvolilo celkem 37 (32,5 %) respondentů. Znakový jazyk se uchytil na třetím místě, celkem ji využívá 33 (28,9 %) respondentů. Totální komunikaci užívá celkem 13 (11,4 %) respondentů, znakovanou češtinu pouze 6 (5,3 %).

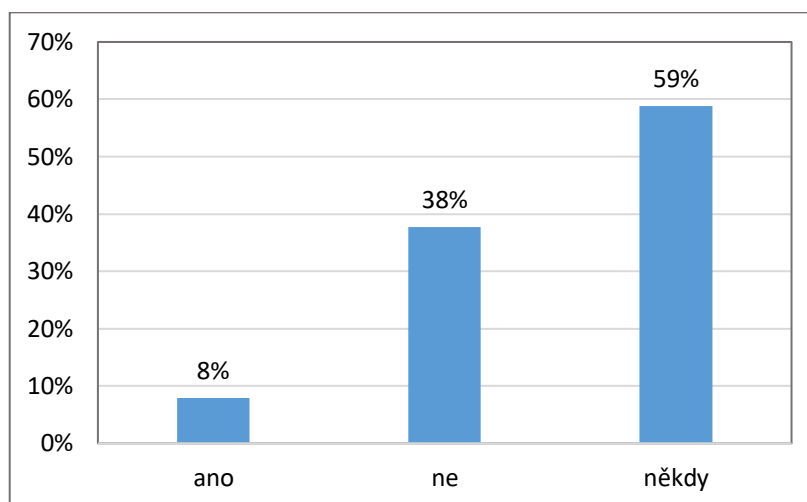
Otázka č. 19: Využíváte při důležitých jednáních (porada) tlumočnicka nebo jinou osobu (rodina, kamarád), která Vám tlumočí?



Graf č. 17: Využívání tlumočnických služeb

V otázce č. 19 respondenti odpovídají, zda užívají tlumočnických služeb. V celkovém počtu 42 (36,8 %) respondentů tlumočnické služby využívá. Tyto služby nevyužívá celkem 37 (32,5 %) respondentů. Odpověď příležitostně využilo 35 (30,7 %) respondentů.

Otázka č. 20: Máte problém se v zaměstnání se dorozumět?



Graf č. 18: Problémy s komunikací

V otázce č. 20 respondenti odpovídají, zda mají problém se v zaměstnání dorozumět. Tento problém má celkem pouze 9 (7,9 %) respondentů. V celkovém počtu 67 (30,7 %) respondentů uvedlo odpověď někdy. S tímto problémem se neseťkává celkem 43 (37,7 %) respondentů.

Otázka č. 21: Pokud jste zvolili možnost ano/někdy, jak tento problém řešíte?

Seznam odpovědí č. 4:

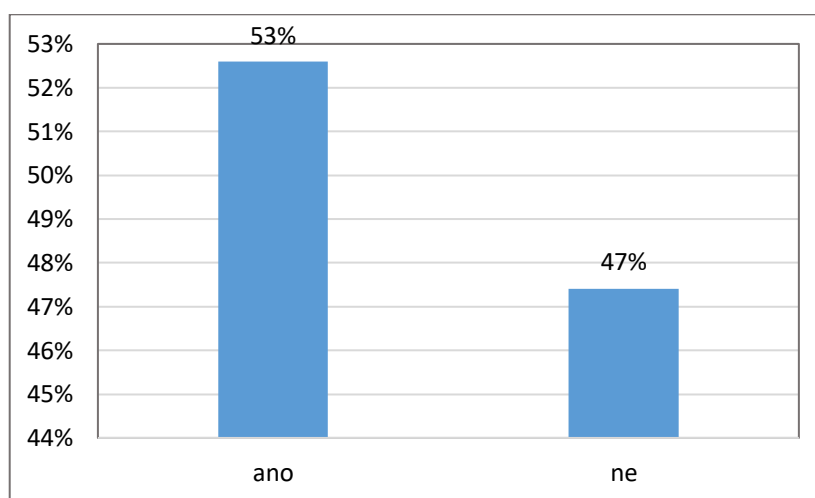
- zopakování věty, napsání na papír
- Opakování vět / ignorance
- Nevím (3x)
- slyšící má přehled jinak
- Nový zaměstnanec a občas nepochopili
- Podla artikulace, formu z ust. Nebo aplikaci cez google prekladac
- Poptam kolegyni o cem to bylo
- Poprosím, aby pomalu a pěkně artikulovali nebo poprosím, aby mi zopakovali to, co říkali. V horším případě poprosím o písemnou formu.
- Trpělivosti, znovu se zeptám
- U soudu,
- Žádný
- nic
- Poprosím o psaní, zopakování s výraznější artikulací, gestikulaci apod.
- Nesnažili se odezírat
- Někdy
- zeptám formou ZJ nebo písemnou.
- Nefunguje

- Napsat na papír
- Písemnou formou
- Bojuji
- Ne (2x)
- Hlavně komunikace, taky nema zkušenosti neslyšící kultura jaky typ
- Tlumocenim
- když nerozumím, opakuje znovu, abych rozumněla
- Poprosím jiného
- Písemně
- tlumocnik
- Záleží ostatni
- Jako obvykle u neslyšící nějaké nedorozumění či nepochopení u slyšící
- Pomalu zopakovat
- Nemám problém
- Zatím nic
- xkrát opakovat dokud nebudu rozumět
- nějak domluvou
- Kolega mi potom přetlumočí
- Hlavně pomalu odezírat a vysvětlit klidne rozumné říct
- Něco ve výrobě nebo k nedorozumění podepsat papír např. daň, smlouva, někdy stěžovat o málo peněz když velmi dobře makám
- Kolegové a vedoucí
- ne
- dá se řešit, oni musejí ještě vysvětlí jinak
- -
- Školení s více osobami
- Cizí slovo
- Neodkladat, ale hned ten problem řešit a rict na rovinu, co se nám nelíbí a zatím to funguje
- Kolega, který mě jako neslyšící chápe, tak si s někým poradí nebo písemnou formou
- Některé mluvi rychle... nechytim rozumět
- Pomáhají mi kolegyně (hlavně telefonování)
- Dlouhá doba vzájemného pochopení. Problém dlouhých vet
- ptám se znovu, když nerozumím
- Někdy, tak oni musí psát do papíru pak mě dali
- Komunikace kvuli klice uklizecka
- Komunikace
- Tlumočník
- písemná komunikace, skype, emaily
- Hm, tak tři lidé hovoří - jeden z nich nerozumí aniž poslouchá a druhej vnímá pouze vlastní a neposlouchá a pak třetí člověk prostě pouze mluví ani vlastně nerozumí své řeč (= co právě mluvím? tak mluvím mluvím). Tomu máme ve světě problém s pozorností. :)

- Opakování řečeného, odezírání
- Někdy se ptám
- Píšete potřebu tlumočníka. Já nechci nic tlumočit, komunikuji česky
- Spis jde o to, že jsme hned za blbce. Trpím tinnitem, vycerpává mě to. Mají problém čas od času s námi komunikovat, takže abychom jim rozuměli.

Mezi nejčastěji uváděné odpovědi patří – zopakování sděleného, žádost o pomalejší mluvení, lepší artikulace, napsání informace na papír, případně potřebují obsah přetlumočit.

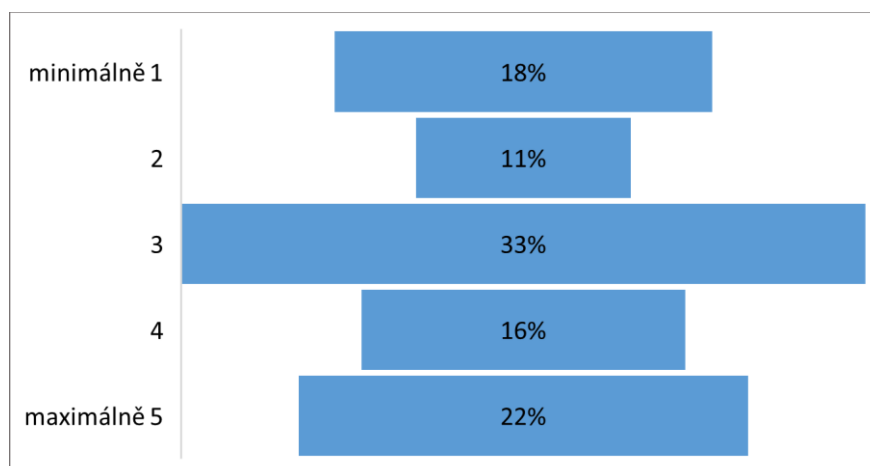
Otázka č. 22: Užíváte v zaměstnání kompenzační pomůcky (sluchadla, KI...)?



Graf č. 19: Užívání kompenzačních pomůcek

V otázce č. 22 se dozvídáme, zda respondenti kompenzují sluchové postižení. Kompenzační pomůcky používá celkem 60 (52,6 %) respondentů. Žádné kompenzační pomůcky nemá celkem 54 (47,4 %) respondentů.

Otázka č. 23: Nakolik Vám tato pomůcka usnadňuje komunikaci ve Vašem povolání?

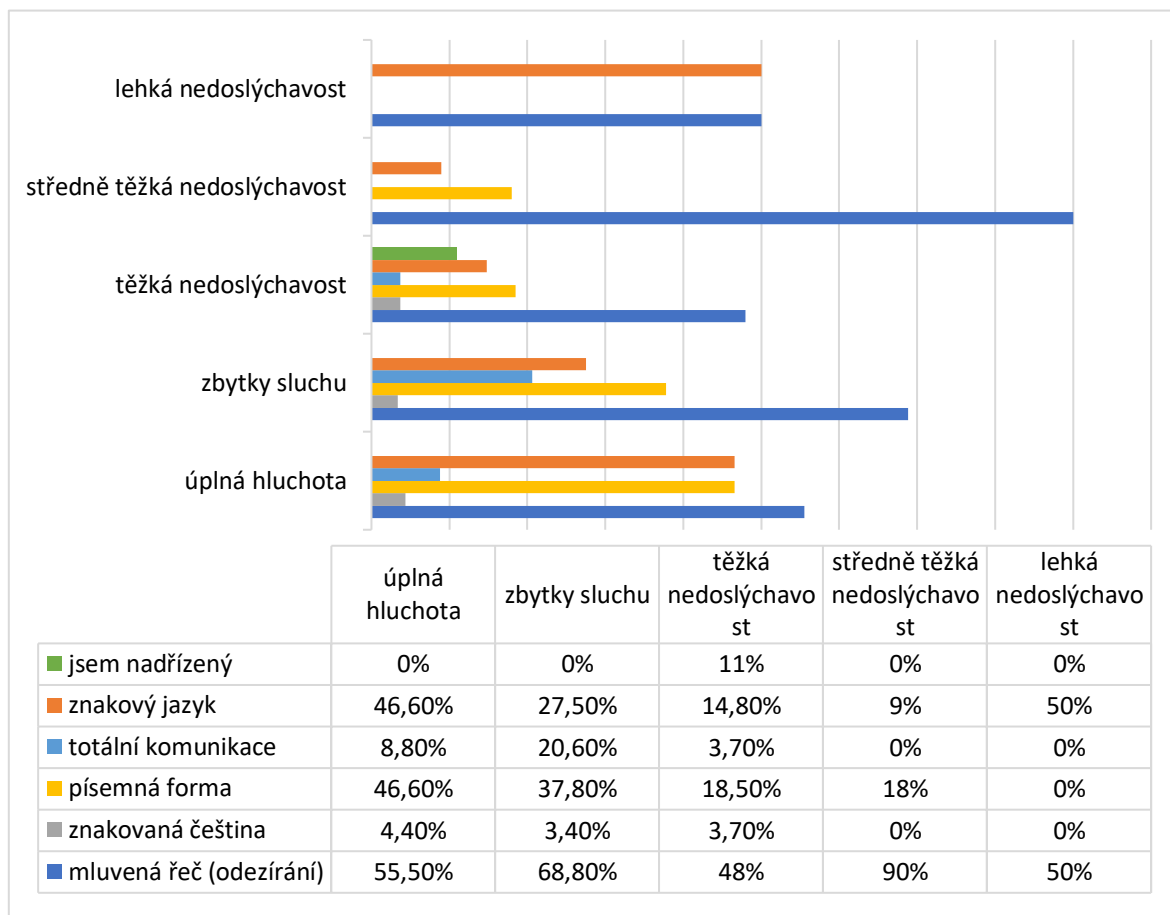


Graf č. 20: Měření, nakolik pomáhá kompenzační pomůcka v komunikaci

Z grafu č. 20 vyplývá, že respondenti nejčastěji volili odpověď číslo 3 (napůl), v celkovém počtu 38 (33,3 %). Druhá nejčastější odpověď byla zaznamenána u čísla 5 (maximálně), celkem 25 (21,9 %). Minimálně (číslo 1) pomáhají kompenzační pomůcky celkem 21 (18,4 %) respondentům. Odpověď číslo 4 zvolilo celkem 18 (15,8 %) respondentů. Poslední, nejméně používaná odpověď, číslo 2, byla zvolena celkem 12 (10,5 %) respondenty.

4.4 Interpretace získaných dat

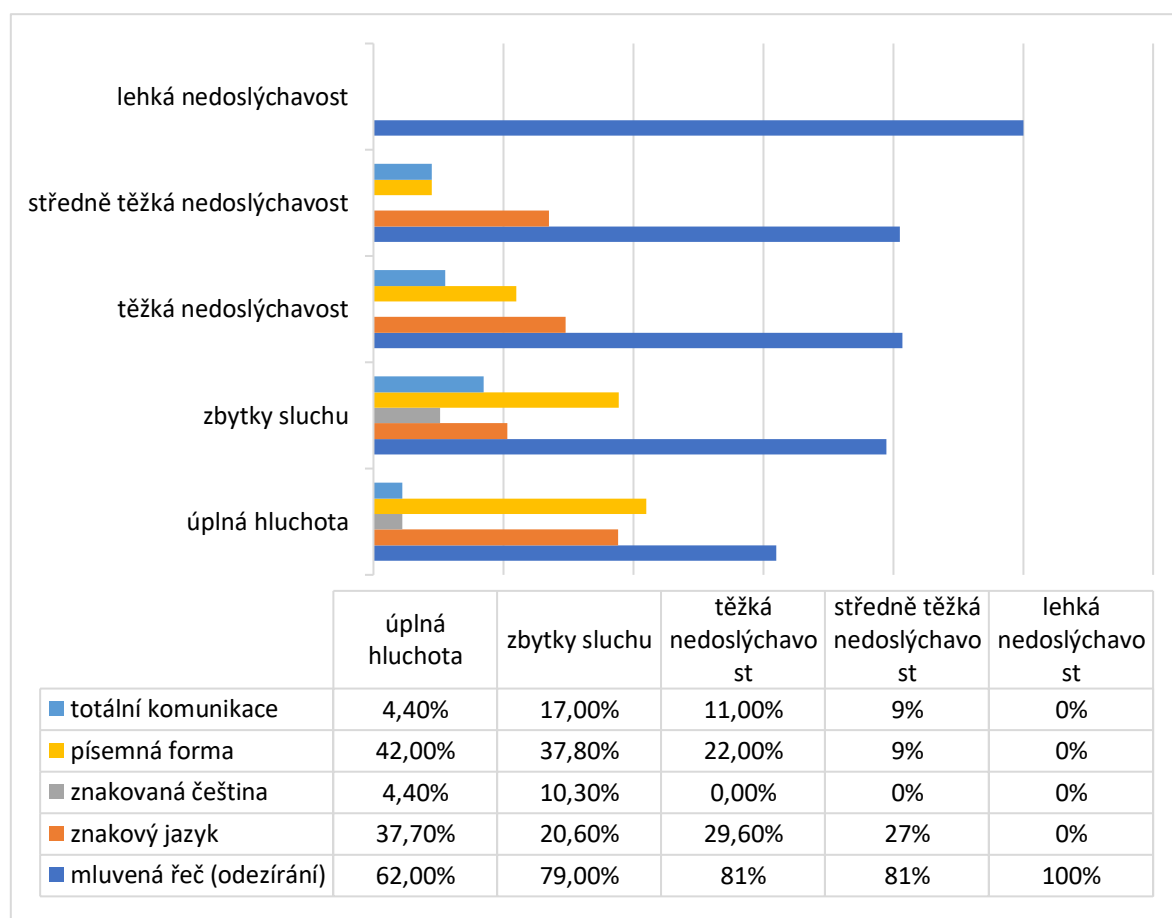
Abychom zjistili, jakými druhy komunikace se osoby se sluchovým postižením dorozumívají v rámci uplatnění se na trhu práce či v zaměstnání, musíme porovnat otázky, a to, jakým způsobem respondenti komunikují s nadřízenými a kolegy a zda mají problém s dorozumíváním (s komunikací).



Graf s tabulkou č. 1: Vztah sluchové vady ke komunikačním formám s nadřízenými

V otázce č. 17 respondenti odpovídali, jakým způsobem v zaměstnání komunikují s nadřízenými, přičemž vybírali více odpovědí. Zde v grafu s tabulkou č. 1 porovnáváme vztah sluchové vady a komunikaci s nadřízeným. Osoby s lehkou nedoslýchavostí volily jako nejčastější formu komunikace mluvenou řeč a znakový jazyk, a to ve stejném počtu, celkem 2 (50 %). Osoby se středně těžkou nedoslýchavostí nejčastěji volily mluvenou řeč, v celkovém počtu 10 (90 %). Mezi další užívanou formu komunikace uvedli písemnou formu, celkem 2 (18 %) a 1 (9 %) respondent zvolil i znakový jazyk. Osoby s těžkou nedoslýchavostí jako nejčastější odpověď uváděli mluvenou řeč, celkem 13 (48 %) respondentů, následně písemnou formu, v celkovém počtu 5 (18,5 %). Znakový jazyk byl zvolen celkem 4 (14,8 %) respondenty a znakovaná čeština spolu s totální formou

komunikace byly zvoleny celkem 1 (3,7 %) respondentem. 3 (11 %) respondenti uvedli, že jsou nadřizenými. Osoby se zbytky sluchu nejvíce využívají mluvenou formu, celkem 20 (68,8 %) respondentů, 11 (37,8 %) z nich zvolilo písemnou formu, 8 (27,5 %) respondentů znakový jazyk, totální komunikaci zvolilo v celkovém počtu 6 (20,6 %) respondentů. Znakovanou češtinu vybral 1 (3,4 %) respondent. S úplnou hluchotou nejvíce komunikují též mluvenou formou, celkem 25 (55,5 %) respondentů, písemná forma a znakový jazyk byl zvolen ve stejném počtu, celkem 21 (46,6 %) respondenty. Totální komunikaci zvolili 4 (8,8 %) respondenti a znakovanou češtinu celkem 2 (4,4 %) respondenti.

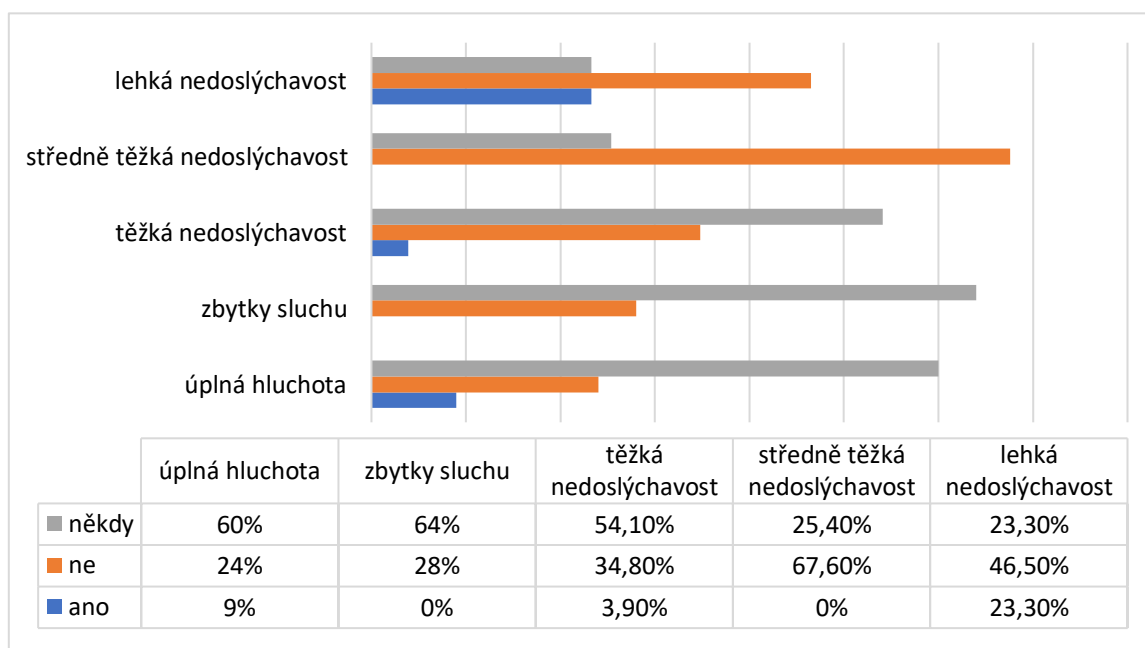


Graf s tabulkou č. 2: Vztah sluchové vady ke komunikačním formám s kolegy

Graf s tabulkou č. 2 nám znázorňuje rozdíl komunikace sluchově postižených s jejich nadřizenými a jejich kolegy. Při porovnání těchto dvou grafů vidíme patrný rozdíl, který není však markantní. Osoby s lehkou nedoslýchavostí komunikují s kolegy pouze mluvenou řečí, celkem 2 (100 %) respondenti. Se středně těžkou nedoslýchavostí volí nejčastěji mluvenou řeč, v celkovém počtu 9 (81 %) respondentů, znakový jazyk byl volen celkem 3 (27 %) respondenty a poslední dvě, tedy totální komunikace a písemná forma byla zvolena

ve stejném počtu, a to celkem 1 (9 %) respondent. S těžkou nedoslýchavostí nejčastěji volili opět mluvenou řeč, celkem 22 (81 %) respondentů, následně znakový jazyk, celkem 8 (29,6 %) respondentů. Písemnou formu zvolilo 6 (22 %) respondentů a poslední, totální komunikaci 5 (11 %) respondentů. Osoby se zbytky sluchu obdobně nejčastěji volili mluvenou řeč, v celkovém počtu 23 (79 %) respondentů, druhá v četnosti je písemná forma, celkem 11 (37,8 %) respondentů, následně znakový jazyk, celkem 6 (20,6 %) respondentů. Totální komunikaci zvolilo celkem 5 (17 %) respondentů a poslední, znakovanou češtinu celkem 3 (10,3 %) respondentů. Osoby s úplnou hluchotou nejvíce zvolili komunikaci mluvenou, v celkovém počtu 28 (62 %) respondentů. Písemnou formu používá celkem 19 (42 %) respondentů, znakový jazyk zvolilo 17 (37,7 %) respondentů. Znakovaná čeština a totální komunikace byla zvolena ve stejném počtu, celkem 2 (4,4 %) respondenti.

Zda mají osoby se sluchovým postižením se dorozumět v zaměstnání, uvádí graf č. 18 (viz výše). Tento problém má celkem 9 (7,9 %) respondentů. V celkovém počtu 67 (30,7 %) respondentů uvedlo odpověď někdy. S tímto problémem se neseťká celkem 43 (37,7 %) respondentů.

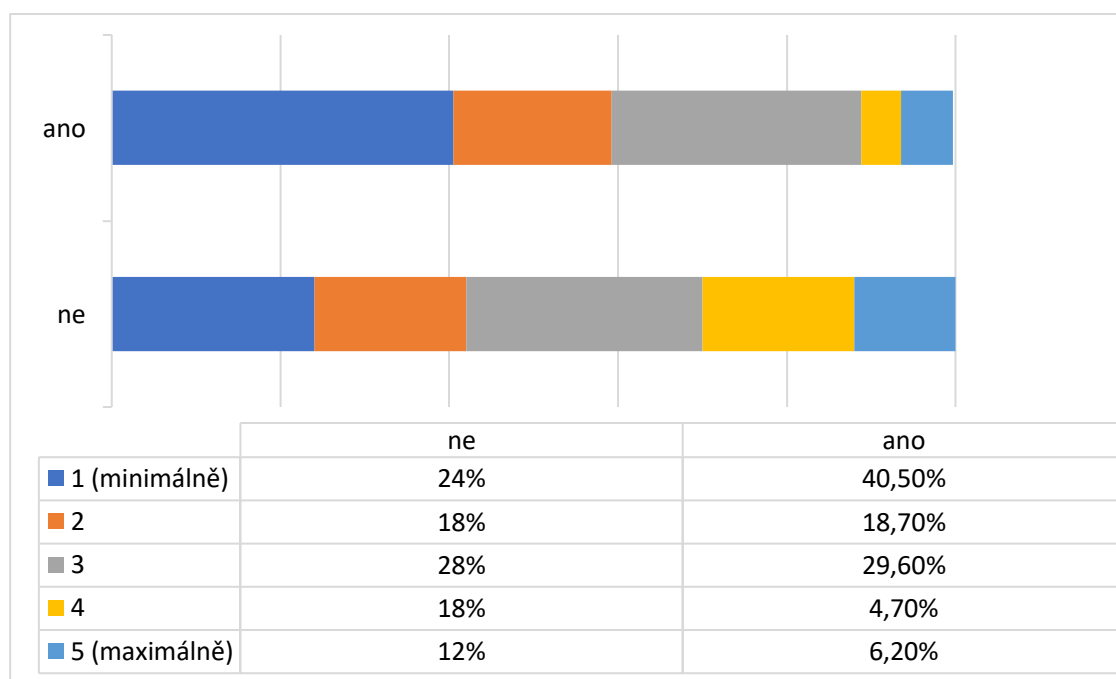


Graf s tabulkou č. 3: Vztah mluvené řeči a nedorozuměním

Graf s tabulkou č. 3 nám ukazuje, jak mluvená řeč u osob se sluchovým postižením vede k nedorozuměním v komunikaci. Celkem 93 respondentů využívá mluvenou řeč, ať už s nadřízeným nebo s kolegy. U úplné hluchoty byla nejvíce volena odpověď někdy, celkem 20 (60 %) respondentů, odpověď ne zvolilo celkem 8 (24 %) respondentů, poslední možnost ano, zvolili pouze 3 (9 %) respondentů. Osoby se zbytky sluchu nejčastěji volili možnost

někdy, celkem 16 (64 %) respondentů, možnost ne zvolilo 7 (28 %) respondentů. U osob s těžkou nedoslýchavostí byla obdobně nejčastěji volena odpověď někdy, celkem 16 (54,1 %) respondentů, možnost ne zvolilo 9 (34,8 %) respondentů a ano bylo zvoleno celkem 1 (3,9 %) respondentem. U osob se středně těžkou nedoslýchavostí nastává obrat, a zde již bylo nejvíce odpovědí u možnosti ne, celkem 8 (67,6 %) respondentů, možnost někdy zvolili celkem 3 (25,4 %) respondenti. S lehkou nedoslýchavostí se nejvíce setkáme s odpovědí ne, celkem 2 (46,5 %) respondentů, u možnosti „ano“ a „ne“ byl stejný počet, celkem 1 (23,3 %) respondent.

Pro zjištění, zda elektronická komunikace podle názoru osob se sluchovým postižením ulehčuje hledání zaměstnání, porovnáme otázky, jestli si hledají práci na internetu a nakolik jim pomohl najít si zaměstnání.

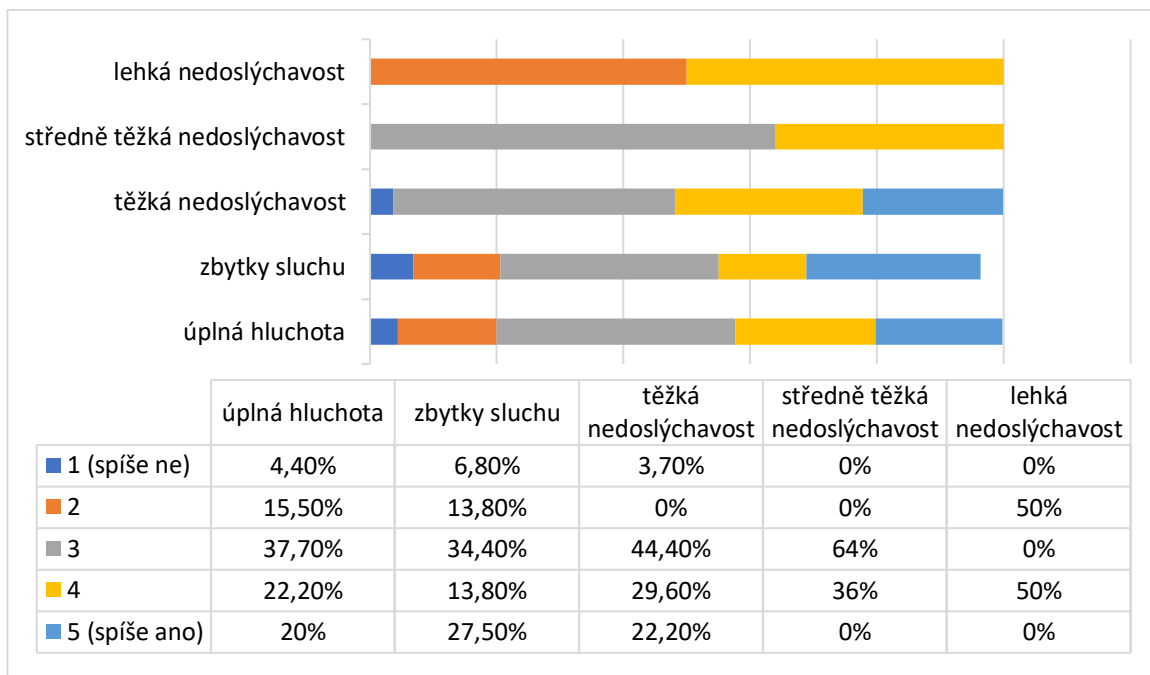


Graf s tabulkou č. 4: Vztah hledání práce na internetu a jeho účinnost

Celkem 50 (43,9 %) respondentů si hledalo práci na internetu, naopak 64 (56,1 %) nehledalo. V grafu vidíme, jak dle jednotlivých odpovědí jim dle jejich názoru internet pomohl. Jak vyplývá z grafu s tabulkou č. 1 respondenti, kteří odpověděli ano, zvolili možnost číslo 1 (minimálně) v počtu 12 (24 %) respondentů, číslo 2 zvolilo 9 (18 %) respondentů, číslo 3 (napůl) zvolilo v celkovém počtu 14 (28 %) respondentů. Předposlední číslo 4 zvolilo 9 (18 %) respondentů a číslo 5 (maximálně) zvolilo 6 (12 %) respondentů. Respondenti, kteří odpovědi ne, číslo 1 (minimálně) bylo zvoleno celkem 26 (40,5 %)

respondenty, číslo 2 bylo vybráno 12 (18,7 %) respondenty, číslo 3 (napůl) zvolilo celkem 19 (29,6 %) respondentů. Číslo 4 zakliklo celkem 3 (4,7 %) respondentů a poslední číslo 5 (maximálně) bylo zvoleno 4 (6,2 %) respondenty.

Na názory sluchově postižených, zda jim sluchové postižení komplikuje uplatnit se na trhu práce, porovnáme otázky týkající se velikosti sluchové ztráty a jejich přesvědčenosti, jestli je jejich sluchové postižení omezuje.

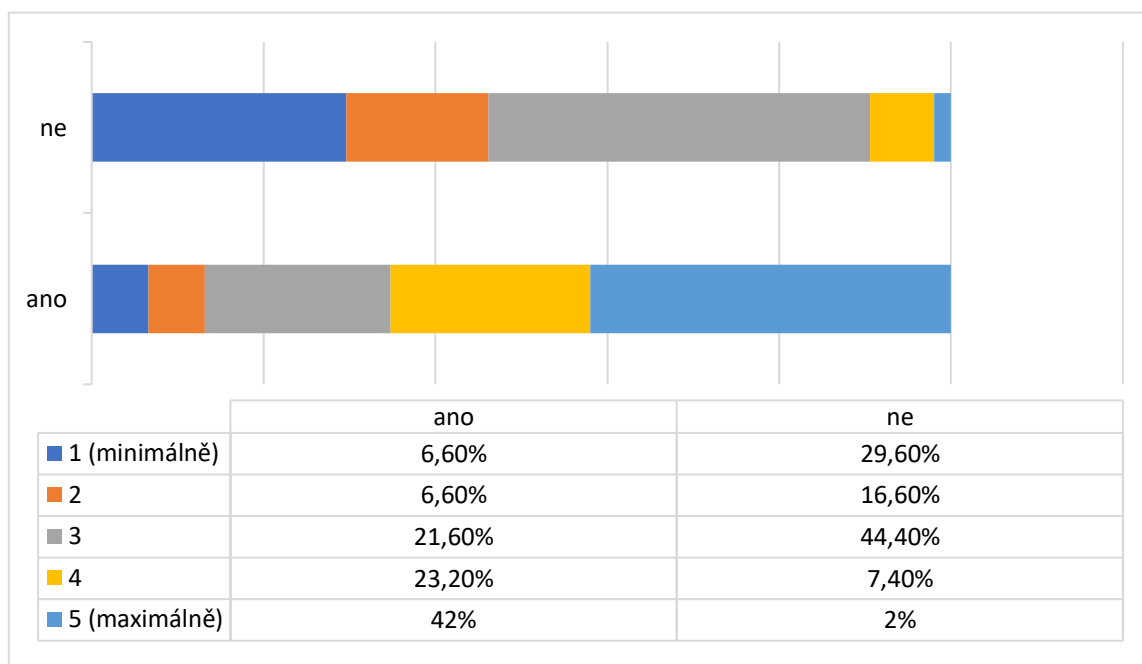


Graf s tabulkou č. 5: Vztah sluchové vady a jeho následné omezování

Dle grafu s tabulkou č. 2 můžeme pozorovat, zda se osoby se sluchovým postižením cítí svoji sluchovou vadou omezeny. Respondenti s lehkou sluchovou vadou zvolili 2 možnosti, a to číslo 2, celkem 1 (50 %) a číslo 4, celkem 1 (50 %). Respondenti se středně těžkou nedoslýchavostí volili opět dvě možnosti, číslo 3 (napůl), celkem 7 (64 %) a číslo 4, celkem 4 (36 %) respondentů. U těžké nedoslýchavosti bylo nejčastěji voleno číslo 3 (napůl), celkem 12 (44,4 %), následně číslo 4, v celkovém počtu 8 (29,6 %). Číslo 5 (spíše ano) bylo zvoleno celkem 6 (22,2 %) respondenty. Spíše ne, tedy číslo 1 zvolil 1 (3,7 %) respondent. Se zbytky sluchu bylo nejčastěji voleno číslo 3 (napůl), celkem 10 (34,4 %), dále číslo 5 (spíše ano) zvolilo 8 (27,5 %) respondentů. Se stejným počtem respondentů, celkem 4 (13,8 %) byla zvolena čísla 4 a číslo 2. Nejméně volené číslo 1 (spíše ne) má 2 (6,8 %) respondenty. Respondenti s úplnou hluchotou nejčastěji volili číslo 3 (napůl), celkem 17 (37,7 %), další v pořadí je číslo 4, celkem 10 (22,2 %) respondentů. Číslo 5 (spíše ano) bylo

zakliknuto celkem 9 (20 %) respondenty a poslední číslo 1 (spíše ne), bylo zvoleno 2 (4,4 %) respondenty.

To, zda podle názoru osob se sluchovým postižením umožňují kompenzační pomůcky lepší začlenění se do pracovního procesu v rámci komunikace zjistíme otázkami, používají-li kompenzační pomůcky, nakolik jim tato pomůcka pomáhá v dorozumívání se a jestli využívají tlumočnicka při důležitých jednáních v porovnání s nedorozuměním.

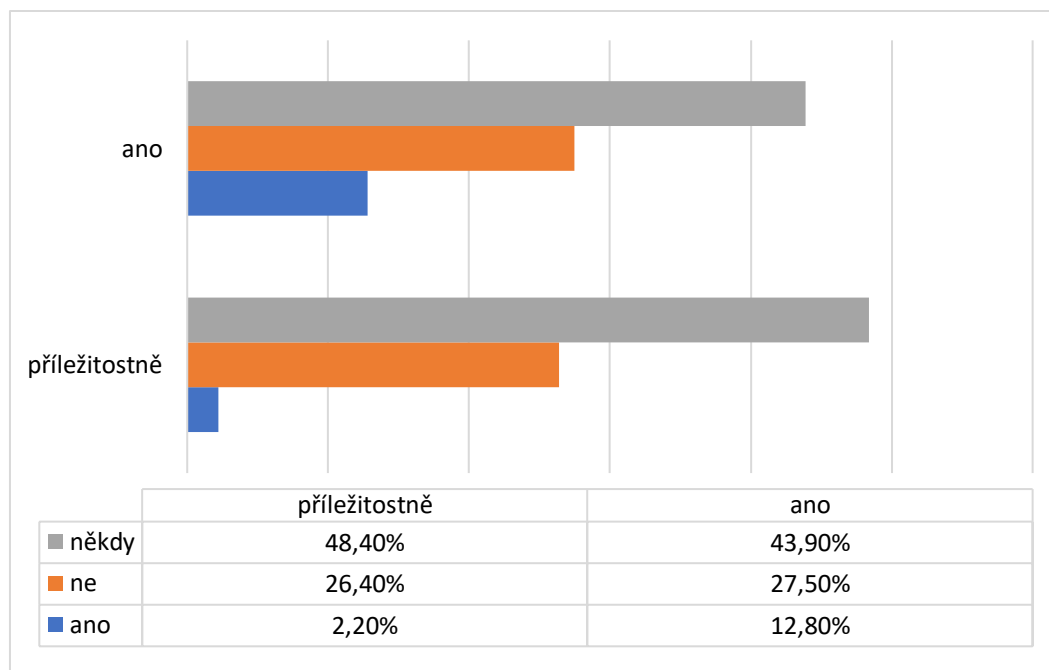


Graf s tabulkou č. 6: Vztah mezi využíváním kompenzační pomůcky a jeho účinnosti

Kompenzační pomůcky celkem využívá 60 (52,6 %) respondentů a 54 (47,4 %) je nevyžívá. Respondenti v Likertově škále měli volit, nakolik jim kompenzační pomůcka pomáhá. Osoby používající pomůcky nejčastěji volili číslo 5 (maximálně), celkem 25 (42 %), číslo 4 zvolilo v celkovém počtu 14 (23,2 %) respondentů. Číslo 3, tedy napůl bylo zvoleno celkem 13 (21,6 %) respondenty. Číslo 1 (minimálně) a 2 bylo zvoleno ve stejném počtu, celkem 4 (6,6 %) respondentů. Respondenti nevyžívající kompenzační pomůcky naopak nejčastěji volili číslo 3, celkem 24 (44,4 %) respondentů. Číslo 1 (minimálně) bylo zvoleno 16 (29,6 %) respondenty a číslo 2 celkem 9 (16,6 %). Číslo 4 vybrali 4 (7,4 %) respondenti a poslední číslo 5 (maximálně) celkem 1 (2 %).

Tlumočnicka využívá celkem 42 (36,8 %) respondentů, příležitostně jej potřebuje 35 (30,7 %) osob. Naopak 37 (32,5 %) respondentů tlumočnicka nepotřebují. Celkem potřebuje tlumočnicka 77 (67,5 %) respondentů. Dle grafu s tabulkou č. 8 (viz níže) vidíme, že osoby, které zvolily možnost ano, nejvíce uváděly odpověď u nedorozumění někdy, celkem 22

(48,4 %) respondentů, možnost ne zvolilo 12 (26,4 %) respondentů a odpověď ano pouze 1 (2,2 %) respondent. U osob, které používají tlumočníka příležitostně, byla nejčastěji volena odpověď někdy, celkem 24 (43,9 %) respondentů, odpověď ne zvolilo 15 (27,5 %) respondentů a poslední odpověď ano, zvolilo 7 (12,8 %) respondentů.



Graf s tabulkou č. 7: Vztah mezi používáním tlumočníka a procento nedorozumění

4.5 Diskuse

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jakými druhy komunikace se osoby se sluchovým postižením dorozumívají v rámci uplatnění se na trhu práce. Ze získaných dat je patrné, jaký komunikační systém byl volen nejčastěji. Podíváme-li se na komunikaci osob se sluchovým postižením s jejich nadřízenými a kolegy, nejvíce byla volena možnost mluvené řeči (odezírání). Tato možnost byla volena nejvíce u všech respondentů, navzdory jejich stupni sluchové vady. Vzhledem k tomu, že mluvená řeč byla volena jako nejčastější odpověď, provedla jsem analýzu mluvené řeči ve vztahu s nedorozuměním. Z grafu s tabulkou č. 3 je patrné, že s problémy v komunikaci mají osoby s úplnou hluchotou až po těžkou nedoslýchavost, kdy nejčastěji volili možnost „někdy“. U osob se středně těžkou nedoslýchavostí a lehkou nedoslýchavostí byla nejvíce volena možnost „ne“, což se vzhledem k jejich menší sluchové ztrátě dá předpokládat. Druhým nejčastějším komunikačním systémem je u respondentů volen znakový jazyk a písemná forma, přičemž se písemná forma nedá považovat za plnohodnotnou formu komunikace, ale spíše jako doplněk. Z těchto výsledků mohu usuzovat, že v intaktní společnosti se musí osoby se

sluchovým postižením komunikací přizpůsobit většině. Tento fakt je dán skutečností, že většinová společnost neovládá znakový jazyk a jedinci se sluchovým postižením musí volit mluvenou řeč (odezírání), přestože to vede k občasným potížím v komunikaci.

Odpovědi na parciální cíle:

Prvním parciálním cílem bylo zjistit, zda elektronická komunikace podle názoru osob se sluchovým postižením ulehčuje hledání zaměstnání. Méně, než polovina respondentů si hledala práci na internetu, celkem 50 (43,9 %). Osoby, které si hledaly práci na internetu, nejvíce volily u Likertovy škály možnost číslo 1, tedy minimálně až po číslo 3 (napůl), což není uspokojivý výsledek. U osob, které si práci na internetu nehledaly, jsem jejich hodnocení nebrala v potaz. Z těchto výsledků vyplývá, že elektronická komunikace, přestože žijeme v 21. století, osobám se sluchovým postižením příliš nepomohla.

Druhým parciálním cílem bylo zjistit názory sluchově postižených, zda jim sluchové postižení komplikuje uplatnit se na trhu práce. Tento cíl jsem zjišťovala pomocí otázek velikosti sluchové ztráty a jejich osobního přesvědčení, zda se cítí omezeni. Z grafu s tabulkou č. 5 je zřejmé, že respondenti od úplné hluchoty až po těžkou nedoslýchavost se v Likertově škále nejvíce přikláněly k možnosti „spíše ano“. Osoby od středně těžké nedoslýchavosti až po lehkou nedoslýchavost nejsou svojí vadou příliš omezovány, což se vzhledem k jejich sluchové ztrátě dá předpokládat. Tato získaná data jsou založena na individuálním přesvědčení těchto osob, přesto lze říci, že těžší sluchové postižení má za následek horší uplatnitelnost na trhu práce.

Třetím parciálním cílem bylo zjistit, zda se osoby se sluchovým postižením setkávají s odmítavými postoji v zaměstnání. Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že bylo 59 (51,8 %) respondentů odmítnuto ze strany zaměstnavatele, což je mírně nad polovinu z celkového počtu, celkem 114 respondentů. Toto šetření proběhlo opět na základě individuálního pocitu osob se sluchovým postižením. Lze však vyzorovat, že se v dnešní době stále setkávají s odmítáním u zaměstnavatelů i diskriminací. Tento fakt příkládám i ke skutečnosti, že je intaktní společnost málo informovaná o problematice těchto osob a více se dívají na „špatnou stránku“, než tu „dobrou“ čili odsuzují.

Posledním parciálním cílem bylo zjistit, zda podle názoru osob se sluchovým postižením umožňují kompenzační pomůcky lepší začlenění se do pracovního procesu v rámci komunikace. Kompenzační pomůcky využívá celkem 60 (52,6 %) respondentů.

Z tohoto počtu 25 (42 %) respondentů zvolilo možnost číslo 5 (maximálně), je tedy patrné, že pomůcky napomáhají k lepší komunikaci. Ostatní respondenti se též přiklánějí k možnosti maximálně. U osob, které kompenzační pomůcky nepoužívají, výsledky dále neinterpretují. Výsledky výzkumného šetření jsou opět založeny na individuálním pocitu osob se sluchovým postižením, přesto mohou říci, že kompenzační pomůcky pomáhají k lepší komunikaci. V teoretické části bylo uvedeno, že za kompenzační pomůcku je považován i tlumočnick. Osob, které tlumočnicka nevyužívají, je pouze 37 (32,5 %), zbytek tlumočnicka potřebuje, ať už pravidelně či příležitostně, celkem 77 (67,5 %). Proto jsem provedla analýzu vztahu mezi používáním tlumočnicka a zda dochází k nedorozumění. Z grafu s tabulkou č. 8 je patrné, že i při užívání tlumočnicka dochází k občasným nedorozuměním. Nejčastější odpovědí bylo, že k nedorozumění spíše nedochází. V konečném výsledku lze říci, že kompenzační pomůcky (i s tlumočnickem) osobám se sluchovým postižením umožňují lepší komunikaci v pracovním procesu.

4.5.1 Vhodná doporučení při komunikaci

Na základě realizovaného výzkumného šetření bych na tomto místě ráda navrhla vhodná doporučení, resp. postup při komunikaci s osobou se sluchově postiženou. Z výzkumu vyplynulo, že osoby s těžkou sluchovou ztrátou se ve společnosti setkávají s komunikačními obtížemi. Dochází k nim zejména z důvodu nutnosti používat český jazyk v mluvené podobě, který je těmto osobám cizí. V úvodu empirické části bylo zmíněno, že dotazník vyplnilo v elektronické podobě 113 respondentů a v tištěné 16 (použitelný však pouze 1). Domnívám se, že důvodem byl větší časový prostor respondentů u počítače/telefonu. Dotazník zahrnoval 23 otázek a obsahoval poměrně mnoho textu, což respondentům pravděpodobně dělalo problém. Na základě této zkušenosti bych při písemné komunikaci s osobami se sluchovým postižením doporučovala především:

- srozumitelný text
- jednoduchá souvětí, pokud možno
- nepoužívat cizí či odborná slova
- co nejkratší text (žádné „romány“)

Při osobních setkáních je vhodné:

- mluvit zřetelně, pomaleji, dbát na artikulaci
- zbytečně nezvyšovat hlas (v této situaci paradoxně rozumí hůře)
- být trpělivý, očekávat nutnost opakování slov, příp. vět

- neodsuzovat; pokud osoba se sluchovým postižením nerozumí, neznamena to snížený intelekt či snížené schopnosti
- dbát na zrakový kontakt; nedívá-li se na Vás, přerušete hovor a vyčkejte, než bude opět zahájen oční kontakt
- nemůžete-li se dorozumět, vzít telefon či papír a stručně napsat, příp. požádat jinou osobu o přetlumočení
- umíte-li základy českého znakového jazyka, nebát se jej využít

Je nezbytné myslet na to, že každý člověk se sluchovým postižením je jiný. Někomu více vyhovuje písemná forma (nemá-li problémy se čtením a psáním), jinému zase mluvená forma. Proto je nutné ke každému přistupovat individuálně a zjistit, co danému člověku nejvíce vyhovuje. Nejdříve ze všeho je však potřeba, aby si intaktní společnost uvědomila, jak těžké je neslyšet. Člověk bez sluchu nemůže okamžitě reagovat na zvukové podněty, komunikace je náročnější, neboť český jazyk není jejich přirozeným jazykem. V druhé řadě by bylo žádoucí vcítit se do druhého, snažit se pochopit, proč neslyšící reaguje jiným než obvyklým způsobem atd. Na základě toho lze minimalizovat problémy při komunikaci a vytvořit vzájemný respekt.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla zaměřena na problematiku komunikace osob se sluchovým postižením v pracovním procesu.

Bakalářská práce se skládá ze čtyř kapitol. Teoretická část je rozložena do tří kapitol, z nichž jsou všechny rozděleny na podkapitoly. V poslední čtvrté kapitole, je empirická část, rozdělena na pět podkapitol.

První kapitola se věnovala problematice sluchového postižení, vymezení oboru surdopedie, terminologickým pojmům, klasifikací, etiologií a kategorií osob se sluchovým postižením.

Ve druhé kapitole jsem se věnovala komunikaci osob se sluchovým postižením. V této kapitole byl vysvětlen pojem komunikace, komunikační systémy, zmíněny byly i projevy chování lidí se sluchovým postižením a vyjmenovány kompenzační pomůcky pro tyto osoby.

Třetí kapitola byla zaměřena na zaměstnávání osob se sluchovým postižením. Nastínila jsem důležitou legislativu, význam práce, jak vypadalo zaměstnávání těchto osob v minulosti, možnosti dnešního uplatnění a organizace poskytující pomoc v oblasti zaměstnávání.

Čtvrtá kapitola se zabývala tématem mé bakalářské práce, tedy komunikací osob se sluchovým postižením v pracovním procesu. Čili tato poslední kapitola je zaměřena na výzkumné šetření pomocí dotazníku. Dotazník obsahoval celkem 23 otázek, z nichž některé byly uzavřené, polo uzavřené, otevřené a objevila se tam i Likertova škála. Dotazník vyplnilo celkem 114 respondentů z celé České republiky.

Z výsledků vyplynulo, že osoby se sluchovým postižením musí komunikovat převážně orálním způsobem, tedy mluvenou řečí a na základě toho dochází k částečným problémům v komunikaci. V dnešní době, kdy je internet a elektronická komunikace nejrozšířenější platformou, osobám příliš nepomáhá se uplatnit na trhu práce. Osoby, které mají těžkou sluchovou vadu, se setkávají s problémy nejrůznějšího charakteru, od komunikace po odmítání je zaměstnat, a to v důsledku jejich postižení. Co se týká vlivu kompenzačních pomůcek na komunikaci, výsledky byly uspokojivé. Mnoho osob má díky nim snazší komunikaci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BENDO VÁ, Petra. 2011. *Dítě s narušenou komunikační schopností ve škole*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3853-6.
2. BLAŽEK, B., OLMROVÁ J. 1985. *Krás a bolest*. Praha: Pyramida.
3. DOLEŽALOVÁ, Lenka. 2012. *Terciární vzdělávání studentů se sluchovým postižením v České republice*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5993-1.
4. HAMPL, I. 2013. *Surdopedie: Studijní opora k inovovanému předmětu: Základy surdopedie (SSURD)*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7464-327-9.
5. HORÁKOVÁ, R. 2012. *Sluchové postižení: úvod do surdopedie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0084-0.
6. HRUBÝ, J. 1999. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 2. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených. ISBN 80-7216-096-6.
7. HUDÁKOVÁ, Andrea. c2008. *Prstová abeceda pro tlumočníky*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-39-0.
8. CHRÁSKA, Miroslav. 2007. *Metody pedagogického výzkumu*. Grada Publishing, 265 s. ISBN 9788024713694.
9. JANOTOVÁ, N. 1999, s. 51 *Odezírání u sluchově postižených*. 1. vyd. Praha: Septima. ISBN 80-721-6082-6
10. JEŘÁBKOVÁ K. 2006. *Pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. In: BENDO VÁ, P., K. JEŘÁBKOVÁ a V. RŮŽIČKOVÁ. *Kompenzační pomůcky pro osoby se specifickými potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1436-8.
11. KLENKOVÁ, J. 2006. *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 80-247-1110-9.
12. KOTVOVÁ, Miroslava a Marie KOMORNÁ. c2008. *Praktický kurz znakové češtiny*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-31-4.
13. KRAHULCOVÁ, B. 2002. *Komunikace sluchově postižených*. Vyd. 2. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0329-2.

14. KRAHULCOVÁ, Beáta. 2014. *Komunikační systémy sluchově postižených*. Praha: Beakra. ISBN 978-80-903863-2-7.
15. LANGER, J. 2014. *Student se sluchovým postižením na vysoké škole*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4214-3.
16. LANGER, J. 2013. *Úvod do pedagogiky osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3745-3.
17. LANGER, J.; KUČERA, P. 2012. *Komunikace s osobami se sluchovým postižením*. In: LUDÍKOVÁ, L.; KOZÁKOVÁ, Z. a kol. *Specifika komunikace s osobami se speciálními vzdělávacími potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-3094-2.
18. LUDÍKOVÁ, L. 2015. *Netradiční pohledy na kvalitu života osob se speciálními potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4869-5.
19. MARTINKOVÁ E. 2012. *Komunikace a osoby se sluchovým postižením*. In: REGEC, V., KROUPOVÁ K. *Komunikace a lidé se specifickými potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3203-8.
20. MIKULÁŠTÍK, M. 2010. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada. Manažer. ISBN 9788024723396.
21. MUKNŠNÁBLOVÁ, Martina. 2014. *Péče o dítě s postižením sluchu*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-5034-7.
22. OPATŘILOVÁ, Dagmar a Lucie PROCHÁZKOVÁ. 2011. *Předprofesní a profesní příprava jedinců se zdravotním postižením*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5536-0.
23. PANSKÁ, Svatava. 2013. *Aplikované pohybové aktivity osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3655-5.
24. PETŘÍČKOVÁ, Jana, Radka NOVÁKOVÁ a Petr VYSUČEK. *Tlumočení pro osoby se specifickými jazykovými potřebami*. c2008. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-66-6.
25. PIPEKOVÁ, Jarmila. 2010. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 3., přeprac. a rozš. vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-198-0.
26. POSPÍŠILOVÁ M., 2010. *Nepochopení a zaměňování role tlumočnicka*. In: *TOP. Tlumočení. Překlad.: Tlmočenie - Preklad = Interpretariato - Traduzione = Dolmetschen - Übersetzen = Interpretation - Traduction = Interpreting - Translation = Tulkkaus - Kääntäminen = Tolmácsolás - Fordítás: Odborný bulletin Jednoty tlumočnicků a překladatelů (JTP)*. Praha: JTP. ISSN 1210-4159.

27. POTMĚŠIL, M. 2003. *Čtení k surdopedii*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0766-3. (217 s.)
28. PROCHÁZKOVÁ, L. 2015. *Možnosti pracovního uplatnění lidí s postižením – současné trendy v České republice a v zahraničí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 195 s. ISBN 978-80-210-8135-2.
29. PROCHÁZKOVÁ, V.; VYSUČEK, P. 2007. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?* 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 28 s. ISBN 978-80-86991-18-4.
30. RŮŽIČKA, Michal. 2013. *Krizová intervence pro speciální pedagogy*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3305-9.
31. SKÁKALOVÁ, T. 2011. *Uvedení do problematiky sluchového postižení: učební text pro studenty speciální pedagogiky*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-098-6.
32. SKÁKALOVÁ, Tereza. 2016. *Sluchová vada a její sociální dopady v dospělém věku*. Hradec Králové: Gaudeamus. Recenzované monografie. ISBN 978-80-7435-628-5.
33. SLOWÍK, J. 2016. *Speciální pedagogika*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0095-8.
34. SOURALOVÁ, E. 2005. *Surdopedie: studijní opora pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-1008-7.
35. SOURALOVÁ, E. 2007. *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-1630-4.
36. SOURALOVÁ, E. a J. LANGER. 2005. *Surdopedie: studijní opora pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1084-2.
37. STRNADOVÁ, V. 2001. *Hádej, co říkám, aneb, Odezírání je nejisté umění: publikace na podporu Národního plánu vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením*. 2. dopl. vyd. Praha: Helix. ISBN 80-903035-0-1.
38. ŠŤASTNÁ, Jaroslava. 2016. *Když se řekne komunitní práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3356-5.
39. VITÁKOVÁ, Petra. 2005. Ed. *Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání: projekt EQUAL – rozšíření metodiky, národní a evropská spolupráce*. Praha: Rytmus. ISBN 80-903598-0-9.
40. VYMĚTAL, J. 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

LEGISLATIVA

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

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Zákon č. 384/2008 Sb., kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů a další související zákony

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti

INTERNETOVÉ ZDROJE

Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel [online]. [cit. 2020-02-18]. Dostupné z: <http://www.asnep.cz/o-asociaci-asnep/>

BLOKŠA, Lukáš. Na podporu zaměstnávání zdravotně postižených šlo 7,4 miliardy. *Hanácký Večerník* [online]. 2020, 30. 01. 2020 [cit. 2020-02-11]. Dostupné z: <https://www.hanackyvecernik.cz/zpravy/na-podporu-zamestnavani-zdravotne-postizenych-slo-7-4-miliardy>

ČERVINKOVÁ-HOUŠKOVÁ, Kateřina. Svět neslyšících. *Ruce.cz* [online]. 2004, 17. 4. 2004 [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/1/2-svet-neslysicich>

Česká unie neslyšících, z.ú. [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.cun.cz/>

Indukční smyčky [online]. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z: <http://www.indukcni-smycky.cz/proc-kde-jak-a-pro-koho-instalovat-indukcni-smycky/t1050>

IT SLOVNÍK.cz. Instant messaging [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://it-slovník.cz/pojem/instant-messaging>

MACUROVÁ, Alena. Předpoklady čtení. Svět neslyšících. *Ruce.cz* [online]. 2005, 20. 1. 2005 [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/22-predpoklady-cteni>

Poslanecká sněmovna parlamentu české republiky. Listina základních práv a svobod [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

PRACEPROOZP.cz. Vliv sluchové postižení na pracovní uplatnění [online]. 4. 11. 2011 [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <http://praceprozp.cz/1-3-vliv-sluchove-postizeni-na-pracovni-uplatneni/>

Ruce.cz. Terminologie [online]. 2004, 18. 10. 2004 [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/2-terminologie>

Sun marketing. Smartphone: Definice pojmu [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.sun.cz/nastroje/navody-pro-klienty/smartphone>

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob ČR, z. s. [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <http://www.snnr.cz/>

Tichý svět [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.tschp.cz/>

Tichý svět [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.tichyvet.cz/>

Unie neslyšících Brno [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.unieneslysicichbrno.cz/>

Unie neslyšících Brno. Kompenzační a komunikační pomůcky pro neslyšící a nedoslýchavé po celé ČR [online]. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z: <https://www.pomuckyproneslysici.cz/domovni-zvonky-bezdratove-dratove-pro-neslysici/c1169>

Úřad práce ČR [online]. [cit. 2020-02-18]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/rekvalifikace-1>

Úřad práce ČR [online]. [cit. 2020-03-30]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/povinny-podil-ozp>

VLADA.CZ. Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením [online]. [cit. 2020-02-11]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvozp/uvod-vvozp-17734/>

World Health Organization. Deafness [online]. 2018, 15. 3. 2018 [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.who.int/news-room/facts-in-pictures/detail/deafness>

Zákony pro lidi [online]. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/>

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Pohlaví respondentů

Graf č. 2: Věk respondentů

Graf. č. 3: Zaměstnanost respondentů

Graf č. 4: Sluchová vada respondentů

Graf č. 5: Vzdělání respondentů

Graf č. 6: Hledání práce na internetu

Graf č. 7: Měření názoru, jak internet pomáhá v hledání zaměstnání

Graf č. 8: Způsob hledání zaměstnání

Graf č. 9: Odmítnutí ze strany zaměstnavatele

Graf č. 10: Cítí se osoby se sluchovým postižením diskriminovány?

Graf č. 11: Úvazek v zaměstnání

Graf č. 12: Kraj, ze kterého pochází osoby se SP

Graf č. 13: Měření názoru, zda sluchové postižení snižuje šanci na trhu práce

Graf č. 14: Práce s osobami slyšícími, neslyšícími

Graf č. 15: Komunikace v zaměstnání s nadřízeným

Graf č. 16: Komunikace v zaměstnání s kolegy

Graf č. 17: Využívání tlumočnických služeb

Graf č. 18: Problémy s komunikací

Graf č. 19: Užívání kompenzačních pomůcek

Graf č. 20: Měření, nakolik pomáhá kompenzační pomůcka v komunikaci

Graf s tabulkou č.1: Vztah sluchové vady ke komunikačním formám s nadřízenými

Graf s tabulkou č.2: Vztah sluchové vady ke komunikačním formám s kolegy

Graf s tabulkou č.3: Vztah mluvené řeči a nedorozuměním

Graf s tabulkou č.4: Vztah hledání práce na internetu a jeho účinnost

Graf s tabulkou č.5: Vztah sluchové vady a jeho následné omezování

Graf s tabulkou č. 6: Vztah mezi využíváním kompenzační pomůcky a jeho účinnosti

Graf s tabulkou č. 7: Vztah mezi používáním tlumočnicka a procento nedorozumění

Seznam odpovědí č. 1: Jaký obor máte vystudovaný?

Seznam odpovědí č. 2: Jak si hledáte/hledali práci, pokud jste nevyužili internet? (odpovědi uvedené v „jiná“)

Seznam odpovědí č. 3: Jaké je Vaše zaměstnání?

Seznam odpovědí č. 4: Pokud jste zvolili možnost ano/někdy, jak tento problém řešíte?

SEZNAM ZKRATEK

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

např. – například

OZP – osoba se zdravotním postižením

resp. – respektive

SP – sluchové postižení

tj. – to je

tzv. – tak zvaný

WHO – world health organization (světová zdravotnická organizace)

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 1: Dotazník

Komunikace osob se sluchovým postižením v pracovním procesu

Dobrý den,

jsem studentka Univerzity Palackého v Olomouci a chtěla bych Vás poprosit o vyplnění tohoto dotazníku, který je anonymní a slouží pouze ke studijním účelům. V rámci své bakalářské práce se chci zaměřit na problematiku pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením a potřebuji získat co nejvíce odpovědí. Předem moc děkuji za vyplnění.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- žena
- muž

2. Kolik Vám je let?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- 18 - 25 let
- 26 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 - 50 let
- 51 - 60 let
- 61 let a víc

3. Jsem...

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- student
- zaměstnaná/ý
- nezaměstnaná/ý

4. Jaký máte typ sluchové vady?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- lehká nedoslýchavost
- středně těžká nedoslýchavost
- těžká nedoslýchavost
- zbytky sluchu
- úplná hluchota

12. Jaké je Vaše zaměstnání?

13. Jaký máte úvazek?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- brigáda
- DPP
- DPČ
- plný úvazek
- částečný úvazek

14. V jakém kraji pracujete?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královéhradecký kraj
- Pardubický kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Olomoucký kraj
- Zlínský kraj
- Moravskoslezský kraj

Myslíte si, že Vám sluchové postižení snižuje šance při uplatnění na trhu práce?

	1	2	3	4	5	
spíše ne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	spíše ano

16. Pracujete s neslyšícími osobami?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
- ne
- pracuji se slyšícími i neslyšícími

17. Jakým způsobem v zaměstnání komunikujete s Vaším nadřízeným?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- mluvená řeč (odezírání)
- znakový jazyk
- znakovaná čeština
- písemná forma
- totální komunikace
- jsem nadřízený

18. Jakým způsobem v zaměstnání komunikujete s kolegy?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- mluvená řeč (odezírání)
- znakový jazyk
- znakovaná čeština
- písemná forma
- totální komunikace

19. Využíváte při důležitých jednáních (porada) tlumočnicka nebo jinou osobu (rodina, kamarád), která Vám tlumočí?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
- ne
- příležitostně

20. Máte problém se v zaměstnání se dorozumět?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ano
- ne
- někdy

21. Pokud jste zvolili možnost ano/někdy, jak tento problém řešíte?

22. Užíváte v zaměstnání kompenzační pomůcky (sluchadla, KI...)?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
- ne

Nakolik Vám tato pomůcka usnadňuje komunikaci ve Vašem povolání?

	1	2	3	4	5	
minimálně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	maximálně

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Hana Holíková
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce/školitel:	Mgr. BcA. Pavel Kučera, Ph.D.
Rok obhajoby:	2020

Název práce:	Komunikace osob se sluchovým postižením v pracovním procesu
Název v angličtině:	Communication of hearing impaired people in the work process
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce je zaměřena na komunikaci osob se sluchovým postižením v pracovním procesu. Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol, z toho první tři kapitoly se věnují teoretické části a poslední kapitola představuje empirickou část.</p> <p>Teoretická část se zaměřila na problematiku sluchového postižení, obor surdopedie, klasifikace, etiologie a kategorie osob se sluchovým postižením. Dále na komunikaci osob se sluchovým postižením, vymezení pojmu komunikace, komunikačních systémů a kompenzační pomůcky. Další kapitola se zabývala zaměstnáváním osob se sluchovým postižením, legislativou, historií, možnostem pracovního uplatnění a organizace pomáhající při zaměstnávání těchto osob.</p> <p>V praktické části jsou představeny výsledky kvantitativního výzkumu, jenž proběhl formou dotazníkového šetření. Výsledky byly vypracovány do přehledných grafů.</p>
Klíčová slova:	Sluchové postižení, surdopedie, komunikační systémy osob se sluchovým postižením, zaměstnávání osob se sluchovým postižením, organizace podporující zaměstnání osob se sluchovým postižením.

Anotace v angličtině:	<p>The bachelor thesis deals with the topic of communication of hearing impaired people in the work process. The bachelor thesis is divided into four chapters, which the first three chapters form the theoretical part and the last chapter represents the empirical part.</p> <p>The theoretical part is focused on the issues of hearing impairment, the field of surdopedy, classification, list the etiology and category of people with hearing impairment. In addition to that, the work deals with communication of people with hearing impairment, definition of communication, communication systems and compensatory aids. The next chapter was dealing with employment of people with hearing impairment, legislation, history, the options of employment and organizations helping to employ these people.</p> <p>The practical part presents the results of a quantitative research, done by means of a questionnaire survey. These results were elaborated into well-arranged graphs.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Hearing impairment, surdopedy, communication systems of people with hearing impairment, employment of people with hearing impairment, organizations supporting the employment of people with hearing impairment.
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1: Dotazník
Rozsah práce:	76 stran
Jazyk práce:	český jazyk