

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta
Ústav sociální práce

Sociální práce s osobami s postižením sluchu
Bakalářská práce

Jméno: Magdalena Beránková
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Forma studia: Prezenční
Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Zadání bakalářské práce

Autor:	Magdalena Beránková
Studium:	U16081
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Sociální práce s osobami s postižením sluchu
Název bakalářské práce AJ:	Social Work with Deaf and Hard-of-Hearing People

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Anotace Bakalářská práce se bude zabývat lidmi s postižením sluchu a tím, jak může sociální práce napomáhat k jejich rozvoji a začlenění do společnosti. Práce bude pojednávat o úskalí komunikace mezi lidmi se sluchovým postižením a slyšícími lidmi, také o učení lidí s postižením sluchu. Bude popsána kultura a zvyky neslyšících. Také se bude zaměřovat na kompenzační pomůcky a programy zacílené pro lidi s poruchami sluchu. Cílem práce bude zjistit, jak se přistupuje k lidmi s postižením sluchu v praxi, sluchově postižený člověk a jeho potřeby, zájmy, koníčky, jeho zařazení do běžného života. Spolupráce lidí s postižením sluchu a sociálních pracovníků, potažmo pomáhajících organizací. V práci bude použita kvalitativní metoda kvalitativního rozhovoru. Klíčová slova: lidé se sluchovým postižením, sociální pracovníci, sociální práce, zařazování do společnosti

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN isbn80-7367-040-2. LANGER, Jiří. Komunikace osob se sluchovým postižením. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3674-6. KAŠPAR, Zdeněk. Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-61-1.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.
Oponent:	doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením Mgr. Lucie Smutkové, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Podpis autorky modrou barvou

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé práce Mgr. Lucii Smutkové Ph.D. za vedení mé práce a za veškeré připomínky k této práci. Také děkuji respondentům, kteří moji práci podpořili svými názory a věnovali mi svůj čas.

Anotace

BERÁNKOVÁ, Magdalena. Sociální práce s osobami s postižením sluchu. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové, 2019. s. 60. Bakalářská práce. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá lidmi s postižením sluchu a tím, jak může sociální práce (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách) napomáhat k jejich rozvoji a začlenění do společnosti. Práce pojednává o přístupech v komunikaci mezi lidmi se sluchovým postižením a pracovníky organizací pracujících s lidmi s postižením sluchu. Také se zabývá komunikací jako základním kamenem prvního kontaktu a celé práce s klienty s postižením sluchu. Popisuje kulturu a zvyky neslyšících. Přibližuje poruchy sluchu, jejich následky a kompenzaci.

Cílem práce je zjistit, jaké komunikační přístupy se používají při práci s osobami s postižením sluchu v praxi. Sluchově postižený člověk, jeho potřeby, zájmy a začlenění do běžného života. Spoluprací lidí s postižením sluchu a sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách, potažmo pomáhajících organizací. V práci je použita výzkumná metoda kvalitativního polostrukturovaného rozhovoru.

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

Abstract

BERÁNKOVÁ, Magdalena. Social Work with Deaf and Hard-of-Hearing People. Hradec Králové: Philosophical Faculty, Bachelor Thesis University of Hradec Králové, 2019. 60. S. Faculty of Philosophy Department of Social Work, Leader: Mgr. Lucie Smutková Ph.D.

The bachelor thesis deals with people with a hearing impairment and how the social work (a social worker, a worker in social services) may help to develop and integrate them into society. The thesis deals with approaches in communication between people with a hearing impairment and workers of organizations working with people with a hearing impairment. It also deals with communication as the cornerstone of the first contact and the whole work with clients with a hearing disabilities. It describes the culture and habits of the afflicted. The thesis clarifies the hearing disorders, their consequences and their compensation.

The aim of the thesis is to detect the communication approaches used when treating the hearing impaired people in practice. It also concerns with a hearing impaired person, their needs, interests and their inclusion in everyday life. It also aims at the cooperation of people with hearing disabilities and social workers, workers in social services or helping organizations. The research method of qualitative semi-structured interview will be used in the thesis.

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

Obsah

Úvod.....	9
Teoretická část	12
1 Postižení sluchu.....	12
1.1 Surdopedie.....	13
1.2 Sluchový orgán.....	13
1.3 Sluchové vady	14
1.4 Komunikace	16
1.4.1 Přístupy v komunikaci s osobami s postižením sluchu	16
1.4.2 Auditivně-orální komunikační systém	17
1.4.3 Vizually motorický komunikační systém	18
1.4.4 Funkce komunikace	19
1.5 Bariéry v komunikaci	20
1.5.1 Kompenzační pomůcky	20
2 Komunita Neslyšících.....	23
2.1 Podmínky pro přijetí do komunity Neslyšících	23
2.2 Tradice, zvyky a setkání komunity Neslyšících.....	24
3 Sociální práce ve vztahu k lidem se sluchovým postižením	26
3.1 Specifika sociální práce	27
3.1.1 Specifika sociální práce při práci s lidmi s postižením sluchu	28
3.1.2 Komunikace sociálního pracovníka s lidmi s postižením sluchu	29
3.1.3 Komunikace s tlumočnickem	29
3.2 Organizace pomáhající lidem s postižením sluchu	30
Praktická část.....	32
4 Metodické ukotvení výzkumných aktivit.....	32
4.1 Hlavní cíl a dílčí cíle.....	32
4.2 Výzkumná strategie, metoda sběru dat	35

4.3	Výběr souboru respondentů	36
4.4	Průběh a realizace výzkumu	36
4.5	Etické aspekty a rizika výzkumu	37
5	Interpretace získaných informací.....	38
5.1	Interpretace vztahující se k prvnímu dílčímu cíli	38
5.2	Interpretace vztahující se k druhému dílčímu cíli	41
5.3	Interpretace vztahující se ke třetímu dílčímu cíli	44
	Závěr	46
	Seznam tabulek	49
	Zdroje	50
	Seznam příloh	53
	Příloha č. 1	54
	Příloha č. 2	60

Úvod

Jako téma mé bakalářské práce jsem si vybrala Sociální práci s osobami s postižením sluchu. Sociální práce s osobami s postižením sluchu je velmi rozmanité téma a přináší řadu otázek, na které je někdy velmi obtížné hledat odpovědi. O lidech se sluchovým postižením vznikají mezi lidmi nedorozumění. Lidé nevědí, jak s neslyšícími komunikovat, jak jim pomoci atd. Obecně není známo, jak komunikovat s neslyšícím, který neumí odezírat. Myslím, že někteří lidé se neslyšících dokonce bojí. Tak by to však nemělo být. Společnost by na celkový strach z odlišnosti měla poukazovat/reagovat a zvýšit vzdělanost lidí o lidech s jakýmkoli handicapem či postižením.

Tématu sluchově postižených se v této práci chci věnovat, jelikož lidí s tímto handicapem je kolem nás hodně. Dalším argumentem by mohl být fakt, že podle WHO (Světové zdravotnické organizace) žije na světě 466 milionů osob sluchově postižených (WHO, zdroj: www.who.int/deafness/en/). To znamená velkou pravděpodobnost sluchového postižení u každého z nás. Může se to stát nešťastnou náhodou, nemocí, nebo jednoduše stárnutím a sluch se nám zhorší. Podstatně mě ovlivnila zkušenost s neslyšícím, který má nyní již druhý kochleární implantát. Ani s kochleárním implantátem není život zrovna snadný, vše je slyšet digitálně a zvuky jsou nepřesné. Vše závisí také na nastavení a seřízení implantátu či sluchadla. Každý neslyšící potřebuje dobré učitele a pomocníky. Proto zde zásadní roli hrají i rodiče a příbuzní. Zároveň je toto téma velice zajímavé pro sociální práci. Také se objevuje ve speciální pedagogice, ale podstata sociální práce s osobami s postižením sluchu je neodmyslitelná. Pro tyto klienty má sociální práce význam především poradenský. Sociální pracovníci jsou osoby, kterým mohou sluchově postižení klienti důvěřovat a obrátit se na ně v jakékoli situaci. Velmi důležitá je osobnost sociálního pracovníka/pracovnice v sociálních službách. Pravdou je, že by nebylo sociálních služeb bez sociálního pracovníka.

Hlavním cílem práce je: *Zjistit, jaké přístupy v komunikaci uplatňují sociální pracovníci/pracovnice v sociálních službách v praxi s lidmi s postižením sluchu v rámci sociálních služeb.*

Dílejšími cíli práce jsou:

DC1: Zjistit, jak sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách pomocí přístupů v komunikaci pracují s lidmi se sluchovým postižením a co je pro jejich práci důležité.

DC2: Zjistit, jaké jsou potřeby sluchově postiženého člověka a jeho začlenění do běžného života z pohledu sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách.

DC3: Zjistit, jak vnímá sociální pracovník/pracovník v sociálních službách to, zda lidé s postižením sluchu znají své možnosti, jsou si vědomi nabízených příležitostí.

Běžný život je v této práci charakterizován jako plnohodnotný život člověka se všemi jeho náležitostmi. Jako je chodit do práce, komunikovat s lidmi, navštěvovat kulturní akce a podobně.

V práci bude použita kvalitativní metoda polostrukturovaného rozhovoru.

Bakalářská práce má teoretickou a praktickou část. Teoretická část je členěna do třech kapitol. První kapitola se zabývá postižením sluchu jako takovým. Více přibližuje jednotlivé podskupiny osob se sluchovým postižením. Zabývá se také komunikací a kompenzačními pomůckami pro osoby s postižením sluchu. Přibližuje kompenzační pomůcky i ty méně známé, jako jsou kochleární implantáty a kmenové implantáty. To nám přibližuje svět klientů se sluchovým postižením a souvisí s hlavním cílem a prvním dílčím cílem, jež se zabývají komunikací v návaznosti na znalosti sociálních pracovníků při práci s danou cílovou skupinou. Druhá kapitola se zaměřuje na komunitu Neslyšících. Komunita Neslyšících je nedílnou součástí života neslyšících. Tato komunita pro lidi s postižením sluchu získává výhody, jako jsou tlumočené zprávy, skryté titulky, indukční smyčky v divadlech a podobně. Tato kapitola navazuje na druhý dílčí cíl. Zaměřuje se na potřeby a začlenění sluchově postiženého člověka. Třetí kapitola pojednává o sociální práci zaměřené na cílovou skupinu osob s postižením sluchu. A o sociálních pracovnících/pracovnících v sociálních službách pracujících s lidmi s postižením sluchu. Také popisuje organizace pro osoby sluchově postižené v Česku. Tato kapitola navazuje na třetí dílčí cíl a zaměřuje se na sociální práci jako takovou.

Praktická část je tvořena hlavním a dílčími cíli a jejich rozpracováním do výzkumných otázek, popisem výzkumné strategie, sběrem dat, interpretací získaných informací. Práce je ukončena závěrem.

Teoretická část

1 Postižení sluchu

Na začátku práce se chci věnovat sluchovému postižení. Jelikož se práce zabývá osobami se sluchovým postižením, jejich možnostmi, spoluprací sociálních pracovníků a klientů s postižením sluchu, jejich komunikačními přístupy a postupy jejich práce. Osoby sluchově postižené je velmi široká škála označující mnohé skupiny lidí, od nedoslýchavých po zcela hluché. Pro účely textu je dobré si tyto skupiny osob více přiblížit a rozčlenit. Také popíši sluchový orgán jako takový. Zastavím se u vědy nazvané surdopedie, rozčlením ztrátu sluchu a přiblížím sluchové vady. Dále přiblížím téma komunikace sluchově postižených, protože bez komunikace by nešlo provádět sociální práci. Formy komunikace se sluchově postiženými osobami jsou rozmanité, a tak je rozčlením a popíši. Na konci této kapitoly představím zástupce kompenzačních pomůcek.

Postižení sluchu neboli sluchové postižení je jedním z nejrozšířenějších somatologicko-funkčních postižení (Horáková, 2012). Bohužel je také jedním z nejzávažnějších a nejčastějších zdravotních postižení. Termín „sluchové postižení“ v sobě má obsaženu širokou a složitou problematiku (Strnadová, 1998). Označení sluchově postižení se týká velmi rozmanité skupiny osob, která je diferenciována zejména dle stupně a typu sluchového postižení. Termín zahrnuje tyto kategorie osob: neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé (Horáková, 2012).

Většinu sluchově postižených tvoří nedoslýchaví, u kterých došlo k zhoršení sluchu ve vyšším věku, kolem 60 let. Prvním příznakem začínajícího postižení sluchu je většinou špatné rozumění řeči, při rozmluvě více lidí najednou. Řeč zní nejasně, rozmazaně, jako první se zhoršuje srozumitelnost souhlásek „s“, „t“ (Světlík, 2000). Ohluchlost je ztráta sluchu buď vzniklá v období dokončování vývoje řeči, nebo zasáhla přímo do již vytvořené řeči. Při tomto postižení se řeč nevytrácí, je však postupně zásadně deformována (Skákalová, 2017, in Potměšil, 1999). Za neslyšícího je považován člověk, který ani s největším zesílením neslyší žádný zvuk (Skákalová, 2017, in Hrubý, 1998). Jako prelingválně neslyšící označujeme osoby, jež se narodili zcela neslyšící, nebo úplně ztratili sluch před rozvojem řeči (Skákalová, 2017). Dále rozlišujeme neslyšící s kochleárním implantátem, kteří jsou zvláštním případem „neslyšících“. Člověk mající

kochleární implantát je v obdobné situaci jako nedoslýchavý s běžným sluchadlem. Implantované osoby zůstávají nadále lidmi se sluchovým postižením, také proto, že je přístroj napájený bateriemi a při jejich vyndání, či vybití je člověk zcela hluchý (Skákalová, 2017, in Motejzlíková, 2009).

1.1 Surdopedie

Věda, která se zabývá sluchovým postižením se nazývá surdopedie. Surdopedie je speciálně pedagogickou disciplínou, která se zabývá výchovou, vzděláním a rozvojem lidí se sluchovým postižením. Cílem oboru je všestranný rozvoj lidí se sluchovým postižením v průběhu celého života s ohledem na jejich specifické potřeby. Surdopedie také musí brát v potaz odlišné způsoby komunikace lidí s postižením sluchu (Skákalová, 2017, in Hrubý, 2010). Surdopedie úzce spolupracuje s dalšími vědními disciplínami jako jsou ostatní speciální pedagogické disciplíny, obecně pedagogické, biologické, psychologické, sociologické i fyziologické obory s samozřejmě také s oborem sociální práce (Horáková, 2011).

1.2 Sluchový orgán

Sluchový orgán se anatomicky dělí na dvě části, periferní a centrální. Část periferní se skládá ze zevního, středního a vnitřního ucha. Centrální částí jsou sluchový nerv, sluchová jádra v mozkovém kmeni a sluchové centrum v mozkové kůře. Další části, které jsou částí sluchového orgánu směrem od periferie k centru: boltec, který má význam pro určování směru přichozícího zvuku. Je také důležitý pro eliminaci šumů. Boltec zachycuje zvukovou vlnu a směřuje ji do zevního zvukovodu. Na konci zevního zvukovodu je bubínek. Bubínek je tenká zvuková blanka, která je dopadajícím zvukovým vlněním rozkmitána, a tak přenáší kmity na nejmenší kosti v lidském těle (kladívko, kovádlíku a třmínek) tvořících pákovou soustavu, přes niž je zvuk veden na další blanku, jež tvoří hranici mezi středním a vnitřním uchem.

Vnitřní ucho se skládá ze sluchového a rovnovážného ústrojí. Propojení těchto ústrojí vysvětluje, proč jsou sluchové poruchy často doprovázeny také poruchami rovnováhy. Vlastní sluchové ústrojí se nachází ve vnitřním uchu, kde je uloženo v trubicovité dutině vyplněné tekutinou. Trubice svým tvarem připomíná ulitu hlemýžďe se dvěma a tři čtvrtě závitů a je podélně rozdělena bazilární membránou na které je uloženo vlastní sluchové ústrojí (Cortiho orgán), (Světlík, 2000). Cortiho orgán je složen ze čtyř řad vláskových buněk, které se napojují na sluchový nerv (Hrubý, 2010).

Přenos zvuků ve vnitřním uchu má dvě fáze. V první fázi mechanické pohyby ploténky třmínku přivedou do pohybu tekutinu vnitřního ucha. Toto vyvolá kmitání bazilární membrány a ohýbání vlásků sluchových buněk. Druhou fází je fáze elektronická, kdy jsou kmity ve vláskové buňce transformovány na impulsy ve vláknech sluchového orgánu (Světlík, 2000).

Ucho má význam nejen pro vnímání zvuků, ale také obsahuje analyzátor pro vnímání pocitu rovnováhy, pohybu otáčivého a přímočarého a polohy těla v prostoru (Bytešníková, Horáková, Klenková, 2007).

Sluch má velký význam pro mimoslovní dorozumívání a náhodné, nezáměrné učení. Mimoslovní dorozumívání tvoří podstatnou část sdělování. Jedná se o vokální projevy doprovázející emoce (bolest, pláč, smích atd.), ale také o projevy, které význam sdělení doplní, nebo jsou sami nositeli onoho sdělení či významu (například klakson, významné pokašláání atd.). Sluch má i bezpečnostní funkci, je to jediný smysl, který zůstává neustále aktivní. Dalšími deficity sluchového postižení jsou například nedostatky v orientačních schopnostech (nemají možnost sluchem doplnit zrakovou orientaci, tím se omezuje orientace v prostoru). Psychická zátěž, život v „tichu“. Kvůli komunikační bariéře mají hlouší omezené sociální vztahy (Skákalová, 2011).

1.3 Sluchové vady

Kritéria dělení sluchových vad jsou různá, čemuž odpovídá také množství klasifikací. Pro určení jednotlivých skupin postižení sluchu slouží tato hlediska: místo vzniku postižení, období vzniku postižení, stupeň postižení (Bytešníková, Horáková, Klenková, 2007). Z hlediska místa vzniku postižení rozeznáváme dvě základní skupiny sluchových vad. Těmito vadami jsou: periferní nedoslýchavost či hluchota a centrální nedoslýchavost či hluchota. Periferní nedoslýchavost se dělí na převodní, percepční a smíšenou (Horáková, 2012).

Převodní nedoslýchavost či hluchota. U této vady jsou sluchové buňky zcela v pořádku, nejsou však stimulovány zvukem. Příčinou je každá překážka, která ztěžuje proniknutí zvuku z vnějšího prostředí k citlivým smyslovým buňkám. Příklad: zvětšení nosní mandle, ucpaní zvukovodu nahromaděním ušního mazu, opakované záněty středního ucha a tak podobně (Horáková, 2011).

Percepční nedoslýchavost či hluchota, u této vady je poškozena elektrická část sluchové dráhy, což způsobuje různé stupně ztráty sluchu. Poškození se projevuje poruchami v intenzitě vnímání zvuků. Dochází ke zkreslení zvuků, a to znemožňuje rozumět mluvenému slovu (Skákalová, 2017). Smíšená nedoslýchavost či hluchota. Tato vada je kombinací obou předchozích vad. Při vzniku poruchy se v různém zastoupení či stupni kombinují příčiny způsobující poruchy převodní a percepční (Bytešníková, Horáková, Klenková, 2007). Centrální nedoslýchavost zahrnuje komplikované defekty způsobené procesy, které postihují korový a podkorový systém sluchových vad (Horáková, 2012). Vady podle období vzniku postižení se dělí na endogenní faktory a exogenní faktory. Endogenní faktory se dělí na vrozené vady sluchu a geneticky podmíněné vady sluchu u nichž je vada dědičně podmíněna (Horáková, 2011).

Exogenní faktory se dělí na: prenatální období, nemoci matky v průběhu těhotenství (příklad: spalničky, zarděnky), rentgenové záření. Perinatální období, dlouhý porod, nízká hmotnost při narození, poporodní žloutenka. Postnatální období. Vady v tomto období se dělí na získané před fixací řeči (což je do 6. roku dítěte) tyto vady mají odlišné dopady na komunikační schopnosti. Řeč se nevyvíjí a dochází k roztržení učení komunikace. Mluvíme například o zánětu mozkových blan, příušnicích, spále, úrazech hlavy, či traumatech. Získané po fixaci řeči (což je po 6. roce života) jedná se o poranění v oblasti hlavy, vnitřního ucha, jedy, dlouhodobé a časté působení zvukové zátěže. Ve starším věku slyší člověk hůře, dochází ke ztrátě sluchových buněk, tyto buňky jsou nenahraditelné.

Vady, podle stupně postižení jsou z hlediska kvantity, měřené v dB, se můžeme setkávat s odlišnými hodnotami, jež vymezují jednotlivé stupně sluchových poruch (Bytešníková, Horáková, Klenková, 2007).

Klasifikace sluchových vad:

- 0-25 dB je normální sluch,
- 26-40 dB lehká nedoslýchavost,
- 41-55 dB středně těžká nedoslýchavost,
- 56-70 dB těžká nedoslýchavost,
- 71-90 dB praktická hluchota,
- 91 dB a více hluchota (Krahulcová, 2002).

1.4 Komunikace

Přístupy sociálních pracovníků k lidem s postižením sluchu jsou založeny hlavně na komunikaci. Pro lidi s postižením sluchu je komunikace velmi důležitá. V každém stupni tohoto postižení je navíc komunikace proměnlivá. (Příklad: Dva nedoslýchaví si i přes podobu svého postižení nemusí rozumět, protože jejich komunikace je i přes jejich „stejně“ postižení odlišná.) Toto postižení není zřetelné na první pohled, proto lidem nepřipadá závažné a možná právě v tomto tkví problém osob sluchově postižených.

„Člověk je společenským tvorem a komunikace je nezbytnou podmínkou společenského života“ (Dršata a kol., 2010, s. 20).

Můžeme předpokládat, že nedoslýchavý člověk, kterému pomáhají sluchadla nebo uživatel kochleárního implantátu při kontaktu s neslyšícím budou preferovat mluvenou komunikaci a odezírání. Člověk zcela neslyšící bude však pravděpodobně preferovat komunikaci prostřednictvím znakového jazyka (Horáková, 2012).

1.4.1 Přístupy v komunikaci s osobami s postižením sluchu

Komunikace je v lidském životě jedna z nejdůležitějších funkcí. Lidé s postižením sluchu mají však komunikaci ztíženou. Proto mají různé komunikační systémy, které jim mají dorozumívání zpřístupnit a usnadnit. Víme, že ke každému člověku musíme přistupovat jinak. Jak však přistupovat k lidem se sluchovým postižením není zcela známo.

Dále uvedu některé z podmínek pro komunikaci s osobami s postižením sluchu. Před rozmluvou s osobou se sluchovým postižením si najdeme světlé (odezírajícímu nesmí svítit do očí světlo, ale musí být dobře vidět na tvář toho, který mluví), klidné, nerušné místo. Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, jak chce komunikovat (mluvit, odezírat, psát, používat znakový jazyk). Udržujeme přiměřenou vzdálenost, což je minimálně 0,5 m a maximálně 2 m od osoby s postižením sluchu. Vzdálenost vždy určuje odezírající. Po celou dobu rozhovoru oba účastníci dodržují oční kontakt. Pro dobré odezírání musejí mít osoby obličej ve stejné výšce. Než začneme hovor, musíme zamáváním, nebo hmatem navázat oční kontakt. Před začátkem hovoru vypneme všechny rušivé elementy (televizi, rádio atd.). Na začátku konverzace musíme uvést téma, a pak vždy, když se v našem rozhovoru téma změní, na tuto skutečnost musíme upozornit. Používáme jednoduché věty, mluvíme stručně, jasně, bez slovní vaty a ironie. Mluvíme přirozeně a nepřeháníme artikulaci. Nemluvíme příliš dlouho, důležité

informace vždy zopakujeme a ujistíme se, že jim odezírající porozuměl. Vhodné je používat přirozená gesta, postoje, mimiku, pohled atd., vše však používáme přirozeně, abychom tím odezírajícímu pomohli. Jestliže je člověk se sluchovým postižením ve společnosti více osob, musíme dbát na to, aby se i on účastnil rozhovoru. Když doprovází člověka se sluchovým postižením tlumočnick, mluvíme vždy přímo na člověka se kterým mluvíme, ne na jeho doprovod. Indukční smyčky v divadlech, kinech, kostelech, společenských sálech usnadňují osobám se sluchovým postižením porozumění (Skákalová, 2017).

Nejčastěji se setkáváme, při dorozumívání s lidmi se sluchovým postižením, se dvěma základními komunikačními systémy. Těmito systémy jsou Auditivně-orální komunikační systém a Vizuálně motorický komunikační systém (Bytešnicková, Horáková, Klenková, 2007).

1.4.2 Auditivně-orální komunikační systém

Mluvená řeč, limituje začlenění sluchově postižených do většinové společnosti slyšících (Jurkovičová a kolektiv, 2010). Pomocí sluchu přivádíme do mozku důležité informace o tom, co se děje v našem okolí, dále sluch kontroluje náš mluvený projev. Sluch je naše zpětná vazba řeči. Jedincům se sluchovým postižením často chybí zpětná vazba nebo tato zpětná vazba není dokonalá. Proto musí být projev sluchově postiženého člověka v mnoha ohledech odlišný od projevu slyšícího. Sluchové postižení se nejvíc projevuje v narušení dýchání (respirace), tvorby hlasu (fonace) a výslovnosti (artikulace). Ovlivněny jsou tudíž všechny fáze verbální produkce (Horáková, 2012).

Odezírání, označujeme jako vnímání informací zrakem, chápání obsahu na základě pohybů úst, mimiky obličeje, gestikulace rukou, pauz v řeči, postoje mluvčího a dalších. Pohyby mluvidel nazýváme kinémy. Umění odezíráni ztěžuje fakt, že počet kinémů je menší, než počet fenoménů českého jazyka (některé hlásky mají společný kiném, jako například p, b, m). Vnější podmínky pro odezíráni. Dostatek **světla**. Pro komunikaci je potřeba vybrat dostatečně osvětlené prostředí. Světlo by nemělo odezírajícího oslňovat a tvář mluvčího by neměla být ve stínu. Správná **vzdálenost** mezi komunikujícími. vzdálenost je stanovena na 0,5 až 4 metry podle individuálních potřeb komunikujícího. **Výška** komunikujících je také zásadní pro odezíráni. Mluvící i odezírající by měli být přibližně ve stejné výšce. **Vizuálně** mluvní technika. To znamená, že by se člověk

neměl snažit nepřiměřeně moc artikulovat, nebo naopak nepřiměřeně málo, popřípadě na neslyšícího křičí. Podobný efekt nastává, když má mluvčí v ústech jídlo nebo žvýkačku.

Vnitřní podmínky pro odezírání. **Fyziologické podmínky** odezírajícího, například zde hrají roli využitelné zbytky sluchu, mentální a zraková funkce odezírajícího. **Verbálními podmínkami** jsou například, dostatečná slovní zásoba odezírajícího, znalost gramatiky, větný kontext, dorozumívací schopnosti. **Psychické** podmínky odezírajícího, odezírající nesmí být příliš unavený, musí však být v dobrém psychickém stavu, pozornost a postřeh. **Sociální** podmínky odezírajícího jsou, sociální zralost, zkušenosti odezírajícího (Krahulcová, 2002).

1.4.3 Vizualně motorický komunikační systém

Znakový jazyk, je přirozený komunikační systém s vlastní gramatikou a lexikologií. Ty jsou odvozeny z jazyka mluveného. Zákon o znakové řeči č. 155/1998 Sbírky považuje český znakový jazyk jako základní dorozumívací prostředek neslyšících. Tento zákon znakový jazyk definuje jako „*Přirozený jazyk a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu*“ (Bytešníková, Horáková, Klenková, 2007). Znakový jazyk se od jiných jazykových systémů liší několika body: má odlišnou gramatiku (př.: Včera – kolo – tatínek – přivezt. – Včera přivezl tatínek kolo.), každý znak má více významů (podstatné jméno, přídavné jméno, sloveso), znaky nejsou děleny na slabiky, neverbální složka (viz výše), která je vyjádřena mimikou (Vágnerová, 2014).

Znakovaná čeština je umělý jazykový systém. Usnadňuje dorozumívání mezi neslyšícími a slyšícími. Využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně artikulována (hlasitě či neslyšně). Současně s jednotlivými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány znaky v českém znakovém jazyce (Zákon č. 155/1998 SB. o znakové řeči).

Prstová abeceda využívá různých poloh a postavení prstů, jenž zastupují zvolená písmena abecedy. Prstová abeceda se používá současně s mluvenou řečí. Zejména se používá pro odhláskování jmen, odborných termínů, pro které neexistují dané znaky, cizích slov a podobně. Hodně států používá jednoruční prstovou abecedu. U nás a například ve Velké Británii, na Slovensku a dalších zemích se používají abecedy obě,

tedy abeceda jednoruční i abeceda takzvaně dvouruční (Hudáková, 2005). V České republice nemáme sjednocenou formu prstové abecedy (Horáková, 2012).

1.4.4 Funkce komunikace

Funkce komunikace spočívá především v předávání informací. Má také funkci společenskou, poznávací, estetickou (jazyk se může používat při umělecké tvorbě jako její doplněk či cíl), (Strnadová, 1998, in Skákalová, 2017). Komunikace je pro člověka nezbytná, můžeme ji tedy považovat za základní potřebu člověka. Potřeba dorozumět se. Vágnerová (2014) uvádí, že podle Maslowovy pyramidy lze komunikaci zařadit mezi potřeby jistoty a bezpečí. Vlivem sluchového postižení mohou být tyto potřeby narušeny.

Obecně rozdělujeme tři **skupiny komunikačních technik** lidí s postižením sluchu, které jsou z pohledu nároků různé a velmi specifické. Jedná se o: orální přístup, přístup s využitím totální komunikace, přístup postavený na bilingvální komunikaci (Horáková, 2012).

Orální metody reprezentují velké spektrum didaktické komunikace, jejímž cílem je osvojení si mluvené řeči. Tato metoda je velmi propracovaná, také má již dlouhou tradici i skvělé výsledky u části sluchově postižené populace. Dalšími výhodami je, že sluchově postižený člověk může komunikovat s většinovou společností, větší možnost vzdělávání, využití psaného jazyka (Mukšnáblová, 2014). Nedostatkem této metody však je její univerzální využití, nezaměřené konkrétně na jednotlivce (Krahulcová, 2002).

Existuje více orálních metod jako například auditivně-verbální metoda, aurálně-orální metoda a mateřská reflexivní metoda van Udena. Nejdůležitější složkou těchto přístupů je sluchový trénink. Orální přístup je upřednostňován u lidí, kteří mají zachované zbytky sluchu, užívají sluchadla nebo kochleární implantáty (Horáková, 2012).

Bilingvální přístup je založen na přenosu informací ve dvou jazykových kódech, ve znakovém jazyce neslyšících a mluveném (orálním, většinovém, národním) jazyce, a to mezi neslyšícími vzájemně i mezi neslyšícími a slyšícími. Příklad bilingvální komunikace by mohl být ve škole, kde jsou přítomni dva učitelé, jeden, který látku vykládá mluvenou řečí a druhý jež ji překládá do znakového jazyka. Tento přístup se rozšířil nejvíce v osmdesátých letech 20. století ve skandinávských zemích a později

v Německu a ve Francii. U nás se tato metoda také v některých školách ujala (Horáková, 2012).

Základním předpokladem totální komunikace je, že se neslyšící seznamuje se všemi dostupnými komunikačními prostředky jako jsou například mluva, znakový jazyk, řeč těla, mimika, odezírání, prstová abeceda, gesta, kresby, čtení a psaní. Učí se všechny složky komunikace vzájemně je spojuje a uplatňuje. Rovněž by se měly v maximální možné míře využívat také všechny zbytky sluchu. Totální komunikace v sobě zahrnuje rehabilitaci i integraci (do světa slyšících i n/Neslyšících). Volba komunikace záleží na vlastním rozhodnutí neslyšícího jedince (Mukšnáblová, 2014). Tento přístup je v současné době nejrozšířenějším přístupem u nás (Langer, Suralová, 2013).

1.5 Bariéry v komunikaci

Největší bariérou v komunikaci s neslyšícími lidmi jsou vlastně lidé slyšící. Postoj slyšících někdy spočívá v názoru, že se slyšící mají naučit mluvit, aby se mohli zapojit do většinové společnosti. Další bariérou je pro některé nedostatečná znalost českého jazyka, jak mluveného, tak písemného. Když jazyk dokonale neznáme, nemůžeme ho ani číst a psát. Tento handicap také znemožňuje úspěšné odezírání, nedostatečnost každodenního učení. Což znamená, že hluchému nestačí znalosti a vědomosti, které jsou určeny přímo jemu, každý den se učíme i pozorováním a posloucháním, které hluchému chybí. Problémem jsou také častá nedorozumění. Nepochopení, nebo nerozumění slov v komunikaci představuje další problém. A mnoho dalších bariér a problémů vyskytujících se u každé skupiny neslyšících, nedoslýchavých atp. (Strnadová, 1998). Dalšími, již přirozenými bariérami jsou plná ústa (žvýkačka, cigareta, jídlo), nesprávná výslovnost, vousy zakrývající ústa mluvčího, mluvení s rukou před ústy, protisvětlo, rozhovor ve skupině a podobně (Skákalová, 2017).

1.5.1 Kompenzační pomůcky

Mezi jedny z nejdůležitějších pomůcek patří sluchadla. Sluchadla jsou zvláště důležitá pro lidi se zachovanými zbytky sluchu. S pomocí moderních sluchadel se dnes i lidem s vážným sluchovým postižením bez větších problémů dorozumí s normálně slyšícími. Nejmodernější sluchadla jsou již tak výkonná, že nemohou pomoci jen zcela neslyšícím (Světlík, 2000).

„Sluchadlo je malý elektroakustický přístroj, jehož úkolem je zesílení a modulace sluchového vjemu“ (Horáková, 2012). Částmi sluchadla jsou mikrofon, zesilovač,

reproduktor a také zdroj elektrické energie. V této době je mnoho typů a druhů sluchadel. Jsou rozděleny na analogová a digitální, lze na nich nastavit programy pro poslech mluvené řeči, rozhlasu, hudby, televize nebo telefonu (Bytešníková, Horáková, Klenková, 2007).

Podle konstrukce (tvaru, vzhledu) sluchadla dělíme na kapesní (krabičková), brýlová, závěsná, nitroušní (boltcová, zvukovodová, kanálová). Každý z typů sluchadel má své výhody a nevýhody. Větší sluchadla mají větší výkon, ale menší sluchadla zase poskytují přirozený sluchový vjem. Další výhodou menšího sluchadla je, že se dá lépe skrýt, také ho lze zavést hlouběji do zvukovodu. Nevýhodou malého sluchadla však je, že je poměrně nákladnější na pořízení (Langer a kolektiv, 2013).

Jedním z problémů uživatelů sluchadel jsou rušivé okolní zvuky. Moderní sluchadla již však dokáží okolní zvuky potlačit a zvýraznit mluvenou řeč. Velkou výhodou je také používání sluchadel na obou uších takzvaně binaurálně (Kašpar, 2008). Pojišťovny hradí sluchadlo v základní, nejlevnější verzi v závislosti na závažnosti zdravotního postižení (Sociální rádce, 2000).

Mezi výrobce sluchadel patří Audifon, AudioNika, AURIS, KOMPONE, Siemens, Sluchová akustika, Windex Line a další (FRPSP, 2005).

Kochleární implantáty jsou určeny nejen pro lidi, kteří sluch ztratí po rozvinutí řeči (postlingválně neslyšící), ale také pro děti, které se narodily s tak vážnými poruchami sluchu, že jim nemohou pomoci sluchadla, nebo ohluchly před rozvinutím řeči (prelingválně neslyšící), (Jurkovičová a kolektiv, 2010). Kochleární implantát je nitroušní funkční smyslovou náhradou, jenž dokáže přenášet sluchové vjemy elektrickou stimulací sluchového nervu vně hlemýždě. Ovšem ani implantace není pro všechny. Například implantát nepomůže lidem, kteří mají porušený sluchový nerv, centrální sluchové dráhy, při chronických zánětech středního ucha a tak podobně (Holmanová, 2002). Implantát má dvě části vnější a vnitřní. Do vnější části patří mikrofon, řečový – sluchový procesor a vysílač (vysílací cívka). Mikrofon zachytí zvuk a pošle jej do řečového – sluchového procesoru. Procesor zvuk analyzuje a zdigitalizuje jej na kódované signály, které pošle vysílací cívkou (cívka je umístěna na hlavě za boltcem operovaného ucha) do přijímače. Energie a informace se přenáší přes kůži elektromagnetickou indukcí. Vnitřní část je tvořena přijímačem a 22 elektrodami jež jsou implantovány do hlemýždě (Horáková, 2012).

V České republice jsou dvě centra provádějící kochleární implantace. První sídlí v Motole v Praze se zaměřuje na dospělé implantace. Druhé sídlí také v Motole, pouze na jiném oddělení, ale zde výlučně implantují dětské pacienty. Po zavedení kochleárního implantátu je důležitá dlouhodobá rehabilitační a reedukční péče. Dále závisí na vzniku sluchové vady, věku jedince, osobnosti jedince, dalších přidružených postiženích či specifických poruchách (Bytešnicková, Horáková, Klenková, 2007). Výrobou a vývojem kochleárních implantátů se zabývají firmy Advanced Bionics (Clarion) u USA, Cochlear (Nucleus) z Austrálie, MED-EL z Rakouska a Philips (Laura) z Holandska. U nás se nejčastěji používá australská protéza Nucleus (Světlík, 2000).

Kmenové implantáty obnovují sluchové vjemy, jež vznikají prostřednictvím elektrické stimulace elektrodami v mozgovém kmeni. Jedná se o neurochirurgický zásah, kdy se implantují elektrody ve tvaru terčíku pod strop čtvrté mozkové komory. Vše funguje podobně jako u kochleárního implantátu (vnější část vypadá naprosto stejně). Přenos kmenových protéz je poněkud horší než kochleárních, ale i přesto je to jedna z nejmodernějších a nejefektivnějších metod (Horáková, 2011). Kmenová implantace se využívá u lidí, kteří mají oboustranně poškozený sluchový nerv (Horáková, 2012).

Dalšími kompenzačními pomůckami jsou především pomůcky, které přeměňují zvukové podněty na světelné signály nebo vibrace. Jedná se o vibrační a světelné budíky, hodinky, minutky, světelné zvonky. Další skupinu tvoří pomůcky pro zjednodušené získávání informací jako televizní technika, teletext, skryté titulky, počítače, multimediální programy, internet, mobilní telefony, psací telefony, fax apod. Také jsou hojně využívané pomůcky k usnadnění vnímání mluvené řeči. Například bezdrátová indukční smyčka, FM systémy atd. (Horáková, 2011).

2 Komunita Neslyšících

Tato kapitola se zabývá komunitou Neslyšících. O tom, co komunita Neslyšících znamená pro lidi s postižením sluchu, především hluché nebo ohluchlé. Čeho se pro ně snaží dosáhnout ve společnosti. Popisuje tradice, zvyky a setkávání této Kultury. Kultura neslyšících je nedílnou součástí života každého sluchově postiženého právě pro to, že pro ně pořádá všelijaké akce, zasloužila se o zprávy překládané do znakového jazyka a podobně. Tato kapitola navazuje na druhý dílčí cíl, na potřeby sluchově postiženého člověka.

V naší společnosti v dnešní době existují dva odlišné pohledy na hluchotu. Takzvaní neslyšící s malým n berou hluchotu jako nemoc, postižení, něco, co jim brání být „normální“. Neslyšící s velkým N jsou kulturní a společenskou menšinou. Vyčleňují se a neberou svoje postižení jako handicap (Horáková, 2012). Nepovažují se za postižené a velmi často odmítají snahu o „nápravu a léčení“ jak z hlediska medicínského a technického (používání kochleárních implantátů), tak z hlediska socio – kulturního (to znamená osvojení si norem a jazyka většinové společnosti a začlenění do ní), (Skákalová, 2017).

Co je to kultura Neslyšících? Termín kultura Neslyšících vznikl v šedesátých a sedmdesátých letech 20. století v USA. V té době začali lingvisté zkoumat znakový jazyk. Základní složky kultury tvoří jazyk a komunikace. Jak už tedy zaznělo znakový jazyk je podstatou kultury Neslyšících (Horáková, 2012).

2.1 Podmínky pro přijetí do komunity Neslyšících

Kdo může patřit do komunity Neslyšících? Kosinová (2008) uvádí, následující základní podmínky, které vedou ke členství v komunitě Neslyšících:

1. podmínka audiologická – budoucí člen musí mít určitou ztrátu sluchu,
2. podmínka politická – členem se může stát osoba, která se podílí na veřejných věcech souvisejících s komunitou,
3. podmínka jazyková – člověk musí rozumět danému znakovému jazyku komunity neslyšících a plynule ho používat,
4. podmínka společenská – budoucí člen se musí angažovat v životě komunity.

2.2 Tradice, zvyky a setkání komunity Neslyšících

Neslyšící vytvářejí komunity na základě třech rysů. To je hluchota, komunikace (užívání znakového jazyka) a vzájemná podpora (sdílení), (Woll-Laid, 2003 in Horáková, 2011). Mezi tradice a z potřeby setkávání a sdílení se komunita Neslyšících setkává při těchto akcích Společenská setkání v klubech a spolcích, oslavy Mezinárodního dne neslyšících, vánoční setkání, plesy, zábavy, karnevaly, konference neslyšících, tábory pro děti, festival pantomimy, Deaflympiády (letní a zimní sportovní hry pro neslyšící) a mnoho dalších (Skákalová, 2017).

V České republice také funguje profesionální soubor neslyšících herců „Divadlo Neslyšícím“, pořádají divadelní představení překládaná do znakového jazyka. Vydávají nebo spolupracují na vydávání časopisů pro neslyšící Gong (již přes 30 let), Info Zpravodaj, UNIE atd. Na televizním programu ČT2 je možné pravidelně sledovat Zprávy v českém znakovém jazyce a také vysílání Televizního klubu neslyšících (Kosinová, 2008).

Je možné setkat se i s filmovou tvorbou neslyšících s neslyšícími herci, nebo o neslyšících (Skákalová, 2011). Pro neslyšící jsou různé projekty, například projekt Tiché osudy. Tichý svět je organizace s jejíž pomocí byl tento projekt založen. Organizace byla založena v roce 2006, podporuje svět slyšících a neslyšících. Nabízí služby sociální rehabilitace, odborné sociální poradenství a tlumočnické služby. Projekt Tiché osudy má za cíl odstranit rozpory o světě neslyšících a ukázat svět neslyšících očima neslyšících. Autorkou fotografií na tento projekt je Eliška Podzimková (Voráčová, 2018).

Mezi zvyky neslyšících, které vyplývají z jiného způsobu dorozumívání (znakového jazyka a jeho specifik) z potřeby vnímat vše vizuálně a hmatovou cestou. Mezi tyto zvyky patří. Větší počet dotyků: Jedním způsobem upoutávání pozornosti je druhého se dotknout na horní části paže či ramene (nezdvořilé je však sahat na ruce znakujícího, dotek zezadu). Dalšími způsoby upoutání je dupání na podlahu, mávání, zablíkání světlem. Přivítání a rozloučení se dělá běžně podáním ruky. Tykání je v komunitě Neslyšících přirozené, vyplývající ze znakového jazyka. Před příchodem do místnosti, při zařukání neslyšící, samozřejmě nečekají na odezvu a vstoupí. Při komunikaci vždy udržují oční kontakt (Hudáková, 2005). Přání dobré chuti se přeje poklepáním na stůl, neslyšící vnímají vibrace.

Zajímavostí ze světa neslyšících je mnoho. Například v divadle, při veřejném vystoupení, se netleská, ale třepe rukama nad hlavou. V místnosti, si neslyšící lidé sedají často do rohu, s výhledem na dveře a celou místnost (Hudáková, 2005). Jiné vnímání času, pro neslyšící je běžné přijít a začít o 10 minut později, i později odejít. Dalším příkladem je přímost ve vyjadřování. Neslyšící nemá problém říct na rovinu, bez okolků, co má na srdci. Místo cinkání skleniček si přitukávají hřbety rukou (Skákalová, 2011).

Neslyšící, ať se jedná o Neslyšící nebo neslyšící jsou velmi společenská lidé, rádi se setkávají a sdílí společné aktivity. Tyto potřeby naplňují na společných akcích pro neslyšící (viz výše v kapitole). Neslyšící jsou jedineční ztrátou sluchu, jazykem a zkušenostmi se slyšícím světem. Se zkušenostmi si však také předávají špatné zacházení, utlačování, které s nimi probíhalo v minulosti. Proto jsou, hlavně starší generace, ke slyšícím lidem nedůvěřiví. To potlačuje jejich možnost většího začlenění do majoritní společnosti (ruce.cz, zdroj: <http://ruce.cz/clanky/131-co-to-je-kultura-neslysicich>).

3 Sociální práce ve vztahu k lidem se sluchovým postižením

Kapitola pojednává o sociální práci s lidmi s postižením sluchu. Zabývá se sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách specifiky jejich práce a komunikace s klienty s postižením sluchu. Jsou zde také uvedeny náležitosti komunikace s tlumočnickem a představení organizací pomáhajících lidem s postižením sluchu i jejich rodinám.

Sociální práce je společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti. Jejím cílem je odhalování, vysvětlování, řešení a zmírňování sociálních problémů jako je chudoba, diskriminace, delikvence, nezaměstnanost atp. Sociální práce se opírá o společenskou solidaritu a o naplňování lidského potenciálu (Matoušek, 2008).

Sociální práce se řadí mezi takzvané pomáhající profese. Do pomáhajících profesí řadíme zaměstnání jako: sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, psychology, lékaře, vychovatele, speciální pedagogy a terapeuty. Můžeme tedy říct, že obecně jde o profese, které jsou orientovány na potřeby člověka. Jejich rysem je jednání zaměřené na řešení lidských potřeb, poskytování podpory a pomoci (Michalík a kolektiv, 2011).

Sociální práce představuje velmi důležitý nástroj podpory a pomoci lidem se zdravotním postižením. Sociální práci můžeme definovat čtyřmi způsoby: 1. jako praktickou činnost, 2. jako samostatnou profesi s profesními standardy, 3. jako vědní obor s teoretickou a výzkumnou základnou, 4. jako vzdělávací disciplínu (Krhutová, 2013).

Mezi základní principy v sociální práci patří etika, morálka, hodnoty, profese. Etika je vědou o morálce v životě člověka, studiem morálky, rozumovým odůvodněním morálního jednání, teorií morálky. Profesní etika se vztahuje k daným etickým kodexům a k morálním tématům sociální práce. Morálka je regulátorem lidského chování k rozpoznání dobrého/špatného. Umožňuje harmonickou spolupráci členů společnosti. Hodnoty jsou naše mravní standardy vycházející z morálky. Jedná se o vše, co považujeme za důležité a významné. Profese je odbornou přípravou podmíněné povolání. Povolání se vyznačuje těmito základními vlastnostmi: systematickou teorií, autoritou uznávanou komunitou a klienty, profesní kulturou, etickým kodexem (Matoušek a kolektiv, 2013).

Sociální práci můžeme rozdělit na dvě složky, „statickou“ (na potřeby profese zaměřenou složku) a „dynamickou“ (na potřeby klienta zaměřenou složku). Právě v etických kodexech (viz výše) se řeší konflikty mezi takzvanou „statickou“ a „dynamickou“ složkou sociální práce (Michalík a kolektiv, 2011).

3.1 Specifika sociální práce

Požadavky, které jsou kladeny na vzdělání a praxi při výkonu sociální práce. Tyto požadavky se vztahují jak na vzdělání obecně (středoškolské, vysokoškolské), tak na celoživotní vzdělávání. A praxi v oboru, například ve více organizacích. Důležité je zaměření na potřeby jednotlivce. Sociální pracovníci vždy musí být individuálně zaměřeni na každého klienta a na jeho potřeby zvlášť.

Sociální práce klade důraz na zvláštními požadavky na osobnost pracovníka. Předpoklady pro výkon profese, která je velmi náročná. Dobrý sociální pracovník musí mít vlastnosti, motivaci, hodnotový systém, takzvané sociopsychické předpoklady pro výkon profese. V sociální práci hraje důležitou roli také vysoká odbornost. Využívání etických norem, jako je například etický kodex sociálních pracovníků, právní předpisy, dobrá praxe. Toto všechno doplňují specifické komunikační schopnosti. Což znamená například překlad odborných výrazů pro klienty do laické češtiny, komunikace s lidmi se specifickými potřebami apod. (Michalík a kolektiv, 2011).

Předpokladem intervencí sociální práce a přístup sociálních pracovníků je, že se významně podílí na utváření životních podmínek osob s postižením, zahrnujících podporu autonomie, znalost rozdílů mezi nemocí a zdravotním postižením, respekt důstojnosti člověka s postižením, všeobecná znalost podmínek lidí s postižením, specifická znalost potřeb daného klienta, spolupráce s klienty se zdravotním postižením, respekt ke zkušenostem člověka se zdravotním postižením, orientace na kladný potenciál (co umí, co může, co zvládne), toleranci k limitu postižení, znalost optimálního kontaktu a komunikace s lidmi se zdravotním postižením, schopnost toto vše propojovat v praktických návrzích intervencí (Krhutová, 2013).

Specifickými činnostmi sociální práce jsou diagnostika (sociální šetření), poradenství, řešení problémů, záznamy. Sociální šetření se zabývá otevřením a řešením problému klienta. Výsledkem bývá stanovení dalšího postupu, jež je zaměřen na změnu, úpravu, nebo odstranění daného problému. Jednou částí sociálního šetření je také sestavení individuálního plánu (Michalík a kolektiv, 2011). Poradenství je soubor aktivit, který je

zaměřený na cílenou podporu a pomoc klientovi. Důležitými aktivitami jsou vedení, rada, informace, návrh postupu řešení, zastupování, zprostředkování další odborné pomoci apod. V pomáhajících profesích je poradenství jednou z nejrozšířenějších aktivit. Na sociální poradenství někdy navazují terapeutické aktivity. Poradenstvím se budeme zabývat více v další podkapitole (Matoušek a kolektiv, 2013). Řešení problémů může zahrnovat poradenství, či terapeutickou činnost. Tady se však zabýváme činnostmi jak sociálního pracovníka, tak odborníků z dalších pomáhajících profesí a ostatních konzultantů. Jde o ucelený popis, vyhodnocení, odstranění, překonání nebo zmírnění problému stojícího na počátku intervence pracovníka. Záznamy jsou důležité pro dokumentaci činnosti a průběhu činnosti pracovníka. V dnešní době více než kdy jindy jsou záznamy, dokumenty důležité pro doložení provedení činnosti. Jedná se například i o ochranu osobních údajů (Michalík a kolektiv, 2011).

Sociální pracovník je definován jako pracovník, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, řeší sociálně právní problémy, poskytuje sociální poradenství, provádí sociální poradenství, depistáže, krizovou pomoc, sociální rehabilitaci a podobně (Matoušek, 2008). Sociální pracovník na sebe bere povinnosti vyplývající z profese, což jsou hlavně povinnosti k profesi, zaměstnavateli a ke klientovi. Pohybuje se v rámci povinností a práv uvedených v právním systému, uvedené zaměstnavatelem a profesními standardy. Aby bylo právo sociálního pracovníka zasahovat do životů a práv klientů legitimní, musí být institucionálně ukotveno. Sociální pracovník musí vždy jednat tak, aby své jednání mohl veřejně obhájit (Matoušek a kolektiv, 2013). Pracovníci v sociálních službách provádějí přímou obslužnou péči pro klienty, základní výchovnou činnost, upevňování návyků a pečovatelskou práci (Matoušek, 2008).

3.1.1 Specifika sociální práce při práci s lidmi s postižením sluchu

Pro pomáhající profese je jedním z nejdůležitějších principů princip zaměřený na člověka, což v sociální práci znamená princip zaměřený na klienta. V sociální práci a v ostatních pomáhajících profesích se klade důraz na empatii, porozumění klientově situaci. Empatie (vcítění) je předpokladem dobré sociální práce. Kdo rozumí sám sobě, dokáže lépe rozumět i ostatním (Krhutová, 2013).

Poradenství (viz předchozí kapitola) je jednou ze základních služeb v sociální práci. Je důležité pro podporu člověka v samostatnosti, aktivním životě, řešení nepříznivých sociálních situací a celkovém zlepšování pohody člověka.

Poradenství může být odborné i laické. Přes rozmanitost oborů, které se poradenstvím zabývají (sociální služby, školství, zdravotnictví, zaměstnávání atp.) mají všechny společný cíl (Michalík a kolektiv., 2011).

3.1.2 Komunikace sociálního pracovníka s lidmi s postižením sluchu

Komunikace a komunikační dovednosti jsou v sociální práci nezbytné, a to v celém průběhu práce. Dovednost komunikovat s klientem je základní prostředek k navázání vztahu s klientem a jeho okolím. Je to první krok k řešení klientových problémů. Pracovník musí sladit své neverbální chování s tím co říká, aby byl pro klienta co možná nejvíce přesvědčivý a důvěryhodný. Tomuto postupu se říká zúčastněné naslouchání (Matoušek a kolektiv, 2013).

Komunikovat s člověkem s postižením sluchu je pro sociálního pracovníka velmi náročné. Většina pracovníků totiž znakový jazyk neovládá. Proto se v sociálních službách s lidmi s postižením sluchu využívají převážně tlumočníci. Tlumočnický má buď každá organizace sama nebo je možné využít služby takzvané Tiché linky. Tichá linka je internetová služba pro osoby s postižením sluchu komunikující znakovým jazykem. Slouží k okamžité pomoci s komunikací.

3.1.3 Komunikace s tlumočnickem

Tlumočení probíhá ve třech fázích takzvané recepce (přijetí informací), translace (zpracování získaných informací a jejich převod do cílového jazyka) a reprodukce (předání sdělení v cílovém jazyce). Tlumočení je rozdělené na dva základní celky. Na simulativní (současné) a konsektivní (následné). Při simulativním tlumočení převádí tlumočnick projev okamžitě s původním sdělením. Při této formě tlumočení probíhají všechny fáze postupně. Toto tlumočení je náročnější na výkon tlumočnicka. Minimální časová prodleva mezi sdělením a přetlumočením sdělení. U konsektivního tlumočení se tlumočnick s mluvčím pravidelně střídá. Umožňuje tlumočnickovy větší časový prostor, ale je náročnější na zapamatování si tlumočených pasáží. Tohoto tlumočení je však nevýhodou časová náročnost (Jurkovičková a kolektiv, 2010). Tlumočnick je takzvaným mostem mezi sluchově postiženým a slyšicím člověkem. Sám nic nepřidává, neubírá a nevysvětluje. Tlumočnick není aktivním účastníkem komunikace (Horáková, 2012).

Největším poskytovatelem tlumočnických služeb v České republice je Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící. Centrum nabízí tyto typy tlumočení: tlumočení z nebo do českého znakového jazyka, vizualizace mluvené češtiny, transliterace znakové češtiny a tlumočení pro hluchoslepé. Cílovými skupinami pro tlumočení jsou jak neslyšící, nedoslýchaví, ohluchlí, hluchoslepí, tak slyšící občané, kteří s těmito lidmi potřebují kvalitně komunikovat (Kronusová, 2008). Dalšími organizacemi u nás zajišťujícími tlumočnické služby jsou například Svaz neslyšících a nedoslýchavých ČR a Česká unie neslyšících (Horáková, 2012).

Informace o tlumočení a znakovém jazyce doplňuje zákon č. 155/1998 o znakové řeči. Služba tlumočnicka je bezplatná, v rozsahu podmínek, které stanovuje zákon (Michalík a kolektiv, 2011). V příloze (viz níže) přikládám etický kodex tlumočnicků, pro případný zájem čtenářů.

3.2 Organizace pomáhající lidem s postižením sluchu

Péče o sluchově postižené v raném věku by měla být komplexní a provázaná resortem školství, zdravotnictvím a sociální sférou. Pro nejmladší sluchově postižené klienty a jejich rodiče jsou v České republice střediska rané péče. Střediska rané péče Tamtam jsou v Praze a Olomouci. Podle zájmu klientů, však působí po celé republice. Služby rané péče jsou chápány jako služby sociální prevence (Langer, Souralová, 2013). Organizací pomáhajících sluchově postiženým je mnoho, uvedeme si tedy pro příklad aspoň několik. Jednou z nich je například ASNEP – Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel. ASNEP je asociace zastřešující organizace sluchově postižených nebo jejich příbuzných. Příkladem členských organizací jsou: Česká unie neslyšících, Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, Federace rodičů a přátel sluchově postižených atd.

ČUN - Česká unie neslyšících hájí a prosazuje potřeby, práva a zájmy lidí s postižením sluchu (neslyšících, ohluchlých). ČKO – Český klub ohluchlých pomáhá ohluchlým v dospělém věku. FRPSP - Federace rodičů a přátel sluchově postižených pomáhá rodinám sluchově postižených překonat následky sluchového postižení. Sdružení uživatelů kochleárních implantátů, kde se pravidelně setkávají lidé s kochleárním implantátem a jejich rodiny. Vyměňují si informace a zkušenosti, organizují rehabilitační pobyty apod. SNN v ČR – Svaz neslyšících a nedoslýchavých v České

republiky poskytuje péči a služby všem sluchově postiženým v ČR (Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 2005).

Shrnutí

V teoretické části jsem mluvila o lidech s postižením sluchu a o sociálních pracovnících, kteří s nimi spolupracují. Přiblížila jsem surdopedii, jako obor, který se zabývá lidmi s postižením sluchu. Pro lepší představu jsem uvedla vady sluchu a jejich důsledky. Přiblížila jsem důležité věci o různých typech komunikace a dorozumívání osob se sluchovým postižením. Mluvila jsem o přístupech, potřebách a možnostech lidí se sluchovým postižením. Uvedla jsem příklady kompenzačních pomůcek, které lidem se sluchovým postižením pomáhají v každodenním životě. Přiblížila jsem komunitu Neslyšících a uvedla co tato komunita pro Neslyšící znamená a co pro neslyšící dělá. A konečně jsem se zaměřila na sociální práci zaměřenou na klienty se sluchovým postižením a specifika této práce. V krátkosti jsem také uvedla organizace pomáhající lidem se sluchovým postižením.

V teoretické části jsem přiblížila sluchové postižení jako celek, co obnáší, jak je rozmanité, co představuje pro osoby s postižením sluchu. V praktické části navážím na část teoretickou a přiblížím práci sociálních pracovníků se sluchově postiženými a otázky zaměřené na téma začlenění, pomoci, přístupů a rozmanitosti sociální práce s lidmi se sluchovým postižením.

Praktická část

4 Metodické ukotvení výzkumných aktivit

Tato část mé bakalářské práce bude věnována popisu výzkumné strategie a transformování hlavního cíle a dílčích cílů do podoby tazatelských otázek. Také se budu zabývat technikou sběru dat k mému výzkumu a uvedu odůvodnění výběru zkoumaného souboru. Uvedu výzkumný vzorek souboru informantů a jejich údaje potřebné k našemu výzkumu.

Ke konci kapitoly uvedu průběh a realizaci výzkumu. Následně popíši průběh výzkumného šetření, jeho rizika a etické aspekty výzkumu.

4.1 Hlavní cíl a dílčí cíle

Hlavní cíl práce zní: Zjistit jaké přístupy v komunikaci uplatňují sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách v praxi s lidmi s postižením sluchu v rámci sociálních služeb.

Jako přístupy práce s lidmi s postižením sluchu jsou různé typy komunikace, kterou používají. Podle typu komunikace, ať už je to znaková řeč, orální komunikace, odezírání nebo jiné, se odvozuje celá práce s klientem. Tyto postupy popisují v podkapitole o komunikaci, viz teoretická část. Tématem komunikace se ve své práci zabývám v hlavním cíli a také v prvním dílčím cíli. Druhé dva dílčí cíle se zabývají více sociální prací, sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách a jejich práci s klienty se sluchovým postižením.

Vymezila jsem si důležitost těchto přístupů a přetransformovala je do dílčích cílů práce. Jelikož je moje práce zaměřená na pohled sociálních pracovníků je pro mě důležité spojit tyto dva světy. Tedy svět lidí s postižením sluchu a svět sociálních pracovníků jim pomáhajících. Dílčí cíle se tedy zabývají přístupy a důležitostmi sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách v životech klientů se sluchovým postižením. Potřebami, začleněním do běžného života, možnostmi a příležitostmi lidí s postižením sluchu, a to vše z pohledu sociálního pracovníka.

Dílčí cíle:

DC 1: Zjistit, jak sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách pomocí přístupů v komunikaci pracují s lidmi se sluchovým postižením a co je pro jejich práci důležité.

První dílčí cíl se zabývá komunikací sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách s klienty se sluchovým postižením a tím, co je pro pracovníky při jejich práci důležité.

DC 2: Zjistit, jaké jsou potřeby sluchově postiženého člověka a jeho začlenění do běžného života z pohledu sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách.

Druhý dílčí cíl se zabývá potřebami, začleněním do běžného života osob se sluchovým postižením, a to z pohledu sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách.

DC 3: Zjistit, jak vnímá sociální pracovník/pracovník v sociálních službách to, zda lidé s postižením sluchu znají své možnosti, jsou si vědomi nabízených příležitostí.

Ve třetím dílčím cíli se zabývám otázkou, zda si sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách myslí, že jsou lidé s postižením sluchu otevřeni k využívání možností a příležitostí, které se jim nabízejí. Jestli jsou si klienti těchto možností vědomi a využívají je.

Dále již chci uvést jednotlivé otázky vztahující se k určitým dílčím cílům, které využiji v praktické části při dotazování respondentů.

Tab. 1. Transformační tabulka (zdroj: vlastní):

Dílčí cíl	Otázky, na které hledá dílčí cíl odpovědi	Jak budou odpovědi zjišťovány?	Kdo bude nositelem informací?	Otázky
DC1 Zjistit, jak sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách pomocí přístupů v komunikaci pracují s lidmi se sluchovým postižením a co je pro jejich práci důležité.	- Jaké jsou komunikační přístupy pracovníků k lidem se sluchovým postižením	Polostrukturovaný rozhovor Analýza dokumentů	- Pracovníci organizací pro lidi s postižením sluchu - literatura	- Jaké používáte/znáte komunikační přístupy k lidem se sluchovým postižením? Jaké je navázat se sluchově postiženým klientem kontakt? Jaké vidíte výhody různých typů komunikace?

	<p>- Jak se pracovníci s klienty dorozumívají</p> <p>- Komunikace sluchově postižených</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p> <p>Analýza dokumentů</p>	<p>- Pracovníci organizací pro lidi s postižením sluchu</p>	<p>- Jak se s klienty nejčastěji dorozumíváte?</p> <p>- Jak mezi sebou sluchově postižení u vás v organizaci komunikují?</p>
	<p>- Jaké jsou důležité prvky při práci s lidmi s postižením sluchu</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p> <p>Analýza dokumentů</p>	<p>- Pracovníci organizací pro lidi s postižením sluchu</p> <p>- Literatura</p>	<p>- Myslíte si, že hraje důležitou roli, v porozumění lidem se sluchovým postižením odborné vzdělání, sebevzdělání (sebevzdělávání), literatura? Proč?</p> <p>- Jak jsou pro vás důležité zkušenosti a znalosti?</p>
<p>DC 2: Zjistit jaké jsou potřeby sluchově postiženého člověka a jeho začlenění do běžného života z pohledu sociálního pracovníka/ pracovníka v sociálních službách.</p>	<p>- Potřeby sluchově postižených a jejich začlenění do běžného života.</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p> <p>Analýza dokumentů</p>	<p>- Pracovníci organizací pro lidi s postižením sluchu</p>	<p>- Jaké jsou potřeby klientů s postižením sluchu?</p> <p>- Vidíte nějaká specifika v chování lidí se sluchovým postižením? Jaká?</p>
	<p>- Je možné sluchově postižené zcela začlenit do běžného života</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p> <p>Analýza dokumentů</p>	<p>- Pracovníci organizací pro lidi s postižením sluchu</p>	<p>- Jak vnímáte možnost zařazení sluchově postiženého člověka do běžného života?</p> <p>- Co si myslíte o kultuře Neslyšících? Máte s ní nějaké zkušenosti?</p>
<p>DC 3: Zjistit, jak vnímá sociální pracovník/pracovník v sociálních službách to, zda lidé s postižením sluchu</p>	<p>- Jaká je využitelnost služeb pro sluchově postižené sluchově postiženými</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p> <p>Analýza dokumentů</p>	<p>- Pracovníci organizací pro lidi s postižením sluchu</p>	<p>- Kde se sluchově postižení dozvědí o akcích, kurzech, divadlech, festivalech pro ně?</p>

znají své možnosti, jsou si vědomi nabízených příležitostí.	-Jak velká je poptávka po akcích pro sluchově postižené - Akce pro sluchově postižené	Polostrukturovaný rozhovor Analýza dokumentů Webové stránky pro sluchově postižené	- Pracovníci organizací pro lidi s postižením sluchu -Literatura	-Je ve vaší organizaci možnost setkávání lidí s postižením sluchu? Jaká/é? Proč myslíte, že jsou tyto akce klienty vyhledávány? -Jaké další příležitosti začlenění do běžného života mohou klienti využít?
---	--	--	---	---

4.2 Výzkumná strategie, metoda sběru dat

Kvalitativní přístup je přístupem, který popisuje, analyzuje a interpretuje nekvantifikovatelné vlastnosti zkoumaných jevů vnitřní a vnější reality, využívajících kvalitativních metod. Tento typ výzkumu si zakládá na neopakovatelnosti a jedinečnosti, procesualnosti a dynamice (Miovský, 2006).

Z technik sběru dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Tímto typem sběru dat budu moci provést rozhovor se sociálními pracovníci pracujícími s osobami s postižením sluchu na základě mnou předem připravených témat a otázek. Polostrukturovaný rozhovor poskytuje větší prostor dotazovaným pro vyjádření jejich názorů. A zároveň mi umožní jít více do hloubky, zjišťovat nová fakta. V průběhu rozhovoru si mohu vyjasnit nedorozumění a upřesnit, co si respondent myslí.

Polostrukturovaný rozhovor je jednou z nejrozšířenějších metod rozhovorů. Dokáže řešit nevýhody nestrukturovaného i plně strukturovaného rozhovoru. Vytváříme jisté schéma, které je pro našeho respondenta závazné. Toto schéma specifikuje okruh otázek, na které se respondentů ptáme. U polostrukturovaného rozhovoru se doptáváme našich respondentů. Ověřujeme si jejich odpovědi. Necháváme si vysvětlovat, jak danou věc myslí atp. Máme definované jádro rozhovoru, což je minimum témat a otázek, které musí tazatel probrat a na které se musí vyptat. Na toto jádro pak navazují doplňující otázky k tématu. Při zpracovávání a analýze otázek máme možnost s doplňujícími otázkami pracovat, dokonce je i při analýze ponechat stranou. Většinou se, ale ukáže, že doplňující otázky jsou velmi přínosné a přinášejí spoustu kontextově příhodných informací, jenž, nám mohou pomoci lépe pochopit a uchopit problém, který zkoumáme (Miovský, 2006).

4.3 Výběr souboru respondentů

Základním souborem pro výzkumné šetření bude výběr sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách pracujících s lidmi s postižením sluchu. Respondenty jsem volila dle kritérií jejich zaměstnání v organizacích pro sluchově postižené, nemuseli být z žádné předem určené lokality, jelikož organizací pro sluchově postižené na bázi sociálních služeb není tolik. Dalším kritériem byla jejich aktivní práce s klienty, a to v poradenské, tlumočnické, aktivizační a jiných službách.

Pro svůj výzkum jsem nakonec získala 6 respondentů. Chtěla jsem mít větší počet respondentů, ale z důvodu nespolupráce některých organizací nebylo možno určený počet rozhovorů provést. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách provádějí poradenské, tlumočnické, aktivizační nebo rehabilitační služby. Z důvodu anonymity respondentů neuvádím jejich jména, ale budu o nich hovořit buď jako o respondentech nebo pod zkratkou R a jejich náhodně přidělenými čísly.

Tab. 2. Výběr souboru respondentů – sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách pracující s lidmi s postižením sluchu. (zdroj: vlastní)

Respondent	Pohlaví	Kraj, ve kterém působí organizace	Pracující s osobami s postižením sluchu	Sociální práce	Pracovní pozice
R1	žena	Hradec Králové	ANO	ANO	sociální pracovník, tlumočnick
R2	žena	Hradec Králové	ANO	ANO	sociální pracovnice, poradenská služba
R3	žena	Vysočina	ANO	ANO	sociální pracovnice, tlumočnick
R4	žena	Vysočina	ANO	ANO	sociální pracovnice, sociálně aktivizační služby, sociální rehabilitace
R5	žena	Vysočina	ANO	ANO	pracovnice v sociálních službách, tlumočnick
R6	žena	Moravskoslezský	ANO	ANO	pracovnice v sociálních službách, tlumočnick a sociální rehabilitace

4.4 Průběh a realizace výzkumu

Nejprve jsem si vytipovala organizace, v nichž pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách se sluchově postiženými v České republice. S tím mi pomohl Iregistr Ministerstva práce a sociálních věcí. (www.iregistr.mpsv.cz) S jednou

organizací jsem již měla osobní zkušenost a pracovníci/pracovnice mi nabídli/y pomoc s bakalářskou prací.

K práci jsem zhotovila předvýzkum, při němž jsem drobně modifikovala výzkumný nástroj. Konzultovala jsem cíle a výzkumné otázky s pracovníci ze zařízení pro osoby se sluchovým postižením. Posléze jsem cíle a otázky upravila do zkoumatelné a vyhodnotitelné podoby vhodné pro výzkum.

Pro účel výzkumného šetření proběhly schůzky s respondenty. Na schůzkách jsem vysvětlila, o co se v mém výzkumu jedná. Zeptala jsem se na možnost nahrávání rozhovoru pro lepší zpracování a práci s daty, které mi poskytnou. Posléze jsem nahrávky doslovně přepsala. Při rozhovorech jsem si chtěla pořídit také upřesňující zápisky, což jsem shledala nevhodným vzhledem k tomu, že jsem rozhovory nahrávala, k mé rychlosti psaní a ucházejícím navazujícím informacím. Výzkumné šetření probíhalo v lednu a únoru 2019.

4.5 Etické aspekty a rizika výzkumu

Dodržet etické zásady je ve výzkumném šetření velmi důležité. V tomto výzkumu jsem musela kontaktovat organizace, v nichž pracují pracovníci s lidmi s postižením sluchu. A požádat tyto pracovníky o rozhovor a o jeho zaznamenávání. Pracovníci byli informováni o mém výzkumu a souhlasili s poskytnutím informací k výzkumným účelům. Aby byla dodržena anonymita pracovníků, a tak zamezeno jejich poškození, nepoužila jsem ve výzkumu jejich jména. Pracovníky jsem označila jako respondenty nebo pouze zkratkou R a náhodně vybraným číslem.

Riziky výzkumu jsou jeho omezení v nemožnosti zobecnění výsledků pro celou populaci. Tyto výsledky platí pouze pro zkoumaný soubor. Dalším rizikem by mohla být moje nezkušenost v dané problematice. Mým hlavním zdrojem informací byla odborná literatura a zkušenosti z praxe, které ovšem nejsou pro daný výzkum zcela dostačující. Snažila jsem se však co nejlépe a nejvěrohodněji výzkum provést.

5 Interpretace získaných informací

V této části bakalářské práce budu interpretovat výsledky mého výzkumného šetření. Tyto výsledky jsem získala při rozhovorech s vybranými respondenty. Rozhovory převedu do písemné podoby pomocí doslovné transkripce. Poté interpretuji informace k daným otázkám. Zjištěné informace následně interpretuji podle dílčích cílů, které jsem si vymezila.

Cílovou skupinou mého šetření jsou sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách pracující s lidmi s postižením sluchu. Tito sociální pracovníci musí pracovat v různých organizacích pro osoby s postižením sluchu. Cílem mého šetření je odpovědět na hlavní výzkumný cíl, který zní: Zjistit, jaké přístupy v komunikaci uplatňují sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách v praxi s lidmi s postižením sluchu v rámci sociálních služeb.

Tento hlavní cíl jsem rozdělila do dalších dílčích cílů. V této části práce analyzuji zjištěná data a vyvodím z nich závěry pro mou práci.

5.1 Interpretace vztahující se k prvnímu dílčímu cíli

Prvním dílčím cílem je, zjistit, jak sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách pomocí přístupů v komunikaci pracují s lidmi se sluchovým postižením a co je pro jejich práci důležité.

První otázkou jsem se respondentů ptala, jaké používají/znají přístupy komunikace s lidmi se sluchovým postižením?

Dle respondentů je nejčastějším komunikačním prostředkem při dorozumívání s klienty znakový jazyk, který však všichni neovládají, a proto při některých schůzkách musí být přítomni tlumočníci, které je ale potřeba předem si objednat. V takovémto případě musí být schůzka smluvena na určitou hodinu. Respondenti také upozorňují na možnost využít online tlumočení, či online přepis českého jazyka přes Tichou linku, kde jsou tlumočnice nepřetržitě 24 hodin každý den. Tuto variantu však pracovnice využívají velmi zřídka, raději využívají své tlumočnický, popřípadě jinou variantu komunikace. Dalšími přístupy, podle respondentů jsou hlavně orální metoda, odezírání, artikulační tlumočení, písemný projev, který musí být především stručný a krátký. Záleží hlavně na klientovi, jakou formu komunikace preferuje a která vyhovuje jeho individuálním

potřebám. To dokládá tvrzení R6: *„Komunikační přístup k jednotlivým klientům volíme vždycky podle jejich individuálních potřeb a přání.“*

Ve druhé otázce jsem se zaměřila na první kontakt s klientem se sluchovým postižením. Podle respondentů je první kontakt s klientem se sluchovým postižením k dobré spolupráci pracovníka a klienta velmi důležitý. První názor a zkušenost utvářejí dojem. Dle některých respondentů je navázat první kontakt s klientem náročné. Důležité však je navázat oční kontakt, chovat se mile, zjistit, jak chce klient komunikovat (znakovat, psát, odezírat kombinovat více druhů komunikace, ...). Hlavně dávat najevo, že nás klient zajímá, vnímat ho. Ostatní respondenti mají rozličné názory. Jako například R5 říká: *„Záleží na každém neslyšícím, jak Vás přijme.“* To je jistě jedna z nejdůležitějších věcí, každý člověk je jiný, má jiné požadavky, kritéria a normy. Také míní, že ne všichni přijmou cizího a slyšícího člověka hned. Důležité však vždy je chovat se zdvořile, usmívat se a udržovat oční kontakt. V podstatě stejný názor má další respondent. Ten k tomuto tvrzení pouze dodává, že změnou také je, když je přítomen při prvním kontaktu tlumočnick. Jiný respondent rozlišuje první kontakt s klientem, který pracovníka vůbec nezná a první kontakt s klientem, který pracovníka zná z klubu, či jiné akce pořádané pro sluchově postižené osoby. Podle respondentů, když se klient s pracovníkem znají, je to pro ně úplně jiná situace než pro dva lidi zcela cizí. Jediný respondent má zcela odlišný názor, a to ten, že navázat první kontakt s klientem, není náročné. Pouze podotýká, že někteří slyšící se kontaktu s osobou sluchově postiženou bojí, mají předsudky.

Abych zjistila, jakou formu komunikace pracovníci preferují, která je pro ně výhodou, ptala jsem se respondentů na výhody typů komunikací. Podle jednoho z respondentů je pestrost a výběr komunikačních prostředků velkou výhodou. Jelikož pracuje se sluchově postiženými klienty teprve krátkou dobu, nemá ještě tolik zkušeností. S klienty se dorozumívá hlavně orální komunikací a všemi formami psané komunikace. Uvádí také, že v týmu mají neslyšící kolegyni, s níž se hodně učí a uvědomuje si, jak je důležité artikulovat a dívat se zpříma do obličeje, což jsou právě prvky orální komunikace. R1: *„Teď jsme třeba s kolegyní přišli na to, že by, jsme mohli si vytvořit, komunikační tabulku situací. Což znamená, že když přijde neslyšící a je v nějaké tenzi z nepříjemné situace a nemůže se dobře vyjádřit ani ve znakovém jazyce, tak může ukázat na situaci, kterou chce řešit.“* Další respondenti se shodují, že největší výhodou v dnešní době je vývoj technologie a s ní spojený vývoj mobilních telefonů. S mobilními telefony je

podle nich spojena především rychlost. Když klient, nebo pracovník něco potřebuje může napsat SMS nebo zavolat a může s pracovníky ihned komunikovat. Někteří respondenti k tomu dodávají, že dalšími výhodami je, když klient ovládá znakový jazyk (záleží na úrovni znakového jazyka u sociálního pracovníka, pracovníka v sociálních službách), odezírání (při němž se klient dost brzy unaví a není spolehlivé na 100 %) a dobře chápou psaný text. Někdy je pro sluchově postiženého klienta výhodou, když je přítomen tlumočnick, ten však není využitelný u všech forem sluchového postižení. Pro jednoho z respondentů je nejlepší možností dorozumívání odezírání. To však, jak už bylo zmíněno, nelze využít u všech typů sluchového postižení. Respondenti dále poukazují na proměňování komunikačních prostředků, změny ve znakovém jazyce u starších a mladších generací. Různorodost a proměnlivost jazyka, rozdílnost znaků v různých koutech republiky a podobně.

Následující otázkou zjišťuji, jak se pracovníci s klienty nejčastěji dorozumívají. Respondenti se shodují, že to závisí na typu sluchového postižení klienta a na klientovi samotném, kterou komunikaci preferuje. Respondenti se, jak říkají, snaží vždy nejdřív dorozumět sami a většinou je práce bez problémů. Když to však není možné, přívou buď dalšího pracovníka, nebo tlumočnicka, popřípadě taky rodinného příslušnicka klienta. Pro respondenty, kteří neumí znakový jazyk, je nejčastější komunikací odezírání, psaná forma, popřípadě prstová abeceda. Pro respondenty, kteří ovládají znakový jazyk je preferovanou volbou komunikace také on.

Komunikací se zabývá další otázka, ve které se dotazuji, jak mezi sebou sluchově postižení klienti v organizaci komunikují. Respondenti uvádějí odpovědi jako znakový jazyk, odezírání, či psaný text. Také upozorňují na nelehké dorozumívání mezi nedoslýchavými. Ti mají mezi sebou velmi obtížnou komunikaci. R4 říká: „*V dnešní době hodně využívaj sociální síť. Při dorozumívání hodně používaj telefony, videohovory a SMS.*“ S ním se víceméně shodují všichni respondenti. V některých organizacích se však klienti s postižením sluchu nesetkávají nijak pravidelně.

V následujících dvou otázkách se zaměřuji na sociální pracovníky/pracovníky v sociálních službách. Zajímá mě, zda je pro ně důležité vzdělávání, sebevzdělávání, četba odborné literatury. A také jak jsou pro ně v jejich práci důležité znalosti a zkušenosti. Respondenti mluví o důležitosti vzdělávání, protože obor sociální práce je velice dynamický, neustále se rozvíjí. Jsou nové metody práce, trendy v sociální práci a

hlavně legislativní změny. R6: „*Je důležité umět pracovat s informacemi, vědět kde je získat a ověřit.*“ Dále je důležité znát zásady komunikace. Celkově se shodují, že vzdělávání, sebevzdělávání i četba odborné literatury je nedílnou součástí teorie práce s klienty s postižením sluchu.

Všichni respondenti se však shodují, že důležitější pro jejich práci jsou zkušenosti. R4: „*Jakmile jednou zažijete určitou situaci, můžete se z ní mnoho naučit, vzít si ponaučení pro příště.*“ Podobně se k praktickým zkušenostem vyjadřují všichni. Dodávají, že je důležité ke každému klientovi přistupovat individuálně. Na to je, podle jejich slov, žádná kniha ani jiná odborná literatura nepřipraví.

Shrnutí DC 1

Z šetření vyplynulo, že pracovníci jako komunikační přístupy nejčastěji používají znakový jazyk, který však všichni neovládají, proto je někdy potřeba využít služby tlumočnicka. Dalšími přístupy pak jsou orální metoda, odezírání, artikulační tlumočení, písemný projev, který musí být stručný, srozumitelný a krátký. Na navázání kontaktu se sluchově postiženými klienty byly rozličné odpovědi, a to od snadného navázání kontaktu, přes záleží na každém klientovi, po náročné. Důležité však pro pracovníky je navázat oční kontakt, chovat se mile, dávat najevo, že nás klient zajímá a vnímat ho. Největší výhodou nových možností komunikace je pro pracovníky zcela určitě možnost rychle se s klientem spojit a komunikovat přes mobilní telefon. Nejčastější komunikace pracovníků s klienty se moc neliší od první otázky. Vždy záleží na klientovi, jakou preferuje možnost komunikace.

Komunikace mezi klienty je různorodá. V dnešní době převládají hlavně sociální sítě. Vzdělávání, sebevzdělávání a literatura jsou pro pracovníka důležité hlavně kvůli teorii, novým metodám a trendům. Všichni respondenti se však shodují na neodmyslitelnosti zkušeností, kterými se učí nejvíce.

5.2 Interpretace vztahující se k druhému dílčímu cíli

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jaké jsou potřeby sluchově postiženého člověka a jeho začlenění do běžného života z pohledu sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách.

Někteří respondenti uvádějí, že nevidí rozdíl mezi potřebami slyšícího a potřebami člověka s postižením sluchu. Jiní však rozdíly pozorují. Vidí je například v pocitu

neslyšících nemoci se přenést přes komunikační bariéru, v omezeném přísunu informací. Další respondenti uvádějí, že tyto potřeby se řeší v poradenství a jsou to například pomoc s kompenzačními pomůckami, poslech televize, příspěvky na kompenzační pomůcku, doprovody (k lékařům, na úřady, ...). Potřeby jsou různorodé v závislosti na věku a životní situaci. R6: „... *stěžejní je odlišná komunikace a problém s nedostatkem tlumočnicků.*“

V otázce specifík v chování lidí s postižením sluchu se respondenti zcela neshodují. Ovšem všichni vidí jisté odlišnosti mezi slyšícími lidmi a lidmi neslyšícími. Skupina zcela neslyšících má jiná specifika, než skupina ohluchlých či nedoslýchavých. Dle respondentů, jsou neslyšící klienti například více otevření, v mnoha věcech nemají zábrany, narovinu poví, co si myslí, jako komunita drží více při sobě, mají odlišný humor atp. Jeden z respondentů míní, že mají dokonce předsudky vůči slyšícím lidem. Podle tohoto respondenta si neslyšící člověk myslí, že jej slyšící lidé pomlouvají, když jim zcela nerozumí. Neslyšící jsou též citlivější na vnímání mimiky lidí kolem sebe, ze které posléze vyvozují pocity a náladu druhého člověka. Respondenti se však shodují, že tato specifika platí většinou pouze u zcela neslyšících. Ohluchlí a nedoslýchaví lidé se chovají stejně specificky jako slyšící lidé.

K otázce zařazení sluchově postiženého člověka do běžného života mají respondenti rozličné názory. Většina respondentů se shoduje na rozličnosti začlenění dle stupně sluchového postižení. To dokládá svým tvrzením R5: „*Nedoslýchavý uživatel se zařadí bez problémů, v dnešní době už to není takový problém jako dřív. Pokud se jedná o neslyšícího člověka, který ovládá pouze znakový jazyk, je to zařazení určitě těžší. Především v oblasti zaměstnání a vzdělání.*“ Další respondent si myslí, že každý neslyšící se může do běžného života začlenit, pokud má snahu. V dnešní době jsou lidé s postižením sluchu bráni více v pohodě, než tomu bylo v minulosti. Jiný respondent uvádí, příklad z výzkumu, podle nějž majorita nezná sluchové postižení a život sluchově postižených. Což bere jako velký nedostatek majority. Dalším názorem je důležitost funkční rodiny klienta a klientovo zplnomocňování. Důležitost učít sluchově postižené osoby, ne vše udělat za ně a tím je odříznout od možnosti zvládat věci sám.

K začlenění osob s postižením sluchu zcela určitě napomáhá komunita Neslyšících. Její kultuře se věnují v další otázce zaměřující se na kulturu Neslyšících, co si o ní myslí respondenti a jaké s ní mají zkušenosti.

Dle respondentů kultura Neslyšících zahrnuje mnohé odlišné zvyklosti a návyky oproti majoritní společnosti. Lidé s postižením sluchu, jak podotýkají respondenti, si museli vybudovat trochu odlišný svět. Souvisí to hlavně s odlišností komunikace. Respondenti uvádí například tato specifika: mají větší potřebu se sdružovat, nestydí se, jsou velice kontaktní na dotek, mezi sebou si tykají a mnoho dalšího. Podle všech respondentů jsou rozdíly v přijetí slyšících osob, ať to jsou pracovníci, nebo jiní slyšící, u mladší a starší generace neslyšících. Mladší generace neslyšících přijmou člověka rádi mezi sebe, ale starší generace s tím mnohdy má problém. Lidé angažovaní v komunitě Neslyšících se snaží upozorňovat na neslyšící v širší společnosti a dostat neslyšící do povědomí majoritní společnosti. Lidé z komunity Neslyšících vyjednávají pro všechny neslyšící v majoritní společnosti určité “výhody“. Těmito výhodami jsou zprávy tlumočené do znakového jazyka, skryté titulky u filmů, indukční smyčky ve veřejných prostorách (divadla, přednáškové sály, ...) atd. Respondent R2 k tomu uvádí příklad: „*Díky nim se podařilo, že jsou titulky, skryté titulky teda, že jsou nějaký znakový zprávy na dvojce. Jsou to střípečky jo, ale spousta lidí se mě zeptala, viz ten pan doktor, jak jsem o něm říkala. A on se mě ptal: „A vy se učíte z toho, jak jsou ty zprávy, taky na to koukáte?“*. A já jsem mu říkala že to ne. To už mi na to nezbyvá čas. Ale docvaklo mu to, že ano, jsou tady nějakí neslyšící a ano mají tady nějaký program, jsou tady nějaký možnosti pro ně.“

Shrnutí DC 2

Z šetření vyplynulo, že potřeby sluchově postiženého člověka jsou dle pohledu respondentů z velké části totožné s potřebami majority (jídlo, bydlení, práce, ...). Mění se však v závislosti na komunikaci a s ní spojenými obtížemi. Což zahrnuje pomoc s kompenzačními pomůckami, omezený přístup informací, příspěvky, doprovody atp. Specifiky v chování osob s postižením sluchu jsou odlišný humor, žádné zábrany, říkají na rovinu, co si myslí, obzvlášť vnímají mimiku lidí kolem sebe a z ní vyvozují pocity a nálady druhého. K začlenění sluchově postižených klientů, respondenti se shodují, že záleží na stupni sluchového postižení. Příkladem může být, že nedoslýchaví lidé se do společnosti začlenění snáze než zcela ohluchlý lidé ovládající pouze znakový jazyk. Vždy však záleží na jednotlivci a jeho snaze. Je důležité zplnomocňovat klienta. Jak v sociálních službách, tak v rodině. Respondenti uvádějí a poukazují na neznalost majority, což je velkým nedostatkem společnosti. Zaměřili jsme se i na komunitu Neslyšících, která hraje v životech lidí s postižením sluchu důležitou roli. Především

pro osoby zcela neslyšící. Snaží se dostat tuto minoritu do povědomí široké společnosti. Sdružuje a udržuje kulturu, která je pro lidi s postižením sluchu velice důležitá.

5.3 Interpretace vztahující se ke třetímu dílčímu cíli

Zjistit, jak vnímá sociální pracovník/pracovník v sociálních službách to, zda lidé s postižením sluchu znají své možnosti, jsou si vědomi nabízených příležitostí.

Nejprve jsem se zaměřila na to, kde se sluchově postižení klienti dozvědí o akcích, kurzech, divadlech, festivalech pro ně. Respondenti došli v této otázce k dost podobným závěrům. Tyto závěry jsou, že v dnešní době sociálních sítí se o těchto věcech lidé s postižením sluchu dozvídají především z nich. Další variantou bývá, že se o akci dozví jeden a rozšíří to mezi ostatní. V neposlední řadě tak rozesílají pozvánky sociální pracovnice přes e-mail, nebo se o akcích dozvídají klienti v klubu či spolku. Pracovnice se klientům snaží předávat pozvánky i v tištěné podobě, přes e-mail, nebo facebookové stránky organizace. R1 k tomuto říká: *„Pokud bude ten neslyšící aktivní, tak si to může na internetu dobře dohledat. Takže si myslím že nemají nedostupné informace. Je to spíš o osobní aktivitě. K životu. K přístupu k životu.“*

Následující otázka se již zaměřuje konkrétně na organizace, v nichž jsem výzkum prováděla. Ptám se v ní, jestli je v dané organizaci možnost setkávání lidí s postižením sluchu. Respondenti uvedli, že v každé z organizací se jejich klienti schází pravidelně jednou týdně nebo jednou za 14 dní či jednou měsíčně, podle toho, o kterou skupinu klientů se jedná. V některých organizacích, respondenti mluví, o klubech, které lidé s postižením sluchu mají. V těchto klubech se mohou setkávat kdykoli se domluví. Dále pořádají nárazové akce, jako například přednášky o online tlumočení, o integrovaném záchranném systému, o změnách v organizacích a podobně. Dle respondentů jsou tato setkávání a akce vyhledávané proto, že se sluchově postižení lidé potřebují sdružovat, setkávat se, předávat si informace, zkušenosti, mají zde přátele. Tyto akce jsou tlumočeny nebo přímo vedeny ve znakovém jazyce. Kultura Neslyšících toho v běžném životě tolik nepořádá. Na těchto akcích si rozumí, komunikace je v rámci možností pro ně bezbariérová.

Poslední otázkou je, jaké další příležitosti začlenění do běžného života mohou klienti využít. Někteří respondenti uvádějí, že u nich v organizacích pořádají například Mikulášskou, Dětský den, kde se klienti s postižením sluchu setkávají se slyšící společností. Jednou za dva roky jezdí s klienty na dovolenou k moři. Na takovýchto

akcích se, podle respondentů, především veřejnost seznámí se sluchovým postižením. Jiným názorem je názor respondenta, který říká, že hodně lidí s postižením sluchu se může do majoritní společnosti začlenit přes své slyšící děti. Tak se seznámí s novými lidmi a mohou navázat nová přátelství. Také se můžou účastnit různých vzdělávacích aktivit. Dalším názorem respondenta je, že velkou roli v začlenění člověka s postižením sluchu hraje rodina. Dle respondenta záleží na okolnostech a na tom, zda jsou rodiče a příbuzní také neslyšící či nikoli. Když jsou rodiče slyšící, je pro dítě větší možnost seznámení ze slyšícími lidmi. Jedná se také o vybudování komunikace, kterou rodina s tímto členem používá a její přenesení na okolí. R2 k tomuto připojuje: „*Jakýkoli komunikační systém, který si ta rodina vytvoří je super, ale zase je to většinou omezené jenom na tu rodinu. Je tam prostě hodně těch věcí, které to ovlivňují, toho člověka, aby se mu podařilo se nějak začlenit do té společnosti.*“ Horší to mají neslyšící, kteří potřebují tlumočníka. Tlumočnicků je málo a bývají velmi zatíženi. Respondenti si také myslí, že v dnešní době sociálních sítí, je velká pravděpodobnost a možnost seznámení právě na internetu.

Shrnutí DC 3

Z šetření vyplynulo, že důležitou roli informačního zdroje hrají především sociální sítě a internet. Zde si lidé s postižením sluchu předávají informace o akcích, kurzech atp. Nebo si je sami vyhledají na internetu. Respondenti uvádějí, že taktéž informují své klienty prostřednictvím e-mailu, facebookových stránek své organizace nebo při setkání osobně. Respondenti se shodují na tom, že v jejich organizacích mají klienti možnost se setkávat. Skupiny se scházejí různě. V organizacích taktéž probíhají nárazové akce. Tyto akce jsou dle respondentů hojně vyhledávány. Sluchově postižení lidé mají potřebu se setkávat, sdružovat se, předávat si zkušenosti a informace, mají zde své přátele. Podle respondentů mnozí akce vyhledávají, jelikož jsou tlumočeny do znakového jazyka nebo přímo ve znakovém jazyce vedeny. V otázce o dalších způsobech začleňování mluví respondenti o dalších akcích, které se u nich v organizacích pořádají. Například Mikulášské, Dětské dny, kde se jejich klienti setkávají se slyšící společností. Dovolené k moři, na kterých se, dle respondentů, veřejnost se sluchovým postižením seznámí. Další možností začlenění je přes slyšící děti klientů. Účast na různých vzdělávacích aktivitách. Nejtěžší začleňování celkově mají neslyšící, kteří potřebují tlumočníka. Tlumočnicků je málo a jsou dost vytíženi.

Závěr

Tématem mé bakalářské práce byla Sociální práce s osobami s postižením sluchu. Toto téma jsem si vybrala, abych upozornila na problematiku sluchově postižených osob a uvedla ji v kontextu sociální práce. Je důležité o této problematice vědět, protože minorita neslyšících žije mezi námi. My jako majoritní společnost bychom tuto minoritu neměli ignorovat. Také se každému z nás může stát, že přijde o sluch a je dobré vědět, kam a na koho se v tomto případě obrátit. Zajímalo mě, jak práci s osobami s postižením sluchu vnímají také sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Jak se jim s klienty s postižením sluchu pracuje, jak se dorozumívají apod.

Cílem práce bylo zjistit, jaké přístupy v komunikaci uplatňují sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách v praxi s lidmi s postižením sluchu v rámci sociálních služeb. Jelikož mají osoby s postižením sluchu odlišné typy komunikace, zaměřovala se moje práce hlavně na ně a na jejich využívání při práci sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách. Na hlavní cíl navazují tři dílčí cíle, které jsou od hlavního cíle odvozené. První dílčí cíl se zaměřoval především na komunikační přístupy v sociální práci s osobami s postižením sluchu. Druhý a třetí dílčí cíl se zabývaly taktéž komunikací a jejími přístupy více se však zaměřovaly na sociální práci s osobami s postižením sluchu.

Využila jsem kvalitativní metodu polostrukturovaného rozhovoru. Myslím si, že tato metoda byla vhodně zvolena. Díky ní jsem se mohla respondentů doptat na otevřené otázky, na které jsem hledala odpovědi do svého výzkumu.

Z výzkumu jsem se dozvěděla, že nejčastějšími komunikačními přístupy jsou znakový jazyk, orální metoda, odezírání, artikulační tlumočení, stručný a krátký písemný projev. Znakový jazyk, jak uvádějí respondenti, který je mnohdy nejžádanější komunikační metodou, všichni pracovníci neovládají. Vždy záleží na klientovi, jakým komunikačním přístupem se chce s pracovníkem dorozumívat. Proto v případech, kdy chce klient komunikovat znakovým jazykem musí pracovníci objednat tlumočnicka. Zde respondenti upozorňují na problém s nedostatkem tlumočnicků. Největší výhodou nových možností komunikace je pro pracovníky i klienty zcela určitě možnost rychle se spojit a komunikovat přes mobilní telefon. Popřípadě využít telefon jako připojení k online

tlumočnickům v naléhavé situaci a podobně. Dle respondentů je komunikace mezi klienty různorodá. V dnešní době převládají hlavně sociální sítě.

Jak upozorňují respondenti potřeby sluchově postiženého člověka jsou z části totožné s potřebami majority (jídlo, bydlení, práce, ...). Nejvíce se však mění v odlišnosti komunikace. Což zahrnuje pomoc s kompenzačními pomůckami, omezený přístup informací, příspěvky, doprovody atp.

Respondenti říkají, že specifika v chování má ze skupiny sluchově postižených osob pouze skupina neslyšících. Těmito specifiky jsou odlišný humor, žádné zábrany, říkají na rovinu, co si myslí, obzvlášť vnímají mimiku lidí kolem sebe a z ní vyvozují pocity a nálady druhého. Začlenění sluchově postižených klientů záleží na stupni sluchového postižení. Nedoslýchavý se začlenění snaží než zcela ohluchlý ovládající pouze znakový jazyk. Vždy však záleží na jednotlivci a jeho snaze. Je důležité zplnomocňovat klienta, aby se do společnosti lépe včlenil. Jak v sociálních službách, tak v rodině. Také jsme zde s respondenty narazili na neznalost majority, což je velkým nedostatkem společnosti. Zaměřili jsme se i na komunitu Neslyšících, která hraje v životech lidí s postižením sluchu důležitou roli. Především pro osoby zcela neslyšící. Snaží se dostat tuto minoritu do povědomí široké společnosti. Sdružuje a udržuje kulturu, která je pro lidi s postižením sluchu velice důležitá.

Důležitou roli informačního zdroje, dle respondentů, jak už bylo zmíněno, hrají především sociální sítě a internet. Zde si lidé s postižením sluchu předávají informace. Nebo si je sami vyhledávají na internetu. V organizacích své klienty také informují (e-mail, facebook, nebo osobní kontakt). Klienti mají možnost setkávat se v organizacích a v klubech. Zde taktéž probíhají nárazové akce, které jsou hojně vyhledávány. Sluchově postižení lidé mají potřebu se setkávat, sdružovat se, předávat si zkušenosti a informace. Mají zde své přátele, s nimiž se rádi setkávají. Podle pracovníků mnozí klienti akce vyhledávají, protože jsou tlumočeny do znakového jazyka nebo přímo ve znakovém jazyce vedeny. Vzdělávání, sebevzdělávání a literatura jsou pro pracovníka důležité hlavně kvůli teorii, novým metodám a trendům. Zkušenosti jsou však pro všechny pracovníky nejdůležitější, učí se jimi nejvíce.

Práce by se dala rozšířit o pohled na situaci samotných sluchově postižených klientů. Jak oni vnímají přístupy v komunikaci, které s nimi slyšící lidé mají. Jak se jim žije se sluchovým postižením, jak se vyrovnávají se sluchovým postižením, co preferují za

způsob komunikace a jaké mají pocity a názor na majoritní společnost. Jak vnímají sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a nabídky jejich pomoci.

Do budoucna by bylo žádoucí postarat se o větší počet tlumočnicků pro sluchově postižené. Jak již bylo zmíněno, tlumočnicků je málo. Někteří sluchově postižení si bez tlumočnicka moc dobře neporadí nebo si v institucích jako úřad práce, lékař a podobně neporadí vůbec. Dalším přínosem by mohlo být více akcí pořádaných pro seznámení slyšících lidí a lidí s postižením sluchu. Aby se majoritní společnost víc zajímala o své minority.

Práce by mohla být přínosem a zpětnou vazbou pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří pracují s klienty s postižením sluchu. Může jejich pohled obohatit o názory ostatních respondentů a o jejich zkušenosti s danou problematikou.

Seznam tabulek

Tab. 1. Transformační tabulka (zdroj: vlastní)

Tab. 2. Výběr souboru respondentů – sociální pracovníci pracující s lidmi s postižením sluchu. (zdroj: vlastní)

Zdroje

Adresář služeb pro sluchově postižené 2005. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených-sociální poradna pro rodiny a sluchově postižené, 2005. ISBN 80-86792-18-8.

BYTEŠNÍKOVÁ, Ilona, Radka HORÁKOVÁ a Jiřina KLENKOVÁ. *Logopedie a surdopedie: Texty k distančnímu vzdělání*. Brno: Paido, 2007. ISBN 978-80-7315-136-2.

Co to je kultura Neslyšících?. Info-Zpravodaj [online]. 2005, 13.(4), s. 3 [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: <http://ruce.cz/clanky/131-co-to-je-kultura-neslysicich>

Česko. Zákon č. 155 ze dne 11. června 1998, *o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob*. Sbírka zákonů ČR. 1998, částka 54/1998, s. 155. ISSN 1211-1244.

Dětský sluch: odborný magazín Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. Praha: Centrum pro dětský sluch Tamtam, 2015-.

DOUŠOVÁ, Věra. *Být neslyšící nemusí být problém*. Praha: Centrum pro dětský sluch Tamtam, 2014. ISBN 978-80-86792-38-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HOLMANOVÁ, Jitka. *Raná péče o dítě se sluchovým postižením*. Praha: Septima, 2002. ISBN 80-7216-162-8.

HORÁKOVÁ, R. *Surdopedie: Texty k distančnímu vzdělávání*. Brno: Paido, 2011. ISBN 978-80-7315-225-3

HORÁKOVÁ, Radka. *Sluchově postižení: Úvod do surdopedie*. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0084-0.

HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. Praha: FRPSF, 1997. ISBN 80-7216-006-0

HUDÁKOVÁ, Andrea. *Ve světě sluchového postižení*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených-Středisko rané péče Tamtam pro rodiny dětí se sluchovým nebo kombinovaným postižením, 2005. ISBN 80-86792-27-7.

JURKOVIČOVÁ A KOLEKTIV, Petra. *Komunikace a lidé se smyslovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. ISBN 978-80-224-2649-5.

KAŠPAR, Zdeněk. *Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. 2. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, o. s., 2008. ISBN 078-80-87218-15-0.

KRAHULCOVÁ, Beáta. *Komunikace sluchově postižených*. 2. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0329-2.

KRHUTOVÁ, Lenka. *Autonomie v kontextu zdravotního postižení*. Boskovice: Vydala Ostravská univerzita v Ostravě v nakladatelství Albert, 2013, 243 s. ISBN 978-80-7326-232-7.

KOSINOVÁ, Barbora. *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina - kultura neslyšících*. 2. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, o. s., 2008. ISBN 978-80-87153-94-9.

LANGER, Jiří. *Úvod do pedagogiky osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3745-3.

LANGER, Jiří. *Komunikace osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3674-6.

LANGER, Jiří. *Technické pomůcky pro osoby se zdravotním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 186 s. Studijní opory. ISBN 978-80-244-3681-4.

LANGER, Jiří a Eva SOURALOVÁ. *Výchova a vzdělávání osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3701-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, Libor MUSIL a Martin SMUTEK, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MICHALÍK A KOLEKTIV, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

MUKNŠNÁBLOVÁ, Martina. *Péče o dítě s postižením sluchu*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5034-7.

SKÁKALOVÁ, Tereza. *Uvedení do problematiky sluchového postižení*. Hradec Králové: GAUDEÁMUS, 2011. ISBN 978-80-7435-098-6.

SKÁKALOVÁ, Tereza. *Uvedení do problematiky sluchového postižení*. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2017. ISBN 978-80-7435-675-9.

STRNADOVÁ, Věra. *Současné problémy české komunity Neslyšících I.: Hluchota a jazyková komunikace*. Praha: Univerzita Karlova, 1998. ISBN 80-85899-45-0.

SVĚTLÍK, Martin. *Postižení sluchu: Současné možnosti sluchové protetiky*. Praha: TRITON, 2000. ISBN 8072541145.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014, 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

VORÁČOVÁ, Barbora. Projekt Tiché osudy. *MOSTY Časopis pro integraci*. 2018, roč.19, č. 5., s. 32. ISSN 1805-9562.

World Health Organization [online]. [cit. 2019-01-15]. Dostupné z: https://www.who.int/deafness/en/?fbclid=IwAR1cP_LF490DEecjFHFPPVBx94_5YebBLerT0qNoO-I5VvXl4e58BzHTY4c [online]. [cit. 2019-01-15].

Seznam příloh

Příloha č. 1 Přepis rozhovoru

Příloha č. 2 Etický kodex tlumočnicků znakového jazyka

Příloha č. 1

Otázky pro sociální pracovníky/pracovníky v sociálních službách spolupracující s lidmi s postižením sluchu:

M: Dobrý den, jsem tady kvůli otázkám k mé bakalářské práci.

R1: Dobrý den. Ano jistě. Pojděte se mnou.

M: Moje práce se zaměřuje na osoby s postižením sluchu, jejich komunikaci a sociální práci s nimi. Cílem mé práce je zjistit jaké se používají přístupy v komunikaci při práci s lidmi s postižením sluchu. Chtěla bych vás upozornit na to, že je rozhovor anonymní, kvůli vaší ochraně a osobním údajům. A chci se zeptat, jestli si mohu rozhovor nahrávat pro kvalitnější záznam údajů?

R1: Dobře. Klidně si můžete rozhovor nahrávat. Chápu, že je to pro vaše účely lepší.

M: Skvěle. Tak tedy můžeme začít?

R1: Jistě, snad vám budu moci co nejlépe odpovědět.

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

R1: Hm, co do komunikace, tak u mě je to jenom orální metoda. Orální metoda je způsob komunikace, protože já neumím znakový jazyk. Takže a, nebo psaná komunikace. Ohledně cílové skupiny, tady naší cílové skupiny orální metodou a psanou.

M: Já to mám ještě zřejmě někde později, ale komunikace s tlumočnickem?

R1: To, když přijde neslyšící klient, tak ano to musím, ale to musím předem objednat nějakou z kolegyni. Buď to teda přímo tlumočnici nebo kolegyni sociální pracovníci, která ovládá český znakový jazyk. Takto musím objednat klienta na konkrétní čas, aby tady byl.

M: Jaké je navázat se sluchově postiženým klientem kontakt?

R1: Záleží na každém neslyšícím, jak vás přijme. Z počátku to může být těžké. Ne všichni přijmou cizího a slyšícího člověka hned. Důležité je zjistit, jak chce dotyčný komunikovat, znakovat, psát, ... chovat se k nim mile, usmívat se a udržovat oční kontakt. Také klienta vnímat a dávat mu najevo že nás zajímá.

M: Jaké vidíte výhody různých typů komunikací?

R1: To že je pestrost a na výběr v různých typech komunikace má souvislost s celoživotním profesním vzděláváním. A my tu máme ještě neslyšící kolegyni v týmu. Zjišťuji, jak je důležité artikulovat. Dívat se zpřímá do obličeje. A to jsou právě prvky orální komunikace, které buď nějakým způsobem přirozeně vyplývají z vašich životních zkušeností. Nebo se i v tomto dá vzdělávat. Může se neustále všechny formy komunikace psaného textu. Teď jsme třeba s kolegyní přišli na to, že by, jsme mohli si vytvořit komunikační tabulku situací. To znamená, že když přijde neslyšící a je v nějaké tenzi z nepříjemné situace, která se mu děje, nebude se umět dobře vyjádřit, ani ve znakovém jazyce, tak může ukázat na situaci, kterou chce řešit. Ta může být třeba v piktogramech, dluhové poradenství, ztráta osoby, ztráta peněz, zaměstnání. To se teď chystáme připravovat. To je právě také způsob komunikace. Komunikační tabulka s piktogramy, nebo jednoduchými slovy. Pestrost a výběr komunikačních prostředků je určitě velkou výhodou.

M: Myslíte si, že hraje důležitou roli, v porozumění lidem se sluchovým postižením odborné vzdělání, sebevzdělání (sebevzdělávání), literatura? Proč?

R1: Tak to rozhodně, protože za jedno obor sociální práce je dynamický obor, který se neustále rozvíjí, ať je to v metodách, ať je to ve své teoretické rovině, tak zejména v legislativních požadavcích. Tam jsou prostě změny opravdu velký a dynamický. Tam to vzdělání má důležitý význam. A potom jsme součástí mezioborové spolupráce, takže musíme, pro kvalitu služby, sledovat ostatní obory.

M: Jak jsou pro vás důležité zkušenosti a znalosti?

R1: Myslíte jako, že v průběhu poskytování sociální služby se projeví nějaký jev a já ho použiji v další práci s jiným klientem?

M: Nebo si řeknu, že je to ten samý jev, tak jestli by to nešlo řešit podobně. Jestli už vám naběhne nějaký „scénář“ toho co se bude dít. Jak situaci řešit.

R1: V mém případě, tím že je to odborné sociální poradenství, byť jsem s touto skupinou nepřišla do kontaktu, ale dostávají se do sociálních situací, které jsem již někdy řešila. Na základě nějaké praxe už umíte rozlišit nějaké rizika dalších souvislostí, jevů, které mohou nastat. Ať je to v dluhovém poradenství... Když vám neslyšící klient sem přinese výzvu, které nerozumí. Nemusí to být ještě exekuční. Může být třeba od věřitele. Tak vám už naskakují konotace, co je potřeba dál ještě řešit, na co se ho musím ještě zeptat. A to vychází právě z předchozí zkušenosti, byť jsem to řešila s jinou

cílovou skupinou. Takže vždycky v sociálních službách, a to si myslím, že je to napříč službami, reflektujete intervence, které jste poskytovala, byť to byla jiná cílová skupina, jiný klient, jiný věk. Byť jsem tady takhle krátce, tak můžu říct že ano.

M: Jak se s klienty nejčastěji dorozumíváte?

R1: U mě je to, jak jsem již řekla, buď orální metoda, nebo psaná komunikace. Jelikož pracuji s touto skupinou lidí teprve krátce a nemám ani kurz znakové řeči nebo jiných komunikačních metod.

M: Jak mezi sebou sluchově postižení u vás v organizaci komunikují?

R1: Když to jsou neslyšící, tak znakovým jazykem. A když to jsou nedoslýchavý, tak to je třeba pro vaši informaci: Oni mají mezi sebou velmi těžkou komunikaci, protože nemají ten spojovací jazyk. Nedoslýchavý, ohluchlý, s postupnou ztrátou sluchu a všichni lidé s těmito statusy. Ti mají právě ten problém, protože neslyšící mají ten společný komunikační jazyk, ale tady je různá úroveň sluchu, zvyšování hlasu a gestikulace, každý má ten projev jiný. Takže se mezi sebou nedoslýchavý velmi těžko dorozumívají.

M: Jaké jsou potřeby klientů s postižením sluchu?

R1: Nejčastější oblasti, které řešíme v poradenství je kompenzace sluchu pomocí kompenzačních pomůcek. Zorientování se jaká je nabídka na trhu. Máme tady drobný vzorek to, co tady vidíte v těch skříních. Máme snahu mít tady ty nejčastěji používané pomůcky usnadňující komunikaci se světem. Nejvíce teda chtějí řešit poslech televize, buzení prostřednictvím vibračního budíku, prostě běžný záležitosti všedních dnů. Tak to jsem já tady zaznamenala největší množství zakázek. Na to je návaznost získání příspěvku na kompenzační pomůcku. Takže vysvětlení všech podmínek procesu. Někdy to může být jen podpora při vyplnění formulářů. Potom to je dluhové poradenství. To je hodně. A potom je to mezioborová spolupráce, kdy se třeba řeší v krizovém intervenčním centru domácí násilí. To je samozřejmě v gesci kolegů, kteří tuto službu poskytují, ale zároveň potřebují řešit třeba ztrátu kompenzační pomůcky v důsledku třeba nějaké násilné činnosti doma. Takže nás můžou kontaktovat. I ve spisech jsem viděla že mi nabídneme půjčení a pak se uvidí dál, jestli ten člověk bude žádat o tu pomůcku a my mu budeme třeba pomáhat najít zdroje financování a podobně. To je tak asi nejčastější.

M: A když nastanou ve spolupráci s klienty problémy, jak je řešíte?

R1: Tak samozřejmě vyčerpám všechny možnosti. Budu se snažit přivolat kolegu, který znakuje. Ale může to být nějaký neslyšící, který neumí český znakový jazyk, to nemusejí umět všichni. Je možný taky ten proces zastavit. Nemůžete dvě hodiny třeba se pořád dokola snažit, protože ta služba má nějakou kapacitu na jednu intervenci třeba maximální. Takže snažit se dopídit a vidíte, že už to nespěje k žádnému konci, nebo rozuzlení, tak i to si umím představit, samozřejmě teď je to v rovině úvahy, protože jsem to ještě nezažila, že bych sjednala jinou návštěvu. Ale s tím, že by, jsme se rozešli s úkoly. To znamená pro mě a třeba i pro klienta nějaký úkol. A záleželo by to na tom, co by to bylo. Třeba by si přivedl někoho z rodiny, kdo ten problém zná. U mě je to tedy v rovině pouze teorie. Umím si třeba představit, že přijde člověk s kombinovaným postižením, neslyšící a zároveň třeba se začínající stařeckou demencí. To jsem tady vlastně nedávno jednoho takhle klienta měla, který trochu cestoval v čase, by se dalo říct. Byl tam zjevný úbytek nějakých kognitivních funkcí. A tak jsem se snažila o ukončení toho setkání. Uzavřít to vzkazem pro osobu blízkou, což byla dcera, aby nás kontaktovala a pomohla mi rozklíčovat co tady tatínek po nás vlastně chtěl.

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

R1: Pro mě v porovnání s jinými cílovými skupinami, kdy jsem profesně s nimi přišla do kontaktu tak za ten krátký čas, co jsem měla možnost pracovat tady v poradně, tak bych řekla, že často předstírají, že rozumí sdělovanému, nebo obsahu předávaných informací, nebo s informacím v písemné podobě se kterými přicházejí. Nechtějí narovinu sdělit, že nerozumí, nechápou. A bylo mi to kolegyněmi vysvětlováno tak, jelikož jsem neznala do té doby obor surdopedie, že to bývá dost často známka, když jeto neslyšící člověk od narození, tak je pro ně český jazyk cizí jazyk. To je pro mě třeba výrazný rozdíl, protože když jsem pracovala s lidmi se zdravotním postižením, bez domova, nebo tak, tak ti uměli rychleji reagovat odpovídat, popisovat situace, které jsme řešili. Tady je často přitakání, jako že tomu rozumí, pak když rozvineme diskusi dál, v řešení toho problému, tak zjišťuji, že se vracíme krok zpátky, protože klient informacím nerozuměl.

M: Jak vnímáte možnost zařazení sluchově postiženého člověka do běžného života?

R1: Já vám řeknu jednu validní informaci z výzkumu, která je uváděná i na stránkách serveru, které se věnují tomuhle postižení. Majorita nezná sluchové postižení a život sluchově postižených. Je to takové velké paradigma naší společnosti, a to je to, že každý neslyšící umí odezírat, psaná forma je dobrý komunikační prostředek. A pokud se neslyšící začne projevovat hlasem, kdy, samozřejmě pro neznalé, to působí dojmem mentálního postižení, protože často se projevují různými výkřiky. Možná jste někdy zaslechla mluvit neslyšícího, pokud na tom od dětství nepracuje. Takže si to spojují ještě s jiným postižením, než je jenom sluchové postižení. Myslím si, že v tomhle mají neslyšící slabou podporu majority.

M: Co si myslíte o kultuře Neslyšících? Máte sni nějaké zkušenosti?

R1: Ke kultuře neslyšících, ať je to v oblasti komunikace, způsobu chování, obvyklostí, jak tráví volný čas, jak se mezi sebou navzájem dorozumívají, pro mě je to stále překvapující komunita. Myslím si, že jsou, aspoň já tedy za ten krátký čas a je to i díky kolegyni, která je neslyšící, tak bych řekla, že mají větší potřebu se sdružovat. U minorit to tak bývá. Kolegyně mi potvrdila, že díky moderním technologiím chatům a podobně, tak už se to daleko zlepšilo. Ale oproti tomu, když toto nebylo tak se víc cestovalo. Měli různá setkání, bylo daleko víc sportovních, kulturních akcí. Takže bych řekla, že určitým způsobem, bych já mohla na základě zatím krátké dosavadní zkušenosti říct, že žijou daleko víc aktivnějším životem než některé skupiny, ať to jsou zájmové, nebo věkové naší majority. Když bych vzala kulturu a její části a způsob třeba chování, tak jsou kontaktní na dotek, hodně. Protože si musejí upoutat pozornost. Pro mě nemají vůbec stud. Tady byl teďka ve středu klub a tolikrát se mě nikdo jako nedotkne třeba za celý týden. Tak jak si nejsou zvyklí volat, nebo slovem přivolávat pozornost druhé osoby, takže sáhnutím. A to může být třeba pro majoritu, kdo to nezná zvláštnost.

M: Kde se sluchově postižení dozvědí o akcích, kurzech, divadlech, festivalech pro ně?

R1: Řekla bych, že internet je spojující prvek, když vezmu třeba subkulturu seniorů u nás. Tak když bude senior aktivní, dokáže si vyhledat bezbariérové kulturní akce, dobře ozvučené, tematicky třeba pro ně jakoby vhodný. A tam si myslím, že je to úplně stejně založený na aktivitě. Pokud bude ten neslyšící aktivní, tak si to může na internetu dobře dohledat. Takže si myslím, že nemají nedostupné informace. Je to spíš o osobní aktivitě. K životu. K přístupu k životu.

M: Je ve vaší organizaci možnost setkávání lidí s postižením sluchu? Jaká/é? Proč myslíte že jsou tyto akce vyhledávány?

R1: V naší organizaci se každých 14 dní schází klub cca o 45 lidech.

M: Proč myslíte, že jsou tyto akce klienty vyhledávány?

R1: Je to přirozená vlastnost jako nás všech. Je potřeba se sdružovat. Setkávat. Jejich kultura je vlastně mimo jiné založená na předávání zkušeností hodně. Z toho kultura neslyšících, na tom hodně funguje. To je jeden z výrazných znaků kultury neslyšících. A to je život na důkazech druhých neslyšících postavený na zkušenostech. Oni si to dobře umí předat. A to my běžně neděláme. Protože jsme tady jako ve své vodě. Protože jsme slyšící, a tak do mnoha zkušeností vstupujeme sami.

M: Jaké další příležitosti začlenění do běžného života mohou klienti využít?

R1: V podstatě je možné si to vše dohledat na internetu, jak už jsme říkali. Tady v HK je škola pro děti se sluchovým postižením, takže si myslím, že tam mají spoustu příležitostí a nabídek začleňování a seznamování se.

Příloha č. 2

Etický kodex určuje základní povinnosti

1. Tlumočnick je osoba, která v rámci své profese převádí za úplaty smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového. Je prostředníkem mezi dvěma osobami, které by se bez něj nedorozuměly. Tlumočnick se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace.
2. Tlumočnick přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem a kvalifikaci. Tlumočnick je povinen se na tlumočení řádně a včas připravit. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce.
3. Tlumočnick přizpůsobuje své chování a oděv situaci, v jejímž rámci tlumočí.
4. Tlumočnick je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení a přípravy na ně, včetně identity svých klientů.
5. Tlumočnick nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.
6. Tlumočnick neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, pohlaví, věk, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, rozumovou úroveň, pověst a smýšlení.
7. Tlumočnick má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj nevhodných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a mohl tak poškodit některou ze zúčastněných osob včetně sebe.
8. Tlumočnick má právo odmítnout výkon své profese v případech, že má podezření na aktivity, které jsou v konfliktu se zákonem nebo porušují lidská práva.
9. Tlumočnick sleduje vývoj své profese u nás i ve světě, vzdělává se a soustavně zvyšuje svou profesionální úroveň.
10. Tlumočnick spolupracuje s ostatními kolegy při prosazování a obhajobě společných profesních zájmů.
11. Tlumočnick dbá na to, aby nepoškodil svým jednáním dobré jméno svého kolegy, Komory nebo tlumočnické profese.
12. Tlumočnick zná Etický kodex Komory a dodržuje ho. Porušení pravidel Etického kodexu může vést až k vyloučení tlumočnicka z Komory, a to na základě rozhodnutí Komise pro Etický kodex. (Doušová, 2014)