

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Odborné sociální poradenství v oblasti sluchového postižení jako nástroj ke zlepšení sociálního fungování

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková
Autor práce: Ivana Entlicherová
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Forma studia: Kombinovaná
Ročník: 3.

2014

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Táboře dne

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Lucii Maliňákové za podporu, připomínky a inspiraci. Také děkuji panu ing. Zdeňku Kašparovi, prezidentu ASNEP (asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel), za cenné rady, za čas, který mi věnoval, a jeho trpělivost.

Obsah

ÚVOD.....	6
TEORETICKÁ ČÁST	8
1. ZÁKLADNÍ POJMY	8
1.1 Základní a odborné sociální poradenství	8
1.2 Sociální fungování	8
1.3 Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor.....	9
1.4 Charakteristika osob se sluchovým postižením	11
1.4.1 Osoby nedoslýchavé.....	13
1.4.2 Osoby neslyšící	13
1.4.3 Uživatelé kochleárních implantátů dle audiologických kritérií	14
1.4.4 Osoby s tinnitem (šelestáři), šelesty – specifická vada sluchu.....	14
1.4.5 Osoby s kombinovanou vadou zraku a sluchu (hluchoslepí)	15
2. KOMPENZAČNÍ POMŮCKY PRO OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	15
2.1 Komunikační bariéry	16
2.1.1 Sluchadla - kompenzační pomůcka pro nedoslýchavé.....	16
2.1.2 Kochleární implantát – kompenzační pomůcka pro jedince s oboustranným velmi závažným postižením	19
2.1.3 Osobní soupravy- naslouchací souprava, osobní zesilovač.....	20
2.1.4 Zesílené telefony, telefonování – individuální věc.....	21
2.2 Informační bariéry.....	22
2.2.1 Indukční smyčky, zařízení pro poslech televize a rádia.....	23
2.2.2 Bezdrátová sluchátka, zařízení pro audiovizuální poslech.....	24
2.2.3 Náhlavní sluchátka pro poslech rádia a TV	25
2.3 Bariéry týkající se styku s vnějším prostředím	25
2.3.1 Signalizace bytového zvonku – bezdrátové systémy	25
2.3.2 Signalizace času – budíky, vibrační hodinky, vibrační minutka	26
2.3.3 Signalizace jiných dějů - vysílače pro každý sledovaný děj	28
2.3.4 Signalizace pláče dítěte – vysílač spouštěný zvukem.....	28
3. ZPŮSOBY KOMUNIKACE OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	28
3.1 Odezírání	29
3.2 Znaková řeč	29
3.3 Simultánní přepis mluvené češtiny	30
3.4 Desatero komunikace se sluchově postiženými	31

PRAKTICKÁ ČÁST	32
4. VÝZKUM.....	32
4.1 Cíl výzkumu	32
4.2 Metodika výzkumu.....	32
4.2.1 Kvalitativní výzkum.....	32
4.2.2 Metodika a technika sběru dat	33
4.2.3 Harmonogram výzkumu.....	34
4.3. Vyhodnocení	34
4.4 Výsledky	35
4.4.1 Uživatelé ambulantních služeb	35
4.4.2 Uživatelé terénních služeb	40
5. DISKUSE.....	45
ZÁVĚR	48
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	50
SEZNAM ZKRATEK	54
SEZNAM PŘÍLOH.....	55
PŘÍLOHY.....	56
ABSTRAKT	65
ABSTRACT.....	66

ÚVOD

Název mé bakalářské práce „Odborné sociální poradenství v oblasti sluchového postižení jako nástroj ke zlepšení sociálního fungování“ jsem zvolila na základě mé jedenáctileté praxe v organizaci Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře. Tato organizace má registrovanou službu odborné sociální poradenství.

Práce obsahuje teoretickou i praktickou část.

V teoretické části vysvětluji základní pojmy, jako je odborné sociální poradenství a sociální fungování. Představuji Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých, kde výzkum probíhal. Snažím se přiblížit problematiku sluchově postižených osob. Charakterizuji jednotlivá postižení a také se dotýkám otázek bariér a kompenzačních pomůcek. V závěru teoretické části zmiňuji, jakým způsobem osoby se sluchovým postižením komunikují.

V praktické části stanovuji dvě výzkumné otázky. Budu se zabývat kvalitativním výzkumem, technikou polořízeného rozhovoru. Do výzkumu je zapojeno deset uživatelů služeb s různým stupněm sluchového postižení. Jedná se o uživatele služeb tohoto centra.

Cílem bude objasnit pojmy v oblasti sluchového postižení a zjistit, jaká je skutečná pomoc lidem - uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých. Jde tedy o nejžádanější pomoc těmto lidem s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování. Druhým cílem bude zjistit spokojenost těchto uživatelů se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře.

Na závěr provedu zhodnocení získaných údajů.

Ve své práci budu vycházet z odborné literatury, týkající se sluchového postižení od autorů: HRUBÝ, J. Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu, 1. díl i 2. díl. HUDÁKOVÁ, A. MOTEJZÍKOVÁ, J. Ve světě sluchového postižení, HROBONĚ, M., JEDLIČKA, I., HOŘEJŠÍ, J. Nedoslýchavost, a

STRNADOVÁ, V. Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu. I. díl Náhlá ztráta sluchu a Hádej, co říkám aneb odezírání je nejisté umění od stejné autorky.

TEORETICKÁ ČÁST

1. ZÁKLADNÍ POJMY

1.1 Základní a odborné sociální poradenství

Poradenství je definováno jako profesionální vedení jedince. Používá se nejčastěji osobní rozhovor. Při získávání údajů a vedení klientů jsou významné psychologické poznatky.¹

Sociální poradenství je buď základní, nebo odborné. Základní poskytuje informace o sociálních službách, o získání pomoci v hmotné nouzi, státní sociální podpory a informace o možnostech, které mohou vyřešit nebo alespoň zmírnit obtížnou situaci člověka. Je součástí všech druhů sociálních služeb, musí ho tedy zajišťovat jakýkoliv poskytovatel sociálních služeb. Odborné se vymezuje hloubkou poradenství, širším rozsahem a zaměřením na příslušnou skupinu.² Zahrnuje občanské poradny, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, manželské a rodinné poradny. Služba je bezplatná.³

Dle zákona služba obsahuje tyto tři základní činnosti:

- „a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- b) sociálně terapeutické činnosti,*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“⁴*

Základní a odborné sociální poradenství poskytují státní i nestátní organizace sociální pomoci.

1.2 Sociální fungování

Významnou propagátorkou konceptu sociálního fungování byla Harriett Bartlettová, která vymezuje tento pojem ve své knize „The common base of social work practice“

¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 86.

² Srov. MPSV. Posl. úpravy 19. 3. 2010. Dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/8468>. [Citováno 2014 – 02-10].

³ Srov. MPSV. Dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/9>. [Citováno 2014 – 02-10].

⁴ *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 37. Dostupné na http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf. [Citováno 2014 – 02-10].

(1970) jako interakce probíhající mezi požadavky prostředí a lidmi. Lidé a prostředí jsou v neustálé interakci. Prostor klade na jedince určité požadavky a jedinec na ně musí reagovat. V případech, ve kterých lidé nezvládají požadavky svého prostředí, poskytuje pomoc sociální pracovník.⁵

Lidé se sluchovým postižením se těžko vyrovnávají s problémy spojenými se ztrátou sluchu, výrazně je to omezuje v jejich sociálním fungování. Slyšení jim umožňuje porozumět okolí, rodině, přátelům. Pak jsou ale lidé, kteří si svoji ztrátu sluchu ani neuvědomují, upozorní je na to rodina nebo přátelé. Tito lidé mají názory takové, že oni sami slyší dobře, jen okolí špatně vyslovuje. Další jejich mylný názor je, že sluchadla by jim stejně nepomohla, protože pískají, jsou drahá a jsou moc vidět. Všechny tyto předpojaté názory mají velký vliv na jejich sociální fungování a na kvalitu jejich života.

Lidé, kteří se rozhodli začít sluchadlo nosit, nemají často dostatečné rady a informace o jejich používání. Mnohdy proto sluchadla končí nepoužívána. Nutností je také několikeré seřízení sluchadla u foniatra. Důležité však pro ně je, aby to nevzdali. Dnes již existuje řada možností, jak těmto lidem se sluchovým postižením zlepšit jejich sociální fungování, například specializované poradny, které se jim snaží pomáhat v jejich těžké životní situaci. Zprostředkují jim opravy sluchadel a kompenzačních pomůcek, zapůjčí jim sluchadla na nezbytně nutnou dobu a snaží se jim zajistit kompenzační pomůcky, které jim umožní překonat určitou bariéru. Jednou takovou poradnou je i Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR Tábor (dále jen Centrum), kde probíhal výzkum mé bakalářské práce.

1.3 Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor

„SNN v ČR je největší nezisková organizace, pracující pro osoby se sluchovým postižením v České republice. Posláním SNN v ČR je ochrana a obhajoba potřeb, práv a zájmů osob se sluchovým postižením.“⁶

Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých je pobočným spolkem Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR (dále SNN) se samostatnou právní subjektivitou a je od samotného počátku jejího vzniku samostatná právnická osoba.

⁵ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 12.

⁶ SNN. Dostupné na <http://www.snn.cz/Organizacni-struktura>. [Citováno 2014 – 02- 10].

Úzce spolupracuje se Základní organizací, Rehabilitačním centrem neslyšících SNN v Táboře, dále pak spolupracuje s logopedy, foniatry, tlumočníky do znakového jazyka, audioprotetickými firmami, s firmami zajišťující kompenzační pomůcky a příslušenství ke sluchadlům, s firmami zajišťující opravy sluchadel a kompenzačních pomůcek, Centry pro zdravotně postižené, obecními úřady měst a obcí, krajským úřadem. Snaží se svými službami usilovat o samostatnost osob s tímto postižením a o jejich co největší nezávislost na druhých osobách. Pomáhá jednotlivcům, skupinám, ale i rodinným příslušníkům sluchově postižených občanů svými znalostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení jejich životní situace.

Poradenské centrum provádí ambulantní i terénní služby.

- a) ambulantní – osobní návštěva zájemce či uživatele služby na pracovišti
- b) terénní – vyžádaná služba zájemcem či uživatelem je uskutečněna v předem domluveném místě, termínu a čase např. v jeho bytě, v zařízení jako je Domov seniorů apod. (G- centrum Tábor, Veselí nad Lužnicí, Bechyně, Jindřichův Hradec, Soběslav)

Vykonává tyto činnosti:

- Seznámení se sluchadlem (naučit klienta se sluchadlem poslouchat a naučit jej sluchadlo ovládat, jak se o ně starat)
- Poradenství a zprostředkování kontaktů na firmy zajišťující kompenzační pomůcky odstraňující bariéry pro sluchově postižené
- Zprostředkování oprav kompenzačních pomůcek a sluchadel ve spolupráci se specializovanými firmami
- Možnost zapůjčení sluchadel po dobu opravy
- Možnost zapůjčení kompenzačních pomůcek
- Pomoc při zprostředkování příspěvku na kompenzační pomůcku z ÚP
- Prodej baterií, tvarovek a dalšího příslušenství ke sluchadlům (sušící a čistící tablety, hadičky ke tvarovce a další příslušenství)
- Výměna hadičky k individuální tvarovce a čištění koncovek v ultrazvukové čističce
- Zprostředkování tlumočnicka pro neslyšící
- Týdenní rekondiční pobyty s kurzem odezírání

- Odborné přednášky (foniatrie, kompenzační pomůcky.....)
- Kurzy znakového jazyka
- Kurzy odezírání
- Kurzy počítačové gramotnosti pro osoby se sluchovou vadou a seniory

Další činnosti

- Zdarma využít počítače a připojení k internetu osobám se sluchovou vadou
- Možnost naučit se ovládat základy na počítači (elektronická pošta, internet, dokumenty...)
- Možnost využití počítače k vyhledávání zaměstnávání na internetu
- Poradenství - jak napsat životopis
- Pomoc při telefonickém hovoru

1.4 Charakteristika osob se sluchovým postižením

Světověznámá hluchoslepá Američanka Helena Kellerová napsala:

„V úplné tmě a tichu, které mne oddělují od světa, mi ze všeho nejvíc chybí přátelský zvuk lidského hlasu. Slepota odděluje člověka od věcí, hluchota od lidí.“⁷

Vedle zdravých osob žijí v naší společnosti lidé s různým zdravotním postižením. Jedním z nejvýznamnějších postižení je sluch. V našem životě hraje tento smysl důležitou úlohu, přijímáme informace, můžeme komunikovat a také nás může varovat před nebezpečím. Lidé se ztrátou sluchu se velmi často uzavírají do sebe a mají problémy s navazováním vztahů. Skupina osob se sluchovým postižením je různorodá, tvoří ji nedoslýchaví, neslyšící, ohluchlí, osoby s tinnitem, nositelé kochleárních implantátů a osoby s kombinovaným postižením, z nichž jedno postižení je sluchové.

Zhruba 0,5 milionu lidí v České republice tvoří skupina nedoslýchavých a neslyšících. Největší část z nich tvoří starší nedoslýchaví lidé, jejichž sluch se zhoršil následkem věku. Dalších 15 000 nedoslýchavých a neslyšících, jsou lidé, jejichž sluchové postižení vzniklo v dětství nebo se s ním narodili. S praktickou hluchotou (tj.

⁷ Srov. HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*, 1. díl, s. 13.

ztrátami sluchu mezi 71 až 90 dB) je asi 3900 osob a s úplnou hluchotou (tj. se ztrátami sluchu většími než 90 dB), je asi 3700 osob. Zcela ohluchnout je možné i ve vyšším věku, proto bude celkový počet prakticky úplně hluchých mnohem větší.⁸

Také se bude stále zvyšovat počet nedoslýchavých mladší generace. Bude to důsledkem poslechu hlasité hudby nejen na diskotékách, ale i příliš hlasité hudby ve sluchátkách. Člověk si tak sám poškozují sluch a může dokonce i ohluchnout.

Sluchové postižení se vykazuje širokou škálou různých typů a rozličných stupňů závažnosti. Lidé s různým typem tohoto postižení mají odlišné až protichůdné potřeby. Je logické, že čím menší má člověk sluchovou ztrátu, tím bude pro něj jednodušší vnímat zvuky a mluvenou řeč.⁹

V rámci obecného pojmu se lidé se ztrátou sluchu dělí na lidi nedoslýchavé a lidi neslyšící.

Tabulka č. 1 – Klasifikace sluchových vad¹⁰

Intenzita	Příklad	Název sluchové vady	Ztráta sluchu	Kategorie v sociálním zabezpečení
0 – 30dB	tichý šepot	Normální sluch	0 – 25 dB	
40 dB	tichá kancelář, obývací pokoj	Lehká nedoslýchavost	26 – 40 dB	Lehká nedoslýchavost
50 dB	lednička, mírný vánek, MHD z dálky	Střední nedoslýchavost	41 dB – 55 dB	Středně těžká nedoslýchavost
60 dB	klimatizace, hovor, hluk šicího stroje	Středně těžká ztráta sluchu	56 dB – 70 dB	Těžká nedoslýchavost
70 dB - 80 dB	veřejná doprava, psací stroj, hlučná restaurace, metro, zvonění budíku, hluk v továrně	Těžká ztráta sluchu	71 dB – 90 dB	Praktická hluchota
90 dB	nákladní auta, nářadí v dílně, hlučné domácí spotřebiče	Velmi těžká sluchová ztráta	91 dB a více (v audiogramu body i nad 1 kHz)	Hluchota
100 dB	motorová pila, hluk v kotelně, pneumatické kladivo	Velmi těžká sluchová ztráta	91 dB a více (žádné body v audiogramu nad 1 kHz)	Úplná hluchota

⁸ Srov. HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*, 1. díl, s. 52-53.

⁹ Srov. HUDÁKOVÁ, A. MOTEJZÍKOVÁ, J. *Ve světě sluchového postižení*, s. 11.

¹⁰ Krajská organizace SNN. *Informační leták pro zaměstnavatele sluchově postižených*. 2006.

1.4.1 Osoby nedoslýchavé

Lidé, kteří mají zhoršení sluchu oproti běžné populaci, jsou lidé nedoslýchaví. Mají pro vnímání mluvené řeči využitelné zbytky sluchu. Nedoslýchavost může být různého stupně – od lehké nedoslýchavosti až po velmi těžké poškození sluchu.¹¹

Nedoslýchavost lze v menší či větší míře kompenzovat technickými pomůckami – sluchadly. Jaký užitek nedoslýchavému přinesou, to záleží na typu a velikosti jeho ztráty. Ke zhoršení sluchu dochází u mnoha lidí přirozeným procesem stárnutí. Velkou část ze všech lidí s vadami sluchu tvoří lidé s tzv. stařeckou nedoslýchavostí „*Stařecká nedoslýchavost (presbyakuze) se projevuje nejprve v oblasti vysokých tónů, a postižení proto mají dojem, že slyší dobře, ale špatně rozumějí.*“¹²

1.4.2 Osoby neslyšící

„*Světová zdravotnická organizace (WHO) definuje jako neslyšícího toho člověka, který ani s největším zesílením neslyší zvuk.*“¹³

Osoby, které jsou považovány za neslyšící, jsou ty, které ohluchly před rozvinutím mluvené řeči a také ty, jejichž charakter a velikost vady sluchu neumožňuje plnohodnotný rozvoj mluvené řeči. Též ty osoby, které ohluchly později a osoby nedoslýchavé, které považují znakovou řeč za primární komunikaci.¹⁴

Dříve se lidem s těžkou sluchovou vadou říkalo hluchoněmí, a to proto, že se neslyšící nenaučí mluvit, tudíž jsou němí. Je to ale velký omyl. Nelze však o těchto lidech říci, že jsou němí, jejich řeč je sice velmi deformovaná a nesrozumitelná, ale jejich schopnost nabýt mluvené řeči je jen kvůli jejich vadě sluchu snížena.¹⁵

Mezi člověkem, který se neslyšící narodil, nebo o sluch přišel v raném věku a člověkem, který ohluchl v době, kdy měl osvojený jazyk je velký rozdíl. Významnou roli tedy hraje věk, v němž člověk o sluch přišel.

¹¹ Srov. HUDÁKOVÁ, A., MOTEJZÍKOVÁ, J. *Ve světě sluchového postižení*, FRPSP, 2005, s. 12.

¹² HROBOŇ, M., JEDLIČKA, I., HOŘEJŠÍ, J. *Nedoslýchavost*, s. 31.

¹³ HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 1. díl, s. 45.

¹⁴ Srov. HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 1. díl, s. 47.

¹⁵ Srov. HUDÁKOVÁ, A., MOTEJZÍKOVÁ, J. *Ve světě sluchového postižení*, s. 12.

Prelingválně neslyšící

Prelingválně neslyšící jsou osoby, které se narodily hluché, ale také i ty, které přišly o sluch dříve, než se naučily odposlechem přirozenou řeč.¹⁶ Tyto neslyšící osoby - děti berou svět ticha a vizuálních podnětů jako něco úplně přirozeného.¹⁷

Postlingválně neslyšící (ohluchlí)

Postlingválně neslyšící jsou osoby, které ztratily sluch v době, kdy si již osvojily mluvenou řeč. Jsou označovány jako ohluchlé.¹⁸ Tyto neslyšící osoby – dospělí lidé prožívají ztrátu sluchu většinou psychicky velmi špatně.¹⁹

1.4.3 Uživatelé kochleárních implantátů dle audiologických kritérií

Pro výběr kandidátů kochleární implantace jsou stanovena audiologická, psychologická, logopedická a další kritéria. Nejzásadnější jsou však kritéria audiologická. Kochleární implantát je doporučován dětem s oboustrannou hluchotou. Těmto dětem ani nejvýkonnější sluchadla neposkytují dostatek sluchových informací, aby si osvojily mluvenou řeč. Vhodný věk pro operaci je kolem druhého roku věku, nejpozději však do věku šesti let. Po této věkové hranici již ztrácí nervová soustava schopnost zpracovávat sluchové vjemy, se kterými až dosud neměla zkušenost. U starších dětí, které mají vrozenou vadu sluchu, se doporučuje operace tehdy, kdy u nich došlo k prohloubení sluchové ztráty. Sluchadla jim už nepřináší dostatek užitku jako dříve. U těchto uchazečů je brán velký zřetel na dobře rozvinutou mluvenou řeč. Další skupinou kandidátů na kochleární implantát jsou děti ohluchlé po zánětu mozkových blan nebo jiných příčin. Operují se půl roku po ohluchnutí.²⁰

1.4.4 Osoby s tinnitem (šelestáři), šelesty – specifická vada sluchu

„Šelestáři“ jsou lidé, kteří mají syčení, šumění, pískání až rachot v uchu. Tyto hluky jsou nazývány jako šelesty – tinnitus. Nedají se vůlí ovlivnit, vznikají spontánně. Doprovázeny mohou být současným zhoršením sluchu, ale také se mohou vyskytnout

¹⁶ Srov. STRNADOVÁ, V. *Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu*. 1 díl, *Náhlá ztráta sluchu*, s. 5.

¹⁷ Srov. HUDÁKOVÁ, A., MOTEJZÍKOVÁ, J. *Ve světě sluchového postižení*, s. 12.

¹⁸ Srov. STRNADOVÁ, V. *Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu*. 1 díl, *Náhlá ztráta sluchu*, s. 5.

¹⁹ Srov. HUDÁKOVÁ, A., MOTEJZÍKOVÁ, J. *Ve světě sluchového postižení*, s. 12.

²⁰ Srov. MOTEJZLÍKOVÁ, J. a kol. *Kochleární implantáty: rady a zkušenosti*, s. 84.

při úplné hluchotě. Takto postiženého člověka mohou dohnat až k sebevraždě. Vyléčit lze jenom velmi malou část. Nejúčinnější léčba je pro ně skupinová terapie ve své nejjednodušší podobě – sdružování stejně postižených do spolků, klubů a občanských sdružení.²¹

1.4.5 Osoby s kombinovanou vadou zraku a sluchu (hluchoslepí)

Lidé s hluchoslepotou nemusí mít naprostou ztrátu obou smyslů, ale mohou mít různý stupeň souběžného postižení zraku a sluchu. Lidé s tímto postižením mají potíže při komunikaci, nemají přístup k informacím, ale také potíže při samotném pohybu a prostorové orientaci. Hluchoslepý člověk tak vyžaduje nejen odborné služby Centra, ale i organizací pro pomoc osobám s vadami zraku (LORM, SONS a další). I tyto organizace zajišťují kompenzační pomůcky případně také úpravy prostředí.²²

2. KOMPENZAČNÍ POMŮCKY PRO OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Často se setkávám s názorem, že omezení a bariéry u osob se sluchovým postižením se týkají pouze komunikačních problémů. Málo lidí si uvědomí, že jde o všechny „zvukové děje“ v nejrůznějších souvislostech, které často s komunikací vůbec nesouvisí. Je třeba zdůraznit, že pro osoby se sluchovým postižením je vnímání zvukových dějů velmi omezeno, často velké zesílení zvuků nepomáhá a kromě toho ruší okolí. Proto výstupní informace potřebných kompenzačních pomůcek jsou nejen zesílené zvukové signály, ale také signály světelné a vibrační.

Nyní se budu věnovat jednotlivým bariérám. Předpokladem používání kompenzačních pomůcek je jejich popis a vlastnosti, abychom tyto bariéry cíleně zmenšili.

²¹ Srov. HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 1. díl. s. 41

²² Srov. HLAVÁČOVÁ, J. a kol. *Hluchoslepí mezi námi*. LORM 2012.

2.1 Komunikační bariéry

Nejdůležitějším opatřením je snažit se zmírnit komunikační problém nedoslýchavých osob. Základní pomůckou je sluchadlo. Ostatní komunikační pomůcky mohou ale pracovat i bez sluchadla – pomocí náhlavních sluchátek připojených do zařízení.

Nedoslýchaví lidé s lehkou ztrátou sluchu mají problémy se slyšením na ulici, v hluku, při poslechu televize, nebo když hovoří více lidí najednou. Lidé se středně těžkou ztrátou sluchu již potřebují sluchadla. Umožňují jim rozumět hlasitou řeč. Pro těžce nedoslýchavé jsou sluchadla nutností a lidé s praktickou hluchotou se bez sluchadel prakticky neobejdou. Lidem úplně hluchým sluchadla bohužel vůbec nepomáhají.²³

2.1.1 Sluchadla - kompenzační pomůcka pro nedoslýchavé

Sluchadlo je kompenzační pomůckou pro nedoslýchavé. Slouží hlavně k tomu, aby člověk znovu slyšel a rozuměl tomu, co jeho společník povídá, napomáhá zlepšit vzájemnou komunikaci.

Sluchadla mají společné prvky. Jsou to mikrofon, zesilovač, reproduktor (sluchátko), zdroj (baterii nebo akumulátor) a regulátor hlasitosti. Mikrofon má tu funkci, že mění zvuk na elektrický signál, zesilovač tento signál zesílí a reproduktor neboli sluchátko mění elektrický signál zpět na hlasitější zvuk.²⁴

Základní typy sluchadel:

- Kapesní (krabičková) sluchadla
- Závěsná
- Brýlová
- Sluchadla do boltce
- Sluchadla do zvukovodu

²³ Srov. Vady a poruchy sluchu. Dostupné na <http://www.logopedonline.cz/vady-sluchu/vady-a-poruchy-sluchu.html>. [Citováno 2014 – 02- 10].

²⁴ Srov. FREEMAN, R. D., GARBIN, C. F., BOESE, R. J. *Tvé dítě neslyší? Průvodce pro všechny, kteří pečují o neslyšící děti*. Pro-Ed, 5341 Industrial Oaks Blvd, Austin, s. 117.

Nejčastěji se setkávám se sluchadly závěsnými a se sluchadly boltcovými či zvukovodovými. Nejrozšířenějším typem sluchadel byla závěsná sluchadla, tzv. rohlíčky, která jsou zavěšena za uchem. Do pouzdra tvaru malého rohlíčku je vestavěna elektronika, mikrofon i napájecí zdroj. Zesílený zvuk je veden krátkou pružnou hadičkou, která má na konci ušní tvarovku. Ta ústí do zvukovodu. Dnes je závěsných sluchadel velmi pestrý výběr. Poslední typy jsou malé a nejsou prakticky za uchem vidět.²⁵

Tvarovky jsou zhotovené na míru a tak by měly přesně zapadat do vnějšího zvukovodu. Pokud bude okolo málo těsné tvarovky unikat příliš mnoho zvuku, mikrofon ho zachytí a nastartuje se zpětnovazební proces. Projevuje se pískáním, které je pro slyšící okolí nepříjemné.²⁶

Zvukovodové sluchadlo se liší od závěsného tím, že reproduktor, mikrofon, ovládací prvky a elektronická část jsou přímo vestavěny do ušní vložky. Jsou nenápadná a dostatečně výkonná. Jsou nevhodná pro uživatele, kteří mají velkou tvorbu ušního mazu nebo časté záněty zvukovodu. Hrozí jejich častější ucpávání ušním mazem.²⁷

Závěsná i zvukovodová sluchadla mohou být analogová i digitální. Rozdíl mezi analogovým a digitálním sluchadlem je ve zpracování zvuku.

Obr. č. 1²⁸



Závěsné sluchadlo

Obr. č. 2²⁹



Individuální tvarovky k závěsným sluchadlům

Obr. č. 3³⁰



Zvukovodové sluchadlo

²⁵ Srov. HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*, 2. díl, s. 103.

²⁶ Srov. FREEMAN, R. D., GARBIN, C. F., BOESE, R. J. *Tvé dítě neslyší? Průvodce pro všechny, kteří pečují o neslyšící děti*. Pro-Ed, 5341 Industrial Oaks Blvd, Austin, s. 118.

²⁷ KAŠPAR, Z. *Sluchadlo? Jaké? A proč?*, s. 5

²⁸ Dostupné na <http://www.sluchadlaprozivot.cz/sluchadla-phonak/sluchadla-phonak-s/phonak-cassia>. [Citováno 2014 – 02- 10]

²⁹ Foto č. 2 pochází z materiálu. ANTICER. Dostupné v archívu autorky práce

³⁰ Foto č. 3 pochází z materiálu. ANTICER. Dostupné v archívu autorky práce

Péče o sluchadla

K tomu, aby lidem sluchadla dobře fungovala, je zapotřebí se o ně starat. Je důležité si uvědomit, co může člověk udělat sám.

Závěsná sluchadla

U této kategorie je nutno pro správnou funkci zkontrolovat následující úkony.

Pokud sluchadlo píská, je třeba zkontrolovat:

- zda je správně nasazena a utěsněna koncovka (tvarovka) v uchu
- zda není hadička u tvarovky porušená – prasklá, či tvrdá
- zda je hadička dostatečně dlouhá
- zda není zvukový výstup ucpaný ušním mazem
- zda není v uchu ušní maz
- zda sluchadlo nemá poruchu – odeslání do servisu

Pokud sluchadlo nezesiluje, je třeba zkontrolovat:

- zda není koncovka (tvarovka) nebo zvukový hák ucpaný ušním mazem
- zda je funkční baterie
- zda sluchadlo nemá poruchu – odeslání do servisu

Pokud sluchadlo zkresluje, je třeba zkontrolovat:

- zda je funkční baterie
- zda je průchodný odvětrávací kanálek u tvarovky
- zda sluchadlo nemá poruchu – odeslání do servisu

Zvukovodová sluchadla

U této kategorie je nutno pro správnou funkci zkontrolovat následující úkony.

Pokud sluchadlo píská, je třeba zkontrolovat:

- zda je správně nasazeno a utěsněno sluchadlo v uchu
- zda není sluchadlo porušeno – prasklina nebo jiné porušení skořepiny sluchadla
- zda sluchadlo nemá poruchu – odeslání do servisu

Pokud sluchadlo nezesiluje, je třeba zkontrolovat:

- zda je funkční baterie
- zda vstup sluchadla - mikrofonu i výstup sluchadla není ucpaný ušním mazem
- zda sluchadlo nemá poruchu – odeslání do servisu

Pokud sluchadlo zkresluje, je třeba zkontrolovat

- zda je funkční baterie
- zda je průchodný odvětrávací kanálek – pokud ho sluchadlo má
- zda sluchadlo nemá poruchu – odeslání do servisu

Opravy by měly být prováděny v odborném servisu u specializovaných firem. Důležitá je také kontrola u ušního lékaře, který zkontroluje zvukovod ucha, zda se netvoří zátka ušního mazu. Pokud ano, dochází k velkému zhoršení poslechu. Neměla by být zanedbána ani pravidelná servisní prohlídka sluchadla a čištění u odborných firem. Lidé si tím udržují sluchadlo v optimálním stavu a předchází tak poruchám.

2.1.2 Kochleární implantát – kompenzační pomůcka pro jedince s oboustranným velmi závažným postižením

Lidé, kteří používají jako kompenzační pomůcku kochleární implantát, se musí s jeho funkcí seznámit tak, aby předešli problémům s poslechem. Co to je kochleární implantát?

Kochleární implantát obchází poškozené vláskové buňky ve vnitřním uchu, uložené v hlemýždi (cochlea). Skládá se z vnitřního implantátu (svazek elektrod zavedený do cochley s implantovanou cívkou) a zevních součástí, které tvoří řečový procesor včetně mikrofonu, vysílací cívka, propojovací kabely a zdroj.

Mikrofon může být za uchem jako u sluchadla včetně řečového procesoru a zdroje. Jako první úkon je třeba provést kontrolu zdroje. Procesor napájí vysílací cívku magnetem upevněnou nad přijímací cívkou implantovanou pod kůží za uchem. Také může být řečový procesor uchycený na těle posluchače, současně s bateriovým zdrojem proudu, podobně jako krabičkové sluchadlo. Výhodou tohoto provedení je výkonnější zdroj a hlavně není tolik zatížen boltec ucha, který zvláště u dětí bývá bolestivě otláčen. Jako druhý úkon je třeba provést vizuální kontrolu všech kablíků, zda nejsou poškozeny.

Řečový procesor je programován digitálně na příslušném pracovišti. Programování je opakované, podle vývoje poslechu a stupně srozumitelnosti řeči. Je nutná dlouhodobá spolupráce i s logopedem.³¹

Obr. č. 4³²



Kochleární implantát

2.1.3 Osobní soupravy- naslouchací souprava, osobní zesilovač

Další účinnou kompenzační pomůckou je „**přenosná naslouchací souprava**“. Opět je zapotřebí se s pomůckou seznámit, abychom předešli problémům s poslechem. Pomůcka je určená pro výuku a přednášky ve školních třídách. Souprava se skládá z přenosného vysílače (malá krabička) s malinkým mikrofonem, který nosí učitel (přednášející) a z přijímače (malá krabička), který má žák (student, posluchač). Vybavení soupravy se vybírá na základě osobní konzultace dle velikosti konkrétní sluchové vady a dle toho, zda je kompenzována zvukovodovým nebo závěsným sluchadlem. Tyto soupravy pro vyšší cenu nejsou moc rozšířené, využívají je nejvíce děti ve speciálních školách.

Obr. č. 5 a obr. č 6³³



Vysílač soupravy s malým mikrofonem
Přijímač soupravy

Obr. 7³⁴



CLA9

³¹ Srov. KAŠPAR, Z. *Přednáška pro PC při SNN Tábor*, 15. 5. 2012. Citováno dle poznámek autorky práce.

³² Foto č. 4. pochází z přednášky Kabelky, Z. *Jak pracuje kochleární implantát*. Dostupné v archivu autorky práce

³³ ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*, s. 7.

³⁴ Tamtéž, s. 6.

Přijímač soupravy je vybaven sluchátkem pro poslech se zvukovodovým sluchadlem nebo osobní indukční smyčkou pro kombinaci se závěsným sluchadlem. Také přenosná osobní zesilovací souprava- **osobní zesilovač** patří mezi pomůcky, které umožňují lepší poslech a komunikaci, řeší bezbariérovost pro nedoslýchavé bez sluchadel a seniory. Tyto soupravy mají kvalitní a silný zvuk.

2.1.4 Zesílené telefony, telefonování – individuální věc

Telefony jsou pomůcky komunikačního charakteru, jsou tedy z hlediska odstraňování sluchové – komunikační bariéry velmi důležité. Telefonování je individuální věc. Je potřeba, aby si každý sám vyzkoušel, jaký poslech mu vyhovuje, zda se sluchadlem v "normálním" nastavení (poslech na M), nebo poslech indukční (nastavení na T) a samozřejmě také poslech bez sluchadla při dostatečném zesílení telefonu.

Některé běžné telefony mají velmi slabé indukční pole a tak indukční poslech se sluchadlem je špatný. Lze to napravit přídavným zesilovačem k telefonu. Každému vyhovuje něco jiného.

Telefonních přístrojů se zesílením zvuků je celá řada. Mají několik pamětí pro přímé vytáčení, hlasité handsfree, nastavení výšky zvuku, možnost připojení vibrační krabičky a jsou kompatibilní se sluchadly.

Obr. č. 8³⁵



Telefon APW 50 – zesílení až +60 dB velmi silný zvuk

Obr. č. 9³⁶



Telefon s přivoláním pomoci CL600

Telefon s přivoláním pomoci CL 600 je pomůcka určena tělesně postiženým občanům. Nicméně její použití je výrazně širší – vyhoví všem občanům i seniorům se zdravotními problémy (špatný zrak, srdeční problémy, cukrovka, nedoslýchavost, epilepsie, roztroušená skleróza, problémy s rovnováhou – pády atd. a jejich kombinace).

³⁵ ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*, s. 15

³⁶ Tamtéž.

Pokud se dostane majitel tohoto telefonu do svízelné situace (nevolnost, pád....) a nemůže normálním způsobem telefonovat, pomocí SOS náramku aktivuje signalizační zařízení (dosah signalizace je cca 25 m) a tím telefon sám vytočí nastavené SOS číslo. Volanému je tak přehrána namluvená zpráva. Pokud je postižený na doslech od zařízení a může mluvit, volaný může ze svého telefonu aktivovat hlasitý odposlech a může se tak domluvit hlasitým handsfree. Tento přístroj CL 600 tak může vytočit až šest telefonních čísel, pokud volaná předcházející čísla hovor nepřijala.³⁷

Doporučuje se nastavit volání na rodinného příslušníka, nebo osobu (soused atd.), která má klíče a zná zdravotní stav majitele zařízení. Za tímto účelem je možné smluvně zřídit koordináční centrálu – operátora, který podle smlouvy vyšle pomoc a zařídí další postup.

Mobilní telefony

Při výběru mobilního telefonu by měli nedoslýchaví dbát na určité podmínky. Telefon by měl splňovat

- silné zvonění
- vibrace
- hlasitý odposlech
- možnost připojení indukční smyčky, nebo HF soupravy

Také je velmi důležitá volba operátora z hlediska dostupnosti signálu.

2.2 Informační bariéry

Omezují poslech televize, rádia, přednášek i obvyklé vzdělávání (kurzy, škola). Pokud nestačí problém vyřešit dobré sluchadlo, doporučují se bezdrátové systémy určené právě k této situaci. Tyto systémy mohou pracovat samostatně bez sluchadla nebo s ním spolupracovat např. pomocí indukční smyčky. Osvědčily se i audiologické soupravy SET 830 (infra), SET 840 (rádiové VKV) i SET 900 (infra a zvuk přímo).

³⁷ Srov. ANTICER. *Informační leták k pomůcce CL600*

2.2.1 Indukční smyčky, zařízení pro poslech televize a rádia

Indukční smyčky jsou kompenzační pomůcky, které spolupracují se sluchadlem i s kochleárním implantátem. Jsou to zařízení, která využívají indukční poslech, který je u pomůcek vestavěn – poloha přepínače funkcí T anebo MT.

Výhodou indukčních smyček je jednoduchá montáž a i to, že téměř všechna sluchadla tento poslech umožňují. Tento systém jako jediný zdravotnický prostředek pro osoby se sluchadly zůstal v číselníku zdravotních pojišťoven. Patří tak mezi účinná a levná řešení poslechu televizních a radiových přijímačů nebo jiných zdrojů signálů. Jako zvláštní pomůcka je poslech na indukční smyčku i v příloze zákona 329/2011³⁸

Bohužel nevíme, jak dlouho v číselníku zdravotních pojišťoven bude, je již v připomínkovém řízení příslušný návrh zákona o zdravotnických prostředcích. Znamenalo by to, že by se zhoršila dostupnost základního zařízení pro poslech televize a rádia pro osoby od lehké až po velmi těžkou ztrátu sluchu.

Obr. č. 10³⁹



Zařízení pro indukční poslech
Interhelp – zesilovač

Obr. č. 11⁴⁰



Individuální indukční smyčka („na krk“)
Lze připojit na TV, rádio, mobilní telefon

Zařízení se skládá z indukční smyčky a zesilovače, umožňuje kvalitní poslech televize, aniž by se musel zvuk televizoru zesilovat. Obsluha je jednoduchá - pouze se zapne zesilovač, který zesiluje automaticky, sluchadlo se přepne do polohy T a upraví se hlasitost sluchadla. Smyčka může být i individuální.

Přepážková osobní indukční smyčka je mobilní systém pro poslech přes indukční smyčku výrazně přispívá k odstranění komunikační bariery. Zkvalitňuje komunikaci mezi pracovníkem a sluchově postiženým klientem – nositelem sluchadla a snižuje tak psychickou zátěž sluchově postiženého. Sluchadlo si postižený nastaví do

³⁸ Srov. KAŠPAR, Z. Kompenzační pomůcky 67. *GONG*, 1–3 /2013, s. 53.

³⁹ ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*, s. 13

⁴⁰ Tamtéž.

polohy T nebo MT (indukční poslech). Mikrofon na zapnutém zařízení snímá hlas mluvčího, který je přenášen magnetickým polem indukční smyčky. Toto pole přijímá sluchadlo a umožňuje tak uživateli lepší poslech s menším rušením hluku okolí. Konverzace je pro obě strany příjemnější a efektivnější. Dosah zařízení je přibližně do 1,5 metru.⁴¹ Využívá se na úřadech, informačních přepážkách, ve zdravotnických zařízeních, prodejnách, lékárnách. Lze ji použít i jako osobní přenosné zařízení.

Obr. č. 12.⁴²



Přepážková osobní indukční smyčka

Také zařízení pro indukční poslech ve veřejných prostorách jako je divadlo, kino apod., se skládá ze zesilovače a indukční smyčky, dále pak bezdrátového mikrofonu, pevného mikrofonu a reproduktoru. Zařízení je zhotovováno „na míru“ a pracuje podobným způsobem jako indukční smyčka k poslechu televize, či přepážková smyčka. Toto zařízení bylo díky Poradenskému centru při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře instalováno v obou sálech tábořského divadla a poprvé jej použili občané 4. 12. 2007. Návštěvníci divadla, kteří mají sluchové postižení, mohou díky této smyčce sledovat představení nejen zrakem, ale i sluchem! Svá sluchadla přepnou do polohy T a zvuk z jeviště slyší přímo do sluchadel.

2.2.2 Bezdrátová sluchátka, zařízení pro audiovizuální poslech

Bezdrátová sluchátka jsou zařízení pro audiovizuální poslech, které se skládají z přijímače a vysílače. Mohou být radiová, která pracují a vysílají v pásmu VKV nebo BT (velmi krátkých vln nebo bluetooth) nebo infra. Ta vysílají v pásmu infra červeného světla.

⁴¹Srov. ANTICER. *Informační leták k pomůcce Osobní přepážková indukční smyčka*

⁴² ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*, s. 5

Obr. č. 13.⁴³



SET 840 (rádiové VKV)

Obr. č. 14.⁴⁴



SET 830 (infra)

Obr. č. 15.⁴⁵



SET 900 (infra a zvuk.přím)

2.2.3 Náhlavní sluchátka pro poslech rádia a TV

Zapojují se do sluchátkového výstupu příslušného zařízení. Jejich výhodou je nízká cena a jednoduché zapojení.

U všech zařízení včetně sluchadel, musí jeho uživatel dbát na to, aby zvuk nebyl příliš silný. Má být příjemný a srozumitelný. Příliš silný zvuk může poškodit sluch také u osob nedoslýchavých.

2.3 Bariéry týkající se styku s vnějším prostředím

Bariérami ve styku s vnějším prostředím rozumíme tu skutečnost, že osoby se sluchovým postižením nezaregistrují zvukové děje vyjadřující varování (například oblíbené sirény či „tlučení na kolejnici“) a nějaké upozornění (zvuky – pláč, informační signály – telefonní či faxové zvonění, zvonek u dveří, zvukový signál o zastavení nějakého stroje a celá řada dalších pro slyšící důležitých zvuků). V těchto případech je třeba osadit jednoúčelové vysílače nebo signalizační zařízení všude tam, kde se potřebuje tento děj sledovat.

2.3.1 Signalizace bytového zvonku – bezdrátové systémy

Signalizace bytového zvonku patří k základní výbavě bytu, nyní se používají bezdrátové systémy, kdy ke každému zvonku je připojen v bytě vysílač, který dálkově aktivuje

⁴³ ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*, s. 12

⁴⁴ Tamtéž.

⁴⁵ Tamtéž, s. 11

přijímač. Přijímače bývají víceúčelové, reagují na všechny vysílače v dané soupravě blikáním světla nebo záblesky, zvukovou sirénkou, příp. vibrací. Současně signalizují kontrolním světýlkem, který vysílač se právě spustil.

Obr. č. 16 a obr. č. 17.⁴⁶



Světelná a zvuková signalizace –
přijímače

Obr. č. 18.⁴⁷



Vibrační kapselní přijímač

Obr. č. 19. – 22.⁴⁸



Přehled vysílačů pro signalizaci bytového zvonku – vysílač s napojením na zvonek, tlačítkový vysílač, vysílač telefonního zvonění a vysílač aktivovaný zvukem

2.3.2 Signalizace času – budíky, vibrační hodinky, vibrační minutka

K výbavě bytu osob se sluchovým postižením patří signalizace času. Jsou to různě vybavené speciální budíky, vibrační hodinky a vibrační minutky.

Budíky

Budíky pro neslyšící i nedoslýchavé signalizují světlem, zvukem a hlavně vibrací. Mohou být cestovní nebo stolní.

⁴⁶ ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*, s. 10

⁴⁷ Tamtéž.

⁴⁸ Tamtéž.

Cestovní budíky jsou napájeny bateriemi, jsou malé a vyhoví ve všech situacích. Stolní budíky mohou mít samostatný vibrační polštářek s velmi silnou vibrací, která může být doplněna blikáním světla a nastavitelnou sirénkou. Displej může být digitální nebo analogový (ručičkový) s účinným podsvícením. Všechny mají funkci „na dospání“, tedy pokud majitel přeruší buzení budíku takto nastaveného, spustí za krátké časové období (obvykle 5 minut) znovu.⁴⁹

Obr. č. 23⁵⁰.



Kapesní vibrační budík
cestovní

Obr. č. 24.⁵¹



Stolní vibrační budík
digitální

Obr. č. 25.⁵²



Stolní vibrační budík
analogový

Tyto typy budíků jsou určeny pro všechny osoby se sluchovým postižením od lehké ztráty až po hluchotu, ale jsou užitečné i pro ostatní – neruší okolí.

Vibrační hodinky

Oznamují neslyšícím nastavený čas vibrací. Jinak fungují jako běžné digitální hodinky.

Obr. č. 26.⁵³



vibrační hodinky

⁴⁹ Pochází z přednášky Kašpara Z. Dostupné v archivu autorky práce

⁵⁰ ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*. s. 7

⁵¹ Tamtéž, s. 8.

⁵² Tamtéž.

⁵³ Tamtéž, s. 9.

Vibrační minutka

Signalizace je vypínatelná vibrací, zvukem nebo blikáním. Má funkci odpočet hod./minut nebo min/sekund, stopky.

Obr. č. 27⁵⁴



Vibrační minutka

2.3.3 Signalizace jiných dějů - vysílače pro každý sledovaný děj

Vyžaduje zvláštní vysílače pro každý sledovaný děj. Vysílač může být spouštěn kouřem, teplem, vodou, plynem apod.

2.3.4 Signalizace pláče dítěte - vysílač spouštěný zvukem

Při této soupravě se používá vysílač spouštěný zvukem, jehož sílu můžeme nastavit. Vysílač je přenosný, bateriový a umístí se co nejbližší dítěte, aby nebyl spouštěn běžnými zvuky okolí. Přijímač je obvykle kapesní, aby ho mohla neslyšící maminka nosit s sebou.

3. ZPŮSOBY KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Komunikace je základní potřeba, která je pro nás velmi důležitá.

Z komunikačního hlediska má řeč dvě stránky. Tou první je, že řeč vytváříme a produkujeme. Druhou stránkou je, že řečová sdělení přijímáme a rozumíme jim.⁵⁵ Většina osob se sluchovým postižením má s komunikací problémy, proto každému vyhovuje jiný způsob, jak bude komunikovat.

Nedoslýchaví využívají nejčastěji odezírání, neslyšící znakový jazyk a ohluchlí přepis mluvené češtiny.

⁵⁴ ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*, s. 9.

⁵⁵ Srov. LEJSKA, M. *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*, s. 78

3.1 Odezírání

„Slyšení očima je velmi delikátní umění, jímž může bystré a pozorné oko podle pohybu slyšet i to, co mluví kterákoliv osoba.“⁵⁶ „Sledování mluvy druhého člověka zrakem a odhadování pravděpodobného obsahu jeho sdělení nazýváme odezírání.“⁵⁷

Odezírat je velmi náročné, vyžaduje mnoho času a někdy výsledek nesplní očekávání, jak bychom si přáli. Vlohy pro tuto schopnost jsou vrozené, schopnosti pro odezírání se však dají tréninkem zlepšovat. U každého člověka jsou tyto schopnosti jiné. Někdo se naučí odezírat již v dětském věku, aniž by si tuto schopnost uvědomoval, jiný se nenaučí odezírat ani po řízeném usilovném tréninku.⁵⁸ Kromě schopnosti jsou důležité také podmínky pro odezírání. První podmínkou je prostředí. Velmi záleží na osvětlení, vzdálenosti a prostorovém uspořádání. Druhá podmínka je na straně mluvčí osoby, každý člověk mluví jinak a proto se musí trénovat odezírání u každého zvlášť. Třetí podmínka je na straně odezírající osoby. Je velmi důležité, jak se odezírající člověk cítí, zda je unaven, rozčilen, pak neodezírá se stejným úspěchem.⁵⁹

3.2 Znaková řeč

Znaková řeč je nadřazeným pojmem zahrnující český znakový jazyk a znakovou češtinu.

Znakový jazyk

Český znakový jazyk je základním dorozumívacím jazykem neslyšících v České republice. Je to dáno zákonem č. 155/1998 Sb. Je tedy přirozeným a plnohodnotným komunikačním systémem. Je tvořený postavením a tvary rukou, pozicemi horní části trupu, hlavy a mimikou, tedy vizuálně - pohybovými prostředky.⁶⁰

⁵⁶ HRUBÝ J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. I. díl, 2. přeprac. a rozšíř. vyd., s. 74.

⁵⁷ STRNADOVÁ, V. *Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu*. I. díl *Náhlá ztráta sluchu*, s. 84

⁵⁸ Srov. Tamtéž, s. 84 - 85

⁵⁹ Srov. STRNADOVÁ, V. *Hádej, co říkám aneb odezírání je nejisté umění*, s. 12

⁶⁰ Srov. *Zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů*, ze dne 11. 6. 1998, § 4. Dostupné na <http://www.czsp.cun.cz/index.php?clanek=4> . [Citováno 2014 – 02- 10].

Znakovaná čeština

Znakovaná čeština je uměle vytvořený systém. Je odvozen od mluveného českého jazyka. Tento způsob komunikace užívají osoby, které preferují jazyk český, nikoli jazyk znakový. Znak slouží k usnadnění odezírání. Je to tedy čeština kódovaná do znaků, nejsou však všechny gramatické aspekty vyjadřovány. Bývá užíván při komunikaci neslyšící osoby s osobou slyšící.

Prstová abeceda

Prstová abeceda existuje jednoruční i obouruční, je považována za součást českého znakového jazyka a znakované češtiny. Postavení prstů představují jednotlivá písmena abecedy. Používá se k odhláskování cizích slov, pro která nejsou znaky ve znakovém jazyce.

3.3 Simultánní přepis mluvené češtiny

Pro ohluchlé osoby se nyní využívá přepis mluveného slova do počítače buď osobou „rychlöpísaře“ nebo využitím speciálního „diktovacího“ programu v počítači. Probíhá i zkušební provoz automatickým přepisem do mobilního telefonu s připojením na internet.

Simultánní přepis využívají lidé, kteří jsou nedoslýchaví nebo ohluchlí, studenti a pedagogové, pro něž je psaná čeština často jediným smyslově přístupným prostředkem oboustranné plnohodnotné komunikace a garancí rovného přístupu k informacím.⁶¹ Přepis usnadní porozumění mluvené řeči především ohluchlým. Využití jej mohou rovněž nedoslýchaví, ale také neslyšící, kteří komunikují běžně pomocí znakového jazyka. Ověřují si tak sdělení vyjádřené v češtině.⁶²

⁶¹ Srov. *Služby pro neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé studenty.*) Dostupné na <http://ucjtk.ff.cuni.cz/cnes/?q=node/709>. [Citováno 2014 – 02- 10]

⁶² Srov. *Přepis mluvené řeči - jako služba pro neslyšící účastníky soudních jednání.* Dostupné na <http://ejustice.cz/prepis-mluvene-rci-jako-sluzba-pro-neslyšici-ucastniky-soudnich-jednani>. [Citováno 2014 – 02- 10].

3.4 Desatero komunikace se sluchově postiženými

Desatero má pomoci veřejnosti s bezproblémovou komunikací s lidmi se sluchovým postižením.

1. *Komunikace „přes papír“ s neslyšícími je většinou neúčinná. Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu, takže psaný projev pro ně neznamena úlevu.*
2. *S neslyšícím je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s „prázdnými ústy“. Při mluvení by jednáající osoba neměla jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu či dávat si ruce před ústa. Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.*
3. *Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou. Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.*
4. *Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu. Je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30-40%.*
5. *Pokud jednáající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil nebo větu zopakoval.*
6. *Zná-li jednáající osoba s neslyšícím základy znakového jazyka či prstové abecedy, měla by je používat.*
7. *Při konverzaci ve skupině je třeba říci neslyšícímu téma rozhovoru tak, aby se necítil vyčleněn.*
8. *Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.*
9. *Při komunikaci s neslyšícím je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky (mobil, rádio, televize apod.).*
10. *Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku „Co jste mi rozuměl?“⁶³*

⁶³ NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR, *Desatero komunikace s pacienty se sluchovým postižením*. Dostupné na <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp/191-desatero-komunikace-se-sluchove-postizenymi.html>. [Citováno 2014 – 02- 10].

PRAKTICKÁ ČÁST

4. VÝZKUM

4.1 Cíl výzkumu

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování.

Druhým cílem bylo zjistit spokojenost těchto uživatelů se službami tohoto centra.

Tyto dva stanovené cíle jsem prozkoumala pomocí výzkumných otázek.

1. Výzkumná otázka

Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?

2. Výzkumná otázka

Jak jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře?

Zvolenou cílovou skupinou pro tento výzkum jsou uživatelé Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor. U těchto osob nebylo dáno věkové kritérium. Kritériem ale bylo, že se zúčastní výzkumu pouze osoby se sluchovou vadou a ne jejich rodinní příslušníci.

4.2 Metodika výzkumu

4.2.1 Kvalitativní výzkum

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum. „Výzkum znamená proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je

vedena snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru. “⁶⁴

„Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. “⁶⁵

„Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím. “⁶⁶

Tímto směrem jsem zaměřila rozhovor s klienty a znění výzkumných otázek.

4.2.2 Metodika a technika sběru dat

Jako metodu jsem zvolila prostý náhodný výběr k sestavení výzkumného vzorku. „Prostý náhodný výběr se provádí tak, že z celkového seznamu prvků, případně také vloženého do osudí či očíslovaného, se jednotky výběrového souboru určují buď losem, nebo na základě vygenerovaných náhodných čísel. Tento postup zcela eliminuje možnost ovlivnění výběru výzkumníkem. “⁶⁷

Celkový seznam prvků vloženého do osudí je 5 čísel od jedné do pěti a to proto, že v průměru navštíví denně Centrum 5 osob. Losem jsem náhodně vybrala jedno číslo, které určovalo pořadí uživatele, který jednotlivý den do Centra přišel. Stejným způsobem byl proveden výběr i v domovech seniorů v jednotlivých obcích, kam v rámci terénních služeb pracovníci Centra jezdí. Jedná se o obce Jindřichův Hradec, Veselí nad Lužnicí, Soběslav, Bechyni a Tábor – G centrum. Uživatelé vybraní ze skupiny terénních služeb jsou nejen osoby bydlící v domově, ale i osoby z veřejnosti. V praxi to jsou nejčastěji lidé z těchto obcí a okolí, kteří do domova přijdou za účelem poskytnutí sociální služby pro osoby se sluchovým postižením. Ve zkratce bychom to nazvali pomoc při komunikaci a pomoc při používání sluchadel.

Skupina deseti uživatelů, pět z ambulantních služeb a pět ze služeb terénních byla vybrána v časovém úseku dvou měsíců října a listopadu.

V rámci bakalářské práce byla data získána technikou položeného rozhovoru. Informace pro tento rozhovor byly získávány v přímé interakci s uživatelem. Položený

⁶⁴ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, s. 30

⁶⁵ Tamtéž, s. 50

⁶⁶ DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*, s. 285

⁶⁷ REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*, s. 79

rozhovor se používá především v poradenství. Znamená to, že klienta necháváme o jeho problémech vypovídat, zároveň však rozhovor ovlivňujeme kladením otázek.⁶⁸

Předem jsem si připravila soubor otázek (viz příloha I), který jsem rozčlenila do čtyř částí. První část se týká identifikačních otázek, druhá otázek týkající se sluchové ztráty. Člověk může mít vrozenou vadu sluchu, ale může i v kterémkoliv období života o sluch přijít. Liší se potřeby prelingválně neslyšících od potřeb ohluchlých či nedoslýchavých. Třetí část obsahuje sedm podotázek, které vedou k zodpovězení první výzkumné otázky. Poslední část obsahuje šest podotázek, kterými jsem zodpověděla druhou výzkumnou otázku.

Aby byl rozhovor úspěšný, bylo třeba se dohodnout předem na způsobu, jakým budeme komunikovat, proto se jedna z otázek v první části týká právě komunikace. Vzhledem k cílové skupině nebyl z rozhovorů pořízen audio záznam. Odpovědi uživatelů jsem zaznamenávala do předem připraveného záznamového archu.

4.2.3 Harmonogram výzkumu

Výzkum probíhal od konce srpna do konce listopadu 2013 a měl dvě fáze. V první, přípravné fázi byl vytvořen soubor otázek a v druhé fázi byly prováděny samotné rozhovory. U první skupiny byly rozhovory realizovány v říjnu a u druhé skupiny v listopadu. Vyhodnocení těchto rozhovorů bylo stanoveno na prosinec až leden 2014.

4.3. Vyhodnocení

Při vyhodnocení jsem se snažila dodržet soubor otázek, které se týkaly ztráty sluchu, komunikace, kompenzačních pomůcek a spokojenosti uživatelů se službami PC. **Skupinu uživatelů ambulantních i terénních služeb jsem zhodnotila, následně porovнала a shrnula v diskusi.**

⁶⁸ Srov. Grantový projekt (reg. č. CZ.1.07/1.3.48/02.0013). *Vzdělávací program pro učitele – výchovné poradce*

4.4 Výsledky

4.4.1 Uživatelé ambulantních služeb

Identifikační otázky

Při ambulantních službách navštívilo Centrum více žen než mužů v poměru 3 : 2. Věková hranice se pohybuje od 20 let do 73 let. Z pěti uživatelů je jedna žena č. 4 neslyšící (pro výzkum jsou osoby označeny číslem) a čtyři uživatelé nedoslýchaví. Kromě jedné ženy č. 3, která má středně těžkou nedoslýchavost, se u všech ostatních objevuje těžká nedoslýchavost až úplná hluchota, což je velmi vážné poškození sluchu. Tato skupina uživatelů využívá převážně ke komunikaci mluvenou češtinu. Všichni uživatelé z této skupiny odezírají. Pouze znakovým jazykem hovoří jedna žena č. 4 a znakového jazyka využívá někdy i žena č. 2.

Tabulka č. 2 - Zdroj: vlastní výzkum, počet uživatelů: 5

Pohlaví	Věk	Ztráta sluchu	Způsob komunikace
Muž 1	64 let	Těžká nedoslýchavost 56 – 70 dB	Odezírání, mluvená čeština
Žena 2	20 let	Hluchota 91 dB a více (v audiogramu body i nad 1 kHz)	Odezírání, znakový jazyk, mluvená čeština
Žena 3	69 let	Středně těžká nedoslýchavost 41 – 55 dB	Odezírání, mluvená čeština
Žena 4	56 let	Úplná hluchota 91 dB a více (žádné body v audiogramu nad 1 kHz)	Znakový jazyk, odezírání
Muž 5	73 let	Praktická hluchota 71 – 90 dB	Odezírání, mluvená čeština

Otázky týkající se sluchové ztráty

➤ **Kdy a jakým způsobem se u Vás začala projevovat ztráta sluchu?**

Z pěti dotazovaných odpověděla jedna osoba č. 4, že je neslyšící od narození, u dvou osob č. 3 a 5 se začala projevovat ztráta sluchu až po padesátém roce života a u dvou osob č. 1 a 2 se projevila v dětském věku. Z těchto dvou osob jedna odpověděla, že ztrácela sluch po úrazu hlavy a druhá následkem dlouhodobého užívání vysokých dávek antibiotik.

➤ **Má někdo v rodině sluchové postižení?**

Nikdo z rodiny u všech pěti dotazovaných nemá sluchovou vadu. Dokonce i neslyšící osoba je narozená jako třetí dítě slyšícím rodičům. Dále jedna osoba sdělila, že ztráta sluchu se projevila u jejího otce až ve stáří.

➤ **V jaké situaci nejvíce pocítujete problém?**

U dvou dotazovaných, u kterých se projevila ztráta sluchu v dětském věku, byl pocítován největší problém právě ve škole. Např. při psaní diktátů apod. Vnímali to jako obrovský problém a těžce se s tím vyrovnávali. Další dvě osoby odpověděly, že problémem pro ně bývalo přeslechnutí telefonu, budíku, domovního zvonku. To ale později vyřešily zakoupením kompenzačních pomůcek. Osoba č. 4. neslyšící odpověděla *„Již jsem dlouho nemohla najít zaměstnání. Lidé si myslí, že neslyšící mají problém hlavně v komunikaci, mají předsudky, že neslyšící jsou hloupí a to mi docela vadí a vidím v tom problém. Já sama se pohybuji se slyšícími a problém s nimi v komunikaci nemám. Od mala odezírám a snažím se i mluvit.“*

Vyhodnocení otázek týkající se sluchové ztráty

Všichni dotazovaní uvádějí, že se u nich v rodině sluchová ztráta neprojevila, proto ani jeden z nich neměl žádnou zkušenost. Zásadním řešením byla u všech dotazovaných návštěva foniatra a následná pomoc Centra při péči o sluchadla.

Každý uživatel vnímá problém v jiné situaci. Budou tedy jeho potřeby u každého jiné.

Výzkumné otázka č. 1

Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?

➤ **Používáte ke komunikaci sluchadlo?**

Jedna dotazovaná osoba využívá ke komunikaci kochleární implantát, druhá osoba pouze znakový jazyk a odezírání. Sluchadlo využívají pouze tři dotazované osoby a to sluchadlo závěsné.

➤ **Jste spokojen/á s výběrem a nastavením sluchadla?**

Nastavování sluchadla je věc individuální. Někomu stačí sluchadlo nastavit jednou, jinému vícekrát. Tři dotazovaní, co nosí závěsné sluchadlo, si sluchadlo nechali vícekrát nastavovat. Osoba č. 2. s kochleárním implantátem se vyjádřila takto: *„Dříve, když jsem ještě nosila sluchadla, musela jsem chodit k paní doktorce na nastavování. Ztrácela jsem rychle sluch a tak nastavování sluchadel bylo nutností. Nyní už mám několik let kochleární implantát. I ten se musel pravidelně nastavovat. Jezdila jsem ze začátku do Motola na nastavování jedenkrát za měsíc, pak po dobu 5 let jedenkrát za půl roku. Nyní, ve dvaceti letech už budu jezdit jen jedenkrát za rok. S kochlíkem jsem nyní spokojená.“*

S výběrem sluchadla jsou vcelku spokojeni všichni dotazovaní.

➤ **Jak se staráte o sluchadlo, nebo navštěvujete nějaké zařízení, které se Vám o údržbu sluchadla stará?**

Všech pět uživatelů navštěvuje Centrum pravidelně. Tři z nich za účelem údržby sluchadla a tvarovky a koupením baterií do sluchadel, nebo ohledně oprav sluchadel či půjčení sluchadel po dobu jejich opravy. Osoba č. 1 odpověděla *„Hodně se potím a mívám proto často sluchadla rozbitá. Dříve jsem jezdil do opravy do Českých Budějovic, později mi sluchadlo posílala do opravy paní doktorka, která mi sluchadlo vydávala. To ale jen po dobu záruky. Pozáruční opravy jsem si musel zařizovat sám. Nyní mi pozáruční opravy sluchadla zprostředkovávají pracovnice centra. Jinak chodím do centra ještě na výměnu hadičky ke tvarovce a na čištění. Vyčistí mi ji vždycky v ultrazvuku. Doma se snažím sluchadla střídat. Děláme v prašném prostředí a potím se“.*

Za stejným účelem navštěvovala Centrum jedna osoba dříve, když ještě nosila závěsná sluchadla. Nyní toto Centrum navštěvuje za účelem koupení baterií do kochleárního implantátu. Neslyšící osoba navštěvuje Centrum ohledně kompenzačních pomůcek a díky němu našla i zaměstnání. Vzhledem k tomu, že tato osoba vede klub neslyšících, spolupracuje s tímto Centrem na žádostech o dotaci z MěÚ a na vyúčtování.

➤ **Jak komunikujete s rodinou, v zaměstnání?**

Shodnou odpovědí u všech dotazovaných bylo, že se snaží odezírat. Jedna osoba odezírá v kombinaci s kochleárním implantátem a další tři osoby odezírají za pomoci

sluchadla. Komunikují všichni čtyři mluvenou češtinou. Jedna osoba též odezírá, ale ke komunikaci využívá i znakový jazyk.

➤ **Řešíte nějakým způsobem pomoc přátel nebo spoluzaměstnanců při komunikaci?**

Odpovědi dotazovaných byly různé. Dvě osoby pomoc žádným způsobem neřeší. Jednoduše požádají o zopakování toho, co jim chtěla dotyčná osoba sdělit. Další dvě osoby požádají o zřetelnou výslovnost a hlavně aby nekřičeli a nezakrývali si ústa nebo nebyly otočeny. Pomáhá jim to odezírat. Jeden dotazovaný sdělil, že dříve v zaměstnání sluchadlo nenosil a tak jednoduše na něj křičeli.

➤ **Používáte kromě sluchadla ještě jiné kompenzační pomůcky, které Vám pomáhají překonat určitou bariéru?**

Dotazovaní nejběžněji používají mobilní telefon s vibračním zvoněním. Tuto pomůcku používají všichni, jen s tím rozdílem, že neslyšící osoba pouze na SMS zprávy. Další využívanou pomůckou je indukční smyčka k poslechu TV nebo rádia. Využívají ji tři dotazovaní. Dále pak jedna osoba používá k vysoušení sluchadla sušící box, další osob a využívala schollu- zařízení pro děti do školy. Pracuje na stejném principu jako pomůcka na obr. č. 5 a 6 v teoretické části. Další dvě osoby používají budíky s vibračním polštářkem a signalizaci bytového zvonku. Také jedna osoba využívala na vstávání do práce vibrační hodinky.

➤ **Stýkáte se s lidmi stejného postižení?**

Všichni, kromě jedné dotazované osoby se stýkají s lidmi se stejným postižením. Tři z nich potvrdily, že se schází na kurzech odezírání, jedna osoba v klubu neslyšících každé úterý.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 1

Díky výše uvedeným sedmi otázkám a odpovědím uživatelů, můžu odpovědět na první výzkumnou otázku, která zní: *Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb PC při SNN v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?* Pro všechny dotazované uživatele, ať již mají lehkou ztrátu sluchu nebo úplnou hluchotu je skutečnou pomocí při komunikaci odezírání. Centrum pořádá kurzy

odezírání, uživatelé tak mají možnost se jich zúčastnit. Další pomocí u osob nedoslýchavých jsou sluchadla. Musí být však dobře seřízená. Je nutností, aby koncovka byla vždy čistá a měkká, nesmí být prasklá. Také tvarovka musí být čistá a neucpaná ušním mazem. Toto když uživatel zanedbá, znemožňuje mu to slyšet. Právě tento servis uživatelům Centrum zajišťuje. Je to pro ně velká pomoc. Stejně tak velkou pomocí pro všechny dotazované uživatele v jejich sociálním fungování jsou kompenzační pomůcky. Z odpovědí bylo zjištěno, že nejvíce jsou využívány mobilní telefony s vibračním zvoněním a indukční smyčky k poslechu televize. Dále pak signalizace bytového zvonku a budík s vibračním polštářkem.

Výzkumná otázka č. 2

Jak jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře?

➤ Kde byla hledána pomoc?

Dvě odpovědi zněly, že pomoc uživatelé hledali nejdříve u lékaře, další dvě pak v Centru a jedna odpověď zněla, že pomoc byla hledána u kamarádky, která nosí také sluchadlo.

➤ Odkud jste se dověděl/a o Poradenském centru při SNN?

Tři z pěti dotazovaných odpověděli, že se o Centru dozvěděli od známých, jeden dotazovaný z denního tisku a jeden od paní doktorky.

➤ Navštěvujete Poradenské centrum při SNN pravidelně?

Všichni dotazovaní se shodli, že Centrum navštěvují pravidelně, i když každý za jiným účelem.

➤ Jak konkrétně Vám Poradenské centrum při SNN pomohlo?

Jedné dotazované osobě Centrum zajistilo práci, další čtyři chodí na pravidelnou údržbu sluchadel, našli zde radu, jak o sluchadla pečovat. Častou odpovědí bylo také to, že Centrum zprostředkovalo opravu sluchadel a zapůjčilo sluchadla jiná. Všem dotazovaným uživatelům pak zajistilo kompenzační pomůcky.

➤ **Využíváte kurzy, které Poradenské centrum při SNN pořádá a jaké?**

Žena č. 4 odpověděla „Využívám přednášek, které se týkají kompenzačních pomůcek. Centrum zprostředkuje tlumočnicka a tak se nás neslyšících sejde více. V loňském roce jsem se zúčastnila s manželem kurzu počítačové gramotnosti.“ Odborných přednášek ohledně kompenzačních pomůcek využívají všichni dotazovaní. Dále tři dotazovaní využívají kurzy odezírání, jedna dotazovaná kurz znakového jazyka. Rekondičních pobytů, které Centrum pořádá, využívají dva dotazovaní.

➤ **Jste spokojena se službami Poradenského centra při SNN Tábor?**

U všech shodná odpověď – spokojeni.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2

Na otázku č. 2, která zní: ***Jak jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře*** jsem odpověděla pomocí předchozích šesti podotázek.

Z výzkumu vyplývá, že se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor jsou uživatelé spokojeni.

Právě charakter služeb cílených přímo na problémy klienta posouvá poradenská centra ve smyslu obecné sociální služby na **specializovaná** poradenská centra pro sluchově postižené. Proto i veřejnost navštěvuje toto odborné pracoviště. Dále jej navštěvují také jiné osoby podle vlastní potřeby, která souvisí s údržbou sluchadel a kompenzačních pomůcek. Samozřejmostí je i to, že se uživatelé obrací na pracovníky centra z jiných důvodů např. problémy ohledně zaměstnání a poradenství v sociální oblasti.

Mimo akce pro veřejnost navštěvují odborné pracoviště podle potřeby, která je dána údržbou sluchadel a kompenzačních pomůcek.

4.4.2 Uživatelé terénních služeb

Identifikační otázky

Při terénních službách navštívilo domovy seniorů a DPS jeden muž a čtyři ženy. U čtyř uživatelů věková hranice není nižší než 74 let. Pouze jedna žena je mladšího věku, ta není obyvatelkou domova, ale za službou do domova dochází. Praktická hluchota až hluchota se objevila u třech dotazovaných, jeden uživatel má středně těžkou

nedoslýchavost a jeden lehkou nedoslýchavost. Všichni dotazovaní se shodli, že využívají ke komunikaci kromě mluvené češtiny i odezírání. Pouze jedna osoba využívá kromě toho i psanou podobu textu.

Tabulka č. 3 - Zdroj: vlastní výzkum, počet uživatelů: 5

Pohlaví	Věk	Ztráta sluchu	Způsob komunikace
Žena 1	81 let	Praktická hluchota 71 – 90 dB	Odezírání, mluvená čeština
Muž 2	83 let	Hluchota 91 dB a více (v audiogramu body i nad 1 kHz)	Odezírání, mluvená čeština, písemná komunikace
Žena 3	78 let	Praktická hluchota 71 – 90 dB + tinnitus	Odezírání, mluvená čeština
Žena 4	58 let	Lehká nedoslýchavost 26 - 40 dB	Odezírání, mluvená čeština
Žena 5	74 let	Středně těžká nedoslýchavost 56 – 70 dB	Odezírání, mluvená čeština

Otázky týkající se sluchové ztráty

➤ Kdy a jakým způsobem se u Vás začala projevovat ztráta sluchu?

Všech pět dotazovaných uživatelů terénních služeb se shodlo na tom, že ztráta sluchu se u nich začala projevovat až po 50 roce života. Dotazovaní uvádějí, že potřebovali výrazně zesílit zvuk televize či rozhlasu. Často přeslechli zvonění bytového zvonku.

➤ Má někdo v rodině sluchové postižení?

Sluchové postižení v rodině potvrdili tři uživatelé terénních služeb a to u jejich sourozenců a právě také ve vyšším věku. U dvou dalších osob sluchové postižení v rodině není.

➤ V jaké situaci nejvíce pocítujete problém?

Největší problém vnímali dotazovaní v poslechu televize nebo rádia a to všichni čtyři, co bydlí v DPS a domově seniorů. Mají televize zesíleny a ruší tak okolí. Jedna žena vnímá jako hlavní problém přeslechnutí domovního zvonku.

Vyhodnocení otázek týkající se sluchové ztráty

Všichni dotazovaní uvádějí, že se u nich sluchová ztráta začala projevovat, až po 50 roce života. Tři uživatelé potvrdili, jak bylo výše řečeno, že se ztráta sluchu v rodině objevila u sourozenců ve vyšším věku. Nikdo z nich tedy neměl žádnou zkušenost stejně jako u uživatelů služeb ambulantních. Řešením byla u všech dotazovaných návštěva foniatra a následná pomoc Centra při péči o sluchadla a kompenzační pomůcky.

Výzkumná otázka č. 1

Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?

➤ **Používáte ke komunikaci sluchadlo?**

Všichni dotazovaní používají sluchadla. Čtyři z nich sluchadlo závěsné a jedna žena č 4, sluchadlo zvukovodové.

➤ **Jste spokojen/á s výběrem a nastavením sluchadla?**

Žena č. 4 odpověděla takto: „Zvukovodové sluchadlo mi doporučila paní doktorka. Chtěla jsem, aby nebylo moc vidět, na ceně mi nezáleželo.“ Jedna dotazovaná bude do půlroku měnit sluchadlo, na tomto stávajícím jsou prováděny časté opravy. Tři další dotazovaní jsou spokojeni.

➤ **Jak se staráte o sluchadlo, nebo navštěvujete nějaké zařízení, které se Vám o údržbu sluchadla stará?**

Ze všech úst dotazovaných padla stejná odpověď. O údržbu se starají pracovníce Centra, které za nimi do Domova jezdí.

➤ **Jak komunikujete s rodinou, v zaměstnání?**

Kromě jedné dotazované osoby jsou všichni v důchodovém věku. Dříve v zaměstnání sluchadla ještě nepoužívali, nyní komunikují všichni se sluchadlem v kombinaci s odezíráním.

➤ **Řešíte nějakým způsobem pomoc přátel nebo spoluzaměstnanců při komunikaci?**

Muž č. 2 odpověděl „*Tady v Domově už personál ví, kdo nosíme sluchadla a tak se na nás snaží mluvit hlasitěji a srozumitelněji.*“ Ostatní dotazovaní se shodli, že jim pomáhá, když mohou na dotyčnou osobu koukat a odezírat tak ze rtů.

➤ **Používáte kromě sluchadla ještě jiné kompenzační pomůcky, které Vám pomáhají překonat určitou bariéru?**

Osoba č. 5 z DPS odpověděla, že jí moc pomáhá signalizace bytového zvonku. Má ho již tři roky je s ním velmi spokojená. Osoba č. 4 používá indukční smyčku k poslechu televize. Ostatní tři osoby žádné pomůcky kromě sluchadla nepoužívají.

➤ **Stýkáte se s lidmi stejného postižení?**

Všichni dotazovaní odpověděli, že se pravidelně s lidmi stejného postižení nestýkají. Pouze žena č. 3 občas navštíví klub šelestářů. Pomáhají jí praktické rady ostatních stejně postižených lidí.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 1

Ke zhodnocení mé první otázky „*Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování*“, mi pomohly odpovědi uživatelů na sedm podotázek. Všichni uživatelé terénních služeb odezírají a používají sluchadla. Reálnou pomocí je pro ně to, že pracovnice Centra, které za nimi jezdí, se starají o jejich sluchadla. Vymění hadičku u tvarovky, vyčistí tvarovku, případně zapůjčí sluchadlo.

Výzkumná otázka č. 2

<p><i>Jak jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře?</i></p>
--

➤ **Kde byla hledána pomoc?**

Čtyři dotazovaní odpověděli, že pomoc hledali nejdříve u lékaře. Jedna odpověď zněla, že pomoc byla hledána u známých.

➤ **Odkud jste se dověděl/a o Poradenském centru při SNN?**

Muž č. 2 odpověděl „ *Poprvé jsem se o centru dozvěděl od syna. Požádal jsem ho, aby zkusil na internetu najít nějaké středisko, kam bych se mohl se sluchadlem obrátit. Později pak v Hlásce (místní tisk) byl uveden článek, že pracovníce právě toto centra budou za námi jezdit. Byla to pro mne velká pomoc.*“ Žena č. 4 též z místního tisku a další tři odpovědi se o Centru dověděli od personálu DPS a domovů seniorů.

➤ **Navštěvujete Poradenské centrum při SNN pravidelně?**

Nejčastější odpovědi zněly, že minimálně 2x do roka si nechají sluchadla zkontrolovat od pracovníků Centra.

➤ **Jak konkrétně Vám Poradenské centrum při SNN pomohlo?**

Dvě dotazované vidí jako velkou pomoc v tom, že Centrum jim zajistilo kompenzační pomůcky, které nemuseli platit. Zprostředkovalo jej tenkrát přes MěÚ (nyní již ÚP) a zdravotní pojišťovnu. Ženě č. 3 pomohla informace o klubu šelestářů, kde se vždy dozví užitečné rady. Všem Centrum pomáhá s údržbou sluchadla.

➤ **Využíváte kurzy, které Poradenské centrum při SNN pořádá a jaké?**

Všichni dotazovaní odpověděli, že se žádných kurzů, pořádaných centrem nezúčastňují. Pouze osoba č. 4 a č. 5 se zúčastňují odborných přednášek, které centrum v určitém městě pořádá.

➤ **Jste spokojen/a se službami Poradenského centra při SNN Tábor?**

„*Ano jsem. Jsem moc ráda, že nemusím cestovat. Dcera by musela mít dovolenou, aby mě do Tábora dovezla. Takhle přijedou pracovníce sem.*“ Zněla odpověď ženy č. 1. Další čtyři odpovědi zněly podobně.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2

Otázku č. 2 „*Jak jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře*“, jsem zodpověděla pomocí šesti výše uvedených otázek.

Výzkumem jsem zjistila, že uživatelé terénních služeb jsou se službami Centra při SNN Tábor spokojeni. Hlavní důvod je ten, že při problému vždy najdou pomoc, ať již poradou nebo častěji odborným zásahem. Naléhavá potřeba komunikace je obvykle náhradním způsobem zajištěna. Důraz je kladen právě na „okamžitou pomoc“ na počkání.

5. DISKUSE

Z výzkumu vyplývá, že všichni dotazovaní uživatelé neměli se sluchovým postižením žádnou zkušenost, na rozdíl od lidí, kteří se ztrátou sluchu v rodině už setkali. Většina neslyšících a nedoslýchavých dětí se rodí slyšícím rodičům, jak je tomu i v tomto výzkumu. *Základním faktem o neslyšících dětech je to, že komunikují jiným způsobem. Jejich rodiče, z nichž 90% slyší normálně, zjistí, že zde došlo k narušení normálního způsobu komunikace a že se musí naučit nějak s touto odlišností vyrovnat.*⁶⁹

Po zhodnocení obou skupin (ambulantních i terénních) jsem došla k závěru, že uživatelé terénních služeb jsou vyššího věku a současně i většinou imobilní. Nemohou proto užívat ambulantní služby.

První výzkumná otázka:

Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?

Výzkum ukázal, že všem uživatelům nejvíce při komunikaci pomáhá odezírání. Je to však velmi namáhavé a náročné, jak již bylo zmíněno v teoretické části v kapitole 3.1. Je proto velmi důležité, abychom při komunikaci s osobami se sluchovou vadou

⁶⁹ FREEMAN, R. D., GARBIN, C. F., BOESE, R. J. *Tvé dítě neslyší? Průvodce pro všechny, kteří pečují o neslyšící děti*. Pro. Ed, 5341 Industrial Oaks Blvd, Austin, s. 19

dodržovali určité zásady, abychom jim usnadnili dorozumívání. (viz desatero komunikace v teoretické části, kapitole 3. 4). Dokonce i ženě č. 4 neslyšící, dotazované u ambulantních služeb, pomáhá k dorozumívání odezírání. Je však výjimkou, která je takto schopna komunikovat. Většina prelingválně neslyšících komunikuje pouze pomocí znakového jazyka, jak jsem již zmínila v kapitole 1. 4. 2.

Další skutečnou pomocí v jejich sociálním fungování jsou kompenzační pomůcky včetně sluchadel (kapitola 2. 1. 1). Výzkum prokázal, že sluchadla používá většina dotazovaných z obou skupin (str. 39 a 43), která předepsal a vydal foniatr. Ten, na základě smlouvy o dodávání sluchadel zastupuje zvolené firmy, vyrábějící sluchadla.

„Sluchově postiženému pojištěnci je nutné nabídnout z každé kategorie sluchadlo bez doplatku, hrazené plně VZP. Zdravotnická zařízení jsou povinna mít k dispozici sluchadlo z každé kategorie (indikační skupina postižení s příslušnou max. úhradou) tedy bez doplatku pojištěnce. Pokud bude předepsáno sluchadlo s doplatkem, musí tak být učiněno pouze po dohodě s pojištěncem.“⁷⁰ Nárok na nové sluchadlo s příspěvkem pojišťovny má osoba starší 18 let vždy jednou za 5 let. U středně těžké nedoslýchavosti přispívá pojišťovna 2700,- Kč, u těžké nedoslýchavosti 3900,- Kč a u velmi těžké nedoslýchavosti 5100,- Kč.⁷¹ Pojištěnec tedy doplácí rozdíl mezi příspěvkem pojišťovny a cenou sluchadla. Je tedy pro uživatele důležitý výběr sluchadla. Ke spokojenosti klienta je dále velmi důležité nastavení sluchadla. I když je práce se sluchadly doménou foniatra, je stejně důležité definování problému i jeho vysvětlení. Foniatr má potom velmi usnadněnou práci. Nezanedbatelná je také otázka údržby sluchadla a následkem je i jeho prodloužená životnost. To přináší samozřejmě také úsporu nákladů na opravy.

Nejvíce používané kompenzační pomůcky, které pomáhají uživatelům z našeho výzkumu, (str. 39) jsou indukční smyčky k poslechu televize, mobilní telefony s hlasitým odposlechem a vibračním vyzváněním, signalizace bytového zvonku a budík s vibračním polštářkem. Všechny tyto kompenzační pomůcky jsem podrobně popsala v teoretické části v kapitole 2.

Důležitou pomocí, kterou bych chtěla ještě zmínit je péče o sluchadla, jak je popsáno v teoretické části v kapitole 2.1.1. Převážně ji využívají uživatelé terénních

⁷⁰VZP ČR. *Metodika k Úhradovému katalogu VZP – ZP, část P. verze: PZT_910* aktualizováno 1. 4. 2013, s. 25

⁷¹Srov. Tamtéž, s. 31

služeb (str. 43). Bez této údržby se však neobejde žádný uživatel sluchadel. Ve své praxi jsem zaznamenala, že uživatelé terénních služeb sluchadlo zdědili po jiných obyvatelích domova a používali ho jako náhradní. Nikdo však nemá úplně stejný sluchový problém, takže nejde sluchadlo dědit bez zásadních úprav.

Druhá výzkumná otázka:

Jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře?

Výzkum prokázal (str. 40 a 45), že uživatelé ambulantních i terénních služeb jsou se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor spokojeni. Je zde však jeden rozdíl. Zatímco uživatelé ambulantních služeb přichází do centra převážně za účelem získat kompenzační pomůcky, nebo získat radu v sociální oblasti, tak uživatelé terénních služeb přichází spíše za údržbou sluchadel. Tento výzkum potvrzuje i mé zkušenosti z praxe. Uživatelé se stále vracejí, z čehož usuzuji, že jsou s prací Centra spokojeni. Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých bylo oceněno ze strany uživatelů ve všech jeho aspektech fungování.

ZÁVĚR

Na základě rozhovorů s uživateli ambulantních i terénních služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých jsem získala cenné informace pro činnost tohoto centra. Výzkum prokázal, kam by měla být směřována odborná pomoc, která i malým zásahem předchází velké nespokojenosti uživatelů. Problémy s komunikací se potom „nabalují“ a násobí. Na pohled jednoduchý zásah do problému předchází kumulaci nespokojenosti – například s domnělými problémy či zanedbáním lékaře nebo úředníka, o rodinných příslušnících nemluvě. Výzkum prokázal, co lidem ze strany centra s tímto postižením pomáhá v jejich sociálním fungování.

Snažila jsem se v teoretické části vysvětlit pojmy sociální fungování a odborné sociální poradenství. V praktické části jsem prokázala, že právě toto odborné poradenství uplatňují spíše lidé z ambulantních služeb, kteří nemají základní znalosti o kompenzaci sluchové ztráty a nejsou manuálně zruční, zatímco lidé ze služeb terénních upřednostňují servis sluchadel, což jim umožňuje zkvalitnění života tím, že řeší ihned komunikační bariéru (například komunikaci mezi uživatelem a pracovníkem DPS či domovem seniorů).

Velkou část práce jsem v teoretické části věnovala kompenzačním pomůckám, které se prokázaly i v praktické části jako skutečná pomoc této cílové skupině. Je na pracovnících Centra, aby dobře a přijatelnou formou předávali informace a učili uživatele zacházet se sluchadlem a s kompenzačními pomůckami.

Přínos bakalářské práce spatřuji v tom, že se prokázalo, co lidem s tímto postižením opravdu pomáhá v jejich sociálním fungování. Ukázalo se, že v komunikaci nejvíce pomáhá nedoslýchavým dobrý poslech sluchadly v kombinaci s odezíráním, neslyšící osobě pak odezírání. U všech potom vhodně vybrané kompenzační pomůcky.

Ukázalo to tedy pracovníkům Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých, jakým směrem by měla být směřována pomoc, na co se nejvíce zaměřit a v jaké oblasti se vzdělávat, aby dobře a spolehlivě předávali informace dále. Je to důležité, protože vývoj sluchadel a komp. pomůcek jde velmi rychle dopředu.

Také pořádání více kurzů odezírání je velkou pomocí pro tuto cílovou skupinu.

Informace zjištěné z tohoto výzkumu, že s Poradenským centrem při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře jsou spokojeni všichni dotazovaní je pro

pracovníky tohoto Centra velmi povzbuzující. Je vidět, že svou práci dělají dobře a prostředky pro tuto specializovanou oblast sociálních služeb jsou dobře investované.

Cílem bakalářské práce bylo objasnit pojmy v oblasti sluchového postižení a zjistit, jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování. Druhým cílem bylo zjistit spokojenost těchto uživatelů se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře.

Cíl bakalářské práce byl tedy naplněn.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Monografické publikace

ENTLICHEROVÁ, I., KAŠPAR, Z. *Katalog kompenzačních pomůcek pro osoby se sluchovým postižením*. Tábor: PC při SNN Tábor. 2013. ISBN neuvedeno

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Univerzita Karlova, 2002. ISBN 80- 246- 0139 – 7

FREEMAN, R. D., GARBIN, C. F., BOESE, R. J. *Tvé dítě neslyší? Průvodce pro všechny, kteří pečují o neslyšící děti*. Pro-Ed, 5341 Industrial Oaks Blvd, Austin, Texas, 78735. Praha: FRPSP.1992. ISBN neuvedeno

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80 – 7367 – 040 - 02

HLAVÁČOVÁ, J. a kol. *Hluchoslepí mezi námi*. Praha: LORM. 2012. ISBN neuvedeno

HROBOŇ, M., JEDLIČKA, I., HOŘEJŠÍ, J. *Nedoslyšavost*. Praha: Panax. 1998. ISBN 80 – 86003- 13- 2

HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslyšavých po jejich vlastním osudu*. 1. díl. Druhé přepracované a rozšířené vydání. Praha: FRPSP. 1999. ISBN 80- 7216- 096- 6

HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslyšavých po jejich vlastním osudu*. 2. díl. Praha: FRPSP. 1998. ISBN 80- 7216- 075- 3

HUDÁKOVÁ, A., MOTEJZÍKOVÁ, J. *Ve světě sluchového postižení*. Praha: FRPSP. 2005. ISBN 80- 86792- 27- 7

KAŠPAR, Z. *Kompenzační pomůcky 67, GONG*: Praha: ASNEP 1 – 3 /2013. ISSN0323-0732

KAŠPAR, Z. *Sluchadlo? Jaké? A proč?* Praha: SČS, o. s. 2013. ISBN 978- 80- 87719- 09- 1

LEJSKA, M. *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*. Brno. Paido. 2003. ISBN 80 – 7315 – 038 – 7

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál s. r. o. 2003. ISBN 80 – 7178 – 548 – 2

MOTEJZÍKOVÁ, J. a kol. *Kochleární implantáty: rady a zkušenosti*. Praha: FRPSP. 2009. ISBN 978 – 80 – 86792 – 23 - 1

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. 2001. ISBN 80 – 903070 - 0- 0

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing a. s. 2009. ISBN 978 – 80 – 247 – 3006 – 6

STRNADOVÁ, V. *Hádej, co říkám aneb odezíráni je nejisté umění*. Praha: ASNEP za finanční spoluúčasti MZ ČR. 2001. ISBN 80- 903035- 0- 1

STRNADOVÁ, V. *Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu*. 1 díl, *Náhlá ztráta sluchu*. Praha: ASNEP za finanční spoluúčasti MZ ČR. 2001. ISBN 80- 903035- 2- 8

Elektronické zdroje:

Odborné versus základní sociální poradenství. (online). Praha. Portál ministerstva práce a sociálních věcí. Dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/8468>. [Citováno 2014 – 02- 10]

SNN v ČR. Dostupné na <http://www.snnr.cz/Organizacni-struktura>. [Citováno 2014 – 02- 10]

Sociální poradenství. (online). Praha. Portál ministerstva práce a sociálních věcí. 2013. Dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/9> [Citováno 2014 – 02- 10]

Sluchadla Phonak pro spokojený a radostný život. (online). Dostupné na <http://www.sluchadlaprozivot.cz/sluchadla-phonak/sluchadla-phonak-s/phonak-cassia>. [Citováno 2014 – 02- 10]

Sluchové vady podle stupně postižení. (online).

Dostupné na <http://www.logopedonline.cz/vady-sluchu/vady-a-poruchy-sluchu.html>¹. [Citováno 2014 – 02- 10]

Služby pro neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé studenty. (online). Dostupné na

<http://ucjtk.ff.cuni.cz/cnes/?q=node/709>. [Citováno 2014 – 02- 10]

Přepis mluvené řeči - jako služba pro neslyšící účastníky soudních jednání. (online).

Dostupné na <http://ejustice.cz/prepis-mluvene-reci-jako-sluzba-pro-neslysic-ucastniky-soudnich-jednani>. [Citováno 2014 – 02- 10]

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, (online). Praha. Portál ministerstva práce a sociálních věcí. 2013. Dostupné na

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf. [Citováno 2014 – 02- 10]

Zákon č. 155/1998 Sb., O znakové řeči a o změně dalších zákonů, ze dne 11. 6. 1998.

§ 4. Dostupné na <http://www.czsp.cun.cz/index.php?clanek=4>[Citováno 2014 – 02- 10]

Jiné zdroje

Grantový projekt (reg.č.CZ.1.07/1.3.48/02.0013). *Vzdělávací program pro učitele – výchovné poradce*

KABELKA, Z. Foto č. 4 pochází z přednášky: *Jak pracuje kochleární implantát*
Dostupné v archívu autorky práce

KAŠPAR, Z. Foto č. 2 a 3 pochází z materiálu. ANTICER. Dostupné v archívu autorky práce

KAŠPAR, Z. *Informační leták k pomůcce CL600*. ANTICER 2013

KAŠPAR, Z. *Informační leták k pomůcce Osobní přepážková indukční smyčka*.
ANTICER 2013

KAŠPAR, Z. *Přednáška pro NRZP* Dostupné v archívu autorky práce

KAŠPAR, Z. *Přednáška pro Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor*, 15. 5. 2012. Citováno dle poznámek autorky práce.

Krajská organizace SNN, *Informační leták pro zaměstnavatele sluchově postižených*. Grantový projekt (reg. č. CZ. 04.1.03/2.3.15.1/0047). *Centrum pro podporu zaměstnanosti osob se sluchovým postižením České Budějovice*. 2006.

NRZP ČR, *Desatero komunikace s pacienty se sluchovým postižením*. 2006

VZP ČR. *Metodika k Úhradovému katalogu VZP – ZP, část P. verze: PZT_910* aktualizováno 1. 4. 2013.

SEZNAM ZKRATEK

PC při SNN – Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých

SNN – Svaz neslyšících a nedoslýchavých

NRZP – Národní rada zdravotně postižených

VZP – Všeobecná zdravotní pojišťovna

ANTICER – firma zajišťující kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením

LORM – Organizace poskytující služby pro hluchoslepe

SONS – Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých

DPS – Dům s pečovatelskou službou

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I Soubor otázek

Příloha II Příklad přepsaného rozhovoru č. 1

Příloha III Příklad přepsaného rozhovoru č. 2

PŘÍLOHY

Příloha I Soubor otázek

Identifikační otázky

- Pohlaví
- Věk
- Ztráta sluchu
- Způsob komunikace

Otázky týkající se sluchové ztráty

- Jakým způsobem se u vás začala projevovat ztráta sluchu?
- Má někdo v rodině sluchové postižení?
- V jaké situaci nejvíce pociťujete problém?

Podotázky pro zodpovězení výzkumné otázky č. 1

Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?

- Používáte ke komunikaci sluchadlo?
- Jste spokojen/á s výběrem a nastavením sluchadla?
- Jak se staráte o sluchadlo, nebo navštěvujete nějaké zařízení, které se Vám o údržbu sluchadla stará?
- Jak komunikujete s rodinou, v zaměstnání?
- Řešíte nějakým způsobem pomoc přátel nebo spoluzaměstnanců při komunikaci?
- Používáte kromě sluchadla ještě jiné kompenzační pomůcky, které Vám pomáhají překonat určitou bariéru?
- Stýkáte se s lidmi stejného postižení?

Podotázky pro zodpovězení výzkumné otázky č. 2

Jak jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře?

- Kde byla hledána pomoc?
- Odkud jste se dověděl/a o Poradenském centru při SNN?
- Navštěvujete Poradenské centrum při SNN pravidelně?
- Jak konkrétně Vám Poradenské centrum při SNN pomohlo?
- Využíváte kurzy, které Poradenské centrum při SNN pořádá a jaké?
- Jste spokojena se službami Poradenského centra při SNN Tábor?

Příloha II Příklad přepsaného rozhovoru č. 1

Identifikační otázky

- **Pohlaví** žena
- **Věk** 20 let
- **Ztráta sluchu** Hluchota ztráta sluchu více než 91 dB
- **Způsob komunikace** Odezírání, znakový jazyk, mluvená čeština

Otázky týkající se sluchové ztráty

- **Kdy se u vás začala projevovat ztráta sluchu?**

Ve dvanácti letech. V té době jsem měla úraz nohy. Při převozu do nemocnice jsem začala kolabovat. Zjistili, že mám zlatého stafylokoka. Měla jsem oslabenou imunitu, a proto mě vrtulníkem převáželi do Motola. Nohu mi museli brzy operovat a tak nasadili velkou dávku antibiotik. To způsobilo, že jsem postupně začala ztrácet sluch. V nemocnici jsem byla celý rok.

- **Má někdo v rodině sluchové postižení?**

Nikdo v rodině nemá ztrátu sluchu.

- **V jaké situaci nejvíce pocítujete problém?**

Problém jsem měla dříve na základní škole. Špatně jsem psala diktáty, vždycky jsem přeslechla nějaké slovo a pak jsem dostala špatnou známku. To se ale změnilo, když jsem dostala sluchadla na obě uši. Taky jsem měla asistenta ve škole, ale těžce jsem to nesla. Chtěla jsem si dokázat, že všechno zvládnou sama a žádnou pomoc nepotřebuji.

Výzkumné otázky

1. **Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?**

- **Používáte ke komunikaci sluchadlo?**

Sluchadla už dnes nemám. Nejdříve jsem začala ale sluchadla nosit. Ztrácela jsem velmi rychle sluch a na mně byla sluchadla slabá a tak mi centrum pomohlo sehnat sluchadla

nová, silnější na větší ztrátu sluchu. Pak ale byla slabá i tato sluchadla. Nyní mám kochleární implantát.

➤ **Jste spokojen/á s výběrem a nastavením sluchadla?**

Dříve, když jsem ještě nosila sluchadla, musela jsem chodit k paní doktorce na nastavování. Ztrácela jsem rychle sluch a tak nastavování sluchadel bylo nutností. Nyní už mám několik let kochleární implantát. I ten se musel pravidelně nastavovat. Jezdila jsem ze začátku do Motola na nastavování jedenkrát za měsíc, pak po dobu 5 let jedenkrát za půl roku. Nyní, ve dvaceti letech už budu jezdit jen jedenkrát za rok. S kochlíkem jsem nyní spokojená.

➤ **Jak se staráte o sluchadlo, nebo navštěvujete nějaké zařízení, které se Vám o údržbu sluchadla stará?**

Když jsem nosila dříve sluchadla, chodila jsem na pravidelné kontroly do centra. Vždy mi vyčistili koncovky v ultrazvuku a popř. vyměnili hadičky u tvarovek. Hodně mi to pomohlo, abych slyšela. Když hadička ztvrdla, špatně jsem slyšela. Nyní už toto nepotřebuji, ale chodím si do centra pro baterie do kochlíku.

➤ **Jak komunikujete s rodinou, v zaměstnání?**

Chodím ještě na střední školu v Praze Radlicích. Ke komunikaci zde využívám odezírání i znakový jazyk. Výuka je zde tlumočena do znakového jazyka i do mluvené řeči. Jsem ve třídě se třemi děvčaty a čtyřmi kluky, ale kochleární implantát mám jen já. Vzhledem k tomu, že znakový jazyk byl na škole povinným předmětem a taky jsem chodila na kurzy znakového jazyka už dříve v centru v Táboře, dokážu komunikovat s neslyšícími spolužáky znakovým jazykem. Jsou zde čtyři neslyšící a tři nedoslýchaví. Doma s rodiči i se sestrou komunikuji normálně mluvenou češtinou. Občas mi musí větu zopakovat, když koukám na rty a odezírám, je pro mě komunikace snazší. Občas mám problém slyšet v obchodě prodavačku, je to asi tím, že nejsem zvyklá na její hlas. Musím se velmi soustředit, abych jí porozuměla, ale většinou při opakovaném sdělení rozumím. Musím se taky soustředit, když rozeznávám zvuky, jako jsou např. štěkot psa nebo houkání vlaku.

➤ **Řešíte nějakým způsobem pomoc přátel nebo spoluzaměstnanců při komunikaci?**

Snažím se všem, s kým komunikuji říct, aby zřetelně vyslovovali a hlavně nekřičeli. Hodně mi to pomáhá odezírat. To mi většinou stačí, abych porozuměla, co mi chce dotyčná osoba sdělit.

➤ **Používáte kromě kochleárního implantátu ještě jiné kompenzační pomůcky, které Vám pomáhají překonat určitou bariéru?**

Dříve jsem používala schollu, což je zařízení pro děti do školy. Učitel má mikrofon a já přijímač. Fungovala bezvadně. Nyní používám jen mobilní telefon s vibračním zvoněním a hlasitým odposlechem.

➤ **Stýkáte se s lidmi stejného postižení?**

Ano, setkávám se s nimi ve škole. Dříve jsem ale navštěvovala kurzy odezírání a kurzy znakového jazyka v Táboře, které pořádalo PC při SNN.

2. **Jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře?**

➤ **Kde byla hledána pomoc?**

Úplně poprvé jsem s mamkou navštívila Poradenské centrum a tam mě hned objednali k doktorce – foniatrice.

➤ **Odkud jste se dověděl/a o Poradenském centru při SNN?**

O centru se dověděla mamka od kolegyň z práce.

➤ **Navštěvujete Poradenské centrum při SNN pravidelně?**

Ano, pravidelně. Centrum mi obstarává baterie do kochleárního implantátu.

➤ **Jak konkrétně Vám Poradenské centrum při SNN pomohlo?**

Bylo to víc, čím mi centrum pomohlo. Pomohlo mi zajistit kvalitní sluchadla, pravidelně mi čistili koncovky a měnili hadičky u tvarovek. Pomohli mi zajistit přes MěÚ schollu do školy a nyní mi obstarává baterie do kochlíku.

➤ **Využíváte kurzy, které Poradenské centrum při SNN pořádá a jaké?**

Využívala jsem kurzy odezírání a znakového jazyka. Jezdím už léta s centrem na rekondiční pobyty

➤ **Jste spokojena se službami Poradenského centra při SNN Tábor?**

Ano jsem.

Příloha III Příklad přepsaného rozhovoru č. 2

Identifikační otázky

- **Pohlaví** žena
- **Věk** 56 let
- **Ztráta sluchu** Úplná hluchota, 91 dB a více
- **Způsob komunikace** znakový jazyk, odezírání

Otázky týkající se sluchové ztráty

- **Kdy se u vás začala projevovat ztráta sluchu?**

Narodila jsem se jako neslyšící slyšícím rodičům. Ve třech letech jsem začala chodit do MŠ v Praze do Holečkovy ulice na Smíchově. Bydlela jsem s rodiči v malé vesnici nedaleko Milevska. Do Základní školy jsem chodila tamtéž, učila jsem se zde znakovat a snažila se učit odezírat. Bydlela jsem na internátě a domů jsem jezdila jen na svátky a prázdniny. Od patnácti do osmnácti let jsem se vyučila dámskou krejčovou.

- **Má někdo v rodině sluchové postižení?**

Mám ještě bratra a sestru, ale ti taky nemají problém se sluchem. Zrovna tak nemají sluchovou vadu moje dvě děti a pět vnoučat. Mám manžela, který je taky neslyšící jako já.

- **V jaké situaci nejvíce pociťujete problém?**

Již jsem dlouho nemohla najít zaměstnání. Lidé si myslí, že neslyšící mají problém hlavně v komunikaci, mají předsudky, že neslyšící jsou hloupí a to mi docela vadí a vidím v tom problém. Já sama se pohybuji se slyšícími a problém s nimi v komunikaci nemám. Odmala odezírám a snažím se i mluvit.

Výzkumné otázky

1. **Jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům služeb Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře) s různým stupněm sluchového postižení v jejich sociálním fungování?**

➤ **Takže ke komunikaci sluchadlo nepoužíváte?**

Ne. Nepoužívám.

.

➤ **Navštěvujete nějaké zařízení, které Vám pomáhá s vaší ztrátou sluchu?**

Před pěti lety jsem hledala práci. Kamarád mi řekl o centru a tak jsem ho navštívila. Probíhal zde projekt na zprostředkování zaměstnání. Pracovnice mi pomohla sepsat životopis a doporučila mi, zastavit se za čtrnáct dní. Pomohli mi najít práci ve firmě nedaleko Tábora. Dokonce uplatnění v mém oboru. V této práci jsem dodnes. V roce 1981 jsem si udělala řidičský průkaz a tak dnes dojíždím do práce autem.

➤ **Jak komunikujete s rodinou, v zaměstnání?**

Moji rodiče moc neznakují a tak se snažím hodně odezírat. S manželem jen znakuji a v práci odezírám. Před dvěma lety moje vedoucí začala dělat kurz znakového jazyka a tak nyní v práci s ní znakuji a odezírám.

➤ **Řešíte nějakým způsobem pomoc přátel nebo spoluzaměstnanců při komunikaci?**

V zaměstnání pracuji samostatně a tak nic neřeším. Pokud mi chtějí zaměstnanci něco sdělit, poklepu mi na rameno a zřetelně vyslovují a tak většinou rozumím. Někdy, když se něco děje, snaží se mě upozornit zhasnutím a rozsvícením světla.

➤ **Používáte nějaké kompenzační pomůcky, které Vám pomáhají překonat určitou bariéru?**

Používám analogový budík s vibračním polštářkem. Pomáhá mi nezaspat do práce. Pomohlo mi centrum, abych ho získala.

➤ **Stýkáte se s lidmi stejného postižení?**

Každé úterý chodím do klubu neslyšících v Táboře. Je nás celkem asi dvacet pět. Jezdíme společně na výlety a podnikáme různé soutěže.

2. **Jsou lidé se sluchovým postižením spokojeni se službami Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře?**

➤ **Kde byla hledána pomoc?**

V poradním středisku

➤ **Odkud jste se dověděl/a o Poradenském centru při SNN?**

Od kamaráda. Jsem moc ráda, že jsem ho poslechla. Díky tomu mám dnes práci

➤ **Navštěvujete Poradenské centrum při SNN pravidelně?**

Ano, pravidelně.

➤ **Jak konkrétně Vám Poradenské centrum při SNN pomohlo?**

Kromě zaměstnání a kompenzačních pomůcek také s centrem spolupracuje náš klub neslyšících. Centrum nám pomáhá sepsat žádost na MěÚ, abychom získali peníze na naši činnost. To se nám úspěšně daří.

➤ **Využíváte kurzy, které Poradenské centrum při SNN pořádá a jaké?**

Využívám přednášek, které se týkají kompenzačních pomůcek. Centrum zprostředkuje tlumočníka a tak se nás neslyšících sejde více. V loňském roce jsem se zúčastnila s manželem kurzu počítačové gramotnosti.

➤ **Jste spokojena se službami Poradenského centra při SNN Tábor?**

Jsem, moc.

ABSTRAKT

ENTLICHEROVÁ, I. *Odborné sociální poradenství v oblasti sluchového postižení jako nástroj ke zlepšení sociálního fungování*. České Budějovice 2014. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Lucie Maliňáková.

Klíčová slova: sociální poradenství, sociální fungování, nedoslýchaví, neslyšící, tinnitus, sluchadlo, kochleární implantát, odezírání, znakový jazyk, znakovaná čeština, simultánní přepis mluvené češtiny.

V práci vysvětluji základní pojmy v oblasti sluchového postižení. Co je pro osoby se sluchovým postižením odborné sociální poradenství a sociální fungování. Rozdělují osoby se sluchovým postižením podle ztráty sluchu. Popisují a rozdělují kompenzační pomůcky pro tuto cílovou skupinu: komunikační bariéry (sluchadla, osobní zesilovače, zesílené telefony), dále pak informační bariéry (indukční smyčky, bezdrátová sluchátka a náhlavní sluchátka pro poslech rádia a TV) a nakonec bariéry týkající se styku s vnějším prostředím (signalizace bytového zvonku, signalizace času nebo jiných dějů).

Vzhledem k rozsáhlosti této problematiky se převážně věnuji komunikační bariéře, která je z hlediska sociálního vyloučení zásadní. Na tuto komunikační bariéru navazují další výše jmenované oblasti.

Zabývám se kvalitativním výzkumem, používám metodu „prostý náhodný výběr“ a techniku polořízeného rozhovoru. Výzkum probíhal v Poradenském centru pro sluchově postižené v Táboře.

Cílem je zjistit, jaká je skutečná pomoc lidem (uživatelům Centra) v jejich sociálním fungování a dále zjišťuji spokojenost těchto uživatelů se službami tohoto Centra. Na závěr je provedeno zhodnocení získaných údajů.

ABSTRACT

ENTLICHEROVÁ, I. *Specialist social consulting in the field of hearing impairment as an instrument for better work of social functioning*. České Budějovice 2014. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Theological faculty. Department of ethics, psychology and charity work. Thesis supervisor: Mgr. Lucie Maliňáková

Key words: social consulting, social functioning, hearing-impaired, deaf people, tinnitus, hearing aid, cochlear implant, lip-reading, sign language, spoken Czech language, simultaneous transcription of Czech language

In my thesis I explain the basic terms in the field of hearing impairment. One of my topics is what is – for hearing impairment people – specialist social consulting and social functioning. I divide hearing impairment people according to their loss of hearing. I describe and divide compensatory aids for this target group: communication barriers (hearing aid, personal amplifier, turned-up cell phones), then for information barriers (an induction loop, wireless headphones and headphones for radios and TVs) and in the end barriers deal with a contact with an external environment (signalling of a door bell, signalling of time or others actions).

Due to wideness of this problem I am focused on the communication barrier which is the most important one from the point of view of social excluding. Other communication barriers follow this one.

I deal with a qualitative research using the method of “coincidence selection” and a technique of a semi-controlled dialogue. The research was done in Poradenské centrum pro sluchově postižené v Táboře.

The aim of this research is to discover the level of “real help” of clients and their satisfaction with services provided by the centre. There is a final evaluation of gained data in the end.