

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Olomouc 2013

Martina Čáslavová

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra sociologie a andragogiky

**ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ
PRO OSOBY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM**

**EXPERT SOCIAL COUNCELING FOR PEOPLE
WITH VISUAL DISORDERS**

Bakalářská diplomová práce

Martina Čáslavová

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Kateřina Thelenová

Olomouc 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které byly použity.

V Olomouci, 20. března 2013.

Poděkování

Velice děkuji PhDr. Kateřině Thelenové za cenné rady a vše, co mě odborným vedením bakalářské diplomové práce naučila. Poděkování patří také mému manželovi, bez jehož podpory a tolerance by tato práce nemohla vzniknout.

Obsah

Úvod	6
1 Vymezení cílové skupiny a souvisejících pojmů	8
1.1 Lidský zrak a jeho funkce.....	8
1.2 Zraková vada	9
1.3 Zrakové postižení	10
1.3.1 Vybraná postižení zrakových funkcí a typy zrakových vad	11
1.4 Klasifikace zrakových vad.....	13
1.4.1 Kategorizace zrakových vad a zrakového postižení	13
2 Odborné sociální poradenství	17
2.1 Definice pojmů v poradenství.....	17
2.1.1 Formy a oblasti poradenství	19
2.1.2 Znaky poradenství.....	20
2.1.3 Fáze poradenského procesu	22
2.2 Aspekty poradenství pro osoby se zrakovým postižením	26
2.2.1 Obecné podmínky pro výkon poradenství	26
2.2.2 Aspekty komunikace	29
2.2.3 Aspekty fází poradenství	36
3 Charakteristika lidských potřeb a potřeb s ohledem na zrakové postižení	39
3.1 Lidské potřeby	39
3.1.1 Potřeby osob se zdravotním postižením.....	40
3.2 Potřeby osob se zrakovým postižením a související pojmy	41
3.2.1 Okruhy problémů a potřeby z nich vyplývající.....	42
3.3 Specifické potřeby ve vztahu k odbornému sociálnímu poradenství	46
3.3.1 Informace ke kompenzačním pomůckám	47
3.3.2 Informace o sociálním zabezpečení	50

3.3.3	Informace o dalších sociálních službách	53
3.3.4	Informace o odstraňování architektonických bariér.....	54
3.3.5	Spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením	56
4	Vybrané instituce odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením	59
4.1	TyfloCentrum Praha, o. p. s.	59
4.2	Další instituce	60
5	Praktická část	63
5.1	Cíle a předmět výzkumu	63
5.2	Charakteristika vzorku respondentů.....	64
5.3	Metoda a technika sběru dat.....	65
5.4	Stanovení hypotéz	66
5.5	Rozbor a interpretace výsledků výzkumu.....	72
5.5.1	Vyhodnocení hypotéz.....	72
5.5.2	Shrnutí výzkumu.....	84
5.6	Návrh doporučení	85
	ZÁVĚR.....	87
	Seznam použité literatury a zdrojů.....	89
	Seznam literatury.....	89
	Seznam internetových zdrojů.....	91
	Seznam právních norem.....	92
	Seznam grafů	94
	Seznam příloh.....	95

Úvod

Tato bakalářská diplomová práce se zabývá odborným sociálním poradenstvím pro osoby se zrakovým postižením. Odborné sociální poradenství je jednou z významných oblastí života se zrakovým postižením, která ovlivňuje možnost zmírnění či odstranění problémů způsobených narušeným zrakovým vnímáním.

Téma práce bylo autorkou zvoleno z důvodu několikaleté profesní zkušenosti s poskytováním odborného sociálního poradenství osobám se zrakovým postižením. Autorka byla u zrodu jednoho z pracovišť sítě středisek integračních služeb pro osoby se zrakovým handicapem Středočeského kraje, v jehož rámci působila jako odborný poradce cílové skupiny.

Cílem bakalářské diplomové práce je popsat vybrané aspekty odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením v rámci vybrané instituce poskytující tuto sociální službu. Dílčím cílem práce je formulovat charakteristiky specifických potřeb osob se zrakovým postižením, jež je možno naplňovat právě pomocí metody odborného sociálního poradenství.

V teoretické části bakalářské práce jsou definovány základní pojmy, které obsahují vymezení cílové skupiny odborného sociálního poradenství. Je zde vysvětlena problematika lidského zraku, zrakové vady, zrakového postižení a také popsána klasifikace zrakových vad a zrakového postižení. Jsou zde uvedeny základní principy odborného sociálního poradenství, popsán poradenský proces a zaznamenány vybrané aspekty poskytování této odborné služby pro osoby se zrakovým postižením. Dále teoretická část zahrnuje vymezení lidských potřeb a podrobnou charakteristiku specifických potřeb osob se zrakovým postižením, jež mohou být naplňovány metodou odborného sociálního poradenství. V teoretické části jsou rovněž uvedeny vybrané instituce poskytující odborné sociální poradenství cílové skupině, podrobněji je zde popsána organizace, v jejímž rámci je odborné sociální poradenství v této práci zkoumáno, a zmíněny další instituce, které mohou tuto sociální službu osobám se zrakovým postižením také poskytovat. V rámci této bakalářské diplomové práce

pracuje její autorka s informacemi, které jsou založeny na legislativě platné do 31. 12. 2012.

Praktická část obsahuje projekt a prezentaci dat výzkumu, jehož předmětem jsou specifické potřeby osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství. Základní metodou zpracování výzkumu je sekundární zpracování zdrojů odborného sociálního poradenství. Výzkum je prováděn kvantitativní výzkumnou strategií, výzkumný vzorek je vytvořen systematickým typem výběru a je složen z respondentů reprezentovaných spisovou dokumentací vybraného odborného zařízení.

Hlavním cílem výzkumné části je charakterizovat specifické potřeby osob se zrakovým postižením v odborném sociálním poradenství a ověřit platnost hypotézy formulující jejich pět základních oblastí. Specifické potřeby se, dle této hypotézy, týkají kompenzačních pomůcek, sociálního zabezpečení, dalších sociálních služeb, odstraňování architektonických bariér a spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením.

Praktickým přínosem této bakalářské diplomové práce je vytvoření podkladů pro postupy poskytování odborného sociálního poradenství osobám se zrakovým postižením využitelné v dalších institucích, které mohou tuto sociální službu uskutečňovat. Podklady jsou zpracovány ve formě informační brožury a obsahují vybrané aspekty odborného sociálního poradenství pro cílovou skupinu a informace o oblastech specifických potřeb, jež jsou klienty pro řešení jejich sociální situace vyžadovány. Informační brožura může být použita jako manuál pro realizaci odborného sociálního poradenství určeného osobám se zrakovým postižením.

1 Vymezení cílové skupiny a souvisejících pojmů

V první kapitole je vysvětlena problematika lidského zraku a vymezeny jeho hlavní funkce. Dále je zde definována zraková vada, charakterizován termín zrakové postižení a popsána klasifikace zrakových vad i zrakového postižení. Vymezením cílové skupiny a souvisejících pojmů dojde k základnímu seznámení s problematikou poruch zraku a života se zrakovým postižením. Z těchto oblastí pak přímo vyplývají specifické potřeby osob se zrakovým postižením ve vztahu k odbornému sociálnímu poradenství i vybrané aspekty zkoumané sociální služby.

1.1 Lidský zrak a jeho funkce

Pro dobré porozumění tématu této bakalářské diplomové práce, je důležité znát základní informace o lidském zraku a jeho funkcích, proto bude této oblasti věnována pozornost v následujícím textu.

Zrak, jehož párovým orgánem jsou oči, je nejdůležitějším smyslem člověka.¹ Lidský zrak patří mezi dálkové receptory, které člověku podávají maximum informací v minimálním čase. Svými funkcemi umožňuje orientaci v prostředí, rozlišování tvarů, velikosti, barev, vzdálenosti, rozměrů, hloubky, směru a charakteristik dějů v okolním prostředí. Zrak má také rozhodující vliv na formování správných představ, rozvoj emocionálně volní oblasti, paměti, myšlení, pozornosti, řeči a je velkým zdrojem estetických zážitků.²

Zrakem člověk přijímá 80 – 90 % informací ze svého okolí a vzhledem k faktu, že současný svět je založen převážně na vizuálních informacích, je jedinec, který nemůže svůj zrak plně využívat, v poznávání okolního světa značně omezen.³

Lidský zrak tvoří nenahraditelnou hodnotu, na zdravých očích jsou závislé mnohé z lidských činností, jako např. schopnost číst, psát, řídit automobil, sportovat, atd.⁴ Poškozením zraku nebo jeho ztrátou dochází k částečnému

¹ Pitrová a kolektiv 1993, s. 9.

² Keblová 1996, s. 6.

³ Michálek, Vojtíšek, Vondráčková 2010, s. 7.

⁴ Pitrová a kolektiv 1993, s. 7.

narušení, deformaci či úplné absenci důležitého zdroje informací.⁵

Pokud je tedy zrak v určité míře poškozen, vznikne zraková vada. V následující kapitole bude pojem zrakové vady blíže vysvětlen.

1.2 Zraková vada

Zrakovou vadou jsou označovány nedostatky zrakové percepce odlišné etiologie i rozsahu.⁶ Jde o ztrátu nebo poškození anatomické stavby zrakového analyzátoru a poruchu jeho funkcí, jenž se projevují jako odchylky vzhledu a vidění.⁷ Mezi zrakové vady patří onemocnění oka s následným oslabením zrakového vnímání, vrozené či získané anatomicko fyziologické poruchy a stavy po úrazech.⁸

Na tomto místě je třeba poznamenat, že zrakové omezení způsobené zrakovou vadou ztěžuje orientaci, a pokud jde o postižení dlouhodobé nebo trvalé, pak je jím rovněž výrazně ovlivněna komunikace, psychická integrita a sociální existence člověka.⁹

Přímým důsledkem zrakové vady a poruch vidění jsou pak různé úrovně snížení výkonnosti a schopností jedince se zrakovým postižením a s nimi spjaté znevýhodnění (handicap) osob s tímto postižením.¹⁰

Příklad z praxe

Výše uvedené charakteristiky dobře dokumentuje příklad z realizace poradenské činnosti zaměřené na osoby se zrakovým postižením, kterou v rámci svého povolání vykonávám. Během této praxe jsem se mnohokrát setkala se situací, kdy klient díky získané zrakové vadě musel na podnět ošetřujícího očního lékaře natrvalo ukončit řízení motorových vozidel. Tato situace byla pro klienty vždy velmi nepříjemná a zatěžující.

Důsledky vážných zrakových vad se přímo projevují v potřebách osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství. Pro účinné naplňování zmíněných potřeb je vhodné správně pracovat

⁵ Keblová 1996, s. 6.

⁶ Květoňová–Švecová 2000, s. 18.

⁷ Jesenský 1988, s. 21.

⁸ Květoňová–Švecová 2000, s. 18.

⁹ Slowík 2007, s. 59.

¹⁰ Jesenský 1988, s. 21.

s vybranými aspekty odborného sociálního poradenství, které budou prostřednictvím této práce formulovány a vysvětleny dále v textu.

Pokud se u jedince vyskytuje vážná zraková vada, lze ji, v jasně vymezených případech, definovat jako zrakové postižení. Pro dobré pochopení této skutečnosti je tedy následující kapitola věnována problematice zrakového postižení.

1.3 Zrakové postižení

Zrakové postižení lze diagnostikovat v případě, že jedinci nepostačuje běžná optická korekce a zraková vada mu způsobuje komplikace při obyčejných každodenních činnostech.¹¹ Za osobu se zrakovým postižením je dle Vitáskové, Ludíkové a Souralové považován jedinec, který má i po optimální korekci problémy se získáváním a zpracováváním informací zrakovou cestou.¹²

Příčinou zrakového postižení může být vada či porucha v různých částech zrakového ústrojí, tedy v oblasti receptoru (zevní oko), nervové dráhy (oční nerv) nebo zrakového centra v mozku.¹³

Aby byla problematika zrakového postižení dobře srozumitelná, je třeba vědět, že kromě příčiny vzniku zrakové vady je také velmi důležitým faktorem období jejího vzniku.¹⁴ Toto tvrzení pak v praktickém životě znamená, že přístup osob se zrakovým postižením ke každodenním problémům a ke zvládání překážek se velmi liší v závislosti na tom, kdy ke zhoršení či ztrátě zraku došlo.¹⁵

U osob, které mají zrakové postižení od narození, může být velkou výhodou vyšší pravděpodobnost akceptace tohoto postižení, u jedinců s později získanou zrakovou vadou hrají důležitou roli znalosti a zkušenosti z doby, kdy ještě viděli.¹⁶ Předchozí zraková zkušenost tedy může pozitivně

¹¹ Slowík 2007, s. 59.

¹² Vitásková, Ludíková, Souralová dle Slowík 2007, s. 59.

¹³ Slowík 2007, s. 60.

¹⁴ Slowík 2007, s. 60.

¹⁵ Schindlerová 2007, s. 15.

¹⁶ Schindlerová 2007, s. 16 – 17.

ovlivňovat vytváření dalších představ, rozvoj orientačních schopností atd.¹⁷

Zde je dobré si uvědomit, že odborné sociální poradenství je, jako nástroj pro naplňování potřeb osob se zrakovým postižením, poskytováno jedincům se všemi zmíněnými příčinami a dobami vzniku zrakového postižení.

Příklad z praxe

V rámci výkonu svého zaměstnání se při realizaci odborného sociálního poradenství opakovaně setkávám s osobami, které mají zrakové postižení již od narození. Tyto osoby jsou se svou zrakovou vadou často dobře vyrovnány a poměrně úspěšně překonávají překážky, které se v jejich životě vyskytují. Na druhou stranu je téměř pravidlem, že osoby se získanou zrakovou vadou toto postižení dlouhodoběji či trvale nepřijímají, nezdědka upadají do depresí a protože byly zvyklé zrak trvale využívat, jsou v nové situaci bezradní. Pokud dospějí do stadia, kdy se rozhodnou učit se „jak situaci zvládnout“, pak jim předchozí zrakové zkušenosti ve všech oblastech usnadňují překonávání překážek (např. představa tvarů, barev, prostoru, velikosti, způsob komunikace s druhými osobami, atd.).

Každá z osob se zrakovým postižením má určitý typ zrakové vady či omezení nebo ztrátu zrakové funkce. Tato postižení jsou popsána v následující kapitole.

1.3.1 Vybraná postižení zrakových funkcí a typy zrakových vad

Pro správné pochopení potřeb člověka se zrakovým postižením je důležité znát charakteristiku nejčastěji se vyskytujících postižení zrakových funkcí a typů zrakových vad.

Postižení zrakových funkcí obsahuje sedm základních kategorií. Tyto kategorie zahrnují postižení v oblasti snížení zrakové ostroty, omezení zorného pole, poruchy barvocitu, poruchy akomodace (refrakční vady),

¹⁷ Slowík 2007, s. 60.

poruchy zrakové adaptace, poruchy okohybné aktivity a poruchy hloubkového (3D) vidění.¹⁸

Snížení či ztráta zrakové ostrosti znamená, že jedinec nevidí zřetelně, má obtíže s rozlišováním detailů, ale nemusí mít problém s rozpoznáním velkých předmětů. Stupeň poškození u tohoto typu zrakové vady je velmi rozdílný.¹⁹

Příklad z praxe

Potíže osob se sníženou zrakovou ostrostí jsou častým tématem odborného sociálního poradenství, které realizují. Snížení zrakové ostrosti s sebou přináší jeden z problémů, se kterým se osoby se zrakovým postižením složitě vyrovnávají - jedná se o nemožnost rozpoznat osoby na ulici či jinde v terénu. To, že člověk se zrakovým omezením nerozpozná např. známé osoby, které jej míjejí na chodníku, často velmi těžce nese, a někdy tyto nelibé emoce vedou až k tomu, že přestává chodit ven a raději zůstává doma, uzavřen se svými problémy.

Při postižení šíře zorného pole u jedince dochází k omezení prostoru, kterým vidí, u něhož se může projevit i snížení zrakové ostrosti. U této vady se také projevují výpadky zorného pole v jeho centru nebo v periferním vidění.²⁰

Dle typu zrakových vad jsou navíc rozlišovány také²¹:

a) Okulomotorické problémy, při kterých má jedinec problémy s koordinací pohybu očí, pozorovaný objekt například sleduje nejprve jedním a pak druhým okem, oči se také mohou stáčet různými směry nebo se mimovolně pohybovat, a objevují se potíže s uchopováním předmětů a s přesně mířenými pohyby.

Příklad z praxe

Osoba s okulometrickými problémy může mít v rámci této vady potíže nejen se zhoršeným či omezeným výsledkem „vidění“, ale vzhledem k viditelnému projevu této vady, který značně upoutává pozornost (a působí

¹⁸ Slowík 2007, s. 61.

¹⁹ Květoňová–Švecová 2000, s. 18.

²⁰ Květoňová–Švecová 2000, s. 18.

²¹ Květoňová–Švecová 2000, s. 18 – 19.

esteticky spíše nelibě), může mít i negativní důsledky společenské (např. člověk s tímto postižením nezíská pracovní místo, na které je kvalifikován a jinak dobře vybaven, protože vnější projevy jeho zrakové vady nepůsobí vizuálně příjemně). S tímto problémem jsem se rovněž setkala v rámci své profesní praxe.

b) Obtíže se zpracováním zrakových informací, u nichž má osoba problémy s interpretací zrakové informace způsobené poškozením zrakových center v kůře mozku. V tomto případě není poškozena sítnice ani zrakový nerv.

Nyní došlo k seznámení se s nejčastěji se vyskytujícími druhy postižení zrakových funkcí i typy zrakových vad a jejich projevy, což umožňuje s větším porozuměním přistoupit k popisu klasifikace zrakových vad a zrakového postižení.

1.4 Klasifikace zrakových vad

Pro realizaci odborného sociálního poradenství je velice důležité znát klasifikaci zrakových vad a zrakového postižení. Poškození zraku klienta, které odpovídá určitému klasifikačnímu stupni, totiž přímo ovlivňuje potřeby daného jedince v poradenském procesu.

Klasifikaci zrakových vad a poruch lze dle Ludíkové rozdělovat do mnoha kategorií vycházejících z různorodých kritérií. Žádná z těchto klasifikací však nedokáže dostatečně charakterizovat všechny okolnosti a projevy zrakového postižení, proto se často jednotlivé klasifikační přístupy doplňují a kombinují.²²

Zrakové vady jsou nejčastěji klasifikovány dle postižených zrakových funkcí, stupně zrakového postižení, doby vzniku a podle etiologie této vady.²³ Dále v textu jsou tyto pojmy podrobněji vysvětleny a charakterizovány.

1.4.1 Kategorizace zrakových vad a zrakového postižení

Velmi důležitou klinickou kategorizaci zrakových vad obsahuje 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů

²² Ludíková dle Slowík 2007, s. 61.

²³ Slowík 2007, s. 61.

(MKN-10). V této klasifikaci Světové zdravotnické organizace (dále jen WHO) jsou rozlišeny jednotlivé stupně postižení zraku ve spojení s mírou zachovaných zrakových schopností při nejlepší možné korekci.²⁴

Míru zrakové ostrosti vyjadřuje hodnota tzv. vizu. Pojem vizus je vysvětlován na příkladě, kdy při hodnotě vizu 6/60 je postižené oko schopno vidět cca na 6 m to, co zdravé oko vidí na vzdálenost 60 m.²⁵

Zrakové vady jsou Světovou zdravotnickou organizací vymezeny do těchto kategorií²⁶:

- Kategorie 0: mírná nebo žádná zraková vada,
- Kategorie 1: středně těžká zraková vada,
- Kategorie 2: těžká zraková vada,
- Kategorie 3, 4, 5: slepota,
- Kategorie 9: neurčená ztráta zraku.

Osoby se zrakovým postižením jsou dle WHO zahrnuty do kategorií 1 – 5, podrobnější charakteristiku této klasifikace uvádí Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR²⁷:

- Kategorie zrakového postižení 1:
střední slabozrakost – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí:
maximum menší než 6/18 – minimum rovné nebo lepší než 6/60; 3/10 - 1/10,
- Kategorie zrakového postižení 2:
silná slabozrakost - zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí:
maximum menší než 6/60 – minimum rovné nebo lepší než 3/60; 1/10 – 10/20,
- Kategorie zrakového postižení 3:
těžce slabý zrak
a) zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 3/60 – minimum rovné nebo lepší než 1/60; 1/20 – 1/50,

²⁴ Slowík 2007, s. 61 – 62.

²⁵ Slowík 2007, s. 61 – 62.

²⁶ Poruchy vidění a slepota [online].

²⁷ Klasifikace zrakového postižení podle WHO [online].

b) koncentrické zúžení zorného pole obou očí pod 20 stupňů, nebo jediného funkčně zdravého oka pod 45 stupňů,

- Kategorie zrakového postižení 4:

praktická slepota - zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 1/60, 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena,

- Kategorie zrakového postižení 5:

úplná slepota – ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí.

Přehledná klasifikace zrakového postižení je uvedena též v příloze k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, v platném znění. Členění zrakového postižení v této právní normě plně koresponduje s oběma výše uvedenými klasifikacemi.²⁸

Kategorie zrakového postižení se dle Přílohy k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, v platném znění definují na²⁹:

a) úplnou nevidomost obou očí - ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí,

b) praktickou nevidomost obou očí - zraková ostrost s optimální korekcí v intervalu 1/60, světlocit s jistou projekcí nebo omezení zorného pole do 5 – 10 stupňů od bodu fixace, bez omezení zrakové ostrosti,

c) těžkou slabozrakost obou očí - zraková ostrost s optimální korekcí v intervalu 3/60 – lepší než 1/60,

d) ztrátu jednoho oka nebo ztrátu vizu jednoho oka se závažnější poruchou zrakových funkcí na druhém oku - vizus vidoucího oka roven nebo horší

²⁸ Příloha k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.

²⁹ Příloha k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.

než 6/60 nebo koncentrické zúžení zorného pole do 45 stupňů od bodu fixace.

Příklad z praxe

Ve své praxi se pravidelně setkávám se všemi kategoriemi zrakového postižení, které byly v předcházejícím textu uvedeny. Ráda bych zde však jako příklad uvedla jednu moji profesní zkušenost, která se týká kategorie „úplná nevidomost“. V průběhu realizace odborného sociálního poradenství jsem se setkala s úplně nevidomou uživatelkou služeb, u níž byl původně zachován světlocit (viděla světlo, např. když výrazně svítilo slunce, pouliční lampy, atd.), po nutné operaci očí jí však světlocit nezůstal zachován. Tato žena nesla ztrátu světlocitu velmi těžce a při jedné z konzultací se takto vyjádřila: „...nyní už nemám ani potěšení ze slunečního světla, ke kterému jsem mohla nastavovat tvář, jsem z toho opravdu smutná...“ Tato zkušenost prakticky ukazuje na závažnost postižení kategorie „úplná nevidomost“, i důležitost každého, byť sebemenšího, zachování některé ze zrakových funkcí.

Pro potřeby této bakalářské diplomové práce bude využita klasifikace zrakového postižení uvedená v Příloze k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, v platném znění. Členění zrakového postižení na základě této právní normy je pro tuto práci vhodné jednak pro jeho přehlednost a také z důvodu jejího stanoveného cíle. Využitím podkladů z uvedeného zákona bude propojena klasifikace zrakového postižení s dalšími informacemi vymezenými touto právní normou.

Osobě se závažnou zrakovou vadou, která je zařazena do některého z výše uvedených klasifikačních stupňů může k překonávání každodenních obtíží, které tato vada jedinci přináší, významně napomoci služba odborného sociálního poradenství. Tato služba je blíže specifikována v následující části práce.

2 Odborné sociální poradenství

V této kapitole je vysvětlen pojem poradenství a poradenský proces a také podrobně popsány aspekty odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením. S ohledem na cíl této bakalářské diplomové práce budou při charakteristice poradenství zohledňovány jak obecné principy a cíle tohoto procesu, tak i specializovaný pohled na pomáhající poradenství poskytované osobám se zdravotním postižením a zejména osobám s postižením zrakovým.

Odborné sociální poradenství je díky svému charakteru velmi důležitou sociální službou, kterou osoby se zrakovým postižením mohou využívat. Má klíčovou roli v komplexním procesu pomoci poskytované osobám se zrakovým postižením a často je prvotní sociální službou, kterou tyto osoby využívají.

V následující kapitole je věnována pozornost popisu definice poradenství a charakteristice dalších důležitých pojmů, které s tímto tématem souvisejí.

2.1 Definice pojmů v poradenství

Poradenství má řadu různých významů, pro tyto významy je však většinou společné to, že je založeno na vztahu pomoci. Tento vztah pomoci se uskutečňuje mezi poradcem a klientem, přičemž snahou poradce je podporovat růst, rozvoj, zralost, lepší uplatnění klienta, zvýšení jeho orientace v životní situaci, atd.³⁰

V užším smyslu je poradenství poskytováním informací, které si klient vyžádá a jež potřebuje k řešení svého problému. V širším smyslu poskytuje poradenství klientovi příležitost k rozpoznání svých předností, slabin a nalezení způsobů vedoucích ke zlepšení kvality jeho života. Poradenství rovněž klientovi pomáhá otevřít nový pohled na sebe sama, na druhé lidi i na potřebu získání nových dovedností, které pomohou překonávat potíže v jeho aktuální životní situaci.³¹

³⁰ Gabura, Pružinská 1995, s. 13.

³¹ Matoušek 2003, s. 151.

V následující pasáži je zaznamenána Novosadova definice poslání poradenské činnosti, jež přiléhavě vystihuje cíle poradenství pro osoby se zrakovým postižením. Z formulace této definice je patrné, že metodou odborného sociálního poradenství je možno dosahovat naplňování specifických potřeb cílové skupiny v této oblasti.

„Úkolem, posláním poradenské činnosti by mělo být zmírnění, eliminování či kompenzování příčin, které postiženému jedinci brání jeho plnohodnotnému začlenění (integraci) do společnosti, v případě, že to není možné, je cílem dosažení co nejvyššího stupně socializace postiženého jedince.“³²

Novosadova definice je v poradenské praxi vyjádřena konkrétní odbornou pomocí klientům, kteří se nacházejí v jakékoliv nepříznivé sociální situaci. Výsledkem poradenství může být např. pomoc při řešení praktických problémů klienta, jež následně vede k tomu, že klient není vyloučen ze společenského dění a je s touto společností silněji spojen.

Poradenství může být jednorázové, krátkodobé nebo dlouhodobé. Pokud se poradenství uskutečňuje v delším časovém úseku, stává se tato služba procesem, který je jasně strukturovaný a definovaný.³³

Poradenský proces, který je realizován pro osoby se zdravotním postižením je součástí ucelené (komprehenzivní) rehabilitace, přičemž je tento proces charakterizován týmovostí, provázaností, posloupností dílčích opatření a vzájemnou mezioborovou kooperací.³⁴

Tato bakalářská diplomová práce se zabývá poradenstvím pomáhajícím (existuje i poradenství laické, profesionální, a jiné). Pomáhající poradenství zahrnuje postupy, jimiž je otevřeným a vnímavým přístupem pomáhajícího usnadňováno klientům zvládnání náročných životních situací.³⁵

Z uvedených definic je patrné, že pomáhající poradenství je svým obsahem velmi blízké Novosadovu pojetí poslání poradenské činnosti. Protože

³² Novosad 2000, s. 58.

³³ Matoušek 2003, s. 151 – 152.

³⁴ Novosad 2000, s. 57.

³⁵ Matoušek 2003, s. 149 - 151.

je poradenská činnost obecně poměrně široce chápána, následující text podrobněji ozřejmí její formy a oblasti.

2.1.1 Formy a oblasti poradenství

Pro dobré porozumění širšímu pojetí poradenské činnosti, je nutné vědět, že v této sféře existuje řada specificky orientovaných odborných poradenských aktivit, které mají různé formy, cíle a prostředky.³⁶

V předchozím textu již byla vysvětlena definice poslání poradenství dle Novosada. Nyní věnujme pozornost tomu, jaké tento autor rozlišuje formy popisované služby.

Novosad rozlišuje tyto formy poradenské pomoci³⁷:

- vedení, informování (má osvětový a výchovný charakter, poskytuje informace potřebné pro to, aby klient dokázal sám řešit svou situaci),
- poradenství v užším smyslu (hlubší náhled na problém, jeho příčiny a možnosti řešení),
- konzultační činnost (odborná porada jinému odborníkovi poskytovaná v rámci péče o klienta).

Mějme na paměti, že poradenství je spoluprací klienta s pracovníkem.³⁸ Tato vzájemná spolupráce může být jednorázová, krátkodobá nebo dlouhodobá.³⁹ Důležité je, že forma poradenské pomoci a časový plán poradenství by měli být pracovníkem a klientem vždy určovány na základě individuálních potřeb klienta.

Poradenství také obsahuje různorodé oblasti, mezi které patří např. poradenství psychologické, pedagogicko-psychologické, profesní, technické, sociálně-právní, kurátorská činnost a v neposlední řadě poradenství speciální (nazývané také odborným sociálním poradenstvím), které se dotýká většiny uvedených oblastí poradenské činnosti.⁴⁰

³⁶ Novosad 2000, s. 62.

³⁷ Novosad 2000, s. 62.

³⁸ Úlehla 2009, s. 37.

³⁹ Matoušek 2003, s. 151.

⁴⁰ Novosad 2000, s. 63.

Jak bylo v předchozím textu uvedeno, odborné sociální poradenství je svým obsahem totožné s poradenstvím speciálním. Toto poradenství je sociální službou, jejíž realizace je legislativně upravena v zákoně o sociálních službách.⁴¹

Z hlediska legislativního pojetí zahrnuje služba odborného sociálního poradenství zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁴²

Příklad z praxe

Odborné sociální poradenství, které poskytují v rámci své praxe sociálního pracovníka, je úzce zaměřeno na osoby se zrakovým postižením a je vlastně realizací speciálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením. Pracovník, který tuto službu poskytuje, musí být vybaven vysoce odbornými znalostmi (informacemi) týkajícími se problematiky života se zrakovým postižením, aby prostřednictvím poskytnuté sociální služby mohly být potřeby cílové skupiny naplňovány.

Formy a oblasti poradenství byly v přechodném textu objasněny, nyní je třeba, pochopit znaky této služby. Jejich charakteristice je věnována následující kapitola.

2.1.2 Znaky poradenství

Důležitými znaky, které tvoří základní koncepci poradenství, je respektování osobnosti jednotlivce (klienta), jeho lidské odlišnosti a víry v člověka, který s pomocí poradce dokáže řešit svoje problémy.⁴³

Jak již bylo řečeno v předchozí kapitole, poradenský proces je založen na vztahu poradce a klienta. Pro úspěšnou realizaci poradenství je podstatné, aby tento vztah, resp. chování jeho účastníků obsahovalo tyto základní charakteristiky⁴⁴:

- poradce je katalyzátorem, který umožňuje a ulehčuje proces poradenství a rovněž pomáhá uvědomit si klientovy možnosti, jež

⁴¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 37.

⁴² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 37.

⁴³ Gabura, Pružinská 1995, s. 13.

⁴⁴ Gabura, Pružinská 1995, s. 13.

- mohou vést ke konstruktivním změnám,
- klient není pasivní bytostí plnící pouze příkazy a pokyny poradce, aktivně se podílí na analýze problémů, měl by se snažit pochopit motivaci a kauzalitu svého chování, lépe poznat sám sebe a hledat nové způsoby řešení problému.

Na tomto místě je důležité poznamenat, že poradenství je založeno na komunikaci, jejíž kvalita ovlivňuje výsledný efekt poradenského procesu. Tato komunikace je charakterizována jako sdělování určitých informací a významů v procesu přímého i nepřímého sociálního kontaktu a jedinci mj. umožňuje formulovat i naplňovat své požadavky a potřeby.⁴⁵

Komunikace v poradenském procesu, která je realizována poradcem, by měla obsahovat tyto základní znaky⁴⁶:

1. aktivní naslouchání,
2. práce s otázkami (otázky srozumitelné, jasné, otevřené, atd.),
3. srozumitelný a přiměřený jazyk,
4. akceptace klienta,
5. empatie,
6. kongruence (otevřenost, opravdovost), atd.

Všechny znaky komunikace jsou velice důležité. Na základě vlastní profesní zkušenosti, která se týká odborného sociálního poradenství, však považují aktivní naslouchání za jeden z nejdůležitějších znaků komunikace. V poradenském procesu poskytovaném osobám se zrakovým postižením nabývá aktivní naslouchání, vzhledem ke specifikům cílové skupiny, ještě silnějšího významu.

Umění aktivně naslouchat je základním předpokladem úspěšné a efektivní práce s klientem.⁴⁷ Pracovník by měl pozorně sledovat, co klient říká, nevnášet (pokud možno) do rozhovoru žádné vlastní názory, rady a komentáře. Jde o aktivní proces soustředěného poslouchání, který vyžaduje stálé napojení na klienta.⁴⁸

⁴⁵ Novosad 2000, s. 73 - 75.

⁴⁶ Gabura, Pružinská 1995, s. 31 - 44.

⁴⁷ Gabura, Pružinská 1995, s. 31.

⁴⁸ Kopřiva 2006, s. 112 - 113.

Gendlin uvádí, že mezi hlavní zásady aktivního naslouchání patří nevnášet témata, která klient nesdělil, nesnažit se interpretovat, nepřidávat vlastní myšlenky, dát klientovi vědět, když pracovník něčemu nerozuměl, příp. požádat o zopakování části informace a po určitých časových úsecích zopakovat vlastními slovy hlavní body klientova sdělení.⁴⁹

Křivohlavý uvádí citaci Webera, která příležitostně vyjadřuje výše zmíněné principy naslouchání.

„Cílem naslouchání je doslova stát se jedním velkým uchem - vnímat hovořícího všemi smysly a chápat ho jako celek.“⁵⁰

Jak již bylo řečeno, naslouchání je základním předpokladem pro úspěch poradenství, zároveň je ale pro pracovníka jedním z nejnáročnějších znaků komunikace. Na jeho správné provádění je třeba se soustředit a průběžně se mu učit.

Další znaky komunikace uskutečňované v rámci poradenského procesu mají blízkou souvztažnost k aspektům odborného poradenství pro osoby se zrakovým postižením, proto budou podrobněji vysvětleny dále v textu, který tyto aspekty popisuje.⁵¹

Aktivní naslouchání je takovým znakem komunikace, který by měl být zastoupen v průběhu celého poradenského procesu, tedy ve všech jeho fázích. Tyto fáze odborného poradenství jsou podrobněji popsány a vysvětleny v následující kapitole.

2.1.3 Fáze poradenského procesu

Základním nástrojem pracovníka, který uskutečňuje poradenský proces, je rozhovor. Fáze rozhovoru (dialogu) poradce s klientem jsou zároveň fázemi poradenského procesu, přičemž se tyto fáze cyklicky opakují, navazují na sebe a prolínají se.⁵²

⁴⁹ Gendlin in Kopřiva 2006, s. 113.

⁵⁰ Weber in Křivohlavý 1993, s. 31.

⁵¹ Kapitola 2.2.

⁵² Úlehla 2009, s. 15.

Pro větší názornost a snazší porozumění cyklickému opakování fází poradenského procesu je v příloze č. 6 této bakalářské diplomové práce uvedeno jejich schematické zobrazení.⁵³

Fáze poradenského procesu (dialogu) se dle Úlehly člení na⁵⁴:

- přípravu,
- otevření,
- dojednávání,
- průběh,
- ukončení,
- (přípravu).

Příprava obsahuje všechno, co se odehrává před rozhovorem s klientem. Týká se zejména pracovníka, toho, kým je, jaké je jeho poslání, jaké musí mít znalosti a dovednosti, jaké jsou jeho hodnoty, cíle, zdroje, atd. Pracovník by si měl v této fázi uvědomit sám sebe i to, jakými nástroji pomáhá.⁵⁵

Otevření znamená samotné započetí práce s klientem. V této fázi jde o sjednávání schůzky, uvedení klienta do prostor, v nichž se poradenství bude realizovat, obsahuje první věty, první rozhovor i začátek každého dalšího rozhovoru. Pracovník se ke klientovi připojuje a tím pro něho vytváří bezpečný a důvěrný prostor.⁵⁶

Pro úspěšné otevření by pracovník neměl v rozhovoru spěchat, měl by být zaujatý klientem, věřit mu, měl by být vstřícný a dávat klientovi dostatek času na vyjádření všech potřebných informací. Měl by též vytvářet podmínky pro vyslovení objednávky, rozvíjet spolupráci a nabízet pomoc.⁵⁷

Příklad z praxe

Ze zkušeností vlastní poradenské praxe mohu zcela potvrdit důležitost fáze otevření a zejména připojení ke klientovi. Navození přátelské a vstřícné atmosféry, důraz na klientovy potřeby, klidný rozhovor, ve kterém je prostor pro jeho „vyprávění“, to vše přispívá k vytváření pocitu bezpečí klienta

⁵³ Příloha č. 6.

⁵⁴ Úlehla 2009, s. 15.

⁵⁵ Úlehla 2009, s. 15 - 17.

⁵⁶ Úlehla 2009, s. 15.

⁵⁷ Úlehla 2009, s. 45 - 47.

a jeho následné větší otevření se pro poradenskou práci. Správně provedená fáze otevření ve svém důsledku přináší zvýšení možnosti úspěšného dosažení stanoveného cíle poradenského procesu.

Dojednávání je fází, ve které se objasňuje pozice pracovníka a klienta, a jsou získávány informace o objednavce klienta. Klient by měl vědět, co mu pracovník může nabídnout a pracovník by měl být informován o tom, co si klient přeje.⁵⁸

Dojednávání je cestou, díky které pracovník a klient mohou nalézt cíl společné práce, klient si vybírá z návrhů pracovníka a po vzájemné dohodě mohou na vybraných cílech společně pracovat.⁵⁹ Cíl a oblast spolupráce tvoří zakázku, která je dojednána a formulována na základě klientovy objednávky.⁶⁰

Průběh rozhovoru je fází, ve které jde o dosažení cíle stanoveného v zakázce, tedy o vyřešení problému a přínos žádoucí změny, kterou klient očekává.⁶¹ V této fázi se realizují profesionální způsoby práce, které přinášejí účinnou pomoc (na základě objednávky klienta)⁶² či v případě potřeby kontrolu (nevyhnutelný a potřebný zásah ve prospěch klienta postavený na zájmech druhé osoby, tzn. pracovníka)⁶³, přičemž pomoc je účinnější a pro klienta často i příjemnější.⁶⁴

Ukončení je fází, která by měla být pracovníkem a klientem předem určena či očekávána. Je dobré, aby byly definovány předpoklady pro uskutečnění této fáze (např. k ukončení poradenského procesu dojde při dosažení očekávané změny, zvládnutí problému, atd.).⁶⁵ V rámci ukončení je ověřován úspěch realizované služby a probíhá zhodnocení poradenského procesu.⁶⁶

⁵⁸ Úlehla 2009, s. 15.

⁵⁹ Úlehla 2009, s. 63.

⁶⁰ Úlehla 2009, s. 75 - 76.

⁶¹ Úlehla 2009, s. 15.

⁶² Úlehla 2009, s. 75 - 76.

⁶³ Úlehla 2009, s. 20 - 21.

⁶⁴ Úlehla 2009, s. 83.

⁶⁵ Úlehla 2009, s. 97 - 98.

⁶⁶ Úlehla 2009, s. 15.

Kromě úspěšného završení a ukončení práce pracovníka a klienta (v podobě dosažení stanoveného cíle) může také nastat situace, kdy klient z různých důvodů sám tento proces ukončuje (např. pro nespokojenost s přístupem poradce, vlivem působení různých obav, nepřiměřených očekávání, atd.). Je také možné, že případ bude pro pracovníka neúspěšný, tzn., že pracovníkovi se nepodaří klientovi pomoci problém vyřešit – v tomto případě je vhodné případ předat jinému poradci.⁶⁷

Do fáze ukončení patří také katamnéza. Katamnézou jsou nazývány různé druhy komunikace pracovníka s klientem, ke kterým dochází po ukončení poradenského procesu. Cílem katamnézy je získávání informací např. o tom, jak klient zvládá problémy po ukončení kontaktu, jak se mu daří, atd.⁶⁸

Nová fáze přípravy zahrnuje např. seberozvoj pracovníka, jeho vzdělávání, supervizi, atd.⁶⁹

Při popisu fází poradenského procesu je třeba připomenout také to, že celý poradenský proces provází práce se spisy. Tyto písemné záznamy o práci s klientem jsou prováděny pracovníkem a slouží mu jako pomůcka při poskytování poradenství. Data ve spisech obsahují informace o dosavadním vývoji pracovního kontaktu klienta, daného pracovníka a příp. i jiných institucí spolupracujících na případu.⁷⁰

Pro snadnější dosažení stanoveného cíle odborného sociálního poradenství může být rovněž užitečné přizvat klienta k formování a sestavování písemných záznamů v jeho spisové dokumentaci.⁷¹

Ve všech fázích odborného sociálního poradenství poskytovaného osobám se zrakovým postižením je pro jejich úspěšné uskutečňování třeba zohlednit vybrané aspekty realizace této služby. Podrobná charakteristika a vysvětlení jednotlivých aspektů poradenství pro cílovou skupinu je uvedena v následující kapitole.

⁶⁷ Gabura, Pružinská 1995, s. 93 - 94.

⁶⁸ Gabura, Pružinská 1995, s. 94.

⁶⁹ Úlehla 2009, s. 15.

⁷⁰ Úlehla 2009, s. 42.

⁷¹ Úlehla 2009, s. 99 - 100.

2.2 Aspekty poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Realizace odborného poradenství pro osoby se zrakovým postižením se díky cílové skupině, na níž je zaměřeno, vyznačuje specifiky - aspekty, jejichž respektování se kladně odráží ve výsledku celkové práce s klientem.⁷²

Je důležité si připomenout, že poradenský proces, který mezi klientem a pracovníkem probíhá, je založen na předávání informací. Pokud je účastníkem tohoto procesu klient se zrakovým postižením, má tato výměna informací svá specifická pravidla a zásady, jejichž uplatňování je základem odborného přístupu poskytovatele této služby.

Příklad z praxe

Při nástupu na pozici sociálního pracovníka vykonávajícího odborné sociální poradenství pro osoby se zrakovým postižením jsem absolvovala akreditovaný kurz „Odborný poradce pro osoby se zrakovým postižením“. V tomto kurzu jsem byla podrobně seznámena s aspekty poradenství zaměřeného na tuto cílovou skupinu i specifickými potřebami osob se zrakovým postižením, které mohou být zmíněnou metodou naplňovány. Kurz byl vynikající přípravou na praxi realizace odborného sociálního poradenství cílové skupině a díky jeho absolvování jsem také získala znalosti o pravidlech a zásadách kontaktu s osobami se zrakovým postižením.

Jedním z pravidel poradenství pro jedince se zrakovým postižením, kterým je třeba se řídit, je zajištění vhodných podmínek pro jeho samotný výkon. Tyto podmínky jsou popsány v následujícím textu.

2.2.1 Obecné podmínky pro výkon poradenství

Vytvoření vhodných obecných podmínek, je základem, na kterém je nutné založit celý poradenský proces pro osoby se zrakovým postižením.

Je třeba vědět, že obecné podmínky se týkají úpravy interiéru místnosti a přilehlých prostor, ve kterých se poradenství uskutečňuje, jejich osvětlení, teploty, hluku a možnosti použití kompenzačních pomůcek při realizaci

⁷² Novosad 2000, s. 80.

odborného poradenství.⁷³ V neposlední řadě k těmto podmínkám patří také správný způsob kontaktu (komunikace) s klientem se zrakovým postižením, jenž je nutno dodržovat v průběhu celého poradenského procesu.⁷⁴

Úpravy interiéru se týkají zajištění bezpečného samostatného pohybu a usnadnění orientace osob se zrakovým postižením v prostorách, kde se poradenství uskutečňuje. Bezbariérové prostředí interiéru např. vyžaduje barevnou páskou označené prosklené plochy, umístění barevných vodících lišt na zdech, používání různých druhů podlahových krytin na ploše větších prostor, atd. Z důvodu nevhodnosti se pro vnitřní vybavení prostor, které využívají osoby se zrakovým postižením, naopak nedoporučuje používat lesklé materiály na podlahy či obklady, lesklé nátěry a chromované předměty (např. kliky, které se blyští a odráží mnoho ostrého světla).⁷⁵

K úpravám interiéru také patří uzpůsobení místnosti tak, aby byla bez překážek ve volném prostoru. Dále je vhodné pro klienta (nejlépe při prvním kontaktu) provést popis a seznámení s prostředím, ve kterém se bude poradenství odehrávat.⁷⁶

Uspořádání místnosti a jejího vybavení by se nemělo (bez závažného důvodu a přímého upozornění) během dalších návštěv klienta měnit. Každá věc, kterou klient při poradenství využívá, musí mít své přesné místo, dveře místnosti by měly být buď zavřené, nebo zcela otevřené (pootevřené dveře jsou nebezpečnou překážkou), dveře skříní a zásuvky mají být vždy zavřené. Na podlaze v prostorách, kde se pohybuje osoba se zrakovým postižením, nesmí být volně položeny žádné předměty (nádoby na odpadky, květináče, zavazadla, atd.).⁷⁷

Osvětlení je důležitým faktorem, který přispívá k dobré orientaci klienta v prostoru realizace poradenství. Správné osvětlení rovněž umožňuje snadnější zrakovou činnost klienta v poradenském procesu.⁷⁸

⁷³ Keblová 1996, s. 48 - 56.

⁷⁴ Novosad 2000, s. 80.

⁷⁵ Keblová 1996, s. 50.

⁷⁶ Novosad 2000, s. 81.

⁷⁷ Dyck 2004, s. 28.

⁷⁸ Keblová 1996, s. 48.

Dobré světelné podmínky také tvoří základ pro pocit jistoty a bezpečí osoby se zrakovým postižením.⁷⁹

Nevhodné osvětlení, a to nejen osvětlení nedostatečné, ale i přesvětlení, může být příčinou zrakové únavy, která se u klienta projevuje bolestmi očí, někdy i hlavy, nepřesným viděním, příp. celkovou únavou. Z těchto důvodů je nutné na správné osvětlení důsledně dbát a od jednotlivých klientů získat informace o tom, jaký typ osvětlení jim vyhovuje.⁸⁰

Důsledky dodržování zásad týkajících se správného osvětlení jsou samozřejmě důležité pro klienty, kteří mají zachovány alespoň některé ze zrakových funkcí.

Teplota v prostorách, kde se odborné sociální poradenství uskutečňuje, by měla být přiměřená (pokojová, cca 20 °C). Tato teplota je potřebná zejména pro optimální schopnost hmatového vnímání (např. čtení Braillova písma), které může klient během realizace poradenství potřebovat využít.⁸¹

Hluk u osob se zrakovým postižením narušuje orientaci v prostoru, snižuje schopnost soustředit se, udržet pozornost a někdy může u těchto osob vést až k dezorientaci.⁸² Omezení hluku je v poradenství důležité také pro umožnění nerušené možnosti sdělování a přijímání předávaných informací.⁸³

Možnosti použití kompenzačních pomůcek v průběhu odborného sociálního poradenství znamenají vytvoření prostoru a času pro jejich účinné využití. Záleží na volbě klienta (jeho potřebě), zda a jak kompenzační pomůcku během poradenství využije. Kompenzace zrakového vnímání během odborného sociálního poradenství může probíhat za použití různých druhů kompenzačních pomůcek (např. Braillovo písmo, podpisová šablona, zvětšovací lupy atd.)⁸⁴

Specifickou kompenzační pomůckou osob se zrakovým postižením je vodící pes, který klientovi pomáhá v samostatném pohybu a zlepšení

⁷⁹ Novosad 2000, s. 81.

⁸⁰ Keblová 1996, s. 48 - 49.

⁸¹ Slowík 2007, s. 65.

⁸² Keblová 1996, s. 49 - 50.

⁸³ Slowík 2007, s. 65.

⁸⁴ Keblová 1996, s. 51.

schopnosti prostorové orientace. V případě, že klient je majitelem vodícího psa, umožnění vstupu tohoto psa do prostor, kde je služba realizována, by mělo být samozřejmostí.⁸⁵

Příklad z praxe

Při odborném sociálním poradenství, které osobám s postižením zraku poskytují, je běžné, že tyto osoby během poradenství používají hodinky s hlasovým výstupem ke kontrole času, zvětšovací lupy k přečtení textu, diktafony s hlasovým výstupem k zaznamenávání důležitých informací z poradenského procesu a pokud je klient majitelem vodícího psa, přítomnost tohoto jeho pomocníka je při konzultaci zcela normálním jevem.

Z předchozího textu je zřejmé, že vytvoření dosud popsaných obecných podmínek pro poskytování poradenství určeného osobám se zrakovým postižením vyžaduje určité nasazení, ovšem nemusí být nijak finančně náročné.

Správný způsob kontaktu (komunikace) s klientem se zrakovým postižením je dalším nutným předpokladem pro dobře vedené odborné sociální poradenství. V rozhovoru s klientem je nutno se vyjadřovat jasně, přímo a bez podtextu.⁸⁶

Podrobnější zásady komunikace a její aspekty v odborném sociálním poradenství pro osoby se zrakovým postižením jsou uvedeny v další kapitole.

2.2.2 Aspekty komunikace

V předchozích kapitolách již bylo vysvětleno, že komunikace je základním nástrojem poradenského procesu. Pro efektivitu komunikace s osobami se zrakovým postižením a správné naplnění jejich znaků je ovšem nutné řídit se aspekty, které tuto specifickou komunikaci charakterizují.

⁸⁵ Michálek, Vojtíšek, Vondráčková 2010, s. 53 - 54.

⁸⁶ Novosad 2000, s. 82.

Následující popis aspektů komunikace v poradenství pro osoby se zrakovým postižením je založen na vybraných znacích komunikace dle Gabury a Pružinské.⁸⁷

Vybrané znaky komunikace:

1. Jazyk v poradenství pro osoby se zrakovým postižením

V poradenském procesu realizovaném pro osoby se zrakovým postižením je třeba velmi dbát na používání přesného a konkrétního jazyka. Je nepřipustné v komunikaci volit slova „*pozor, opatrně, tady a tam*“, která jsou pro tyto osoby nic neříkající a spíše vyvolávají nejistotu a paniku.⁸⁸

Jazyk v poradenství naopak může obsahovat slova „*kouknout se, vidět, prohlédnout si, mrknout, slepota, nevidomý člověk, atp.*“, která jsou osobami se zrakovým postižením používána a vnímána stejně jako jiná, v komunikaci běžně volená slova. Slova „*kouknout se, prohlédnout si, vidět se, číst*“ jsou těmito jedinci používána k vyjádření svého způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se, potkat se, slyšet, atp. Například „*četl jsem tento článek*“, může znamenat, poslouchal jsem zvukovou nahrávku tohoto článku; „*viděli jsme se nedávno*“, znamená, že jsme se nedávno s danou osobou setkali, atd.⁸⁹

Bez obav je možné v komunikaci s osobou se zrakovým postižením používat také názvy barev a vyjádření jiných zrakových vjemů. Tyto osoby výrazy spojené s vizuálním vjemem běžně používají, není tedy třeba se jim vyhýbat. Nejlepší cestou, jak v této oblasti komunikovat s osobou se zrakovým postižením, je mluvit přirozeně a nemít nadměrnou snahu neselhat či nezranit (toto může ve skutečnosti komunikaci zbytečně komplikovat.).⁹⁰

Příklad z praxe

Velmi často se při realizaci poradenství v rámci mé praxe stává, že se sám klient při ukončování poradenské konzultace zeptá: „Tak, kdy se opět uvidíme?“

⁸⁷ Gabura, Pružinská 1995, s. 31 - 44.

⁸⁸ Francová 2006, s. 15 - 16.

⁸⁹ Dyck 2004, s. 16 - 17.

⁹⁰ Michálek, Vojtíšek, Vondráčková 2010, s. 12.

2. Gestikulace a mimika v poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Pro osoby se zrakovým postižením nejsou v komunikaci dostupné doplňující vizuální informace, kterými jsou gesta, mimika a posunky⁹¹. Použití těchto znaků komunikace v poradenském procesu může u osob se zrakovým postižením způsobit nepřesnosti v přijímaném informačním obsahu, proto není vhodné je používat, ale raději je nahradit slovním popisem.⁹²

Specifickou součástí mimiky je však oční kontakt. Chybějící oční kontakt osobám se zrakovým postižením ochuzuje komunikaci o významnou složku neverbální komunikace.⁹³

Pracovník by měl s osobou se zrakovým postižením udržovat oční kontakt i v případě, že tato osoba nemá zachovanou žádnou ze zrakových funkcí. Osoba se zrakovým postižením sice nevidí, že je oční kontakt ze strany pracovníka udržován, ale sluchem rozpozná, zda pracovník mluví směrem k ní či nikoliv.⁹⁴

Oční kontakt navázaný pracovníkem s klientem se zrakovým postižením (u všech stupňů postižení) má významný vliv na udržení pozornosti klienta i zvýšení jeho pocitu jistoty, bezpečí a potvrzení opravdového zájmu ze strany pracovníka o problematiku sdělovanou v komunikaci a celkovou realizaci odborného sociálního poradenství.

Příklad z praxe

Při poradenské činnosti poskytované osobám se zrakovým postižením udržuji oční kontakt se všemi osobami se zrakovým postižením (nezávisle na stupni jejich postižení). Na základě svých zkušeností mohu konstatovat, že oční kontakt je těmito osobami opětován. Téměř všechny osoby se zrakovým postižením (bez ohledu na jeho závažnost) natáčejí hlavu ve směru zdroje zvuku komunikace (tedy k mému obličejí) a snaží se tuto polohu očima fixovat, příp. měnit, pokud se mění i má poloha. Tento fakt

⁹¹ Gabura, Pružinská 1995, s. 37.

⁹² Francová 2006, s. 15 -16.

⁹³ Vágnerová, Háj-Mousová, Štěch 2001, s. 71.

⁹⁴ Francová 2006, s. 5.

pomáhá jak klientovi (viz odborný komentář výše), tak i mě jako pracovníkovi (napojení se na klienta, informace o tom, že mě klient poslouchá, je soustředěný, atd.).

Dovětek: Klienti s vrozenou ztrátou zraku se dokonce v rámci sociální rehabilitace učí, jak v komunikaci reagovat otáčením hlavy „ve správném směru“ a simulovat tak oční kontakt, čímž jsou následně navozeny příjemnější atributy komunikace pro všechny její účastníky.

3. Haptika v poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Haptika je v odborném sociálním poradenství charakterizována zejména komunikací prostřednictvím dotyku. Nejběžnějším takovým dotykem je podání ruky, které je významné zejména ve fázi navazování kontaktu a při ukončování konzultací. Podání ruky může pracovníkovi (avšak i klientovi) mnohé signalizovat: aktuální prožívání, postoje ke konzultaci, pocity po ukončení poradenství, atd.⁹⁵

V poradenském procesu uskutečňovaném pro osoby se zrakovým postižením je důležité vždy zřetelně iniciovat podání ruky pracovníkem a důsledně dbát na bezodkladné nalezení a stisknutí ruky nabídnuté klientem se zrakovým postižením. Podání ruky může být pracovníkem zřetelně iniciováno např. lehkým dotykem hřbetu ruky klienta, doplněným vhodným slovním doprovodem (nenásilné upozornění na to, že mu ruku podáváme). Tímto aktem se zároveň samotné podání ruky může bez problémů uskutečnit.

Stisk ruky znamená pro osoby se zrakovým postižením zhmotnění hlasu z prostoru před ním a představuje důležitou výpověď o člověku (pracovníkovi), se kterým se tato osoba setkává. Do určité míry také stisk ruky klientovi nahrazuje pohled z očí do očí a zachycení vstřícného kontaktu či úsměvu pracovníka, který odborné sociální poradenství uskutečňuje.⁹⁶

⁹⁵ Gabura, Pružinská 1995, s. 39.

⁹⁶ Francová 2006, s. 5.

Jak vyplývá z předchozího textu, podání ruky je velmi důležitým aspektem odborného sociálního poradenství zaměřeného na osoby se zrakovým postižením.

Příklad z praxe

Při realizaci poradenských konzultací se velmi často setkávám s prvotním nabízením podání ruky ze strany osob se zrakovým postižením (všech stupňů). Jako pracovník musím počítat se skutečností, že podaná ruka je často nabídnuta do otevřeného prostoru (bez možnosti zrakové kontroly prostorového umístění ruky samotným klientem). Je nutné být tedy dobře připraven na rychlé a taktní reagování na tuto neverbální komunikaci, které probíhá nalezením klientovy ruky a jejím přijetím, tedy stiskem. Velmi dobré je tento proces zároveň vhodně slovně komentovat.

4. Proxemika v poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Proxemika je neverbální komunikací, která probíhá prostřednictvím vzdálenosti mezi komunikujícími.⁹⁷

V odborném sociálním poradenství pro osoby se zrakovým postižením platí obecná pravidla proxemiky. Intimní zóna, do které mohou vstupovat jen lidé, se kterými osoba navazuje jim příjemný tělesný kontakt (do 20 cm od osoby) a osobní zóna (ve vzdálenosti do 60 cm od osoby), do které mohou vstupovat pouze blízcí lidé, zůstávají zachovány.⁹⁸

Na základě vyjádřené potřeby klienta však může být „narušena“ hranice mezi sociální a osobní zónou. Sociální zónu tvoří okruh cca 2 m od osoby klienta, přičemž tento okruh může být u osob se zrakovým postižením vnímán jako příliš velký na to, aby mohly maximálně využít zachované zrakové funkce. Z tohoto důvodu se prostor, ve kterém se pracovník při konzultaci vyskytuje, může, dle přání klienta, posunout až za hranici zóny osobní. Při komunikaci v poradenském procesu je pak klient schopen využívat zbytky svého zraku a navázat také zrakový kontakt s pracovníkem.

⁹⁷ Gabura, Pružinská 1995, s. 41.

⁹⁸ Gabura, Pružinská 1995, s. 41.

Příklad z praxe

Při provádění poradenských konzultací se v mé praxi u klientů často projevuje potřeba překročit sociální zónu tak, aby díky zkrácené vzdálenosti od vizuálně vnímaného objektu - pracovníka, mohli tito klienti dobře využít svých, dosud zachovaných, zrakových funkcí (vidí tedy lépe např. oči nebo tvář pracovníka).

5. Posturologie v poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Komunikace prostřednictvím polohy těla se nazývá posturologií.⁹⁹ Posturologie je v odborném sociálním poradenství pro osoby se zrakovým postižením spojena s nastavením těla pracovníka směrem ke klientovi.

Díky poloze těla pracovníka může klient vnímat zdroj zvuku při verbální komunikaci pracovníka a z něho rozeznat, zda se pracovník při rozhovoru dívá na něj, či stranou. Z nastavení těla pracovníka může klient např. vyčíst, zda je pracovník na konzultaci soustředěný, či nikoliv, zda má o řešení klientova problému skutečný zájem, atp.¹⁰⁰

6. Paralingvistika v poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Všechny průvodní fenomény verbální komunikace, kromě slov, zahrnuje paralingvistika. Jedná se např. o plynulost řeči, hlasitost, rychlost řeči, tón řeči, barvu hlasu a citové podbarvení slov.¹⁰¹

V poradenském procesu poskytovaném osobám se zrakovým postižením je paralingvistika velice důležitým aspektem. Dle výše zmíněných fenoménů může klient rozpoznávat např. klid, nervozitu, roztěkanost, uvolněnost nebo strojený afekt pracovníka. Protože u klienta chybí možnost zrakového vnímání pracovníka, nabývá paralingvistika v poradenském procesu osob se zrakovým postižením ještě většího významu, než je tomu v poradenství poskytovaném ostatním cílovým skupinám.¹⁰²

⁹⁹ Gabura, Pružinská 1995, s. 42.

¹⁰⁰ Francová 2006, s. 5.

¹⁰¹ Gabura, Pružinská 1995, s. 43.

¹⁰² Francová 2006, s. 5.

7. Produkce v poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Neverbální komunikace nazývaná produkcí obsahuje zaměření na úpravu zevnějšku, oblečení, účes a další produkty člověka.¹⁰³

V odborném sociálním poradenství, které je poskytované osobám se zrakovým postižením má produkce nezanedbatelný význam, tak jako i v ostatních sférách života těchto osob. V této pasáži je nutno zdůraznit, že i osobám se zrakovým postižením záleží na tom, jak jsou oblečeni a upraveni a také rádi dbají na barevné sladění oblečení a čistotu svého oděvu.¹⁰⁴

Úkolem pracovníka v této oblasti je dbát na svůj zevnějšek stejně tak, jako při poskytování poradenství všem ostatním cílovým skupinám klientů.¹⁰⁵

Navíc je nutno brát zřetel na nemožnost zrakové kontroly vlastního vzhledu osobou se zrakovým postižením. Pracovník by měl tedy být připraven na taktní upozornění případné nedokonalosti zevnějšku, které se díky chybějící nebo omezené zrakové kontrole mohou u osob se zrakovým postižením vyskytnout (např. špinavé boty, flek na oblečení, atd.). Osoba se zrakovým postižením jistě uvítá to, že její vzhled bude stejně příjemný, jako vzezření ostatních osob, které se účastní poradenského procesu.¹⁰⁶

Příklad z praxe

Dodržování specifického zaměření produkce při poradenství pro osoby se zrakovým postižením jsem si mohla osobně mnohokrát vyzkoušet při samotném setkání s klientem v rámci odborného sociálního poradenství. Stává se, že klienti na konzultaci dorazí třeba potřísněni zubní pastou, ušpiněni od zdi na citlivých partiích těla nebo s utrženým knoflíkem na košili, atp. Tuto situaci je pro mne z profesionálního hlediska obtížné překonávat, nezdědka jsem v těchto chvílích „bojovala sama se sebou“, zda mám na chybu vzezření upozornit nebo ne. Pocit určité trapnosti situace i snaha o to, aby klient nebyl uveden do rozpaků, mne pak někdy dokonce

¹⁰³ Gabura, Pružinská 1995, s. 44.

¹⁰⁴ Předsudky o nevidomých a slabozrakých [online].

¹⁰⁵ Gabura, Pružinská 1995, s. 44.

¹⁰⁶ Předsudky o nevidomých a slabozrakých [online].

uvedli do situace „neprofesionálnosti“, když jsem se o nedostatku před klientem nezmínila, i když bych to mohla a měla udělat.

Kromě výše popsaných aspektů komunikace v poradenství pro cílovou skupinu je dále, pro zajištění komplexnosti informací, nutno věnovat pozornost vybraným aspektům jednotlivých fází tohoto poradenství. V následujícím textu jsou zmíněné aspekty podrobně charakterizovány.

2.2.3 Aspekty fází poradenství

Fáze odborného sociálního poradenství, které je poskytované osobám se zrakovým postižením, se vyznačují některými významnými specifiky - aspekty. Tyto aspekty se v určitých bodech shodují a prolínají s obecnými podmínkami pro výkon odborného poradenství a také s vybranými znaky komunikace v poradenství pro osoby se zrakovým postižením.¹⁰⁷

V následujícím textu jsou popsány nejdůležitější aspekty vybraných fází poradenství pro osoby se zrakovým postižením, které dosud v této bakalářské diplomové práci nebyly zmíněny a jejichž znalost a dodržování jsou podmínkou úspěšnosti procesu odborného sociálního poradenství pro cílovou skupinu.

Fáze otevření, jež zahrnuje započetí práce s klientem, obsahuje tyto aspekty, které je třeba při poradenství pro osoby se zrakovým postižením respektovat:

1. Osobu se zrakovým postižením **pracovník vždy zdraví jako první**, ke svému pozdravu připojí nejprve své jméno a pak jméno klienta, tak aby klient věděl, kdo ho zdraví, a mohl si být také jist tím, že pozdrav patří jemu.¹⁰⁸

Pozdrav pracovníka (jehož jméno je např. Jan Ostrý), který zdraví klienta Nováka, může tedy znít následovně: „*Jan Ostrý, dobrý den, pane Nováku*“.

2. Pokud pracovník vchází do místnosti, kde se klient se zrakovým postižením již nachází, **dá se pracovník klientovi jasně a zřetelně poznat**, a to i když se již předtím pracovník s klientem pozdravil

¹⁰⁷ Uvedeno v kapitole 2.2.1 a 2.2.2.

¹⁰⁸ Keblová 1996, s. 100.

(např. v přilehlých prostorách). Jestliže klient pracovníka nepozná podle hlasu, přidá pracovník ke vhodně zvolenému komentáři také své jméno.¹⁰⁹

Zřetelné poznání pracovníka (Jan Ostrý) vůči klientovi (p. Novák), který pracovníka nepozná podle hlasu, může znít následovně: „*Jan Ostrý, ještě jednou dobrý den, pane Nováku, tak už jsem dorazil, omlouvám se za malé zpoždění*“.

3. Při uvádění klienta do prostor, kde se poradenství bude realizovat, pracovník klientovi může **nabídnout pomoc s doprovodem** na místo k sezení (záleží na konkrétní situaci, stupni zrakového postižení, schopnostech a zejména volbě klienta). Tato pomoc je realizována nabídnutím ruce klientovi, který pracovníka uchopí za předloktí a takto zavěšen do paže pracovníka následuje jeho pohyb až k místu sezení (tam, kde poradenství bude probíhat).¹¹⁰

4. **Místo k sezení** pracovník klientovi ukáže tak, že položí ruku osoby se zrakovým postižením na opěradlo židle, přičemž tento akt slovně komentuje: „*Zde je židle, toto je opěradlo*“. Klient sám již bez obtíží zjistí její polohu a bez nesnází se posadí.¹¹¹

Fáze průběhu rozhovoru při realizaci odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením obsahuje tyto vybrané aspekty:

1. Pokud během poradenství potřebuje **pracovník** opustit konzultační místnost, **musí klientovi oznámit, že místnost opouští** a také, že se vrátil. Pokud by tak neučinil, klient se zrakovým postižením nemusí pracovníkův odchod vůbec zaregistrovat. Může pak snadno dojít k situaci, že klient bude hovořit k prázdné židli.¹¹²

2. Při uskutečňování rozhovoru je třeba, aby se **pracovník choval přirozeně a nenuceně**. Strojenost, přílišný soucit a rozpaky do komunikace s osobou se zrakovým postižením nepatří.¹¹³

¹⁰⁹ Keblová 1996, s. 100.

¹¹⁰ Dyck 2004, s. 8–9.

¹¹¹ Dyck 2004, s. 13.

¹¹² Dyck 2004, s. 22–23.

¹¹³ Keblová 1996, s. 100.

3. Pracovník by měl, dle stupně zrakového postižení klienta, v průběhu poradenství **využívat vhodná podpůrná opatření**, jakými jsou např. zvětšené, kontrastní písmo a barevné zvýraznění informací, které je nutné klientovi předávat v písemné podobě.¹¹⁴

Příklad z praxe

V rámci poradenské praxe pro osoby se zrakovým postižením, kterou vykonávám, si na poradenské konzultace předem připravuji vytištěná důležitá telefonní čísla, adresy či další, často předávané významné informace, jež jsou zobrazeny ve zvětšeném černotisku (např. velikost písma 76, typ písma Arial, tučné zobrazení). Tyto materiály pak, v případě potřeby, klientům (všech stupňů postižení zraku, kromě úplné nevidomosti) v průběhu poradenství předávám.

Na tomto místě je dobré poznamenat, že v přílohách č. 4 a č. 5 této bakalářské diplomové práce je uveden souhrn obecných zásad a předsudků při kontaktu s osobami se zrakovým postižením. Tyto přílohy vhodně doplňují aspekty vybraných fází poradenství charakterizované v předchozím textu.

Všechny fáze odborného sociálního poradenství poskytovaného osobám se zrakovým postižením by měla provázet vysoká profesionalita pracovníka, jež by se měla projevat mj. zaváděním všech výše zmíněných aspektů odborného sociálního poradenství do každodenní práce s touto cílovou skupinou. Aplikace uvedených aspektů do poradenského procesu otevírá cestu k úspěšnému dosažení cílů poradenství poskytovaného osobám se zrakovým postižením, a tím k naplňování specifických potřeb těchto osob.

V této chvíli již došlo k seznámení s vybranými aspekty odborného sociálního poradenství pro cílovou skupinu, a proto je v následujících kapitolách možno věnovat se potřebám, které mohou být touto metodou u osob se zrakovým postižením naplňovány.

¹¹⁴ Kavalířová 2012, s. 6.

3 Charakteristika lidských potřeb a potřeb s ohledem na zrakové postižení

Pro hlubší porozumění potřebám, které mají osoby se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství, jsou v této kapitole popsány a vysvětleny nejprve lidské potřeby, potřeby osob se zdravotním postižením a podrobně charakterizovány potřeby osob se zrakovým postižením. Dále je třetí kapitola zaměřena na specifické potřeby osob se zrakovým postižením, které mohou být naplňovány metodou odborného sociálního poradenství.

3.1 Lidské potřeby

Jedním z cílů této bakalářské diplomové práce je charakterizovat specifické potřeby osob se zrakovým postižením, které je možno naplňovat odborným sociálním poradenstvím. Pro dobré pochopení tohoto tématu, je důležité znát základní principy obecných lidských potřeb, dále potřeb osob se zdravotním postižením a zejména potřeb osob se zrakovým postižením. Tyto potřeby se částečně vzájemně shodují a prolínají, z tohoto důvodu je nelze od sebe oddělit. Pro naplnění zmíněného cíle této bakalářské diplomové práce je také třeba uvědomit si překážky v uspokojování těchto potřeb i možnosti jejich naplňování.

Při snaze o dobré porozumění tomuto tématu je nejprve dobré vědět, že lidské potřeby jsou přirozenou součástí každé osobnosti.¹¹⁵ Jsou silou, která člověka vede k jednání.¹¹⁶ Současně s tímto faktem jsou potřeby také obecně charakterizovány jako motivy k jednání.¹¹⁷ K naplňování vrozených či získaných potřeb člověka dochází v procesech motivace a uspokojení těchto potřeb je jedincem dosahováno vyvíjením řady aktivit, které se individuálně liší a jsou závislé na zkušenostech, sociálním učení i podmínkách života dané osobnosti.¹¹⁸

Existuje množství klasifikací lidských potřeb, v pomáhajících profesích je však pro svoji vhodnost často využívána Maslowova hierarchie potřeb.

¹¹⁵ Novosad 2000, s. 24.

¹¹⁶ Matoušek 2003, s. 138 – 139.

¹¹⁷ Matoušek 2003, s. 157.

¹¹⁸ Vágnerová, Hadj-Mousová, Štěch 2001, s. 72.

V této hierarchii potřeb jsou na nejnižší úrovni potřeby fyziologické (hlad, žízeň, potřeba tepla, atd.), na vyšších úrovních je potřeba bezpečí, potřeba lásky a sounáležitosti, potřeba kladného hodnocení od druhých (úcty), potřeba sebeúcty a na vrcholu pyramidy je potřeba seberealizace.¹¹⁹

Maslowova hierarchie potřeb výstižně popisuje model potřeb každého člověka a je z ní zřejmé, že obecné lidské potřeby jsou tytéž, jak pro osoby zdravé, tak i pro osoby s postižením.¹²⁰ Možnosti naplňování potřeb u specifických skupin osob se zdravotním postižením se však odlišují od možností naplňování potřeb osobami zdravými.

Překážky v uspokojování potřeb a nemožnost realizovat výše zmíněné, samozřejmé lidské potřeby (jak u osob zdravých, tak i s postižením), vedou k frustraci a podnětové, citové i výkonové deprivaci (strádání) a mohou tak negativně ovlivňovat integritu jedince a jeho harmonický vývoj.¹²¹

Základní informace o obecných lidských potřebách byly v této pasáži vysvětleny, v dalším textu je tedy pozornost věnována potřebám osob se zdravotním postižením.

3.1.1 Potřeby osob se zdravotním postižením

Při celkovém pohledu na problematiku potřeb osob se zdravotním postižením je třeba dobře rozumět tomu, co tento pojem vlastně znamená a jak se odráží v možnosti uspokojování potřeb jedinců, kteří postižení mají. V následujícím textu je vysvětlen tento pojem i další souvislosti, týkající se zmíněného tématu.

Zdravotní postižení podle vymezení Čápa a Dytrycha lze z hlediska prožívání jedince chápat jako náročnou životní situaci, protože způsobuje řadu konfliktů, frustrací a zvyšuje stres.¹²²

Je-li bráno v potaz to, že oblast uspokojování potřeb je vysoce individuální a závisí mimo jiné i na podmínkách života člověka, je zřejmé, že postižení, které do jedincova života zasahuje, tuto oblast významně ovlivňuje. V tomto

¹¹⁹ Matoušek 2003, s. 138.

¹²⁰ Novosad 2000, s. 24.

¹²¹ Novosad 2000, s. 24

¹²² Čáp a Dytrych dle Wágnerová, Hadj-Mousová, Štěch 2001, s. 59.

případě jde zejména o možnosti způsobu uspokojování potřeb a možné aktivity, které vedou k jejich naplnění. Postižení má také vliv na cíle, které si jedinec klade i na strategie jejich dosahování. Potřeby osob s postižením nejsou jiné kvalitativně, dochází zde pouze k tomu, že některé nemohou být z důvodu tohoto postižení uspokojeny vůbec, nebo dochází k jejich kvantitativním posunům.¹²³

U jedince s postižením může tedy nastat situace, kdy z důvodu tohoto postižení nemůže některé z významných lidských potřeb uspokojovat obvyklým způsobem, protože postižení mu v tom brání.¹²⁴ Riziko neuspokojení těchto potřeb je pak vyšší a to zejména proto, že není vždy možno dosáhnout jejich naplnění vlastní aktivitou.¹²⁵

Z hlediska Maslowovy hierarchie potřeb je postižením ohroženo zejména uspokojování potřeby bezpečí, potřeby lásky, úcty a sebeúcty a potřeby seberealizace.¹²⁶

Je dobré si také uvědomit, že člověk se zdravotním postižením většinou potřebuje k uspokojování svých potřeb určitou individuální míru pomoci či kompenzace. Tato pomoc je pak souborem opatření, která vedou ke zpřístupnění možnosti realizovat přirozené potřeby jedince.¹²⁷

Prostřednictvím charakteristiky potřeb osob se zdravotním postižením je tento text blíže k tématu potřeb osob se zrakovým postižením, o kterém pojednává následující kapitola.

3.2 Potřeby osob se zrakovým postižením a související pojmy

Pro vytvoření ucelenějšího obrazu problematiky potřeb osob se zrakovým postižením je v této kapitole nejprve uvedena charakteristika problematických oblastí života s tímto postižením. Na základě popsaných souvislostí jsou v tomto textu definovány obecné potřeby osob se zrakovým postižením, ze kterých pak vyplývají specifické potřeby, které mohou být u cílové skupiny naplňovány metodou odborného sociálního poradenství.

¹²³ Vágnerová, Hadj-Mousová, Štěch 2001, s. 73.

¹²⁴ Novosad 2000, s. 24.

¹²⁵ Vágnerová, Hadj-Mousová, Štěch 2001, s. 73.

¹²⁶ Vágnerová, Hadj-Mousová, Štěch 2001, s. 29 – 30.

¹²⁷ Novosad 2000, s. 24.

Aby došlo k správnému pochopení oblasti potřeb osob se zrakovým postižením, je nutné vědět, že život osob se zrakovým postižením je do značné míry ovlivněn disabilitami vyvolanými poškozením zraku. Okolní prostředí sice působí na osobu se zrakovým postižením stejně jako na jedince zdravé, rozdíl je však ve schopnosti reagovat na působení tohoto prostředí a ve schopnosti aktivně jej uzpůsobit svým možnostem a potřebám (jedná se o biologickou, psychickou a sociální adaptaci na prostředí).¹²⁸

Sféry života osob se zrakovým postižením, ve kterých dochází ke kvantitativně i kvalitativně největším problémům při uspokojování potřeb, lze rozčlenit na oblasti vymezující problematické okruhy života se zrakovým postižením.¹²⁹ Charakteristice těchto okruhů je věnována další kapitola.

3.2.1 Okruhy problémů a potřeby z nich vyplývající

Zrakové postižení ovlivňuje každodenní život osob s tímto handicapem v mnoha oblastech. Některé činnosti jedinci se zrakovým postižením nemohou vykonávat vůbec, jiné zvládnou pouze s pomocí druhých, ale jsou i aktivity, které mohou provádět zcela samostatně nebo např. s využitím kompenzačních pomůcek či různých speciálních postupů.¹³⁰

Mezi základní okruhy problémů, se kterými se osoby se zrakovým postižením musejí vyrovnávat, patří¹³¹:

1. problém se získáváním informací,
2. problém samostatnosti a nezávislosti na cizí pomoci,
3. problém společenského a pracovního uplatnění.

Každý z okruhů problémů života se zrakovým postižením a potřeby, jež z nich vyplývají, je samostatným a specifickým tématem, kterému je pro splnění cílů této bakalářské práce třeba rozumět a z aspektů uvedené problematiky nadále vycházet. Z tohoto důvodu budou zmíněná témata v následující části jednotlivě podrobněji popsána.

¹²⁸ Jesenský 1988, s. 43.

¹²⁹ Jesenský 1988, s. 43 - 44.

¹³⁰ Matysková 2009, s. 6.

¹³¹ Jesenský 1988, s. 6.

Problém získávání informací a potřeby osob se zrakovým postižením, které z něho vyplývají, úzce souvisí s poměrně vysokou pravděpodobností vzniku informačního deficitu u těchto jedinců. Informační deficit je možno definovat jako omezení množství a kvality přijímaných informací v důsledku zrakového postižení.¹³²

Na tomto místě je vhodné poznamenat, že příčinou informačního deficitu u osob se zrakovým postižením je smyslová deprivace, která se vyznačuje obtížemi v poznávání prostředí a prožívání smyslového handicapu. V situaci, kdy se projevují důsledky informačního deficitu vzniklého následkem zrakového postižení a s přihlédnutím na fakt, že zrakově přijímané informace tvoří významnou část kultury, vzniká u osob se zrakovým postižením potřeba specifické kompenzace. Kompenzace zraku ve spojení s informačním deficitem představuje náhradní způsob poznávání, který se opírá o jiné smysly, než je zrak.¹³³

Jak vyplývá z předchozího textu, kompenzace v této oblasti problémů osob se zrakovým postižením je podmíněna využitím různých komponent poznávání. Jde o haptizaci (hmatový komponent poznávání), auditizaci (sluchový komponent poznávání), kinetizaci (pohybový komponent poznávání), olfaktorizaci (čichový komponent poznávání), gustizaci (chuťový komponent poznávání), vizualizaci (využití zachovaných vizuálních komponent poznávání), synergii (součinnost smyslů). Při využití kompenzace je nutné v poznávacím procesu přihlédnout k individuální míře únavnosti jedinců a úspěšný proces kompenzace je dále podmíněn použitím podporujících činitelů, kterými jsou tyfletechnické pomůcky, úpravy prostředí a racionální kompenzační faktory, které zohledňují nutnost speciální organizace činností.¹³⁴

Příklad z praxe

Pro snížení informačního deficitu je velice účinná zejména auditizační kompenzace, s jejímž využitím se u osob se zrakovým postižením ve své praxi často setkávám. Užívání sluchových komponent poznávání (spolu s haptizací) je, dle mých praktických zkušeností, v současné době jednou

¹³² Jesenský 1988, s. 46.

¹³³ Jesenský 2003, s. 23 - 27.

¹³⁴ Jesenský 2003, s. 23 – 27.

z nejvíce používaných kompenzací. Příkladem mohou být počítače s hlasovým výstupem, hodinky s hlasovým výstupem, vysílače pro nevidomé, diktafony, váhy, teploměry a tlakoměry s hlasovým výstupem.

Pro snížení informačního deficitu a smyslové deprivace jsou rovněž významné specifické aktivity osob se zrakovým postižením v oblasti reedukace zraku a vidění, které jsou označovány jako stimulace zraku, trénink vidění nebo rehabilitace vidění.¹³⁵

Problém samostatnosti a nezávislosti na cizí pomoci a potřeby osob se zrakovým postižením, které z něho vyplývají, je úzce spojen zejména s orientací v prostoru (neznámé prostředí, využívání veřejné dopravy, pohyb a orientace v budovách, atd.) a se sebeobsluhou (základní hygiena, vaření, péče o domácnost, péče o dítě, atd.).¹³⁶

Prostorová orientace a samostatný pohyb je pro osoby se zrakovým postižením, vzhledem k omezeným nebo vyloučeným možnostem zrakové kontroly, vysoce náročná činnost. Zvládat pohyb v prostoru, přiblížit se k objektům, navazovat kontakty s lidmi či si vyřizovat různé záležitosti, jsou úkony, pro jejichž úspěšné zvládnutí vzniká u těchto jedinců potřeba speciálního výcviku prostorové orientace a pohybu.¹³⁷

V kurzech prostorové orientace a samostatného pohybu mají osoby se zrakovým postižením možnost získat dovednost bezpečného, samostatného a nezávislého pohybu. K osvojení dovednosti úspěšné orientace, překonání strachu a nabytí dostatečné motivace je dále třeba připojit použití pomůcek usnadňujících prostorovou orientaci a také využít možných úprav prostředí (bezbariérovost).¹³⁸

Příklad z praxe

Informace o kurzu prostorové orientace jsou v rámci odborného sociálního poradenství, které na odborném pracovišti realizují, předávány každé osobě se zrakovým postižením, u které se projeví potřeba zlepšit schopnost samostatného pohybu. Není ovšem samozřejmostí, že tyto

¹³⁵ Jesenský 2003, s. 27.

¹³⁶ Matysková 2009, s. 6.

¹³⁷ Jesenský 1988, s. 67.

¹³⁸ Jesenský 1988, s. 67.

osoby s nadšením kurz využívají. Velkou roli v této skutečnosti hrají obavy a stud vyjít na ulici s bílou holí. Tento fakt, dle mých zkušeností, souvisí zejména s procesem akceptace zrakové vady.

Problémy sebeobsluhy osob se zrakovým postižením se dotýkají¹³⁹:

- bezprostředně osoby s tímto postižením (osobní hygiena, používání kosmetiky, dovednost oblékat se, udržovat prádlo v čistotě, atd.),
- osob, se kterými je daný jedinec v blízkém kontaktu nebo k nim má povinnosti rodinného charakteru (péče o děti, partnerský a manželský život, ošetřování nemocného),
- prostředí, v němž daný jedinec žije (vybavení bytu, úprava, úklid, příprava jídel, nakupování atd.) a využití volného času jedince se zrakovým postižením.

Potřebu úspěšného zvládnutí sebeobsluhy u osob se zrakovým postižením lze naplnit prostřednictvím speciálního výcviku, jenž využívá optimalizovaných technik a postupů, které umožňují rychlé, bezpečné a spolehlivé získání dovedností přispívajících k jejich naplnění.¹⁴⁰

Problém společenského a pracovního uplatnění a potřeby osob se zrakovým postižením, které z něho vyplývají, je těsně spjat s integrací těchto osob do společnosti.¹⁴¹

Pod pojmem společenské uplatnění osob se zrakovým postižením rozumíme jejich plnohodnotnou účast ve všech sférách života společnosti. Jedná se o oblast pracovního uplatnění i celou sféru mimopracovního času. Úspěšnost v naplnění potřeby společenského uplatnění osob se zrakovým postižením úzce souvisí s problematikou samostatného pohybu a prostorové orientace, soběstačnosti při sebeobsluze, samostatnosti v práci s informacemi a pracovním uplatnění osob se zrakovým postižením.¹⁴²

¹³⁹ Jesenský 1988, s. 69 – 70.

¹⁴⁰ Jesenský 1988, s. 71.

¹⁴¹ Jesenský 1988, s. 73.

¹⁴² Čálek, Cerha, Holubář 1992, s. 144– 145.

Pracovní uplatnění završuje celkové společenské uplatnění cílové skupiny a je krokem ke skutečné samostatnosti a nezávislosti, a to i v ekonomické oblasti života.¹⁴³

Možnost pracovního uplatnění je, zejména u mladých osob, spjata s potřebou specifického vzdělávání, výběrem povolání a pracovní přípravy. Tato potřeba může být naplněna jak výukou v existující síti různých stupňů škol zaměřených speciálně na vzdělávání osob se zrakovým postižením, tak i docházkou do škol běžného typu.¹⁴⁴

Příklad z praxe

Příkladem úspěšného společenského a pracovního uplatnění je mladý muž s vrozenou zrakovou vadou (úplná nevidomost), jenž se vzdělával nejprve na základní a po té na střední škole speciálně zaměřené na vzdělávání osob se zrakovým postižením. Po ukončení studia se obrátil na naše pracoviště, kde využil službu odborného sociálního poradenství a následně sociální rehabilitace, v rámci které, za podpory pracovníků organizace, hledal zaměstnání ve svém oboru (masér). Po poměrně krátké době (cca tři měsíce) se tomuto muži podařilo získat práci ve svém oboru.

Výše vysvětlené okruhy problémů, se kterými se osoby se zrakovým postižením musejí vyrovnávat, již otevírají konkrétnější pohled na některé ze specifických potřeb osob se zrakovým postižením, které mohou být naplňovány metodou odborného sociálního poradenství.

3.3 Specifické potřeby ve vztahu k odbornému sociálnímu poradenství

Jak již bylo v předchozích kapitolách vysvětleno, osoby se zrakovým postižením jsou nuceny překonávat některé problémy a omezení. Existují však různé způsoby, jak je možno tato omezení, a z nich vyplývající potřeby kompenzovat, resp. naplňovat.

V situaci, kdy procesem naplnění potřeby dochází k uspokojení pociťovaného nebo vyjádřeného motivu k jednání jedinců lze, získáním informací v rámci poradenství, dosáhnout odstranění překážek

¹⁴³ Čálek, Cerha, Holubář 1992, s. 144-147.

¹⁴⁴ Jesenský 1988, s. 77.

v uspokojení tohoto motivu a tím může u těchto osob dojít k naplnění potřeby.¹⁴⁵ Naplnění potřeby následně může přispět k řešení nepříznivé sociální situace osoby, které byla sociální služba poskytnuta.¹⁴⁶

Je třeba mít na paměti, že právě prostřednictvím sdělování informací v komunikaci, na které je odborné sociální poradenství založeno, je jedinci umožněno formulovat a naplňovat vlastní požadavky a potřeby.¹⁴⁷

Specifické potřeby osob se zrakovým postižením, které mohou být naplňovány metodou odborného sociálního poradenství je možno rozdělit do pěti základních oblastí. Jedná se o oblasti informací týkajících se:

1. kompenzačních pomůcek,¹⁴⁸
2. sociálního zabezpečení,¹⁴⁹
3. dalších sociálních služeb,¹⁵⁰
4. odstraňování architektonických bariér,¹⁵¹
5. spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením.¹⁵²

V následujících kapitolách jsou charakterizovány jednotlivé oblasti specifických potřeb osob se zrakovým postižením ve vztahu k odbornému sociálnímu poradenství.

3.3.1 Informace ke kompenzačním pomůckám

Jednou z významných oblastí specifických potřeb osob se zrakovým postižením, které mohou být naplňovány metodou odborného sociálního poradenství, je sféra informací týkající se kompenzačních pomůcek. V rámci služby odborného sociálního poradenství se jedincům s tímto postižením dostává informací, které je seznamují s nabídkou

¹⁴⁵ Matoušek 2003, s. 157 - 158.

¹⁴⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴⁷ Novosad 2000, s. 73.

¹⁴⁸ Bubeníčková 2002, s. 223 - 224.

¹⁴⁹ Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵¹ Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb.

¹⁵² Čálek 1987, s. 22 - 29.

kompenzačních pomůcek, mají možnost si jednotlivé typy pomůcek vyzkoušet a ve spolupráci s pracovníkem, který službu provádí, mohou také individuálně posoudit vhodnost těchto pomůcek.¹⁵³

Kompenzační pomůcky jsou přístroje či zařízeními, které využívají nebo nahrazují poškozený smysl (zrak).¹⁵⁴ Tato zařízení jsou speciálně upravená tak, aby svými vlastnostmi a možnostmi použití byla schopna kompenzovat nedostatečnost způsobenou zrakovým postižením.¹⁵⁵

Velká většina kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením slouží ke zmírnění informační bariéry. Je dobré vědět, že tyto kompenzační pomůcky jsou vytvořeny tak, aby podávaly určitý druh informace. K zajištění tohoto účelu kompenzační pomůcky buď zvětšují obraz (lupy) nebo alternativním způsobem využívají hmat a sluch. Při sdělování informací o kompenzačních pomůčkách, pro osoby se zrakovým postižením, musí pracovník vědět, že tyto pomůcky se člení dle různých hledisek.¹⁵⁶

Velmi výstižné a přehledné členění kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením uvádí Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále SONS), která rozděluje kompenzační pomůcky na optické, optoelektronické, pomůcky na bázi PC, speciální hardware, speciální software a ostatní pomůcky.¹⁵⁷ Členění dle SONS bude pro svoji srozumitelnost dále využito pro potřeby této bakalářské diplomové práce.

Pro objasnění obsahu kategorií této klasifikace kompenzačních pomůcek jsou v následujícím textu uvedeny příklady konkrétních kompenzačních pomůcek, které jsou do jednotlivých kategorií řazeny.

Optické pomůcky

Mezi optické pomůcky patří zvětšovací lupy (příložní lupy; lupy s podstavcem; příložní polokoule, stojanové lupy)¹⁵⁸, hyperokuláry (lupové

¹⁵³ Bubeníčková 2002, s. 223.

¹⁵⁴ Keblová 1995, s. 4 – 5.

¹⁵⁵ Bubeníčková 2002, s. 230.

¹⁵⁶ Bubeníčková 2002, s. 230.

¹⁵⁷ Členění kompenzačních pomůcek pro zrakově postižené [online].

¹⁵⁸ Lupy [online].

brýle), turmon a prismatický monokulár (optické pomůcky na dálku).¹⁵⁹

Optoelektronické pomůcky

Optoelektronické pomůcky bývají také nazývány pomůckami, tzv. těžké optiky, jedná se zejména o tzv. kamerové lupy.¹⁶⁰

Pomůcky na bázi PC

Pomůckami na bázi PC jsou počítače se speciální úpravou pro osoby se zrakovým postižením a další přídatné pomůcky.¹⁶¹

Speciální hardware

Braillský řádek, který je přídatnou pomůckou k digitálnímu čtecímu zařízení, patří spolu s elektronickým zápisníkem do kategorie speciálního hardwaru.¹⁶²

Speciální software

Speciální programové vybavení členíme na hlasové výstupy, softwarové lupy, programy pro zpracování tištěného textu a programy se speciálními funkcemi.¹⁶³

Ostatní pomůcky

Ostatní pomůcky jsou členěny do následujících kategorií¹⁶⁴:

1. pomůcky usnadňující orientaci a samostatný pohyb,
2. časoměrné pomůcky, indikátory a měřicí přístroje s hlasovým, výstupem,
3. pomůcky umožňující zápis nebo záznam informací.

Vzhledem k obsaženosti oblasti týkající se kompenzačních pomůcek a jejímu významu, je v příloze č. 3 této bakalářské diplomové práce toto téma ještě podrobněji popsáno.

Kromě informací o druzích kompenzačních pomůcek, účelu jejich kompenzace a vysvětlení, jak pomůcky používat, je v poradenském procesu poskytovaném osobám se zrakovým postižením také důležité

¹⁵⁹ Keblová 1995, s. 6 – 7.

¹⁶⁰ Optoelektronické pomůcky [online].

¹⁶¹ Pomůcky na bázi PC [online].

¹⁶² Speciální hardware [online].

¹⁶³ Speciální software [online].

¹⁶⁴ Ostatní pomůcky [online].

sdělit klientům způsob možného získání pomůcky. Existují kompenzační pomůcky hrazené zdravotní pojišťovnou, pomůcky příspěvkové a bezpříspěvkové.¹⁶⁵

Příklad z praxe

Potřebu získat informace týkající se kompenzačních pomůcek vyjadřuje většina osob se zrakovým postižením, kterým odborné sociální poradenství při výkonu své praxe poskytuje. Na základě svých zkušeností má každý z druhů kompenzačních pomůcek své nezastupitelné místo. V průběhu poradenského rozhovoru s osobou se zrakovým postižením je však třeba, aby pracovník s ohledem na všechny okolnosti případu uvážlivě posuzoval, o kterých kompenzačních pomůckách je osobu se zrakovým postižením třeba informovat a v jaké časové posloupnosti.

Informace o kompenzačních pomůckách bývají většinou první informací, kterou chtějí klienti se zrakovým postižením v rámci poradenství získat. Druhou oblastí, na kterou se pak v rámci svých potřeb, ve většině případů, zaměřují, je sféra informací o sociálním zabezpečení.

3.3.2 Informace o sociálním zabezpečení

Potřeby osob se zrakovým postižením v oblasti sociálního zabezpečení, které mohou být naplňovány metodou odborného sociálního poradenství, zasahují do okruhů informací o sociálním pojištění¹⁶⁶, informací o státní sociální podpoře¹⁶⁷ a informací o sociální pomoci¹⁶⁸.

Získání informací z těchto okruhů je v rámci odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením důležité proto, že se svým charakterem dotýkají možnosti naplňování zejména základních lidských potřeb.¹⁶⁹

¹⁶⁵ Bubeníčková 2002, s. 230.

¹⁶⁶ Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů a Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁶⁷ Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁶⁸ Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁶⁹ Matoušek 2003, s. 138.

Znalost možností finančního zabezpečení v celé sféře sociálního zabezpečení, které poradenství předává, je pro osobu se zrakovým postižením významným předpokladem pro pozitivní řešení nepříznivé sociální situace, ve které se nachází.¹⁷⁰

Oblast informací týkajících se sociálního pojištění, jež jsou osobám se zrakovým postižením předávány v rámci odborného sociálního poradenství, obsahuje následující sféry:

- důchodové pojištění (starobní, invalidní, vdovský, vdovecký a sirotčí důchod),¹⁷¹
- nemocenské pojištění,¹⁷²
- penzijní připojištění.¹⁷³

Příklad z praxe

Informace z oblasti sociálního pojištění předávané osobám se zrakovým postižením v rámci odborného sociálního poradenství se, na základě mých profesních zkušeností, týkají v největší míře sféry důchodového pojištění a to zejména invalidních důchodů.

Oblast informací týkajících se státní sociální podpory, které jsou osobám se zrakovým postižením předávány v rámci odborného sociálního poradenství, zahrnuje následující sféry¹⁷⁴:

- přídavek na dítě,
- rodičovský příspěvek,
- příspěvek na bydlení,
- dávky pěstounské péče,
- porodné,
- pohřebné.

Odborný komentář

Ve své poradenské praxi předávám osobám se zrakovým postižením v této kategorii nejčastěji informace týkající se příspěvku na bydlení.

¹⁷⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷¹ Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷² Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷³ Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷⁴ Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

Oblast informací týkajících se sociální pomoci, které jsou osobám se zrakovým postižením předávány v rámci odborného sociálního poradenství, zahrnuje následující sféry:

- sociální služby,¹⁷⁵
- dávky pro osoby se zdravotním postižením,¹⁷⁶
- pomoc v hmotné nouzi.¹⁷⁷

Potřeby osob se zrakovým postižením z oblasti sociální pomoci se v rámci odborného sociálního poradenství vyskytují zejména ve sféře dávek pro osoby se zdravotním postižením a sociálních služeb. Sféra informací o sociálních službách je natolik specifická a důležitá, že je v rámci této bakalářské práce vyčleněna do samostatné oblasti specifických potřeb.

Dávky pro osoby se zdravotním postižením se týkají:

- příspěvku na péči,¹⁷⁸
- příspěvku na mobilitu,¹⁷⁹
- příspěvku na zvláštní pomůcku,¹⁸⁰
- průkazu osoby se zdravotním postižením.¹⁸¹

Informace z oblasti hmotné nouze jsou v rámci poradenství osobám se zrakovým postižením předávány spíše okrajově.

Součástí přílohy č. 2 této bakalářské diplomové práce je výňatek ze zákona o sociálních službách, který oblast sociální pomoci legislativně upravuje.

Osoby se zrakovým postižením mohou mít v oblasti sociálního zabezpečení také potřeby týkající se sféry informací zaměřených na zaměstnávání osob se zdravotním postižením, kterým je poskytována zvýšená ochrana na trhu práce. Bližší podmínky ochrany osob

¹⁷⁵ Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷⁶ Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů a Vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

¹⁷⁷ Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷⁸ Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 7.

¹⁷⁹ Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, § 6.

¹⁸⁰ Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, § 9.

¹⁸¹ Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, § 34.

se zdravotním postižením na trhu práce jsou uvedeny v zákoně o zaměstnanosti.¹⁸²

Když jedinec se zrakovým postižením získá v rámci poradenství informace z oblasti sociálního zabezpečení, může svou pozornost zaměřit na nasměrování na další, existující možnosti pomoci. Toto nasměrování lze uskutečnit prostřednictvím informací o dalších sociálních službách.

3.3.3 Informace o dalších sociálních službách

Informace o dalších sociálních službách předávané osobám se zrakovým postižením v rámci odborného sociálního poradenství jsou důležitým prvkem, který přispívá k naplňování specifických potřeb, jež lze touto metodou u cílové skupiny uspokojovat.

Zákon o sociálních službách definuje sociální službu jako činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám s cílem dosáhnout sociálního začlenění nebo působit v oblasti prevence sociálního vyloučení. Sociální službou je přitom činnost, jež je zabezpečována poskytovateli sociálních služeb.¹⁸³

V rámci sociálních služeb je nabízena konkrétní pomoc při řešení složitých životních situací v různých oblastech života, proto je získání informací z této sféry pro osoby se zrakovým postižením tak významné.¹⁸⁴

V oblasti sociálních služeb jsou pro osoby se zrakovým postižením důležité zejména informace o sociální rehabilitaci, v rámci níž jsou realizovány výcviky samostatného pohybu a prostorové orientace, kurzy sebeobsluhy, reedukace zraku, výcvik čtení a psaní reliéfně bodového písma, kompenzační techniky atd.¹⁸⁵

Významné je pro tyto jedince v rámci odborného sociálního poradenství v oblasti sociálních služeb také získat informace o průvodcovské a předčitatelské službě, dále o sociálně aktivizačních službách pro seniory a osoby se zdravotním postižením a dalších

¹⁸² Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁸³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 3 a 6.

¹⁸⁴ Slowík 2007, s. 42.

¹⁸⁵ Růžičková 2005, s. 33.

sociálních službách (např. pečovatelská služba, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, raná péče, sociálně terapeutické dílny atd.).¹⁸⁶

V poradenském procesu v této oblasti dochází k nasměrování osoby se zrakovým postižením na další, existující možnosti pomoci, cesty dalšího seberozvoje nebo mohou být informace a jejich následné využití alespoň prostředkem k udržení stávající (únosné) životní situace.¹⁸⁷

V případě, že by informace z oblasti týkající se dalších sociálních služeb, i přes vyskytující se potřebu, osoba se zrakovým postižením neměla možnost získat, byla by ohrožena důsledky nepříznivé sociální situace, ve které se nachází. Ve svém důsledku zde tedy obsah odborného sociálního poradenství má pro cílovou skupinu preventivní i kurativní roli.¹⁸⁸

Příklad z praxe

Organizace, ve které vykonávám praxi sociálního pracovníka, poskytuje kromě odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením i další sociální služby zaměřené na tuto cílovou skupinu. Jedná se o sociální rehabilitaci, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a průvodcovskou a předčitatelskou službu. Odborné sociální poradenství je u většiny osob se zrakovým postižením první sociální službou, kterou v této organizaci využijí. Na základě informací poskytnutých v jejím rámci následně osoby se zrakovým postižením, dle individuálních potřeb, využívají i další nabízené sociální služby.

V rámci poradenství také osoby se zrakovým postižením vyjadřují potřebu získat informace z oblasti odstraňování architektonických bariér. Tato sféra specifických potřeb je popsána v následující kapitole.

3.3.4 Informace o odstraňování architektonických bariér

Specifické potřeby osob se zrakovým postižením v oblasti odstraňování architektonických bariér (bezbariérové úpravy pro osoby s tímto

¹⁸⁶ Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů § 37 - 70.

¹⁸⁷ Hutař 2007, s. 9.

¹⁸⁸ Hutař 2007, s. 6.

postižením) jsou v pořadí již čtvrtou oblastí informací, která může napomoci naplňovat potřeby osob se zrakovým postižením metodou odborného sociálního poradenství.

Informace z oblasti architektonických bariér a speciálních požadavků na bezbariérové úpravy pro osoby se zrakovým postižením upravuje vyhláška o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.¹⁸⁹

Architektonické bariéry jsou překážky vytvořené v rámci stavebních i dopravních staveb, které osobám se sníženou schopností orientace a pohybu ztěžují či znemožňují přístupnost a užívání těchto staveb.¹⁹⁰

Při řešení bezbariérových úprav se vychází z dispozic, možností a potřeb osob, které nemohou mít vizuální kontrolu okolního prostředí nebo mají tuto kontrolu omezenou a jež k orientaci využívají bílou hůl, vysílačku pro nevidomé, popř. vodícího psa.¹⁹¹

Mezi nejdůležitější informace, které by měla osoba se zrakovým postižením v rámci odborného sociálního poradenství v této oblasti získat a porozumět jejímu obsahu i možnostem jejich každodenního, praktického využití, patří pojem vodící linie, přirozená vodící linie, umělá vodící linie, signální pás, varovný pás, vodící pás přechodu, vodící linie s funkcí varovného pásu, akustický prvek, dálkové ovládání, atd.¹⁹²

Znalost systému úprav prostředí je pro osoby se zrakovým postižením velmi důležitá, jen tak mohou maximálně využívat informace, které jim tyto prvky přinášejí. Díky získání těchto informací se mohou osoby se zrakovým postižením snadněji samostatně pohybovat a orientovat.¹⁹³

Příklad z praxe

Ve své praxi se při náhledech zpracování nových staveb (např. přechody

¹⁸⁹ Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁹⁰ Dudr, Lněnička 2002, s. 5.

¹⁹¹ Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁹² Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁹³ Dudr 2002, s. 243.

pro chodce) nezřídka setkávám s vyhotovením těchto staveb, jež neodpovídá legislativní úpravě, které tyto stavby podléhají. Díky jejich špatnému provedení je zásadním způsobem ohrožována bezpečnost osob se zrakovým postižením, které zmíněné stavby využívají.

V rámci celého procesu poradenství se u klientů se zrakovým postižením může projevit potřeba spolupracovat s jejich rodinnými příslušníky, která je podrobněji charakterizována v další kapitole.

3.3.5 Spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením

Pátou sférou specifických potřeb osob se zrakovým postižením, kterou je možno naplňovat metodou odborného sociálního poradenství, je oblast spolupráce s rodinnými příslušníky těchto jedinců.

V rámci odborného sociálního poradenství je třeba přihlídnout ke skutečnosti, že problémy osob se zrakovým postižením zasahují rovněž jejich blízké. Nezřídka se tedy u těchto osob vyskytne potřeba vtáhnout své rodinné příslušníky, příp. jiné velmi blízké osoby, do procesu sociální práce. Díky tomuto postupu je možno vyloučit případné riziko kladení překážek (nevědomých či vědomých) ze strany těchto blízkých osob do realizovaného poradenství, které by mohlo narušit proces uspokojování potřeb osoby se zrakovým postižením.¹⁹⁴

Ztrátou zrakových funkcí u některého z členů rodiny, dochází u jeho nejbližších většinou k šoku. Často se nacházejí v situaci, na kterou nebyli připraveni, musí se s ní vyrovnávat podobně jako člen rodiny, kterého zrakové postižení přímo zasáhlo, přitom však cítí svoji zodpovědnost a nutnost svému blízkému pomoci. Schopnost správně a konstruktivně reagovat je ovlivněna právě získáním adresných a přesných informací týkajících se problematiky života se zrakovým postižením.¹⁹⁵

Uskutečněním odborného sociálního poradenství (párovým či rodinným), mohou být prostřednictvím rozhovoru u jeho účastníků otevřeny jiné úhly pohledu na sebe sama i svého blízkého, dále mohou být ventilovány

¹⁹⁴ Řezníček 2000, s. 47.

¹⁹⁵ Čálek 1987, s. 3 - 4.

problémy, vytváří se prostor pro jejich řešení a je podporována vzájemná komunikace.¹⁹⁶

Prostřednictvím odborného sociálního poradenství jsou rodinným příslušníkům také předávány konkrétní informace, jež se týkají zrakového postižení, jeho projevů a praktických důsledků zrakové vady. Dále jsou sdělovány možnosti kompenzace této vady i způsoby podpory člena jejich rodiny, který má omezení či ztrátu zraku.¹⁹⁷

Mezi základní informace, které jsou v rámci poradenského procesu rodinným příslušníkům osoby se zrakovým postižením předávány, patří tato sdělení¹⁹⁸:

1. silné emoční prožívání problematické situace je normální reakcí na vzniklou situaci,
2. osoba se zrakovým postižením potřebuje vnímat účast rodinných příslušníků, jež bude zmírňovat jeho silné emoční reakce,
3. v počátečním období je osoba se zrakovým postižením téměř úplně odkázána na pomoc svých nejbližších, tato fáze by však měla trvat co nejkratší dobu, osobu se zrakovým postižením je třeba podporovat v samostatnosti, soběstačnosti a vlastní aktivitě,
4. není vhodné přehlížet problémy a snažit se chovat se tak, jakoby se nic nedělo,
5. rodinní příslušníci by měli být taktní a zdrženliví při posuzování osoby se zrakovým postižením a v chování vůči němu,
6. osobě se zrakovým postižením je dobré projevovat lásku a úctu,
7. snažit se otevřeně komunikovat,
8. uvědomit si, že ztrátou zraku život nekončí, záleží na osobě se zrakovým postižením i na jeho nejbližších, zda se podaří překážky úspěšně překonávat.

Příklad z praxe

Ve své poradenské praxi se poměrně často setkávám s rodinnými příslušníky, kteří mají silné pocity soucitu, viny či lítosti, což následně negativně narušuje vztah s osobou se zrakovým postižením a činí jej

¹⁹⁶ Gabura, Pružinská 1995, s. 88 - 89.

¹⁹⁷ Čálek 1987, s. 21 - 22.

¹⁹⁸ Čálek 1987, s.7 - 27.

nesymetrickým a zranitelným. Dále také není výjimečné, že rodinní příslušníci v dobré snaze pomoci, poskytují svému blízkému pomoc tak velkou, že tato pomoc vede osobu se zrakovým postižením k nečinnosti, stažení se do sebe a k celkovému nezájmu o vlastní osobu i okolí. Mnohdy se stává, že k dobrému rozřešení těchto skutečností postačuje společně o zmíněných problémech komunikovat v rámci poradenské konzultace, upozornit na možná rizika a předat informace o dalších možnostech a způsobech jejich překonávání.

Spolupráce s rodinnými příslušníky je jednou z velmi důležitých oblastí naplňování specifických potřeb osob se zrakovým postižením pomocí metody odborného sociálního poradenství. Sociální práce v této sféře komplexně podporuje úspěšnost uspokojování potřeb ve všech ostatních, výše popsaných oblastech specifických potřeb a často také velmi napomáhá dobrému vývoji celého poradenského procesu.

Všechny oblasti specifických potřeb, které byly v předchozím textu uvedeny, mohou být naplňovány službou odborného sociálního poradenství. Tato služba může být uskutečňována jen v zařízeních, která mají, dle zákona o sociálních službách¹⁹⁹, oprávnění ji poskytovat. V následující kapitole jsou některé z těchto institucí podrobněji popsány.

¹⁹⁹ Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 78 - 79.

4 Vybrané instituce odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Odborné sociální poradenství je sociální službou, která může být institucemi poskytována pouze na základě registrace u příslušného krajského úřadu.²⁰⁰

Mezi takové instituce patří i TyfloCentrum Praha, o. p. s., jež je vybraným zařízením, ve kterém je v rámci této bakalářské práce zmíněná sociální služba zkoumána.

Dalšími institucemi, které mohou tuto službu zaměřenou na osoby se zrakovým postižením poskytovat, jsou například Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR a Okamžik, o. s., ale také jiné organizace, které mají registraci služby odborného sociálního poradenství a jejichž cílová skupina je zaměřena na osoby se zdravotním postižením.

4.1 TyfloCentrum Praha, o. p. s.

TyfloCentrum Praha, o. p. s. je centrem služeb pro nevidomé a slabozraké občany starší osmnácti let. Osobám se zrakovým postižením poskytuje odborné sociální poradenství i další sociální služby, mezi které patří průvodcovská a předčitatelská služba, sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením a sociální rehabilitace. V rámci organizace fungují čtyři pracoviště (Praha, Kolín, Mladá Boleslav a Příbram).²⁰¹

Cílovou skupinou této organizace jsou dospělí lidé s těžkým zrakovým postižením, kteří žijí na území Prahy a Středočeského kraje.²⁰²

Posláním TyfloCentra Praha, o. p. s. je zmírňovat těžkosti, které zrakové postižení přináší, a tím pomáhat lidem se zrakovým postižením naplňovat jejich představy o vlastním životě.²⁰³

²⁰⁰ Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 78.

²⁰¹ Stav k 31. 12. 2012.

²⁰² Naše služby [online].

²⁰³ O organizaci [online].

Cílem odborného sociálního poradenství v této organizaci je předat uživatelům služby a jejich blízkému okolí informace z oblasti sociální, pracovně právní a informace o možnostech kompenzace zrakového postižení, pomoci se v nich orientovat a efektivně informace využívat.²⁰⁴

Při poskytování služby odborného sociálního poradenství se TyfloCentrum Praha, o. p.s. řídí těmito zásadami:²⁰⁵

1. respektuje a důsledně zajišťuje dodržování lidských práv a základních svobod uživatelů služeb,
2. poskytovaná služba, rozsah a forma vzájemné spolupráce zachovává v největší možné míře lidskou důstojnost uživatelů i poskytovatelů služeb,
3. k potřebám klientů je přistupováno individuálně,
4. výsledek poskytovaných služeb směřuje k rozvoji aktivity a samostatnosti uživatelů služeb a k jejich maximálnímu zapojení do běžného života,
5. služba pružně reaguje na potřeby cílové skupiny a je nabízena a poskytována na profesionální úrovni.

Odborné sociální poradenství v organizaci TyfloCentrum Praha, o. p. s. na jeho pracovišti v Kolíně je sociální službou, v rámci které jsou v praktické části této bakalářské diplomové práce zkoumány specifické potřeby osob se zrakovým postižením.

Další instituce, které mohou službu odborného poradenství zaměřenou na osoby se zrakovým postižením poskytovat, jsou popsány v následující kapitole.

4.2 Další instituce

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále SONS) provozuje v rámci celé České republiky 20 registrovaných pracovišť – sociálních poraden²⁰⁶, které poskytují osobám se zrakovým postižením a jejich rodinným příslušníkům (osobám blízkým) odborné sociální

²⁰⁴ Naše služby [online].

²⁰⁵ Naše služby [online].

²⁰⁶ Stav k 15. 8. 2012.

poradenství. Toto poradenství směřuje k řešení nepříznivé sociální situace vzniklé nebo hrozící v důsledku zrakového postižení.²⁰⁷

Cílem odborného sociálního poradenství poskytovaného touto organizací je umožnit lidem se zrakovým postižením řešit nepříznivou životní situaci prostřednictvím poskytování bezplatných, nestranných, nezávislých a diskrétních informací, rad a případné další pomoci.²⁰⁸

Poradny SONS poskytují zejména informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb uživatele, informace o možnostech podpory členů rodiny, informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, dávek státní sociální podpory, důchodového pojištění, pracovního práva a zaměstnanosti, informace v oblasti vzdělávání a přípravy k povolání, pracovního uplatnění, v oblasti kompenzačních pomůcek, včetně možnosti výpůjčky vybraných kompenzačních pomůcek a v neposlední řadě informace v oblasti odstraňování bariér.²⁰⁹

K hlavním zásadám odborného sociálního poradenství v této organizaci patří diskrétnost a v případě potřeby zajištění anonymity uživatelů služeb.²¹⁰

SONS je největší organizací poskytující odborné poradenství pro osoby se zrakovým postižením na území České republiky.

Okamžik, o. s. je sdružením, jehož posláním je podporovat plnohodnotný a samostatný život osob se zrakovým postižením a zároveň tento život prostřednictvím sociálních služeb, dobrovolnických, vzdělávacích, kulturních a osvětových aktivit propojovat se světem lidí bez postižení.²¹¹

Odborné sociální poradenství v této organizaci podporuje samostatný život lidí se zrakovým postižením. Jsou zde poskytovány individuální

²⁰⁷ Středisko odborného sociálně právního poradenství pro osoby se zrakovým postižením [online].

²⁰⁸ Středisko odborného sociálně právního poradenství pro osoby se zrakovým postižením. [online].

²⁰⁹ Středisko odborného sociálně právního poradenství pro osoby se zrakovým postižením. [online].

²¹⁰ Středisko odborného sociálně právního poradenství pro osoby se zrakovým postižením. [online].

²¹¹ Home [online].

a skupinové poradenské služby a v rámci této služby jsou také realizovány vzdělávací aktivity.²¹²

Nejdůležitější zásadou poskytované služby odborného sociálního poradenství v této organizaci je nezaujatost. Služby jsou zájemcům z cílové skupiny poskytovány bez ohledu na jejich věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské či politické přesvědčení, etnickou příslušnost atd. Poradenský pracovník při jednání s klientem postupuje nestranně a nezávisle.²¹³

Okamžik, o. s. je poměrně mladou neziskovou organizací, která se však vyznačuje vysokou mírou odbornosti při poskytování služby odborného sociálního poradenství a aktivitou v oblasti vydávání odborných publikací.

Jinými organizacemi, jež mohou poskytovat službu odborného sociálního poradenství zaměřenou na osoby se zrakovým postižením, jsou například Diakonie ČCE - Středisko celostátních programů a služeb, Centrum pro zdravotně postižené Středočeského kraje, Linka důvěry SOS, atd.²¹⁴

Všechny výše zmíněné instituce (a samozřejmě i mnohé další), mohou jako podklad pro realizaci doporučených postupů odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením využít informační brožuru, která je praktickým výstupem této bakalářské diplomové práce.

V další, již páté, kapitole této práce jsou zkoumány specifické potřeby osob se zrakovým postižením, které tyto osoby vyjádřily v rámci odborného sociálního poradenství realizovaném na kolínském pracovišti TyfloCentra.

²¹² Poradenství [online].

²¹³ Poradenství [online].

²¹⁴ Stav k 31. 12. 2012.

5 Praktická část

Praktická část obsahuje projekt a prezentaci dat kvantitativního výzkumu, jehož předmětem jsou specifické potřeby osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství.

Zaměření praktické části je založeno na několikaletých zkušenostech autorky práce s realizací odborného sociálního poradenství a specifickými potřebami cílové skupiny, jež mohou být touto službou naplňovány.

Obsah praktické části vychází z definic a pojmů vysvětlených v teoretických kapitolách této bakalářské diplomové práce a věnuje se cílům a předmětu výzkumu, charakteristice vzorku respondentů, metodě a technice sběru dat, stanovení hypotéz a rozboru a interpretaci výsledků výzkumu. Na základě těchto výsledků je v praktické části také popsán návrh doporučení vyplývajících z tohoto výzkumu.

Výsledky výzkumu přinášejí poznatky o základních oblastech potřeb osob se zrakovým postižením v odborném sociálním poradenství a názorně vystihují rozložení a kvantitativní zastoupení těchto potřeb i jejich dalších složek. Nejdůležitější ze specifických potřeb, které jsou klienty v poradenství vyžadovány a popis vybraných aspektů odborného sociálního poradenství jsou pak obsahem informační brožury, která je praktickým výstupem celé práce.

5.1 Cíle a předmět výzkumu

Jak již bylo naznačeno, téma výzkumu této bakalářské diplomové práce je formulováno na základě dosavadní profesní praxe její autorky v oblasti odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením.²¹⁵

Výzkum se zabývá zjišťováním informací týkajících se specifických potřeb osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství, které klienti potřebují získat v rámci této služby ve vybraném odborném zařízení.

²¹⁵V době realizace bakalářské diplomové práce vykonává autorka práce pozici sociální pracovníce v odborném zařízení, kde je výzkum prováděn.

Předmětem výzkumu jsou specifické potřeby osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství.

Objektem výzkumu je spisová dokumentace osob se zrakovým postižením, které využily službu odborného sociálního poradenství ve vybraném odborném zařízení v letech 2009, 2010 a 2011.

Hlavním cílem výzkumu je charakteristika specifických potřeb osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství.

Pracovní cíle výzkumu:

1. Zjistit a popsat důvody, které vedou osobu se zrakovým postižením k využití odborného sociálního poradenství v odborném zařízení.
2. Zjistit a formulovat specifické potřeby osob se zrakovým postižením v rámci odborného sociálního poradenství v odborném zařízení.
3. Zjistit, zda jsou formulované oblasti specifických potřeb v rámci odborného sociálního poradenství v odborném zařízení realizací služby naplňovány.
4. Navrhnout informační brožuru určenou institucím, které mohou uskutečňovat odborné sociální poradenství osobám se zrakovým postižením.

5.2 Charakteristika vzorku respondentů

Cílová populace je tvořena osobami se zrakovým postižením, jejichž specifické potřeby bylo možno v letech 2009, 2010 a 2011 naplnit poskytnutím odborného sociálního poradenství ve vybraném odborném zařízení.

Výzkumný vzorek je tvořen 95 respondenty reprezentovanými spisovou dokumentací odborného zařízení TyfloCentra Praha, o. p. s. pracoviště Kolín. Kritéria výběru výzkumného vzorku jsou podrobně popsána v následující kapitole.²¹⁶

²¹⁶ Kapitola 5.3 Metoda a technika sběru dat.

Výzkumný vzorek je ze sociodemografického hlediska homogenní, respondenti jsou si podobní z hlediska těchto charakteristik:

- osoba se zrakovým postižením,
- věk nad 18 let,
- bydliště v okresech Kolín, Nymburk a Kutná Hora,
- specifická potřeba v oblasti odborného sociálního poradenství,
- dobrovolnost při poskytování služby.

Vzhledem k homogenosti vzorku a výběru ze tří let poskytování služby (2009, 2010 a 2011) ve vybraném zařízení je počet 95 respondentů dostatečný k tomu, aby výsledky výzkumu mohly být zobecnitelné pro výzkumnou populaci využívající odborné sociální poradenství v daném zařízení.

5.3 Metoda a technika sběru dat

Výzkum je zpracován **kvantitativní výzkumnou strategií**. K jeho provedení je použita **analyticko-syntetická výzkumná metoda**.

Výzkumný vzorek je vybrán ze spisové dokumentace odborného zařízení TyfloCentrum Praha, o. p. s. pracoviště Kolín, protože autorka této bakalářské diplomové práce, v době jejího vzniku, vykonávala službu odborného sociálního poradenství v tomto zařízení.

Kritéria výběru výzkumného vzorku:

1. Znaky určující zařazení do výzkumného vzorku:

- Osoba se zrakovým postižením, která využila službu odborného sociálního poradenství v odborném zařízení TyfloCentrum Praha, o. p. s. pracoviště Kolín.
- Využití služby odborného sociálního poradenství v letech 2009, 2010 a 2011.

Pro zkoumání jsou zvoleny roky 2009, 2010 a 2011 z toho důvodu, že v těchto letech využilo odborného sociálního poradenství na daném pracovišti vysoké množství 287 uživatelů s různými specifickými potřebami. Ve srovnání s předchozím tříletým obdobím poskytování této služby, tedy v letech 2006 až 2008, kdy službu využilo celkem 158 uživatelů, bylo

ve zkoumaném období o téměř jednu polovinu celkového počtu uživatelů více.

2. Typ výběru:

- Pro tento kvantitativní výzkum je zvolen systematický typ výběru, v rámci kterého je z celkového z počtu 287 osob se zrakovým postižením, které v letech 2009, 2010 a 2011 využily odborného sociálního poradenství v daném zařízení, vybrána každá třetí spisová dokumentace.
- Spisová dokumentace uživatelů odborného sociálního poradenství je řazena dle data poskytnutí služby a každá má své číslo.
- Velikost výzkumného vzorku činí 95 respondentů.

Výzkumnou technikou je zvolena analýza produktů lidské činnosti, v rámci které byl na základě odpovědí na výzkumné otázky proveden sběr dat ze spisové dokumentace osob se zrakovým postižením v daném odborném zařízení.

Sběr dat ze spisové dokumentace je uskutečněn autorkou práce, protože v době jeho realizace byla v daném zařízení zaměstnána na pozici sociální pracovnice. Spisová dokumentace, ze které je ve výzkumu čerpáno, byla v průběhu zkoumaného období autorkou přímo vytvořena, což sběr dat usnadnilo a umožnilo hlubší vhled do získávaných odpovědí.

Sběr dat byl z organizačních důvodů proveden v prvotní fázi tvorby bakalářské diplomové práce, tedy v dubnu až květnu roku 2012.

Data z výzkumu jsou zpracována technikou **třídění prvního stupně**, jejichž statistickými ukazateli je v této bakalářské diplomové práci relativní a absolutní četnost.

5.4 Stanovení hypotéz

Všechny hypotézy uvedené v této bakalářské diplomové práci jsou založeny na poznacích uvedených v teoretické části tohoto textu a taktéž na několikaleté pracovní zkušenosti autorky práce v oblasti poskytování odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením.

Hlavní hypotéza:

Lze předpokládat, že specifické potřeby osob se zrakovým postižením jsou v rámci odborného sociálního poradenství ve vybraném odborném zařízení rozloženy do pěti základních oblastí. Jedná se o oblast týkající se kompenzačních pomůcek, oblast sociálního zabezpečení, oblast informací o dalších sociálních službách pro osoby se zrakovým postižením, oblast odstraňování architektonických bariér a oblast spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením v rámci odborného sociálního poradenství.

Operacionalizace hlavní hypotézy:

Specifické potřeby

V rámci odborného sociálního poradenství je specifickými potřebami osob s těžkým zrakovým postižením chápán nedostatek informací přispívajících k řešení jejich nepříznivé sociální situace.²¹⁷

Osoba se zrakovým postižením

Osoba se zrakovým postižením má takové poškození zrakových funkcí, které má i s použitím optimální možné korekce dopad na kvalitu vidění. Klesá schopnost čtení, schopnost práce do blízka, orientace v prostoru a přizpůsobivost měnícím se světelným podmínkám.²¹⁸

Dle Přílohy k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů se zrakové postižení člení na²¹⁹:

- a) úplnou nevidomost obou očí, ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí,
- b) praktickou nevidomost obou očí, zraková ostrost s optimální korekcí v intervalu 1/60 – světlocit s jistou projekcí nebo omezení zorného pole do 5 – 10 stupňů od bodu fixace, bez omezení zrakové ostrosti,

²¹⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 37.

²¹⁸ Příloha k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.

²¹⁹ Příloha k zák. č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.

c) těžkou slabozrakost obou očí, zraková ostrost s optimální korekcí v intervalu 3/60 – lepší než 1/60,

d) ztrátu jednoho oka nebo ztrátu visu jednoho oka se závažnější poruchou zrakových funkcí na druhém oku, visus vidoucího oka roven nebo horší než 6/60 nebo koncentrické zúžení zorného pole do 45 stupňů od bodu fixace.

Odborné sociální poradenství

Služba odborného sociálního poradenství zahrnuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.²²⁰

Odborné zařízení

Odborným zařízením je poskytovatel sociálních služeb, který splňuje podmínky stanovené dle zákona o sociálních službách. Sociální služby v odborném zařízení lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci (rozhoduje registrující orgán, kterým je krajský úřad nebo ministerstvo).²²¹

Kompenzační pomůcky

Kompenzační pomůcky jsou pomůcky, přístroje či zařízení, které využívají nebo nahrazují poškozený smysl (zrak).²²² Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením dělíme na optické, neoptické, optoelektronické, pomůcky na bázi PC, speciální hardware, speciální software a ostatní pomůcky.²²³

²²⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 37.

²²¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 78 - 79.

²²² Keblová 1995, s. 4–5.

²²³ Členění kompenzačních pomůcek pro zrakově postižené [online].

Sociální zabezpečení

Oblast sociálního zabezpečení obsahuje informace o sociálním pojištění (důchodové, nemocenské pojištění, penzijní připojištění)²²⁴, informace o státní sociální podpoře (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, dávky pěstounské péče, porodné, pohřebné)²²⁵ a informace o sociální pomoci (sociální služby, dávky pro osoby se zdravotním postižením, pomoc v hmotné nouzi)²²⁶.

Sociální služba

Sociální služba je činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám s cílem dosáhnout sociálního začlenění nebo působit v oblasti prevence sociálního vyloučení.²²⁷

Architektonické bariéry

Architektonické bariéry jsou překážky vytvořené v rámci stavebních i dopravních staveb, které osobám se sníženou schopností orientace a pohybu ztěžují či znemožňují přístupnost a užívání těchto staveb.²²⁸

Rodinný příslušník

Rodinným příslušníkem je pro účely výzkumného projektu považována osoba v příbuzenském poměru, která je aktivně zapojená do řešení nepříznivé sociální situace osoby se zrakovým postižením.

Pracovní hypotéza číslo 1

Lze předpokládat, že většina osob se zrakovým postižením využívá odborné sociální poradenství v daném odborném zařízení, protože byla na využití této sociální služby odkázána očním lékařem.

²²⁴ Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů a Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

²²⁵ Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

²²⁶ Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²²⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 3.

²²⁸ Dudr, Lněnička 2002, s. 5.

Operacionalizace pracovní hypotézy číslo 1

Většina

méně než 50 % = menšina

50 % = polovina

51 % a více = většina

Odkázání

Předání informací o možnosti využít sociální službu.

Pracovní hypotéza číslo 2

Lze předpokládat, že většina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace o kompenzačních pomůckách.

Operacionalizace pracovní hypotézy číslo 2

Potřeba

Potřeba je pocíťovaný nebo vyjádřený motiv k jednání. Pokud není potřeba uspokojena, vede k deprivaci (strádání). Potřeba se vztahuje k psychické rovnováze a bezpečí, tělesné pohodě, souvisí se vztahy k druhým lidem, vztahuje se též ke společenskému uplatnění a spirituální oblasti.²²⁹

Pracovní hypotéza číslo 3

Lze předpokládat, že většina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace z oblasti sociálního zabezpečení.

Pracovní hypotéza číslo 4

Lze předpokládat, že většina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace o dalších sociálních službách.

Operacionalizace pracovní hypotézy číslo 4

Další sociální služby

Dalšími sociálními službami jsou služby sociální rehabilitace, průvodcovské

²²⁹ Matoušek 2003, s. 157.

a předčitatelské služby, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a ostatní sociální služby definované zákonem o sociálních službách.²³⁰

Pracovní hypotéza číslo 5

Lze předpokládat, že menšina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace z oblasti odstraňování architektonických bariér.

Operacionalizace pracovní hypotézy číslo 5

Menšina

méně než 50% = menšina

50% = polovina

51% a více = většina

Pracovní hypotéza číslo 6

Lze předpokládat, že menšina osob se zrakovým postižením vyjádří potřebu pracovat v rámci odborného sociálního poradenství s rodinnými příslušníky.

Pracovní hypotéza číslo 7

Lze předpokládat, že na základě vyjádřené potřeby osob zrakovým postižením jsou v rámci služby odborného sociálního poradenství v daném odborném zařízení předávány informace týkající se všech oblastí specifických potřeb.

Operacionalizace pracovní hypotézy číslo 7

Oblasti specifických potřeb

Oblastmi specifických potřeb jsou informace o kompenzačních pomůckách, sociálním zabezpečení, dalších sociálních službách, odstraňování architektonických bariér a spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením.

²³⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 39 - 70.

Všechny

Služba odborného sociálního poradenství je na základě vyjádřené potřeby osoby se zrakovým postižením schopna předat informace týkající se všech pěti oblastí specifických potřeb.

5.5 Rozbor a interpretace výsledků výzkumu

Rozbor a interpretace dat jsou provedeny na základě vyhodnocení platnosti formulovaných hypotéz. Na podkladě informací získaných z výzkumných otázek, které jsou sebrány metodami a technikami popsány v předešlé kapitole, je autorkou k vyhodnocení hypotéz použito slovního hodnocení ověření či neověření platnosti hypotéz a pro přehlednost jsou také u vybraných odpovědí vytvořeny grafy.

Platnost hlavní hypotézy tohoto výzkumného projektu bude potvrzena, pokud bude výzkumem zjištěno, že specifické potřeby osob se zrakovým postižením jsou v rámci odborného sociálního poradenství v daném odborném zařízení rozloženy do pěti základních oblastí.

Výsledkem prováděného výzkumu je vytvoření informační brožury, která obsahuje soubor doporučených postupů pro realizaci odborného sociálního poradenství dalšími institucemi a formulaci specifických potřeb, které mohou být touto službou u osob se zrakovým postižením naplňovány.

5.5.1 Vyhodnocení hypotéz

Platnost hypotéz stanovených v rámci realizace výzkumu pro tuto bakalářskou diplomovou práci byla zkoumána na základě odpovědí na výzkumné otázky – znaky hledané ve spisech, které jsou součástí přílohy č. 1 této práce.

Pracovní hypotéza číslo 1: Lze předpokládat, že většina osob se zrakovým postižením využívá odborné sociální poradenství v daném odborném zařízení, protože byla na využití této sociální služby odkázána očním lékařem.

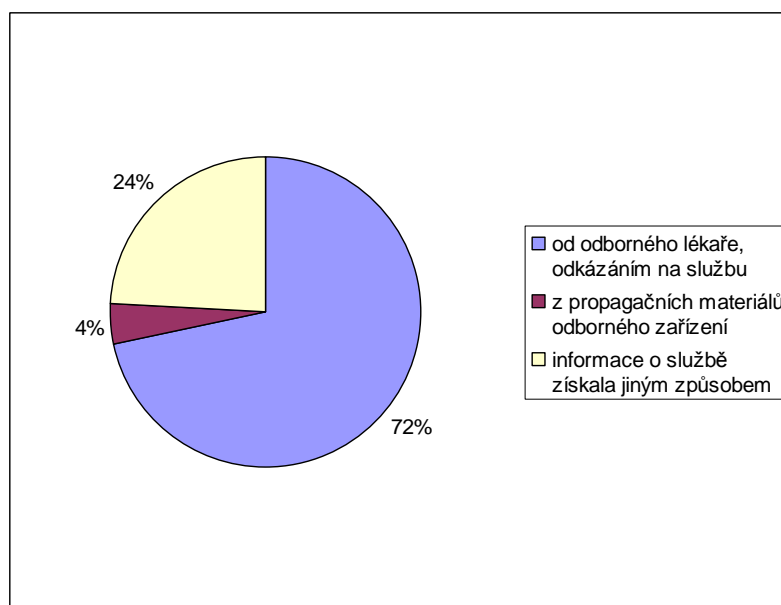
Hypotéza byla stanovena s ohledem na vlastní zkušenost autorky práce v oblasti informovanosti klientů o existenci služby.

Ve spisové dokumentaci bylo výzkumnou otázkou č. 1 zjišťováno, z jakých zdrojů se osoba se zrakovým postižením o službě odborného sociálního poradenství ve vybraném zařízení dozvěděla. Platnost hypotézy bude ověřena jako platná, pokud alespoň u 51 % respondentů reprezentovaných spisovou dokumentací bude zjištěno, že na tuto službu byli odkázáni očním lékařem.

Z odpovědí na výzkumnou otázku bylo zjištěno, že z celkového počtu 95 respondentů jich 68 bylo na službu odkázáno očním lékařem, což činí 72 % z celkového počtu odpovědí. Pracovní hypotéza číslo 1 byla pro cílovou populaci tedy ověřena jako platná.

Přehled zastoupení všech odpovědí pro první výzkumnou otázku je uveden v následujícím grafu.

Graf č. 1 – Zdroj informovanosti o službě



Z procentního zastoupení všech odpovědí vyplývá, že klienti jsou v největším rozsahu o možnosti využít odborné sociální poradenství ve vybraném zařízení informováni od očních lékařů. Druhou nejčastější odpovědí v této otázce byla odpověď, že se klient o službě dozvěděl jiným způsobem a díky výzkumné otázce č. 2 bylo zjištěno, že nejčastějším jiným zdrojem informací o vybrané službě je Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, která sdružuje osoby se zrakovým postižením.

Na základě výzkumné otázky č. 3 byly u respondentů, kteří službu využili, zjištěny stupně zrakového postižení. Ze znaků nalezených ve spisové dokumentaci byly získány informace o tom, že nejčastěji jsou to osoby s těžkou slabozrakostí obou očí (42 klientů) a v pořadí druhým nejzastoupenějším stupněm postižení je u respondentů praktická nevidomost (36 klientů).

Ze zjištěných dat je zřejmé, že propagace odborného sociálního poradenství u očních lékařů ze strany TyfloCentra Praha, o. p. s. pracoviště Kolín (dále jen TyfloCentrum) je účinná, oční lékaři vědí, že na službu mají odkazovat pacienty s těžkým postižením zraku a také je na tuto službu odkazují. Na druhou stranu se ukázalo, že z propagačních materiálů se o službě dozvěděli pouze 4 respondenti, což je poměrně malé množství klientů.

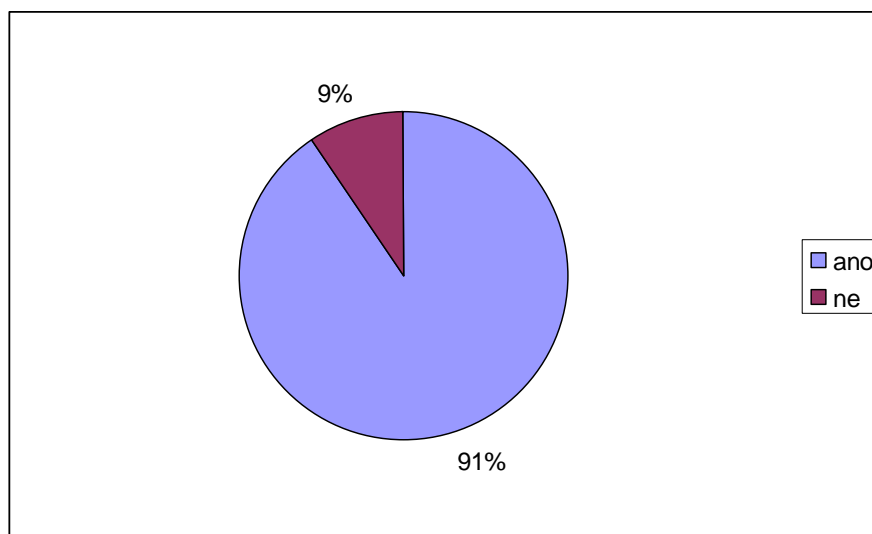
Pracovní hypotéza číslo 2: Lze přepokládat, že většina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace o kompenzačních pomůckách.

Tato hypotéza byla stanovena na základě teoretických poznatků o kompenzačních pomůckách pro osoby se zrakovým postižením a vlastní zkušenosti autorky práce s poskytováním odborného sociálního poradenství.

Ve spisové dokumentaci bylo výzkumnou otázkou č. 4 zjišťováno, zda osoba se zrakovým postižením projevila potřebu v rámci sociální služby získat informace o kompenzačních pomůckách. Platnost hypotézy bude ověřena jako platná, pokud alespoň u 51 % respondentů bude zjištěno, že v rámci odborného poradenství vyjádřili potřebu získat informace o kompenzačních pomůckách.

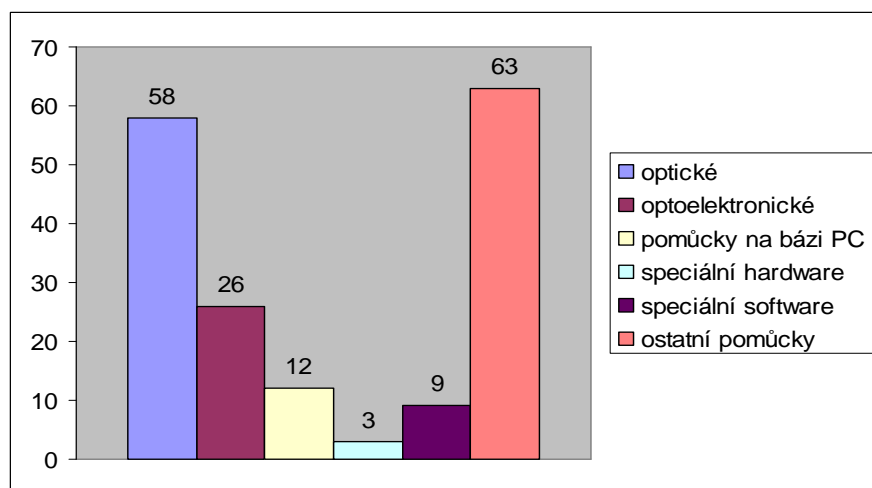
Z odpovědí na tuto výzkumnou otázku vyplývá, že z celkového počtu 95 respondentů potřebu získat informace o kompenzačních pomůckách vyjádřilo 86 osob, což činí 91 % respondentů. Platnost hypotézy byla tedy pro cílovou populaci ověřena jako platná.

Graf č. 2 – Potřeba získat informace o kompenzačních pomůckách



Informace o obsahu potřeb klientů v oblasti kompenzačních pomůcek byly zpřesněny výzkumnou otázkou č. 5, kterou bylo u respondentů zjišťováno zastoupení potřeby získat informace o jednotlivých druzích kompenzačních pomůcek (u jednotlivých respondentů mohla být označena i více, než jedna varianta). V grafu č. 3, je rozložení těchto potřeb uvedeno.

Graf č. 3 – Informace o druzích kompenzačních pomůcek



Největší zájem ze strany respondentů (63 osob) byl o informace o ostatních pomůckách a dále o pomůckách optických (58 osob). Kategorie ostatních pomůcek zahrnuje pomůcky usnadňující orientaci a samostatný pohyb, časoměrné pomůcky a pomůcky umožňující zápis nebo záznam informací.

Nejsilnější zastoupení této kategorie informací je, vzhledem k jejímu rozsahu a obsahu, logickým výstupem této výzkumné otázky.²³¹

Ze zjištěných dat plyne, že u osob se zrakovým postižením je v rámci poradenství vysoká potřeba získávat informace o kompenzačních pomůckách a to zejména v oblasti ostatních pomůcek.

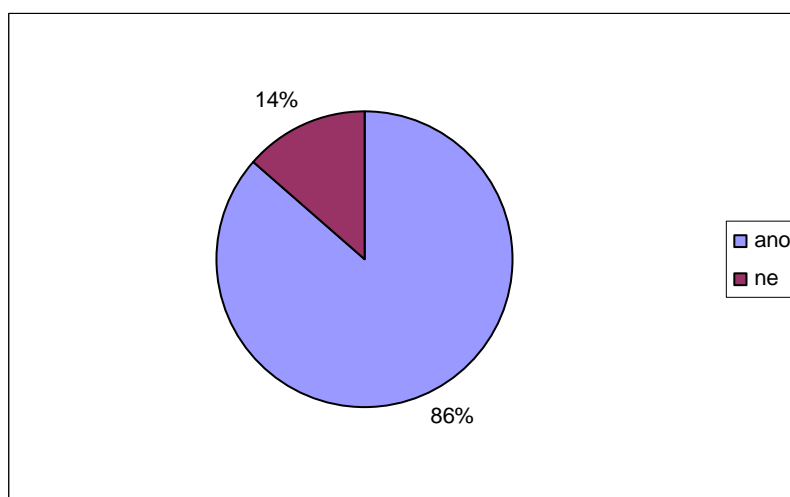
Pracovní hypotéza číslo 3: Lze předpokládat, že většina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace z oblasti sociálního zabezpečení.

Tato hypotéza byla stanovena na základě poznatků z legislativy České republiky o sociálním zabezpečení a vlastní zkušenosti autorky práce s poskytováním odborného sociálního poradenství.

Výzkumnou otázkou č. 6 bylo ve spisové dokumentaci respondentů zjišťováno, zda v průběhu odborného sociálního poradenství projeví potřebu získat informace z oblasti dávek sociálního zabezpečení. Hypotéza bude ověřena jako platná, pokud alespoň 51 % osob se zrakovým postižením tuto potřebu vyjádří.

Ze znaků ve spisech vyplývá, že 82 respondentů, což činí 86 % osob z celkového počtu 95 respondentů, jich tuto potřebu projevilo. Hypotéza byla tedy pro cílovou populaci ověřena jako platná.

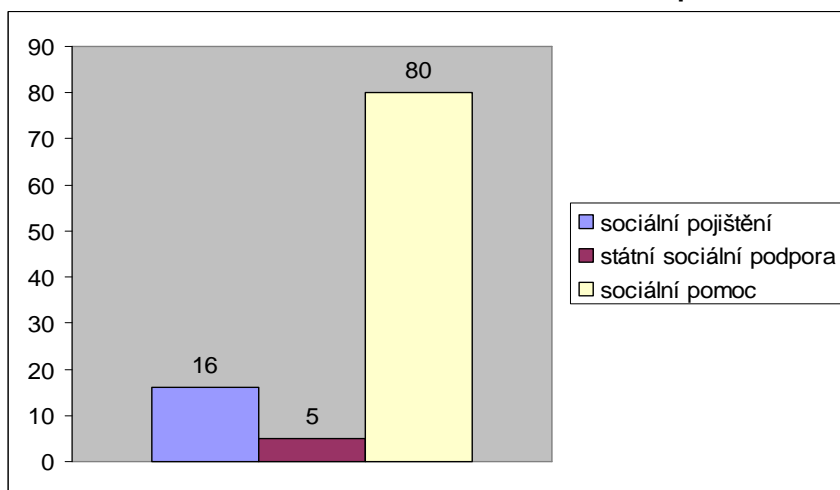
Graf č. 4 – Potřeba získat informace o sociálním zabezpečení



²³¹ Podrobný popis členění kategorie ostatních pomůcek je uveden v příloze č. 4.

Odpověďmi na výzkumnou otázku č. 7 byly získány zpřesňující údaje o sférách sociálního zabezpečení, kterých se tyto informace týkaly, přičemž u jednotlivých respondentů mohla být označena i více, než jedna varianta. Rozložení množství vyjádřených potřeb v jednotlivých sférách sociálního zabezpečení znázorňuje následující graf. Nejvyšší počet respondentů (80 osob) vyjádřil potřebu získat informace týkající se sociální pomoci.

Graf č. 5 – Informace ze sfér sociálního zabezpečení



Ze zjištěných informací vyplývá, že u respondentů je vysoká potřeba získat v rámci odborného sociálního poradenství informace z oblasti sociálního zabezpečení a největší zájem je o informace ze sféry sociální pomoci.

Pracovní hypotéza číslo 4: Lze předpokládat, že většina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace o dalších sociálních službách.

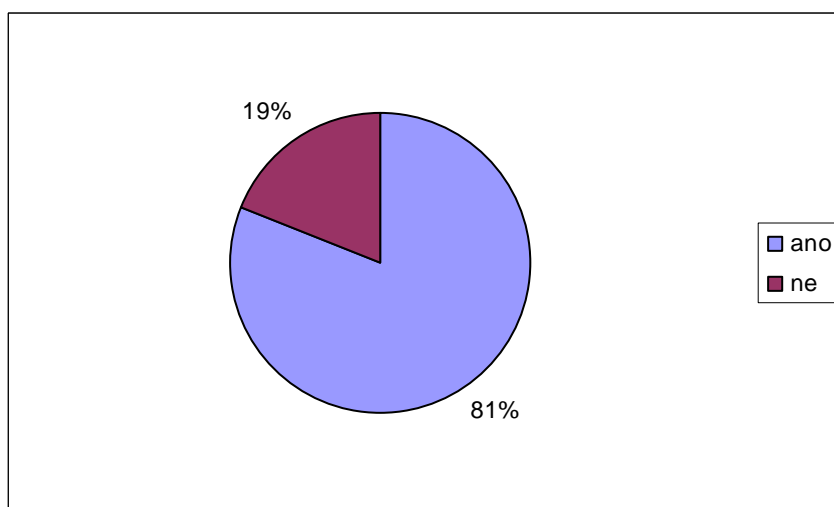
Hypotéza byla stanovena na základě poznatků z legislativy České republiky v oblasti Zákona o sociálních službách, vlastní zkušenosti autorky práce s poskytováním odborného poradenství a znalostí existující sítě sociálních služeb v České republice.

Ze spisové dokumentace bylo výzkumnou otázkou č. 8 zjišťováno, zda většina respondentů projevila potřebu získat informace o dalších sociálních službách. Pokud bude alespoň u 51 % osob zjištěno, že tuto potřebu projevily, hypotéza bude ověřena jako platná.

Z celkového počtu 95 respondentů jich 81 % (77 osob) v rámci odborného sociálního poradenství projevilo potřebu získat informace o dalších

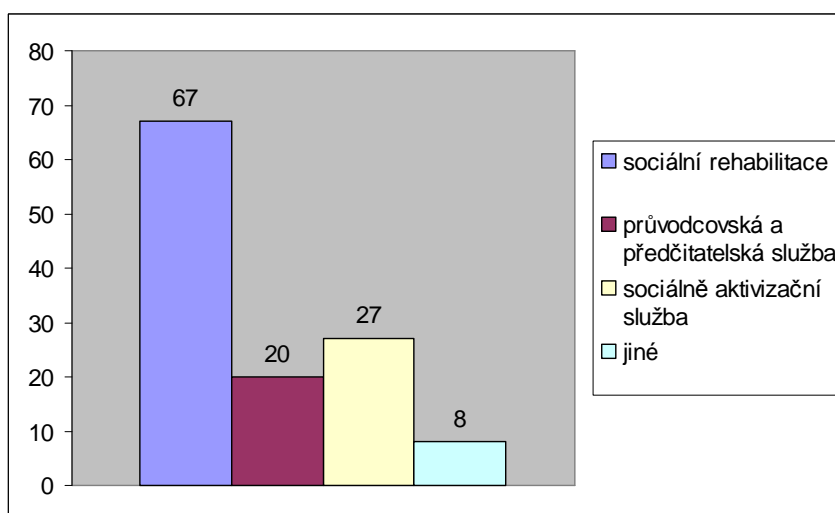
sociálních službách. Hypotéza tedy byla pro cílovou populaci ověřena jako platná.

Graf č. 6 – Potřeba získat informace o dalších sociálních službách



Z odpovědí na výzkumnou otázku č. 9 byly k předchozí výzkumné otázce zjištěny údaje, které ji doplňují o početní zastoupení různých druhů dalších služeb. Největší potřeba byla respondenty projevována v oblasti informací o službě sociální rehabilitace (67 osob).

Graf č. 7 – Informace o druzích dalších sociálních služeb



Ze zjištěných údajů vyplývá, že informace o dalších sociálních službách jsou jednou z významných oblastí potřeb, které se u osob se zrakovým postižením v odborném sociálním poradenství vyskytují a rovněž, že informace o sociální rehabilitaci jsou jedním z důležitých zdrojů naplnění potřeb v této oblasti.

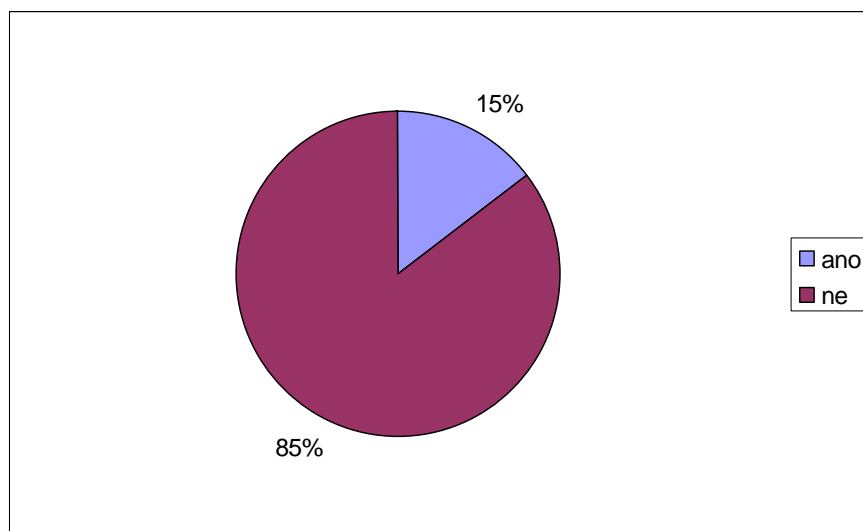
Pracovní hypotéza číslo 5: Lze předpokládat, že menšina osob se zrakovým postižením projeví potřebu získat informace z oblasti odstraňování architektonických bariér.

Hypotéza byla stanovena na základě teoretických poznatků z oblasti odstraňování architektonických bariér, znalostí legislativy České republiky a vlastní zkušenosti autorky práce s poskytováním odborného sociálního poradenství.

Z odpovědí na výzkumnou otázku č. 10 bylo zjišťováno, zda menšina respondentů vyjádřila potřebu získat v rámci poradenství informace z oblasti odstraňování architektonických bariér. Pokud bude u méně než 50 % osob tato potřeba vyjádřena, platnost hypotézy bude ověřena.

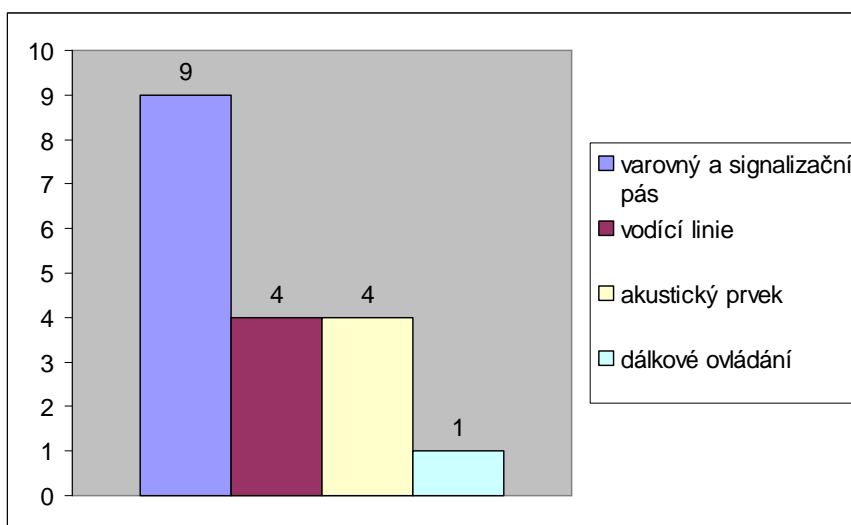
Z celkového počtu 95 respondentů jich 15 % (14 osob) projevilo potřebu získat informace z oblasti odstraňování architektonických bariér. Hypotéza tedy byla pro cílovou populaci ověřena jako platná.

Graf č. 8 – Potřeba získat informace z oblasti architektonických bariér



Výzkumná otázka č. 11 doplňuje tuto oblast o odpovědi respondentů, jež vyjádřili potřebu získat informace z oblasti architektonických bariér. U těchto respondentů bylo zjišťováno, čeho se konkrétně informace v dané oblasti týkaly. Z celkového počtu 14 respondentů se informace v největší míře týkaly varovného a signalizačního pásu (9 osob).

Graf č. 9 – Druhy informací v oblasti architektonických bariér



Ze zjištěných odpovědí vyplývá, že o informace z oblasti odstraňování architektonických bariér má určitá část respondentů zájem, proto je důležité, aby v rámci odborného sociálního poradenství bylo osobami se zrakovým postižením možno tyto informace získat.

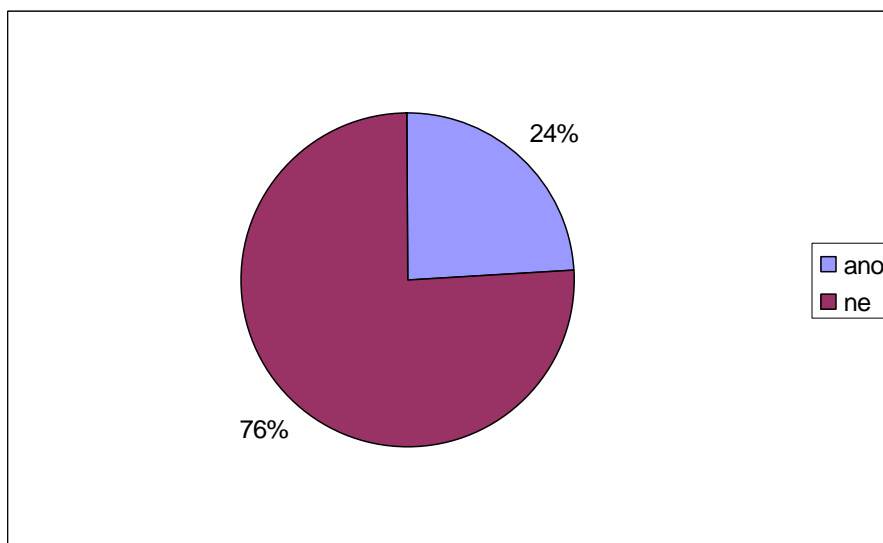
Pracovní hypotéza číslo 6: Lze předpokládat, že menšina osob se zrakovým postižením vyjádří potřebu pracovat v rámci odborného sociálního poradenství s rodinnými příslušníky.

Hypotéza byla stanovena na základě teoretických poznatků v oblasti spolupráce s rodinnými příslušníky klientů se zrakovým postižením a vlastní zkušenosti autorky práce s poskytováním odborného sociálního poradenství.

Ve spisové dokumentaci bylo výzkumnou otázkou č. 12 zjišťováno, zda byla v rámci odborného sociálního poradenství realizována spolupráce s rodinnými příslušníky respondentů. Hypotéza bude potvrzena jako platná, pokud bude u méně než 50 % osob zjištěno uskutečnění spolupráce s jejich rodinným příslušníkem v rámci odborného sociálního poradenství.

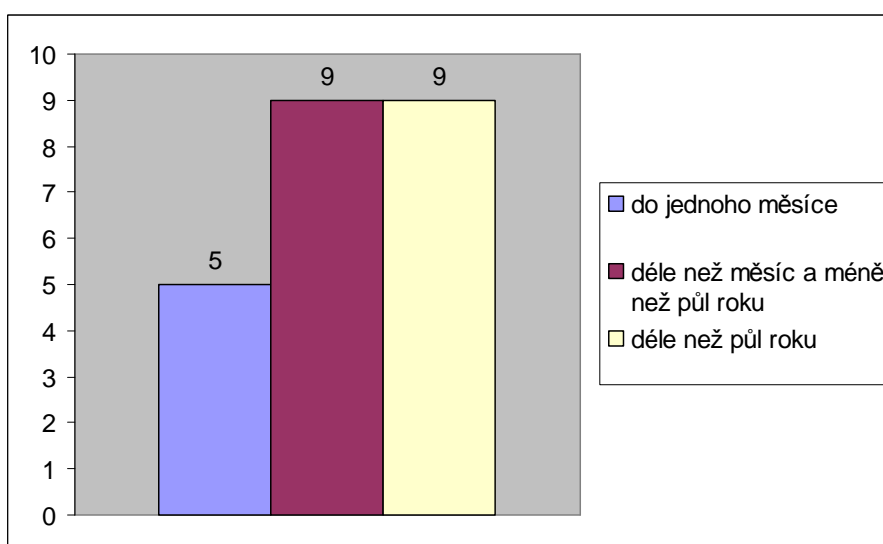
Ze znaků ve spisové dokumentaci byly získány informace, že u 24 % (23 osob) z celkového počtu 95 respondentů došlo v rámci poradenství ke spolupráci s jejich rodinnými příslušníky. Hypotéza tedy byla pro cílovou populaci ověřena jako platná.

Graf č. 10 – Spolupráce s rodinnými příslušníky



U respondentů, jejichž rodinní příslušníci v rámci odborného sociálního poradenství spolupracovali s klientem a organizací, je toto téma doplněno výzkumnou otázkou č. 13, která zjišťuje informace týkající se časového průběhu této spolupráce. U dvou druhů odpovědí bylo shodně dosaženo největšího počtu respondentů (9 osob). Spolupráce s rodinnými příslušníky v těchto případech probíhala po dobu a) delší než jeden měsíc a kratší než půl roku; b) déle než půl roku. Podrobná charakteristika zjištěných dat je uvedena v následujícím grafu.

Graf č. 11 – Časový úsek spolupráce s rodinnými příslušníky



Ze získaných podkladů vyplývá, že potřeba spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením v rámci poradenského procesu je jednou z oblastí, která se může v odborném sociálním poradenství vyskytnout. Tato spolupráce je pak ve většině případů spíše dlouhodobějšího rázu.

Pracovní hypotéza číslo 7: Lze předpokládat, že na základě vyjádřené potřeby osob zrakovým postižením jsou v rámci služby odborného sociálního poradenství v daném odborném zařízení předávány informace týkající se všech oblastí specifických potřeb.

Hypotéza byla stanovena na základě teoretických poznatků z oblastí specifických potřeb a vlastní zkušenosti autorky práce s poskytováním odborného sociálního poradenství.

Výzkumnou otázkou č. 14 bylo ze spisové dokumentace zjišťováno, zda v rámci poradenství byly odborným zařízením respondentům předávány informace, které se týkají specifických potřeb v oblasti kompenzačních pomůcek, sociálního zabezpečení, dalších sociálních služeb, odstraňování architektonických bariér nebo spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením. Hypotéza bude potvrzena, pokud bude zjištěno, že respondentům byly předávány informace týkající se všech oblastí specifických potřeb. předány.

Z celkového počtu 95 respondentů byly odborným zařízením všem 95 osobám předány informace týkající se jimi vyjádřených oblastí specifických potřeb. Hypotéza tedy byla pro cílovou populaci ověřena jako platná.

Ze zjištěných informací vyplývá, že odborné zařízení klientům se zrakovým postižením předává informace ze všech pěti oblastí specifických potřeb cílové skupiny.

Na základě dat získaných tímto výzkumem je také možno zjistit platnost stanovené hlavní hypotézy.

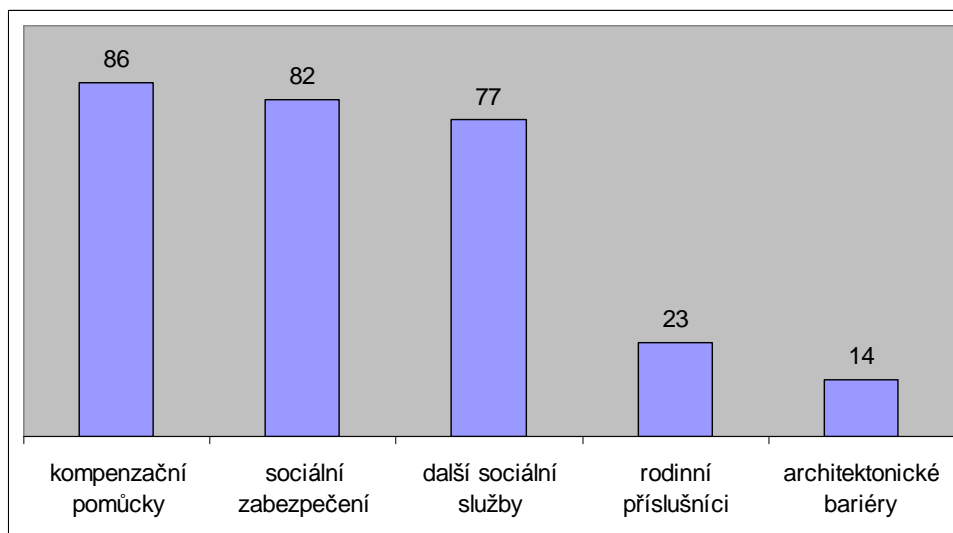
Hlavní hypotéza: Lze předpokládat, že specifické potřeby osob se zrakovým postižením jsou v rámci odborného sociálního poradenství

ve vybraném odborném zařízení rozloženy do pěti základních oblastí. Jedná se o oblast týkající se kompenzačních pomůcek, oblast sociálního zabezpečení, oblast informací o dalších sociálních službách pro osoby se zrakovým postižením, oblast odstraňování architektonických bariér a oblast spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením v rámci odborného sociálního poradenství.

Z výsledků pracovních hypotéz č. 2, 3, 4, 5 a 6, které byly v tomto výzkumu ověřeny, vyplývá, že u osob se zrakovým postižením se v rámci odborného sociálního poradenství ve vybraném zařízení vyskytují specifické potřeby v pěti základních oblastech. Tyto oblasti jsou shodné s oblastmi stanovenými hlavní hypotézou. Hlavní hypotéza byla tedy, na základě znaků hledaných ve spisové dokumentaci a následného vyhodnocení pracovních hypotéz, pro cílovou populaci ověřena jako platná.

V grafu č. 12 jsou přehledně zaznamenány jednotlivé oblasti specifických potřeb a uveden počet osob, u kterých se projevila potřeba být o dané oblasti informována. Z celkového počtu 95 respondentů, byl u respondentů největší zájem o informace z oblasti kompenzačních pomůcek (86 osob). Základních oblastí specifických potřeb je celkem pět.

Graf č. 12 – Základní oblasti specifických potřeb



Výzkumem v této bakalářské diplomové práci bylo ověřeno, že v odborném sociálním poradenství ve vybraném zařízení jsou specifické potřeby osob se zrakovým postižením rozloženy do pěti základních oblastí. Jedná

se o oblast týkající se kompenzačních pomůcek, oblast sociálního zabezpečení, oblast informací o dalších sociálních službách pro osoby se zrakovým postižením, oblast odstraňování architektonických bariér a oblast spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením.

5.5.2 Shrnutí výzkumu

Cílem tohoto výzkumu bylo charakterizovat specifické potřeby osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství. Cíle stanovené výzkumem byly v této práci splněny.

Při realizaci výzkumu se neprojevil žádný rozpor, všechny formulované hypotézy byly potvrzeny.

Pomocí výzkumu byly zjištěny a formulovány specifické potřeby osob se zrakovým postižením v odborném sociálním poradenství realizovaném ve vybraném odborném zařízení. Bylo ověřeno, že se jedná se o potřeby týkající se informací z oblasti kompenzačních pomůcek, sociálního zabezpečení, informací o dalších sociálních službách pro osoby se zrakovým postižením, odstraňování architektonických bariér a potřebu spolupracovat v průběhu poradenství s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením.

Výzkumem byla zjištěna skutečnost, že odborné zařízení v průběhu sociální služby klientům předává informace ze všech pěti základních oblastí těchto specifických potřeb. Díky jejich předávání mohou být metodou odborného sociálního poradenství u cílové skupiny specifické potřeby také naplňovány.

Praktickým výstupem provedeného výzkumu a teoretické části této bakalářské diplomové práce je vytvoření informační brožury, která je určena institucím, jež mohou uskutečňovat odborné sociální poradenství pro osoby se zrakovým postižením.

Informační brožura obsahuje podklady pro realizaci doporučovaných postupů při poskytování odborného sociálního poradenství. Kromě vybraných aspektů odborného sociálního poradenství poskytovaného osobám se zrakovým postižením zahrnuje také popis specifických potřeb

cílové skupiny, které mohou být touto metodou naplňovány. Specifické potřeby jsou v informační brožuře zaznamenány a charakterizovány na základě výzkumu provedeného v této bakalářské diplomové práci. Informační brožura je součástí přílohy č. 7 této práce.

5.6 Návrh doporučení

Na základě výsledků prováděného výzkumu je autorkou práce doporučeno pracovníkům vybrané organizace (kolínské pracoviště TyfloCentra) i nadále v oblasti propagace odborného sociálního poradenství rozvíjet spolupráci s očními lékaři, kteří jsou pro osoby se zrakovým postižením nejdůležitějším zdrojem informací o existenci této sociální služby. Dále je v této sféře organizaci autorkou navrženo v budoucnu intenzivněji pracovat na zlepšení propagace sociálních služeb prostřednictvím informačních letáků. Jedná se například o zvýšení počtu distribuovaných letáků, změnu jejich grafického zpracování, rozšíření míst, na která jsou rozmisťovány, atd. Díky této změně by se mohla zvýšit informovanost osob se zrakovým postižením prostřednictvím propagačních tiskovin, čímž by mohl být navýšen počet jedinců se zrakovým postižením, kteří službu využijí díky informacím získaným z jiného zdroje, než jsou oční lékaři.

Dalším návrhem doporučení, je zajistit u pracovníků, kteří službu odborného sociálního poradenství realizují, průběžnou aktualizaci odborných znalostí ve všech zjištěných oblastech specifických potřeb cílové skupiny. Tato odborná školení by mohla provádět např. organizace SONS, která je ve sféře školení odborných poradců pro osoby se zrakovým postižením vysoce erudovanou společností.

Díky poznatkům o potřebě informovat cílovou skupinu v oblasti dalších sociálních služeb, která byla výzkumem zjištěna, navrhuje autorka dalším institucím, které mohou pro cílovou skupinu realizovat odborné sociální poradenství, zajistit v této organizaci také poskytování služby sociální rehabilitace. Připojením sociální rehabilitace k odbornému sociálnímu poradenství by se realizované sociální služby staly komplexněji pojeté a dobře by na sebe navazovaly.

Autorka rovněž těmto institucím navrhuje používat informační brožuru,

kteřá je praktickým výstupem této bakalářské diplomové práce. Z praktického hlediska informační brožura může zmíněným organizacím pomoci správně a adresně poskytovat odborné sociální poradenství určené cílové skupině.

V neposlední řadě autorka pracovníkům poskytujícím odborné sociální poradenství osobám se zrakovým postižením doporučuje pečlivě naslouchat těmto osobám a soustředit se na klientovo sdělování jednotlivých oblastí specifických potřeb.

Další prováděný výzkum by se, dle autorky této práce, mohl zaměřit na zkoumání následného vývoje sociální situace jedince, který využil služby odborného sociálního poradenství. Cílem výzkumu by mohla být komparativní studie role, kterou odborné sociální poradenství mohlo na život osoby se zrakovým postižením sehrát po naplnění potřeb touto metodou. Srovnávána by byla skupina osob se zrakovým postižením, jejíž členové odborné sociální poradenství využili, s podobnou skupinou respondentů se zrakovým postižením, kteří tuto službu nevyužili.

ZÁVĚR

Tato bakalářská diplomová práce se zabývala odborným sociálním poradenstvím pro osoby se zrakovým postižením, které je jednou z významných oblastí života se zrakovým postižením, jenž ovlivňuje možnost zmírnění či odstranění problémů způsobených narušeným zrakovým vnímáním.

Cílem bakalářské diplomové práce bylo popsat vybrané aspekty odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením v rámci vybrané instituce poskytující tuto sociální službu. Dílčím cílem práce bylo formulovat charakteristiky specifických potřeb osob se zrakovým postižením, jenž je možno naplňovat právě pomocí metody odborného sociálního poradenství. Oba cíle byly prostřednictvím teoretické a praktické části bakalářské diplomové práce naplněny.

V teoretické části bakalářské práce byly v prvních třech tematických okruzích definovány základní pojmy související s cílovou skupinou, popsáno odborné sociální poradenství spolu s vybranými aspekty této služby pro osoby se zrakovým postižením a charakterizovány potřeby, které mohou být u cílové skupiny touto metodou naplňovány. V posledním, čtvrtém, tematickém okruhu byly popsány vybrané instituce, které mohou poskytovat službu odborného sociálního poradenství, podrobněji pak zařízení, ve kterém byl prováděn výzkum určený pro tuto bakalářskou diplomovou práci. V celé teoretické části byl kladen důraz na odbornost textu a uváděny četné příklady z praxe autorky této bakalářské diplomové práce.

V praktické části byl realizován výzkum, jehož předmětem byly specifické potřeby osob se zrakovým postižením v oblasti odborného sociálního poradenství. V rámci naplnění cíle výzkumu byla provedena charakteristika specifických potřeb cílové skupiny v odborném sociálním poradenství a byla ověřena platnost hypotézy formulující pět základních oblastí těchto potřeb. Jedná se o oblast informací o kompenzačních pomůckách, sociálním zabezpečení, dalších sociálních službách, odstraňování architektonických bariér a oblast spolupráce s rodinnými příslušníky osob

se zrakovým postižením.

Praktickým přínosem této bakalářské diplomové práce bylo vytvoření informační brožury, která obsahuje podklady pro doporučované postupy při poskytování odborného sociálního poradenství osobám se zrakovým postižením. Brožura zahrnuje vybrané aspekty odborného sociálního poradenství pro cílovou skupinu a informace o oblastech specifických potřeb v odborném sociálním poradenství pro osoby se zrakovým postižením. Informační brožura může být používána jako manuál pro realizaci odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením v dalších institucích, které mohou tuto sociální službu uskutečňovat.

V návaznosti na tuto bakalářskou diplomovou práci plánuje její autorka předání informační brožury vybraným institucím, které mohou odborné sociální poradenství osobám se zrakovým postižením poskytovat.

Všechny cíle, které byly pro tuto bakalářskou diplomovou práci stanoveny, byly naplněny a návrhy doporučení, které vznikly v rámci této práce, popisovanou problematiku koncepčně doplňují tak, aby práce i její přílohy mohly být užitečným podkladem pro realizaci poskytování odborného sociálního poradenství osobám se zrakovým postižením.

Seznam použité literatury a zdrojů

Seznam literatury

BUBENÍČKOVÁ, H. Význam informačních a komunikačních technologií v edukačním a rehabilitačním procesu. In Jesenský, J. (ed.) *Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. 310 s. ISBN 80-7041-041-8.

ČÁLEK, O. *Jak pomoci při oslabení nebo ztrátě zraku?* Vyd. neuvedeno. Praha: Novinář, 1987. 29 s. ISBN neuvedeno.

ČÁLEK, O., CERHA, J., HOLUBÁŘ, Z. *Vývoj osobnosti těžce zrakově postižených*. Vyd. neuvedeno. Praha: Achát, 1992. 246 s. ISBN neuvedeno.

DUDR, V. Problémy v oblasti úprav prostředí pro samostatný a bezpečný pohyb slabozrakých a nevidomých lidí. In Jesenský, J. (ed.) *Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. 310 s. ISBN 80-7041-041-8.

DYCK, H. *Ne tak, ale tak*. 3. vyd. Praha: Tyfloservis, 2004. 33 s. ISBN 80-239-3969-6.

FRANCOVÁ, P. *Za zeptání nic nedáte aneb jak vidím svět, když nevidím*. 2. vyd. Praha: Okamžik, 2006. 18 s. ISBN 80-86932-11-7.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

HUTAŘ, J. *Sociální služby a pomoc v hmotné nouzi*. 1. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2007. 137 s. ISBN 978-80-903640-4-2.

JESENSKÝ, J. *Tyflologické minimum a základy komplexního zabezpečení zrakově postižených*. 1. vyd. Praha: Horizont, 1988. 208 s. ISBN neuvedeno.

JESENSKÝ, J. *Základy komprehenzivní tyflopédie – II.díl*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003. 103 s. ISBN 80-7041-555-X.

KAVALÍROVÁ, K. *Nevidomý ve vaší firmě*. 1. vyd. Praha: Okamžik, 2012. 52 s. ISBN 978-80-86932-29-3.

KEBLOVÁ, A. *Integrované vzdělávání dětí se zrakovým postižením*. 1. vyd. Praha: Septima, 1996. 100 s. ISBN 80-85801-65-5.

KEBLOVÁ, A. *Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené žáky základní školy*. 1. vyd. Praha: Septima, 1995. 20 s. ISBN 80-85801-62-0.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej-naslouchám*. 1. vyd. Praha: Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-X.

KVĚTOŇOVÁ–ŠVECOVÁ, L. *Oftalmopedie*. 2. dopl. vyd. Brno: Paido, 2000. 70 s. ISBN 80-85931-84-2.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATYSKOVÁ, K. *Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením*. 1. vyd. Praha: Okamžik, 2009. 60 s. ISBN 978-80-86932-24-8.

MICHÁLEK, M., VOJTÍŠEK P., VONDRÁČKOVÁ J. *Váš nevidomý pacient*. 1. vyd. Praha: Okamžik, 2010. 59 s. ISBN 978-80-86932-26-2.

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-197-5.

PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 1. vyd. Brno: Paido, 1998. 234 s. ISBN 80-85931-65-6.

PITROVÁ, Š. a kolektiv. *Chraňte svůj zrak*. Vyd. nevedeno. Praha: Grada Avicenum, 1993. 120 s. ISBN 80-7169-037-6.

RŮŽIČKOVÁ, K., *Vybrané kapitoly z rehabilitace osob se zdravotním postižením*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. 72 s. ISBN 80-7041-139-2.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd., dotisk. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.

SCHINDLEROVÁ, O. *Na ruce si nevidím*. Vyd. neuvedeno. Praha: Okamžik, 2007. 230 s. ISBN 978-80-86932-10-9.

SLOWÍK, J. *Speciální pedagogika*. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. 160 s. ISBN 978-80-247-1733-3.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd., dotisk. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, M., HADJ-MOUSSOVÁ, Z., ŠTĚCH, S. *Psychologie handicapu*. 2. vyd. dotisk. Praha: Karolinum, 2001. 230 s. ISBN 80-7184-929-4.

Seznam internetových zdrojů

Okamžik. *Home*. [online] © 2010 [vid. 15. 8. 2012] dostupné z <http://www.okamzik.cz/main/okamzik/index.html>.

Okamžik. *Poradenství*. [online] © 2010 [vid. 15. 8. 2012] dostupné z http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Poradenstvi/poslani_zasady_okruh.html.

Sagitta. *Lupy* [online] © 2010 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sagitta-brno.cz/337-lupy>.

SONS ČR. *Členění kompenzačních pomůcek pro zrakově postižené* [online] © 2002 – 2012 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/pomucky.php>.

SONS ČR. *Klasifikace zrakového postižení podle WHO* [online] © 2002 – 2012 [vid. 21. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/klasifikace.php>.

SONS ČR. *Nabídka pomůcek pro zrakově postižené* [online]. © 2002 – 2012 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/ost-pom.php>.

SONS ČR. *Optické pomůcky* [online] © 2002 – 2012 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/opt-pom.php>.

SONS ČR. *Ostatní pomůcky* [online]. © 2002 – 2012 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/ost-pom.php>.

SONS ČR. *Pomůcky na bázi PC* [online] © 2002 – 2012 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/pc-pom.php>.

SONS ČR. *Speciální hardware* [online] © 2002 – 2012 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/sp-hw.php>.

SONS ČR. *Středisko odborného sociálně právního poradenství pro osoby se zrakovým postižením*. [online]. © 2010 [vid. 15. 8. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/pravni/index.php>.

TyfloCentrum Praha, o. p. s. *Naše služby*. [online] © 2010 [vid. 15. 8. 2012] dostupné z <http://praha.tyflocentrum.cz/o-organizaci/>.

TyfloCentrum Praha, o. p. s. *O organizaci*. [online] © 2010 [vid. 15. 8. 2012] dostupné z <http://praha.tyflocentrum.cz/o-organizaci/>.

Tyfloservis. *Předsudky o nevidomých a slabozrakých*. [online] © 2007 [vid. 31. 7. 2012] dostupné z <http://www.tyfloservis.cz/doc/predsudky-o-nevidomych-a-slabozrakych.pdf>.

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. *MKN – 10 Tabeleární seznam, aktualizovaná druhá verze k 1. 1. 2012* [online] © 2010 – 2012 [vid. 21. 5. 2012] dostupné z <http://www.uzis.cz/publikace/mezinarodni-statisticka-klasifikace-nemoci-pridruzenych-zdravotnich-problemu-mkn-10-dil-tabelarni-ca>.

Seznam právních norem

Příloha k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 115, s. 3993-3994.

Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 129, s. 6621-6647.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 131, s. 4887.

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 115, s. 3970-3988.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 146, s. 5472-5474.

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 161, s. 6297-6300.

Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 61, s. 2569.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 144, s. 5378.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 146, s. 5476-5477.

Seznam grafů

Graf č. 1 – Zdroj informovanosti o službě	s. 73
Graf č. 2 – Potřeba získat informace o kompenzačních pomůckách	s. 75
Graf č. 3 – Informace o druzích kompenzačních pomůcek	s. 75
Graf č. 4 – Potřeba získat informace o sociálním zabezpečení	s. 76
Graf č. 5 – Informace ze sfér sociálního zabezpečení	s. 77
Graf č. 6 – Potřeba získat informace o dalších sociálních službách	s. 78
Graf č. 7 – Informace o druzích sociálních služeb	s. 78
Graf č. 8 – Potřeba získat informace z oblasti architektonických bariér	s. 79
Graf č. 9 – Druhy informací z oblasti architektonických bariér	s. 80
Graf č. 10 – Spolupráce s rodinnými příslušníky	s. 81
Graf č. 11 – Časový úsek spolupráce s rodinným příslušníky	s. 81
Graf č. 12 – Pět oblastí specifických potřeb	s. 83

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Znaký rozboru spisové dokumentace	s. I
Příloha č. 2 - Výňatek ze Zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů	s. IV
Příloha č. 3 – Kompenzační pomůcky	s. X
Příloha č. 4 – Desatero pro styk s nevidomými	s. XIII
Příloha č. 5 – Předsudky o nevidomých a slabozrakých lidech	s. XV
Příloha č. 6 – Schematické zobrazení fází poradenského procesu	s. XVI
Příloha č. 7 – Informační brožura	s. XVII

Příloha č. 1:

Znaky rozboru spisové dokumentace

1. Osoba se zrakovým postižením, která využila odborné sociální poradenství, se o službě dozvěděla:

- a) od odborného lékaře – odkázáním na službu,
- b) z propagačních materiálů odborného zařízení,
- c) informace o službě získala jiným způsobem.

2. Pokud osoba se zrakovým postižením informace o službě získala jiným způsobem, uveďte jakým:

3. Jakým stupněm zrakového postižení je osoba, která využila odborného sociálního poradenství klasifikována?

- a) úplná nevidomost obou očí,
- b) praktická nevidomost obou očí,
- c) těžká slabozrakost obou očí,
- d) ztráta jednoho oka nebo ztráta visu jednoho oka se závažnější poruchou zrakových funkcí na druhém oku.

4. Projevila osoba se zrakovým postižením potřebu získat v rámci odborného sociálního poradenství informace o kompenzačních pomůckách?

- a) ano,
- b) ne.

5. Pokud osoba se zrakovým postižením projevila potřebu získat informace o kompenzačních pomůckách, jednalo se o pomůcky: (možno označit i více, než jednu variantu)

- a) optické,
- b) optoelektronické,
- c) pomůcky na bázi PC,
- d) speciální hardware,
- e) speciální software,
- f) ostatní pomůcky.

6. Projevila osoba se zrakovým postižením potřebu získat v rámci odborného sociálního poradenství informace z oblasti dávek sociálního zabezpečení?

- a) ano,
- b) ne.

7. Pokud ano, týkaly se informace: (možno označit i více, než jednu variantu)

- a) sociálního pojištění,
- b) státní sociální podpory,
- c) sociální pomoci.

8. Projevila osoba se zrakovým postižením potřebu získat v rámci odborného sociálního poradenství informace o dalších sociálních službách?

- a) ano,
- b) ne.

9. Pokud ano, týkaly se tyto informace:

- a) sociální rehabilitace,
- b) průvodcovské a předčitatelské služby,
- c) sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- d) jiné, uveďte druh služby:

10. Projevila osoba se zrakovým postižením potřebu získat v rámci odborného sociálního poradenství informace z oblasti odstraňování architektonických bariér?

- a) ano,
- b) ne.

11. Pokud ano, týkaly se tyto informace - doplňte:

12. Byla v rámci odborného sociálního poradenství realizována spolupráce s rodinnými příslušníky osoby se zrakovým postižením?

- a) ano
- b) ne

13. Pokud ano, spolupráce probíhala v časovém úseku:

- a) do jednoho měsíce,
- b) déle než měsíc a méně než půl roku,
- c) déle než půl roku.

14. Byly osobě se zrakovým postižením v rámci odborného sociálního poradenství poskytovaném v daném odborném zařízení předány informace týkající se všech oblastí vyjádřených specifických potřeb?

a) ano

b) ne

Příloha č. 2:

Výňatek ze Zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů:²³²

- ČÁST PRVNÍ: DÁVKY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

HLAVA I

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

§ 1 Předmět úpravy

Tento zákon upravuje poskytování peněžitých dávek osobám se zdravotním postižením určených ke zmírnění sociálních důsledků jejich zdravotního postižení a k podpoře jejich sociálního začleňování a průkaz osoby se zdravotním postižením.

§ 2 Druhy dávek

Osobám se zdravotním postižením se poskytují tyto dávky: a) příspěvek na mobilitu, b) příspěvek na zvláštní pomůcku.

§ 5 Příslušnost k rozhodování

(1) O dávkách a o průkazu osoby se zdravotním postižením podle tohoto zákona rozhoduje Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu.

(2) O odvolání proti rozhodnutí podle odstavce 1 rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí.

HLAVA II

PŘÍSPĚVEK NA MOBILITU

§ 6 Nárok na příspěvek na mobilitu

(1) Nárok na příspěvek na mobilitu má osoba starší 1 roku, která není schopna zvládat základní životní potřeby v oblasti mobility nebo orientace, opakovaně se v kalendářním měsíci dopravuje nebo je dopravována a nejsou jí poskytovány pobytové sociální služby podle zákona o sociálních službách v domově pro osoby se zdravotním postižením, v domově pro seniory, v domově se zvláštním režimem nebo ve zdravotnickém zařízení ústavní péče.

²³² Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů.

(2) Podmínky nároku na příspěvek na mobilitu podle odstavce 1, s výjimkou podmínky opakovaného dopravování, musí být splněny po celý kalendářní měsíc.

§ 7 Výše příspěvku na mobilitu

Výše příspěvku na mobilitu činí za kalendářní měsíc 400 Kč.

§ 8 Posuzování zdravotního stavu

(1) Schopnost osoby zvládat základní životní potřeby v oblasti mobility nebo orientace se pro nárok na příspěvek na mobilitu posuzuje podle zákona o sociálních službách stejným způsobem jako pro účely příspěvku na péči.

HLAVA III

PŘÍSPĚVEK NA ZVLÁŠTNÍ POMŮCKU

§ 9 Podmínky nároku na příspěvek na zvláštní pomůcku

(1) Nárok na příspěvek na zvláštní pomůcku má osoba, která má těžkou vadu nosného nebo pohybového ústrojí nebo těžké sluchové postižení anebo těžké zrakové postižení charakteru dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, a její zdravotní stav nevylučuje přiznání tohoto příspěvku.

(5) Podmínkou pro poskytnutí příspěvku na zvláštní pomůcku dále je, že

- a) osoba je starší: 1) 3 let, je-li tento příspěvek poskytován na pořízení motorového vozidla nebo na úpravu bytu, 2) 15 let, je-li tento příspěvek poskytován na pořízení vodícího psa, nebo 3) 1 roku v ostatních případech,
- b) zvláštní pomůcka umožní osobě sebeobsluhu nebo ji potřebuje k realizaci pracovního uplatnění, k přípravě na budoucí povolání, k získávání informací, vzdělávání anebo ke styku s okolím; přitom se přihlíží i k dalším pomůckám, zdravotnickým prostředkům, úpravám a předmětům, které osoba využívá,
- c) osoba může zvláštní pomůcku využívat nebo může zvláštní pomůcku využívat ve svém sociálním prostředí.

(7) Příspěvek na zvláštní pomůcku nelze poskytnout, jestliže zvláštní pomůcka je zdravotnickým prostředkem, který je plně hrazen z veřejného zdravotního pojištění anebo je osobě zapůjčen příslušnou zdravotní pojišťovnou.

(8) Příspěvek na zvláštní pomůcku nelze poskytnout, jestliže zvláštní pomůcka je zdravotnickým prostředkem, který je částečně hrazen

z veřejného zdravotního pojištění.

(11) Příspěvek na zvláštní pomůcku, který je poskytován na pořízení vodícího psa, se poskytne jen na pořízení psa, který byl vycvičen a předán právnickou nebo fyzickou osobou, která je členem mezinárodní organizace sdružující výcvikové školy. Podmínka členství v mezinárodní organizaci sdružující výcvikové školy se považuje za splněnou, i pokud není právnická nebo fyzická osoba jejím členem, avšak podala přihlášku za člena, nejdéle však po dobu 2 let ode dne podání této přihlášky. Prováděcí právní předpis stanoví dovednosti vodícího psa, které musí splňovat.

§ 10 Stanovení výše příspěvku na zvláštní pomůcku

(1) Na pořízení zvláštní pomůcky, jejíž cena je nižší než 24 000 Kč, se příspěvek na zvláštní pomůcku poskytne v případě, je-li příjem osoby a příjem osob s ní společně posuzovaných nižší, než osminásobek životního minima jednotlivce nebo životního minima společně posuzovaných osob podle zákona o životním a existenčním minimu. Z důvodů hodných zvláštního zřetele, zejména žádá-li osoba opakovaně o příspěvek na různé zvláštní pomůcky, jejichž cena je nižší než 24 000 Kč, lze tento příspěvek poskytnout, i když příjem osoby a příjem osob s ní společně posuzovaných přesahuje částku životního minima podle věty první.

(2) Výše příspěvku na zvláštní pomůcku podle odstavce 1 se stanoví tak, aby spoluúčast osoby činila 10 % z předpokládané nebo již zaplacené ceny zvláštní pomůcky, nejméně však 1 000 Kč.

(3) Výše příspěvku na pořízení zvláštní pomůcky, jejíž cena je vyšší než 24 000 Kč, se stanoví tak, aby spoluúčast osoby činila 10 % z předpokládané nebo již zaplacené ceny zvláštní pomůcky. Maximální výše příspěvku na zvláštní pomůcku činí 350 000 Kč.

(4) Jestliže osoba nemá dostatek finančních prostředků ke spoluúčasti podle odstavce 3, krajská pobočka Úřadu práce s přihlédnutím k míře využívání zvláštní pomůcky, k příjmu osoby a příjmu osob s ní společně posuzovaných podle zákona o životním a existenčním minimu a k celkovým sociálním a majetkovým poměrům určí nižší výši spoluúčasti, minimálně však 1 000 Kč. Celkové sociální a majetkové poměry se pro tento účel posuzují podle zákona o pomoci v hmotné nouzi.

HLAVA IV

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Díl 1

Nárok na dávku a na její výplatu

§ 14

(2) Nárok na výplatu dávky vzniká splněním podmínek stanovených tímto zákonem pro vznik nároku na dávku a podáním žádosti o přiznání dávky.

(3) Příspěvek na mobilitu může být přiznán a vyplácen nejdříve od počátku kalendářního měsíce, ve kterém bylo zahájeno řízení o přiznání příspěvku na mobilitu. Příspěvek na zvláštní pomůcku lze poskytnout též na zvláštní pomůcku, která byla zakoupena v průběhu 12 kalendářních měsíců předcházejících dni zahájení řízení o poskytnutí příspěvku na zvláštní pomůcku podle tohoto zákona.

Díl 2

Výplata dávek

§ 19 Způsob výplaty dávek

(3) Dávky se vyplácejí v české měně prostřednictvím karty sociálních systémů, a to převodem na platební účet určený příjemcem dávky nebo v hotovosti anebo využitím platební funkce karty sociálních systémů, a to podle rozhodnutí žadatele o dávku. Způsob výplaty určuje příjemce dávky.

HLAVA V

PRŮKAZ OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

§ 34

(1) Osobám, kterým byl podle zákona o sociálních službách přiznán příspěvek na péči, a osobám, kterým byl přiznán příspěvek na mobilitu nebo příspěvek na zvláštní pomůcku, vydává krajská pobočka Úřadu práce podle jiného právního předpisu kartu sociálních systémů, která současně v zákonem stanovených případech slouží jako průkaz osoby s těžkým zdravotním postižením (průkaz TP) nebo průkaz osoby se zvlášť těžkým zdravotním postižením (průkaz ZTP) anebo průkaz osoby se zvlášť těžkým zdravotním postižením s potřebou průvodce (průkaz ZTP/P).

(2) Průkaz osoby se zdravotním postižením uvedený v odstavci 1 náleží též osobě starší 1 roku, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat základní životní potřeby v oblasti mobility nebo

orientace nebo je uznána závislou na pomoci jiné osoby podle zákona o sociálních službách.

(3) Průkaz TP náleží osobám, které jsou podle zákona o sociálních službách považovány pro účely příspěvku na péči za osoby závislé na pomoci jiné osoby ve stupni I (lehká závislost).

(4) Průkaz ZTP náleží osobám, které jsou podle zákona o sociálních službách považovány pro účely příspěvku na péči za osoby závislé na pomoci jiné osoby ve stupni II (středně těžká závislost), a osobám starším 18 let, které nejsou schopny zvládat základní životní potřeby v oblasti mobility nebo orientace z důvodu úplné nebo praktické hluchoty.

(5) Průkaz ZTP/P náleží osobám, které jsou podle zákona o sociálních službách považovány pro účely příspěvku na péči za osoby závislé na pomoci jiné osoby ve stupni III (těžká závislost) nebo stupni IV (úplná závislost), a osobám, u kterých bylo pro účely příspěvku na mobilitu zjištěno, že nejsou schopny zvládat základní životní potřeby v oblasti mobility nebo orientace, s výjimkou osob uvedených v odstavci 4.

§ 36

(1) Osoba, která je držitelem průkazu TP, má nárok na a) vyhrazené místo k sedění ve veřejných dopravních prostředcích pro pravidelnou hromadnou dopravu osob, s výjimkou dopravních prostředků, v nichž je místo k sedění vázáno na zakoupení místenky, b) přednost při osobním projednávání své záležitosti, vyžaduje-li toto jednání delší čekání, zejména stání; za osobní projednávání záležitostí se nepovažuje nákup v obchodech ani obstarávání placených služeb ani ošetření a vyšetření ve zdravotnických zařízeních.

(2) Osoba, která je držitelem průkazu ZTP, má nárok na a) výhody uvedené v odstavci 1, b) bezplatnou dopravu pravidelnými spoji místní veřejné hromadné dopravy osob (tramvajemi, trolejbusy, autobusy, metrem), c) slevu 75 % jízdného ve druhé vozové třídě osobního vlaku a rychlíku ve vnitrostátní přepravě a slevu 75 % v pravidelných vnitrostátních spojích autobusové dopravy.

(3) Osoba, která je držitelem průkazu ZTP/P, má nárok na a) výhody uvedené v odstavcích 1 a 2, b) bezplatnou dopravu průvodce veřejnými hromadnými dopravními prostředky v pravidelné vnitrostátní osobní hromadné dopravě, c) bezplatnou dopravu vodícího psa, je-li úplně nebo prakticky nevidomá, pokud ji nedoprovází průvodce.

(4) Osobě, která je držitelem průkazu ZTP nebo průkazu ZTP/P, a průvodci držitele průkazu ZTP/P, může být poskytnuta sleva ze vstupného na divadelní a filmová představení, koncerty a jiné kulturní a sportovní akce.

(5) Další nároky osob, které jsou držiteli průkazu TP, ZTP nebo ZTP/P, upravují jiné právní předpisy.

Příloha č. 3:

Kompenzační pomůcky

Bližší charakteristika kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením, dle klasifikace Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR a možnosti jejich opatření:

Optické pomůcky

Optické pomůcky jsou často prvními kompenzačními pomůckami, které jedinec využije, pokud mu již nestačí dioptrické brýle.²³³ Tyto pomůcky většinou využívají osoby s nižším stupněm postižení zraku, které jsou schopny dostatečné zrakové práce.²³⁴ Základním principem optických pomůcek je zvětšení obrazu. Práce s optickými pomůckami vyžaduje nácvik a některé jsou náročné i na koordinaci jemné motoriky.²³⁵

Optoelektronické pomůcky

Kamerové lupy, které jsou optoelektronickými pomůckami, slouží pro práci s textem, některé umožňují i prohlížení obrázků či provádění drobných ručních prací. Textové předlohy zobrazují v černobílém i barevném provedení, dokáží také text upravit do dvoubarevného režimu (např. zelený text na černém pozadí).²³⁶

Existují dva základní druhy kamerových lup. Jedná se o kamerové lupy stolní a přenosné.²³⁷ Stolní lupy mívají více funkcí a jsou schopny text zvětšit až 50krát.²³⁸ Přenosné lupy je možno využívat např. při potřebě zvětšení textu v terénu (v obchodě, na cestách, atd.).²³⁹

Pomůcky na bázi PC

Pomůckami na bázi PC jsou počítače se speciální úpravou pro osoby se zrakovým postižením a další přídatné pomůcky.²⁴⁰

²³³ Optické pomůcky [online].

²³⁴ Matysková 2009, s. 10.

²³⁵ Matysková 2009, s. 10 – 11.

²³⁶ Matysková 2009, s. 11.

²³⁷ Matysková 2009, s. 11.

²³⁸ Keblová 1995, s. 16.

²³⁹ Matysková 2009, s. 11.

²⁴⁰ Pomůcky na bázi PC [online].

Počítačová sestava, která se také nazývá digitální čtecí zařízení, obsahuje počítač, klávesnici, myš, reproduktory, příp. skener. Součástí pomůcky je standardní softwarové vybavení a specializované programy usnadňující osobám se zrakovým postižením obsluhu počítače, zpracování a čtení textů. Softwarové vybavení umožňuje zvětšovat a ozvučovat pracovní plochu počítače (tyto funkce lze používat odděleně či je kombinovat).²⁴¹

Mezi přídatné pomůcky patří braillový řádek a běžná nebo braillová tiskárna.²⁴²

Speciální hardware

Speciálním hardwarem je elektronický zápisník a braillový řádek, který je také nazýván jako hmatový zobrazovač nebo terminál. Braillový řádek se připojuje k počítači a jeho prostřednictvím se osobě se zrakovým postižením převádí textové informace z obrazovky do Braillova písma a zobrazují se na tomto speciálním terminálu.²⁴³

Speciální software

Speciální programové vybavení je základním kamenem zpřístupnění práce s počítačem pro osoby se zrakovým postižením. Vhodně vybraný software a správné zaškolení jsou rozhodujícími faktory, které ovlivní, spokojenost uživatele s počítačem se speciálním vybavením.²⁴⁴

Ostatní pomůcky

Kompenzační pomůcky, které patří do skupiny ostatních pomůcek, jsou různorodé a je jich velké množství. Jednotlivé kategorie obsahují tyto konkrétní kompenzační pomůcky²⁴⁵:

1. Pomůcky usnadňující orientaci a samostatný pohyb - bílé hole, akustické systémy pro snadnou orientaci, atd.
2. Časoměrné pomůcky, indikátory a měřicí přístroje s hlasovým výstupem - hodinky pro slabozraké, hmatové hodinky, budíky, hodinky

²⁴¹ Matysková 2009, s. 11.

²⁴² Pomůcky na bázi PC [online].

²⁴³ Speciální hardware [online].

²⁴⁴ Speciální software [online].

²⁴⁵ Ostatní pomůcky [online].

s hlasovým výstupem, indikátor barev, světla, hladiny, teploměr, tlakoměr, váha, metr s hlasovým výstupem, atd.²⁴⁶

3. Pomůcky umožňující zápis nebo záznam informací - Pichtovy psací stroje, magnetofony a diktafony, atd.

²⁴⁶ Nabídka pomůcek pro zrakově postižené [online].
XIII

Příloha č. 4:

DESATERO PRO STYK S NEVIDOMÝMI, výňatek z přílohy knihy Aleny Keblové, Integrované vzdělávání dětí se zrakovým postižením²⁴⁷:

1. Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný.
2. Při setkání s nevidomým se chovejte přirozeně a nenuceně. Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem taktním a nenápadným.
3. Vyvarujte se projevům soucitu – o to dnešní nevidomý nestojí. Nepřipusťte však ani podceňující nebo snižující výroky, tyto osoby mají právo na stejnou úctu a uznání jako vidomí.
4. Nevidomého, kterého znáte, pozdravte vždy jako první, i když je mladší než vy, ke svému pozdravu připojte i jeho jméno, aby věděl, že pozdrav patří jemu.
5. Když vstoupíte do místnosti, kde je nevidomý, dejte se zřetelně poznat, když vás nevidomý nepozná podle hlasu, připojte svoje jméno.
6. Nepříjemně na nevidomého působí, když projednáváte jeho záležitosti s průvodcem, nikoli přímo s ním. Průvodce nevidomého pouze doprovází, nikoliv zastupuje.
7. Když se nevidomý octne na ulici, nádraží, atd. v orientačních těžkostech, zeptejte se ho, zda mu můžete pomoci. Hluk, déšť i sníh zhoršují jeho orientaci v prostoru. Při této pomoci stačí nabídnout nevidomému, aby se lehce zavěsil do vaší paže, takto může snadno sledovat směr vašeho pohybu.
8. Při nástupu do dopravních prostředků netlačte nevidomého nikdy před sebou, sami jděte vždy první. Nevtlačujte jej na sedadlo, stačí, když položíte jeho ruku na opěradlo. Při vstupu do auta položte jeho ruku na horní rám dveří.

²⁴⁷ Keblová 1996, s. 100.

9. Vstoupí-li nevidomý sám do restaurace, přivítá pomoc při vyhledávání věšáku a volného místa u stolu. S jídlem si poradí sám, stačí, když mu povíte, jak je jídlo na talíři uspořádáno, řekněte mu také, kde je sklenice s nápojem.

10. Když budete nevidomého doprovázet delší dobu, popište mu hlavní rysy okolí, vybavení místnosti a osoby, které se v jeho blízkosti nacházejí. Při popisování není třeba vyhýbat se optickým dojmům a barvám.

Příloha č. 5:

Výňatek z publikace organizace Tyfloservis, o. p. s., PŘEDSUDKY O NEVIDOMÝCH A SLABOZRÁKÝCH LIDECH²⁴⁸:

1. Neplatí, že:

- ztráta zraku vede automaticky ke zlepšení dalších smyslů, především hmatu a sluchu,
- nevidomí mají hudební nebo absolutní sluch častěji než ostatní lidé,
- nevidomí mají šestý smysl pro vnímání překážek,
- ztráta zraku vyvolá výjimečné schopnosti.

2. Neplatí, že:

- při hovoru s nevidomým bychom měli mluvit jednoduše, aby nám rozuměl,
- s nevidomým bychom neměli mluvit o barvách a jiných zrakových vjemech a měli bychom se vyhnout obrátům jako je: podívej se, uvidíme, atd.
- nevidomý by měl být vždy neskonale vděčný na jakoukoliv naši pomoc.

3. Neplatí, že:

- poškozený zrak je nutné šetřit, díváním na televizi a čtením se oči kazí,
- čím více dioptrií, tím automaticky horší zrak,
- všechny poruchy vidění nahradí brýle,
- každý, kdo chodí s bílou holí je zcela nevidomý,
- všichni nevidomí vidí pouze tmu.

4. Neplatí, že:

- nevidomému může být jedno, jak je oblečen, stejně na sebe nevidí, druzí nemají právo ho upozornit a kritizovat,
- nevidomého zásadně neupozorňujeme na špinavé boty, nevhodné oblečení, protože bychom ho tím uráželi,
- tam, kde bydlí nevidomý, nemají obrazy a zrcadla co dělat.

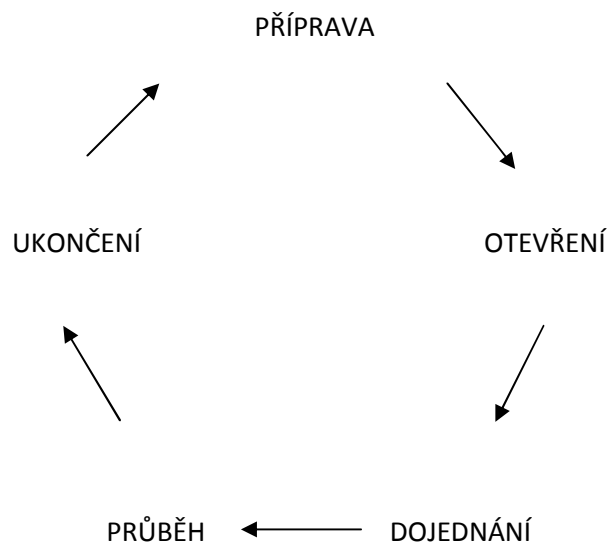
5. Neplatí, že:

- ztrátou zraku se člověk stává úplně závislým na pomoci okolí.

²⁴⁸ Předsudky o nevidomých a slabozrakých lidech [online].

Příloha č. 6:

Schematické zobrazení fází poradenského procesu, dle knihy Ivana Úlehly, Umění pomáhat²⁴⁹:



²⁴⁹ Úlehla 2009, s. 17.

Příloha č. 7:

Informační brožura

INFORMAČNÍ BROŽURA

Tato informační brožura je určena institucím, které mohou uskutečňovat odborné sociální poradenství osobám se zrakovým postižením. Obsahuje podklady pro realizaci doporučených postupů poskytování této sociální služby a informuje o oblastech specifických potřeb, které mohou být metodou odborného sociálního poradenství naplňovány. Díky svému zaměření může být využita jako základní manuál pro realizaci odborného sociálního poradenství určeného osobám se zrakovým postižením.

Obecné podmínky pro výkon odborného sociálního poradenství

Pro realizaci této sociální služby určené osobám se zrakovým postižením je třeba vytvořit vhodné obecné podmínky, na kterých je nutné celý poradenský proces založit.

Obecné podmínky zahrnují tyto oblasti:

1. Úpravy interiéru

Tato oblast se týká zajištění bezpečného samostatného pohybu a usnadnění orientace osob se zrakovým postižením v prostorách, kde se poradenství uskutečňuje. Bezbariérové prostředí interiéru např. vyžaduje barevnou páskou označené prosklené plochy, umístění barevných vodících lišt na zdech a používání různých druhů podlahových krytin na ploše větších prostor. Nedoporučuje se používat lesklých materiálů na podlahy či obklady, lesklé nátěry a chromované předměty.

K úpravám interiéru také patří takové uzpůsobení místnosti, aby byla bez překážek ve volném prostoru, a také je vhodné pro klienta provést popis a seznámení s prostředím, ve kterém se bude poradenství odehrávat (nejlépe při prvním kontaktu).

Uspořádání místnosti a jejího vybavení by se nemělo během dalších návštěv klienta měnit. Každá věc, kterou klient při poradenství využívá musí mít své přesné místo, dveře místnosti by měly být buď zavřené, nebo zcela otevřené (potevřené dveře jsou nebezpečnou překážkou), dveře skříní a zásuvky mají být vždy zavřené. Na podlaze v prostorách, kde se pohybuje osoba se zrakovým postižením, nesmí být volně položeny žádné předměty (nádoby na odpadky, květináče, zavazadla, atd.).

2. Osvětlení

Osvětlení je důležité pro dobrou orientaci v prostoru a zrakovou činnost klienta. Dobré světelné podmínky také tvoří základ pro pocit jistoty a bezpečí osoby se zrakovým postižením.

Nevhodné osvětlení může být příčinou zrakové únavy. Z tohoto důvodu je nutné na správné osvětlení důsledně dbát a od jednotlivých klientů získat informace o tom, jaký typ osvětlení jim vyhovuje.

3. Teplota

V prostorách, kde se odborné sociální poradenství uskutečňuje, by měla být přiměřená, pokojová, cca 20 °C. Tato teplota je potřebná zejména pro optimální schopnost hmatového vnímání.

4. Hluk

U osob se zrakovým postižením hluk narušuje orientaci v prostoru, snižuje schopnost soustředit se, udržet pozornost a může vést až k dezorientaci, z těchto důvodů je tedy třeba hlučnost snížit na minimum.

5. Možnosti použití kompenzačních pomůcek

Je nutné vytvořit pro klienta prostor a čas pro účinné využití kompenzačních pomůcek, záleží na volbě klienta, zda a jak kompenzační pomůcky během poradenství využije.

6. Správný způsob kontaktu (komunikace) s osobou se zrakovým postižením

Při poskytování odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením je důležité dodržovat aspekty, které tuto specifickou komunikaci charakterizují. V následujícím textu jsou tyto aspekty blíže charakterizovány.

Jazyk

Je třeba dbát na používání přesného a konkrétního jazyka, je nepřijatelné v komunikaci volit slova „*pozor, opatrně, tady a tam*“, která jsou pro tyto osoby nic neříkající a spíše vyvolávají nejistotu a paniku. Jazyk v poradenství naopak může obsahovat slova „*kouknout se, vidět, prohlédnout si, mrknout, slepota, nevidomý člověk*“. Možné je také

v komunikaci používat názvy barev a vyjádření jiných zrakových vjemů. V rozhovoru s klientem je nutno se vyjadřovat jasně, přímo a bez podtextu. Dobré je mluvit přirozeně a nemít nadměrnou snahu neselhat či nezranit.

Gestikulace a mimika

Použití těchto znaků komunikace může způsobit nepřesnosti v přijímaném informačním obsahu, proto není vhodné je používat, ale raději je nahradit slovním popisem.

Specifickou součástí mimiky je oční kontakt. Pracovník by měl s osobou se zrakovým postižením udržovat oční kontakt i v případě, že tato osoba nemá zachovánu žádnou ze zrakových funkcí. Osoba se zrakovým postižením sice nevidí, že je oční kontakt ze strany pracovníka navázán, ale sluchem rozpozná, zda pracovník mluví směrem k ní či nikoliv.

Oční kontakt navázaný pracovníkem s klientem se zrakovým postižením má významný vliv na udržení pozornosti klienta i zvýšení jeho pocitu jistoty, bezpečí a potvrzení zájmu ze strany pracovníka o problematiku sdělovanou v komunikaci.

Haptika

Nejběžnějším dotykem v tomto druhu poradenství je podání ruky. Důležité je vždy zřetelně iniciovat podání ruky pracovníkem a důsledně dbát na bezodkladné nalezení a stisknutí ruky nabídnuté klientem se zrakovým postižením. Podání ruky může být pracovníkem zřetelně iniciováno např. lehkým dotykem hřbetu ruky klienta, doplněným vhodným slovním doprovodem. Tímto aktem se zároveň samotné podání ruky může uskutečnit.

Proxemika

V zásadě platí obecná pravidla proxemiky, na základě vyjádřené potřeby klienta však může být „narušena“ hranice mezi sociální a osobní zónou. Okruh sociální zóny, kterou tvoří okruh cca 2 m od osoby klienta, může být u klientů vnímán jako příliš velký na to, aby mohli využít zachované zrakové funkce, proto se prostor, ve kterém se pracovník při konzultaci vyskytuje, může, dle přání klienta, posunout až za hranici zóny osobní.

Posturologie

Sféra posturologie je v poradenství určeném osobám se zrakovým postižením spojena s nastavením těla pracovníka směrem ke klientovi. Díky poloze těla pracovníka může klient vnímat zdroj zvuku (verbální komunikaci pracovníka) a z něho rozeznat, zda se pracovník při rozhovoru dívá na něj, či stranou, z čehož klient může např. vyčíst, zda je pracovník na konzultaci soustředěný, či nikoliv, zda má o řešení klientova problému skutečný zájem, atp.

Paralingvistika

Dle plynulosti řeči, hlasitosti, rychlosti řeči, tónu řeči, barvy hlasu a citového podbarvení slov, může klient se zrakovým postižením rozpoznávat např. klid, nervozitu, roztěkanost nebo uvolněnost pracovníka.

Produkce

Úprava zevnějšku, oblečení, účes, pracovníka i klienta má nezanedbatelný význam. Osobám se zrakovým postižením také záleží na tom, jak jsou oblečeni a upraveni. Pracovník by měl dobře dbát na svůj zevnějšek. Dále je nutno brát zřetel na nemožnost zrakové kontroly vlastního vzhledu osobou se zrakovým postižením. Pracovník by měl tedy být připraven na taktní upozornění případných nedokonalostí zevnějšku klienta.

V odborném sociálním poradenství pro osoby se zrakovým postižením také platí, že jeho fáze se vyznačují zásadami, které je pro efektivnost a úspěšnost tohoto procesu třeba dodržovat.

Vybrané fáze poradenského procesu a aspekty jeho poskytování osobám se zrakovým postižením

Fáze otevření:

- Osobu se zrakovým postižením **pracovník vždy zdraví jako první**, ke svému pozdravu připojí nejprve své jméno a pak jméno klienta, tak aby klient věděl, kdo ho zdraví, a mohl si být také jist tím, že pozdrav patří jemu.

Pozdrav pracovníka (jehož jméno je např. Jan Ostrý), který zdraví klienta Nováka může tedy znít následovně: „*Jan Ostrý, dobrý den, pane Nováku*“.

- Pokud pracovník vchází do místnosti, kde se klient se zrakovým postižením již nachází, **dá se pracovník klientovi jasně a zřetelně poznat**. Jestliže klient pracovníka nepozná podle hlasu, přidá pracovník k vhodně zvolenému komentáři také své jméno.

Zřetelné poznání pracovníka (Jan Ostrý) vůči klientovi (p. Novák), který pracovníka nepozná podle hlasu, může znít následovně: „*Jan Ostrý, ještě jednou dobrý den, pane Nováku, tak už jsem dorazil, omlouvám se za malé zpoždění*“.

- Při uvádění klienta do prostor, kde se poradenství bude realizovat, pracovník klientovi může **nabídnout pomoc s doprovodem** na místo k sezení (záleží na konkrétní situaci, stupni zrakového postižení, schopnostech a zejména volbě klienta). Tato pomoc je realizována nabídnutím ruce klientovi, který pracovníka uchopí za předloktí a takto zavěšen do paže pracovníka následuje jeho pohyb až k místu sezení (tam, kde poradenství bude probíhat).

- **Místo k sezení** pracovník klientovi ukáže tak, že položí ruku osoby se zrakovým postižením na opěradlo židle, přičemž tento akt slovně komentuje: „Zde je židle, toto je opěradlo“. Klient sám již bez obtíží zjistí její polohu a bez nesnází se posadí.

Fáze průběhu:

- Pokud během poradenství potřebuje **pracovník** opustit konzultační místnost, **musí klientovi oznámit, že místnost opouští** a také, že se vrátil. Pokud by tak neučinil, klient se zrakovým postižením nemusí pracovníkův odchod vůbec zaregistrovat.

- V průběhu rozhovoru je třeba, aby se **pracovník choval přirozeně a nenuceně**. Strojenost, přílišný soucit a rozpaky nejsou vhodné.

- Pracovník v průběhu poradenství by měl dle stupně zrakového postižení klienta **využívat vhodná podpůrná opatření**, jakými jsou např. zvětšené, kontrastní písmo a barevné zvýraznění informací, které

je nutné klientovi předávat v písemné podobě.

Cílem odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením je naplňování potřeb cílové skupiny.

Specifické potřeby osob se zrakovým postižením ve vztahu k odbornému sociálnímu poradenství

Potřeby osob se zrakovým postižením, které mohou být naplňovány metodou odborného sociálního poradenství je možno rozdělit do těchto základních oblastí:

1. Kompenzační pomůcky

Informace, které klienty seznamují s nabídkou kompenzačních pomůcek. Osoby se zrakovým postižením by měli také mít možnost si jednotlivé typy pomůcek vyzkoušet a ve spolupráci s pracovníkem posoudit jejich vhodnost.

Dle klasifikace Sjednocené organizace nevidomých ČR a slabozrakých se kompenzační pomůcky rozdělují na optické, optoelektronické, pomůcky na bázi PC, speciální hardware, speciální software a ostatní pomůcky.

Na základě možného způsobu opatření se kompenzační pomůcky člení také na hrazené zdravotní pojišťovnou, příspěvkové a bezpříspěvkové.

2. Sociální zabezpečení

Informací o sociálním pojištění, státní sociální podpoře a sociální pomoci. Osobami se zrakovým postižením je v této oblasti nejčastěji vyjadřována potřeba získat informace ze sféry sociální pomoci, které se týkají dávek pro osoby se zdravotním postižením.

3. Další sociální služby

Informace o sociální rehabilitaci (realizace výcviků samostatného pohybu a prostorové orientace, kurzy sebeobsluhy, výcvik čtení a psaní reliéfně bodového písma, atd.), informace o průvodcovské a předčitatelské službě, informace o sociálně aktivizačních službách pro seniory a osoby se zdravotním postižením a dalších sociálních službách.

(např. pečovatelská služba, raná péče atd.).

4. Odstraňování architektonických bariér

Mezi nejdůležitější informace, které by měly osoby se zrakovým postižením v této sféře získat a porozumět jejich obsahu i možnostem využití, patří pojem vodící linie, přirozená vodící linie, umělá vodící linie, signální pás, varovný pás, vodící pás přechodu, vodící linie s funkcí varovného pásu, akustický prvek, dálkové ovládání, atd.

5. Spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením

Problémy osob se zrakovým postižením zasahují rovněž jejich blízké. Nezřídka se tedy u těchto osob vyskytne potřeba začlenit své rodinné příslušníky, příp. jiné velmi blízké osoby, do procesu sociální práce.

Mezi základní informace, které jsou odborným sociálním poradenstvím rodinným příslušníkům osoby se zrakovým postižením předávány, patří tato sdělení:

- silné emoční prožívání problematické situace je normální reakcí na vzniklou situaci,
- osoba se zrakovým postižením potřebuje vnímat účast rodinných příslušníků, jež bude zmírňovat jeho silné emoční reakce,
- v počátečním období je osoba se zrakovým postižením téměř úplně odkázána na pomoc svých nejbližších, tato fáze by však měla trvat co nejkratší dobu,
- osobu se zrakovým postižením je třeba podporovat v samostatnosti, soběstačnosti a vlastní aktivitě,
- není vhodné přehlížet problémy a snažit se chovat se tak, jakoby se nic nedělo,
- rodinní příslušníci by měli být taktní a zdrženliví při posuzování osoby se zrakovým postižením a v chování vůči němu,
- osobě se zrakovým postižením je dobré projevovat lásku a úctu,
- snažit se otevřeně komunikovat,
- uvědomit si, že ztrátou zraku život nekončí.

Informace v této brožuře by měly institucím, které mohou poskytovat odborné sociální poradenství osobám se zrakovým postižením sloužit jako manuál pro základní nasměrování ve způsobu poskytování služby a objasnění specifických potřeb, které mohou být touto metodou u cílové skupiny naplňovány.

Ke správné realizaci této sociální služby pro osoby se zrakovým postižením je, kromě výše uvedených informací potřebné, připojit další, hlubší znalosti a dovednosti, které je mj. možno získat z odborné literatury a zdrojů uvedených v závěru této příručky.

Seznam literatury:

BUBENÍČKOVÁ, H. Význam informačních a komunikačních technologií v edukačním a rehabilitačním procesu. In Jesenský, J. (ed.) *Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. 310 s. ISBN 80-7041-041-8.

ČÁLEK, O. *Jak pomoci při oslabení nebo ztrátě zraku?* Vyd. neuvedeno. Praha: Novinář, 1987. 29 s. ISBN neuvedeno.

DYCK, H. *Ne tak, ale tak*. 3. vyd. Praha: Tyfloservis, 2004. 33 s. ISBN 80-239-3969-6.

FRANCOVÁ, P. *Za zeptání nic nedáte aneb jak vidím svět, když nevidím*. 2. vyd. Praha: Okamžik, 2006. 18 s. ISBN 80-86932-11-7.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

KAVALÍROVÁ, K. *Nevidomý ve vaší firmě*. 1. vyd. Praha: Okamžik, 2012. 52 s. ISBN 978-80-86932-29-3.

KEBLOVÁ, A. *Integrované vzdělávání dětí se zrakovým postižením*. 1. vyd. Praha: Septima, 1996. 100 s. ISBN 80-85801-65-5.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MICHÁLEK, M., VOJTÍŠEK, P., VONDRÁČKOVÁ, J. *Váš nevidomý pacient*. 1. vyd. Praha: Okamžik, 2010. 59 s. ISBN 978-80-86932-26-2.

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-197-5.

RŮŽIČKOVÁ, K., *Vybrané kapitoly z rehabilitace osob se zdravotním postižením*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. 72 s. ISBN 80-7041-139-2.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd., dotisk. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.

SLOWÍK, J. *Speciální pedagogika*. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. 160 s. ISBN 978-80-247-1733-3.

Internetové zdroje:

SONS ČR. *Členění kompenzačních pomůcek pro zrakově postižené* [online] © 2002 – 2012 [vid. 30. 5. 2012] dostupné z <http://www.sons.cz/pomucky.php>.

Tyfloservis. *Předsudky o nevidomých a slabozrakých*. [online] © 2007 [vid. 31. 7. 2012] dostupné z <http://www.tyfloservis.cz/doc/predsudky-o-nevidomych-a-slabozrakych.pdf>.

Právní normy:

Příloha k Zákonu č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 115, s. 3993-3994.

Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 129, s. 6621-6647.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 131, s. 4887.

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 115, s. 3970-3992.

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 161, s. 6297-6300.

Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 61, s. 2569.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 144, s. 5378.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 146, s. 5476-5477.

Anotace

Jméno a příjmení autora: Martina Čáslavová

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky, Filozofická fakulta, Univerzita Palackého Olomouc

Název bakalářské diplomové práce: Odborné sociální poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Thelenová

Počet znaků: 180 489

Počet příloh: 7

Počet titulů použité literatury a zdrojů: 52

Klíčová slova: aspekty poradenství, instituce, naplňování potřeb, odborné sociální poradenství, osoby se zrakovým postižením, specifické potřeby

Krátká a výstižná charakteristika práce

Práce se zabývá odborným sociálním poradenstvím pro osoby se zrakovým postižením, zejména pak popisem vybraných aspektů této sociální služby. Autorka popisuje aspekty obecných podmínek pro výkon poradenství, aspekty komunikace a aspekty fází poradenství. Dále jsou v práci charakterizovány specifické potřeby osob se zrakovým postižením, které mohou být naplňovány pomocí metody odborného sociálního poradenství. Základní metodou práce je sekundární zpracování zdrojů, výzkum je prováděn kvantitativní výzkumnou strategií. Autorka vychází z hlavní hypotézy, která předpokládá, že specifické potřeby osob se zrakovým postižením jsou v rámci odborného sociálního poradenství rozloženy do pěti základních oblastí. Hlavním závěrem práce je zjištění, že specifické potřeby cílové skupiny se v rámci zkoumané sociální služby týkají oblasti kompenzačních pomůcek, sociálního zabezpečení, informací o dalších sociálních službách pro osoby se zrakovým postižením, odstraňování architektonických bariér a spolupráce s rodinnými příslušníky osob se zrakovým postižením. Praktickým výstupem práce je informační brožura, jejíž použití autorka doporučuje institucím, které mohou poskytovat odborné sociální poradenství cílové skupině.

Annotation

Author's Name: Martina Čáslavová

Name of Department and Faculty: Department of Sociology and Education of Adults, Philosophical Faculty of Palacký University Olomouc

Title of the Thesis: Expert Social Counselling for People with Visual Disorders

Manager of the Thesis: PhDr. Kateřina Thelenová

Number of Characters: 180 489

Number of Attachments: 7

Number of Resources Used: 52

Keywords: aspects of counselling, expert social counselling, institutions, people with visual disorders, satisfying of needs, specific needs

Brief and Apt Summary of the Thesis

The thesis deals with description of selected aspects of expert social counselling devoted to the people with visual disorders. The author describes the aspects of general conditions for the counselling performance, the aspects of communication and the aspects of the counselling phases. Further the thesis describes the specific needs of the persons with visual impairment, which can be satisfied via the method of the expert social counselling. The basic working method is secondary elaboration of sources, research is performed via quantitative research strategy. The author builds on the main hypothesis presuming that the specific needs of the visually impaired people within the expert social counselling are divided into five basic areas. The main output of the thesis covers the finding that the specific needs of the target group within the inspected social service regard the area of assistive devices, social security, information on other social services for the visually impaired persons, adaptation of architectonic barriers and cooperation with family members of a visually impaired person. The practical output of this thesis is an information brochure, which is recommended by the author to be used in the institutions, which can provide the expert social counselling to the target group.

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina ČÁSLAVOVÁ**
Osobní číslo: **I10119**
Studijní program: **B6703 Sociologie**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ PRO OSOBY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM**
Zadávací katedra: **Katedra sociologie a andragogiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem bakalářské diplomové práce bude podrobně popsat vybrané aspekty odborného sociálního poradenství pro osoby se zrakovým postižením v rámci vybrané sociální služby či instituce. Dílčím cílem bude charakteristika specifických potřeb klientů se zrakovým postižením a možností jejich naplňování právě pomocí metody sociálního poradenství. Výstupem celého textu bude formulace podkladů pro postupy následující po ukončení kontaktu klienta se zkoumaným zařízením. Základní metodou zpracování bakalářské diplomové práce bude sekundární zpracování zdrojů, zejména spisové dokumentace, případně rozhovor.

Rozsah práce: 40 normostran, tj. 72 tisíc znaků

Rozsah grafických prací: +

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

VÍTKOVÁ, M. Integrativní speciální pedagogika: sborník k projektu "Škola pro všechny". 1. vyd. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-7315-071-9.

PIPEKOVÁ, J. Kapitoly ze speciální pedagogiky. 1. vyd. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-7315-120-0.

MICHALÍK, J. Školská integrace dětí s postižením. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0077-4.

NOVOSAD, L. Základy speciálního poradenství. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5.

VÁGNEROVÁ, M., HADJ-MOUSSOVÁ, Z., ŠTĚCH, S. Psychologie handicapu. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-7184-929-4.

Podpis studenta:



Podpis vedoucího práce:



Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Kateřina Thelenová

Datum zadání bakalářské práce: 16. dubna 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: 31. března 2013

L.S.

Doc. PhDr. Jiří Lach, Ph.D., M.A.

děkan

Doc. PhDr. Dušan Lužný, Dr.

vedoucí katedry

dne