

Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury
Katedra aplikovaných pohybových aktivit

KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM V REGIONU
OSTRAVA

Bakalářská práce

Autor: Tomáš Štěřba, Aplikované pohybové aktivity

Vedoucí práce: Mgr. Svatava Panská

Olomouc 2017

Bibliografická identifikace

Jméno a příjmení autora: Tomáš Štěřba

Název bakalářské práce: Komunikační bariéry osob se sluchovým postižením v regionu Ostrava

Pracoviště: Fakulta tělesné kultury, Aplikované Pohybové Aktivity

Vedoucí práce: Mgr. Svatava Panská

Rok obhajoby: 2017

Abstrakt

Obsahem práce bude pojednání o problematice osob se sluchovým postižením. Přesněji je téma, kterým jsem se v této práci zabýval, komunikace osob se sluchovým postižením na úřadech a ve veřejných institucích. Mým cílem bylo zjistit informace o tom, jakým způsobem funguje vzájemná komunikace sluchově postižených, kteří pro dorozumívání se používají hlavně znakový jazyk, se zaměstnanci veřejných institucí, pro které je hlavním způsobem komunikace mluvená řeč. Vyvození závěru práce, formulování návrhů do praxe.

Klíčová slova:

Postižení, lidé se sluchovým postižením, komunikace, bariéry v komunikaci, veřejný sektor, kompenzační pomůcky

Souhlasím s půjčováním bakalářské práce v rámci knihovních služeb.

Bibliographical identification

Author's first name and surname: Tomáš Štěrba

Title of the thesis: Communication barriers of hearing impaired persons in the Ostrava region

Department: Faculty of Physical Culture, Adapted Physical Activity

Supervisor: Mgr. Svatava Panská

The year of presentation: 2017

Abstract:

The content of the thesis will be a discussion on the issue of hearing impaired people. More specifically, the topic I have dealt with in this thesis, the communication of people with hearing impairment at offices and public institutions. My aim was to find out how communication between hearing impaired people, who are mainly used sign language for communication, with employees of public institutions for whom speech is spoken is the main way of communication. Conclusion of the thesis, formulation of proposals into practice.

Keywords:

Disabilities, people with hearing impairment, communication, communication barriers, public sector, compensation aids

I agree the thesis paper to be lent within the library service.

Prohlášení autora

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Komunikační bariéry osob se sluchovým postižením v regionu Ostrava vypracoval samostatně a použil jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 19. 5. 2017

.....

Podpis

Poděkování

Děkuji Mgr. Svatavě Panské za odborné vedení mé bakalářské práce, za poskytování cenných rad, za trpělivost a čas. Poděkování patří také respondentům, kteří se zúčastnili průzkumu, za jejich ochotu se podrobit rozhovoru a za čas, který mi věnovali k zodpovězení otázek.

Obsah

ÚVOD	7
I Teoretická část	8
1 POSTIŽENÍ.....	8
1.1 Osoby se sluchovým postižením	8
1.2 Sluchové ústrojí.....	9
1.3 Sluchová vada.....	11
1.3.1 Vyšetření sluchu	12
1.3.2 Klasifikace sluchových vad.....	12
2 KOMUNIKACE.....	16
2.1 Komunikace sluchově postižených	17
2.2 Komunikační systémy	17
2 KOMPENZAČNÍ POMŮCKY	22
3 Řeč a komunikační schopnost	27
II Praktická část.....	28
1 Cíl.....	28
1.1 Výzkumné otázky.....	28
2 Metodologie práce	30
2.1 Zužování tématu	30
2.2 Volba výzkumné metody.....	30
2.3 Výzkumný vzorek	30
2.3 Potenciální význam práce.....	31
3 Vyhodnocení dotazníků.....	33
3.1 Dotazník pro osoby se sluchovým postižením	33
3.2 Dotazník pro úřady a instituce.....	42
5 Diskuze.....	48
6 Doporučení pro praxi.....	51
7 Závěr	53
8 Shrnutí	55
Summary	56
Referenční seznam	57
Přílohy	61
Seznam příloh.....	61

ÚVOD

Každý se ve svém životě někdy setkal s osobou s postižením. Většina lidí má tento pojem zapsaný jako něco nepovedeného či nedobrého. Debata o tomto tématu vyvolává v lidech nepříjemné, nelibé pocity, a to se tak stává něčím o čem by se nemělo mluvit. Ovšem ta skutečnost, že se mohou narodit jedinci i s určitým postižením, tady byla, je a vždycky bude. A proto bychom neměli tuto skutečnost přehlížet, ba naopak u našich dětí budovat k tomuto tématu pozitivní vztah a těmto jedincům kvalifikovaně a již od raného věku, pomáhat.

Komunikace je přirozený jev mezilidské komunikace. Lidé si s její pomocí sdělují své zážitky, pocity, myšlenky, názory... Na základě komunikace si tvoříme a prohlubujeme sociální vztahy, které jsou pro každého z nás nedílnou součástí života. Nekomunikujeme však pouze z vlastní vůle, ale také pokud něco potřebujeme. S tímto druhem komunikace se setkáváme například na úřadech a ve veřejných institucích. I pro intaktní jedince bývá zařizování různých záležitostí na úřadech a ve veřejných institucích často nepříjemnou povinností, a jak tuto situaci hodnotí osoby se sluchovým postižením?

To je také téma, kterým jsem se v této práci zabýval. Pokusil jsem se zmapovat situaci komunikace osob se sluchovým postižením na úřadech a ve veřejných institucích. Mým cílem bylo zjistit, jakým způsobem funguje vzájemná komunikace sluchově postižených, kteří pro dorozumívání se používají hlavně znakový jazyk, se zaměstnanci veřejných institucí, pro které je hlavním způsobem komunikace mluvená řeč.

V teoretické části jsem se věnoval postižení, načež jsem se zaměřil hlavně na postižení sluchového aparátu. Věnoval jsem se sluchu a sluchovému vnímání, poruchám sluchu, jejich vyšetření a klasifikaci. Dále se zde zabývám komunikací sluchově postižených a protetikou, kterou sluchově postižení využívají ke kompenzaci své sluchové ztráty. Na závěr jsem připsal něco o Ostravě, místě, kde jsem vykonával průzkum.

V praktické části jsem získal z výzkumu data o tom, jak jsou úředníci a zaměstnanci veřejných institucí o problematice komunikace osob se sluchovým postižením informováni, jak je jejich zařízení na sluchově handicapované osoby připraveno, jaký pocit při komunikaci s osobami se sluchovým postižením mají... Prostřednictvím získaných dat jsem také zjistil, jak osoby se sluchovým postižením hodnotí situaci komunikace na úřadech a ve veřejných institucích, a jaké jsou jejich prozatímní zkušenosti, zda jsou se situací na úřadech a veřejných institucích spokojeni.

I Teoretická část

1 POSTIŽENÍ

Lidé se zdravotním postižením tvoří významnou skupinu minoritu občanů České republiky. Na základě kvalifikovaných odhadů se jedná přibližně o 10 % obyvatel ČR. Zdravotní postižení jako takové se však přímo dotýká mnohem vyššího počtu obyvatel, neboť většina lidí se zdravotním postižením žije v rodinách – tyto jsou důsledky postižení v různé míře bezprostředně zasaženy ve sféře psychologické, sociální, ekonomické a jiné. Každý z nás se s fenoménem zdravotního postižení pravděpodobně setkal v médiích, v literatuře, v práci, na ulici, v blízkém okruhu známých, nebo dokonce máme vlastní osobní zkušenost nebo v rámci rodiny. Každý máme pro tuto přímou nebo nepřímou zkušenost uvnitř sebe nastaven jakýsi základní zorný úhel vnímání. Existují názory, které občany se zdravotním postižením považují za příslušníky menšiny vymezené právě zdravotním postižením, a samozřejmě i názory opačné. Přesto musíme vědět, že z řady důvodů historických, sociologických, antropologických a sociopsychických, ale i ekonomických a obecně společenských, zdravotně postižení tvoří svébytnou, vnitřně však velmi diferencovanou skupinu občanů, která vykazuje řadu shodných charakteristik, odlišných od občanů bez zdravotního postižení (tzv. intaktní populace). (Krhutová, Michalík, Potměšil, Novosad, & Valenta, 2005)

1.1 Osoby se sluchovým postižením

V České republice je zhruba 0,5 milionu nedoslýchavých a neslyšících lidí. Z nich převážnou část tvoří nedoslýchaví, jejichž sluch se zhoršil z důvodu věku. Zhruba 15 000 nedoslýchavých a neslyšících lidí se s vadou sluchu narodilo nebo jejich vada vznikla už v dětství.

Lidé se sluchovým postižením netvoří jednodílnou skupinu. Existuje totiž více druhů, typů a stupňů postižení sluchu. Způsoby jejich komunikace jsou závislé i na dalších faktorech, jakými jsou například doba vzniku hluchoty, vliv školy, vliv rodiny či osobnostní předpoklady.

Znakový jazyk používá 7000 až 10 000 uživatelů, a pro většinu z nich je mateřským jazykem. Někteří ohluchlí nebo těžce nedoslýchaví lidé se dorozumívají pomocí odezírání, ale

tato metoda je nespolehlivá, a ne každý je schopen ji zvládnout. V posledních letech zavedla Česká unie neslyšících službu simultánního přepisu mluvené řeči, která je optimálním komunikačním systémem především pro lidi ohluchlé a nedoslýchavé. Odhaduje se, že asi 180 tisíc lidí používá jako kompenzační pomůcku sluchadla, další velmi početná skupina si svoji sluchovou ztrátu neuvědomuje nebo si ji nechce připustit. („Lidé se sluchovým postižením,“ n.d.).

1.2 Sluchové ústrojí

Sluch

Sluch je pro člověka stejně cenný jako zrak. Skutečností je, že mnoho lidí si to uvědomí, až když čelí jeho ztrátě.

Podle Potměšila (2003) je sluch bezesporu nejdůležitějším smyslem pro získávání informací a tím i pro rozvoj myšlení a řeči. JE hlavním kanálem pro příjem informací, a to již od raného věku dítěte. Podílí se zásadním způsobem na využívání náhodného učení a procesu sociálního učení.

Zvuk

Podle Josefa Synka, Lubuše Voldřicha a Františka Vrabce (1981) je zvuk z fyzikálního hlediska mechanickým vlněním, šířícím se v elastickém médiu. Šíří se vzduchem, ale i prostředím kapalným a pevným od svého zdroje ve vlnách, přesněji v kulovitých vlnoplochách, vlněním podélným. Podstatou zvukového vlnění je podélné kmitání molekul vzduchu nebo kapaliny či pevné látky. Toto kmitání se šíří v prostoru konstantní rychlostí a s úbytkem v intenzitě. Rychlost šíření zvuku závisí na prostředí. Pro člověka je slyšitelný zvuk v rozsahu od 16 Hz do 20 kHz.

Podle Miloše Puldy a Mojmíra Lejska (1996) se „zvuk šíří prostorem jako zvukové vlnění, která určitou intenzitu, silu. Silný zvuk je intenzivnější než zvuk slabý. Aby člověk slyšel, musí zvuk projít všemi třemi částmi jeho ucha. Ve vnějším uchu, to je v boltci a vnějším zvukovodu, se jen koncentruje a vede k uchu střednímu“ (p. 7).

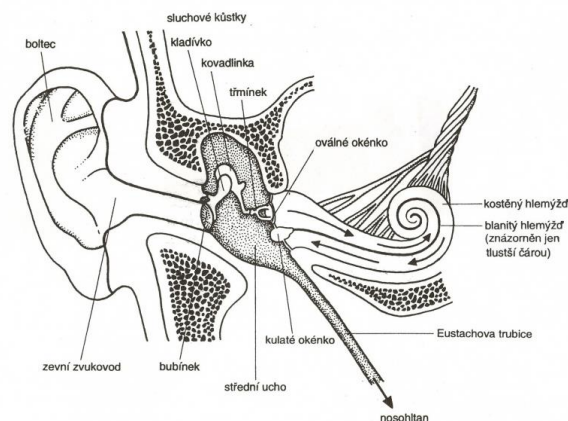
Mrázková, Mrázek a Lindovská (2006) pak o zvuku hovoří jako o mechanickém vlnění v látkovém prostředí, které je schopno vyvolat sluchový vjem v lidském uchu. Díky pohybu částic ve hmotném prostředí kolem rovnovážných poloh se může zvuk šířit v čase a prostoru.

Ucho

Miloš Pulda a Mojmír Lejska (1996) říkají, že:

Lidské ucho je složitý orgán, jehož úkolem je přijímat zvukové signály. K procesu slyšení však samotné ucho nestačí – musí být spojeno s mozkovým sluchovým centrem. Vlastní ucho, mozkové centrum sluchu a spojovací dráhy se komplexně se komplexně nazývají sluchový orgán. Ke správné funkci je třeba, aby všechny jeho části byly nepoškozené a funkční.

Cílem funkce sluchového orgánu je slyšet zvuky a rozpoznat a rozumět lidské řeči. Slyšení zajišťuje ucho, rozumění pak sluchová centra v mozku. Mnoho lidí si stěžuje, že špatně slyší, ale později přiznávají: „Slyším, ale nerozumím“ (p. 7).



Sluchové ústrojí, retriever (1. 7. 2017) from World Wide Web

http://skolajecna.cz/biologie/Sources/Photogallery_Detail.php?intSource=1&intImageId=277
(2017).

Zevní ucho

Je vřeno boltcem a zvukovodem. Podkladem boltce, jež má svůj charakteristický reliéf, je elastická chrupavka. Zvukovod je elastický, esovitě zahnutá trubice oválného průřezu. Vnější ucho zachytí zvukovou vlnu, která projde přes zvukovod. Na konci zvukovodu je bubínek (Rokyta a kol., 2000).

Střední ucho

Jedná se o uzavřenou dutinu vyplněnou vzduchem, ve které jsou uloženy sluchové kůstky: Kladívko, kovadlinka a třmínek. Hranici mezi vnějším a středním uchem tvoří ušní bubínek. Jedná se o elastickou blanku, jejímž úkolem je přeměnit vlny zvukové na vlny mechanické, které jsou dále vedeny jak kmitání. Postupně se rozechvějí sluchové kůstky a ta poslední, třmínek, předává kmity do ucha vnitřního (Pulda a Lejska, 1996).

Vnitřní ucho

Díky svého tvaru získal název hlemýžď. Jedná se o dvaapůlkrát stočený uzavřený kanálek, který je vyplněný zvláštní tekutinou. V této tekutině plave vlastní sluchové ústrojí, které je složeno ze speciálních sluchových řasnatých buněk. Podrážděná je vždy jedna část sluchových buněk, a to především podle výšky přijímaného zvuku. Zvuky vysoké dráždí buňky u základny, zvuky hluboké u vrcholu ulity hlemýžďe. Tak je zajišťováno rozlišení tónů vysokých a hlubokých. Vysoké tóny podráždí více buněk nežli zvuky slabé. Zvukové buňky předají informaci o slyšeném zvuku sulcovému nervu, který ji vede do sluchového centra ve spánkovém laloku velkého mozku.

Dále zde máme mozkové centrum, které je dešifrovacím centrem slyšeného zvuku. Je třeba si uvědomit, že jen přesná spolupráce všech částí sluchového analyzátoru vede k dokonalému výsledku (Pulda a Lejska, 1996).

1.3 Sluchová vada

Sluchová vada je snížená nebo chybějící schopnost vnímat sluchové informace, je to snížení až ztráta výkonnosti sluchového analyzátoru. Některé případy ztráty sluchu jsou vratné lékařskou léčbou, mnohé vedou k trvalému poškození. Velmi závažným momentem je například věk, ve kterém ztráta sluchu vznikla, protože tento moment může ovlivnit osvojení si mluvené řeči (Kudláček a kol., 2013).

1.3.1 Vyšetření sluchu

Subjektivní metody vyšetření sluchu

Vyžadují spolupráci pacienta. Jsou to základní screeningové metody, které zahrnují takzvané klasické sluchové zkoušky.

- Umožňují stanovit orientačně stupeň a typ sluchové poruchy.
- Jsou snadno proveditelné, finančně i materiálově nenáročné.
- Získané výsledky mají nižší spolehlivost.
- Jejich nevýhodou je nemožnost zcela vyloučit ovlivnění výsledků pacientem.

K takovým vyšetřením může například patřit – Vyšetření sluchu řečí, kdy se zkoumá, z jaké vzdálenosti slyší člověk hlas a dokáže ho zopakovat. Dále třeba vyšetření sluchu pomocí ladičky či tónová audiometrie atd.

Objektivní metody vyšetření sluchu

Objektivní audiometrické metody využívají speciální přístroje a výpočetní techniku pro zpracování výsledků. Jsou jimi vybavena specializovaná střediska (Kisvertová, 2014, p. 36).

Vyšetření sluchu

„Metody využívané k vyšetření sluchu lze rozdělit podle skutečnosti, zda vyžadují anebo nevyžadují spolupráci pacienta. Rozdělujeme je na subjektivní a objektivní“ (Kisvertová, 2014, p. 31).

1.3.2 Klasifikace sluchových vad

Dále pak podle Kudláčka a kol. (2013) můžeme rozdělit na 3 základní, se kterými se nejčastěji setkáváme v nejrůznější literatuře.

1. velikost sluchové ztráty
2. podle místa vzniku
3. podle doby vzniku sluchové vady

1.3.2.1 Dělení podle velikosti sluchové ztráty

Pro ukázkou jsem zvolil tabulku, kterou sestavila v roce 1980 Světová Zdravotnická Organizace. V této tabulce se míra sluchové vady vyjadřuje v decibelech.

Tabulka 1

Klasifikace sluchových vad – škála stupňů sluchových poruch podle WHO

Velikost ztráty sluchu podle WHO	Název kategorie ztráty sluchu	Název kategorie podle vyhlášky MPSV 284/1995
0-25 dB	normální sluch	
26-40 dB	lehká nedoslýchavost	lehká nedoslýchavost (již od 20 dB)
41-55 dB	střední nedoslýchavost	středně těžká nedoslýchavost
56-70 dB	středně těžké poškození sluchu	těžká nedoslýchavost
71-90 dB	těžké poškození sluchu	praktická hluchota
více než 90 dB, ale body a audiogramu i nad 1kHz	velmi závažné poškození sluchu	úplná hluchota
v audiogramu nejsou žádné body nad 1 kHz	Neslyšící	úplná hluchota

Lehká nedoslýchavost

Nepřináší zásadní omezení v běžném životě. Jedinec nemá problém komunikovat normálním způsobem. Ten může nastat v hlučném prostředí, při komunikaci s více osobami či při návštěvě kina. (Souralová, 2005)

Střední nedoslýchavost

Mluvené řeči takto postižený rozumí maximálně do vzdálenosti tří metrů a problém mohou dělat místa se špatnou akustikou. Tito lidé již potřebují sluchadla, a i tak může za špatných podmínek docházet ke zkreslení a následnému nepochopení. Jen málokdy si takový jedinec řekne o zopakování, a tak se raději drží stranou od majoritní skupiny. (Souralová, 2005)

Těžká nedoslýchavost

Závažné postižení sluchu. Používá se u jedinců, jimž jejich zbytky sluchu dovolují rozumět mluvenému textu do vzdálenosti jednoho metru. Zde je již nutná protetika, a ani s tou

daná jedinec v hlučném prostředí 100 % nerozumí a špatně se v řeči orientuje. (Souralová, 2005)

Velmi těžká nedoslýchavost

Zde je postižený schopen porozumět mluvené řeči jen z těsné blízkosti. Za použití kvalitní protetiky a pomocných prvků, jako je odezírání, je schopen porozumět mluvené řeči (Procházková & Vysuček, 2007).

Hluchota

Jedná se o nejzávažnější a nejtěžší sluchové postižení. Jedinci chybí schopnost vnímat zvukové informace a přichází tak o schopnost komunikovat běžným způsobem. Jedinec je odkázán na přijímání informací za pomoci zraku. Vývoj a rozumění řeči v případě hluchoty umožňuje rehabilitace po chirurgickém zavedení kochleárního implantátu.

Existují dva druhy hluchoty, praktická a úplná. V případě praktické hluchoty je člověk schopen za určitých podmínek slyšet jisté zvuky, ne však v takové míře aby je mohl využívat při dorozumívání nebo při sluchové orientaci v prostoru. Při úplné hluchotě neslyší člověk vůbec nic (Procházková & Vysuček, 2007).

Ohluchlost

Dá se zařadit k termínu hluchota. Ohluchlost se však projeví až postlingválně, tedy po dokončení základního vývoje řeči. Řeč zůstává do jisté míry zachována, je však potřeba procvičovat odezírání, navyšovat slovní kompetence a navštěvovat logopeda. Bez korekce mluvené řeči může dojít postupně k nedokonalé výslovnosti. (Procházková & Vysuček, 2007)

1.3.2.2 Dělení sluchového postižení podle místa vzniku vady

Periferní nedoslýchavost

Převodní nedoslýchavost, jak může být také označována, je jednou ze sluchových vad, které se vyskytuje poměrně často. Nejsou však poškozovány sluchové buňky a nevede k úplné hluchotě. Může být způsobena různými bariérami ve zvukovodu či jeho zúžením, kdy se však již jedná o vývojovou vadu. Převodní nedoslýchavost může způsobit tako zánět či perforace bubínku po úraze. Zvuk přicházející ke sluchovým buňkám je zeslabený (Šlapák, Floriánová, 1991).

Percepční nedoslýchavost

Tato vada již může způsobovat úplnou hluchotu. Vzniká jako důsledek poškození vnitřního ucha nebo struktur sluchové dráhy. Dělit ji dále můžeme na – kochleární, periferní, retro kochleární a centrální. Příčinami mohou být ototoxická antibiotika, jež mohou způsobovat otravu vlasových buněk v Cortiho orgánu, dále pak nemoci matky v průběhu těhotenství, či přidušením dítěte po porodu (Šlapák, Floriánová, 1991).

1.3.2.3 Dělení podle doby vzniku sluchové vady

Nejdůležitějším faktorem při diagnostice sluchových vad je právě doba, kdy k poškození došlo. V této souvislosti vymezujeme dvě období – prelingvální a postlingvální. Tj. před nebo po ukončení fixace komunikačních kompetencí. Ty se fixují do zhruba 6 roku života. (Barvíková a kol. 2015)

Vrozené vady sluchu

Vznikají v důsledku dědičnosti, infekčních onemocnění matky v průběhu těhotenství či působením léků. (Souralová, Langer, 2005)

Získané vady sluchu

Vznikají až po narození člověka a zahrnuje veškeré sluchové ztráty, kterých člověk dosáhne v důsledku poranění, nemoci nebo dalších traumat. (Horáková, 2006)

2 KOMUNIKACE

Krahulcová (2002) to vidí tak, že „komunikace, její způsoby, komunikační prostředky a cesty jsou základem pro vytvoření efektivního lidského společenství. Jakákoli překážka v ontogenetickém nabývání komunikačních schopností má dalekosáhlé a závažné důsledky“ (p. 11).

Komunikace člověka s ostatními lidmi je jednou z jeho nejdůležitějších životních potřeb. Komunikace, zejména pak mluvená řeč, hraje velmi významnou roli při celkovém rozvoji osobnosti jedince, a má proto své opodstatněné a nezastupitelné místo při jeho edukaci a socializaci. Mnohdy se však setkáváme s lidmi, u nichž je schopnost verbálně komunikovat výrazně narušena, a to zpravidla v důsledku vrozeného či získaného těžkého zdravotního postižení, resp. těžce narušené komunikační schopnosti. (Bendová, 2013, p. 5)

Podrobněji pak popisuje ve své publikaci komunikaci autor Lohisse, který říká, že slovo komunikace vychází z latinského slova communicatio a znamená spojování či sdělování. Komunikovat znamená sdílet, a tedy i dávat. Komunikace používá výrazových prostředků, které mohou být buď slovní (slovo mluvené či psané) nebo neslovní (posunky přirozené či umělé, gesta).

Komunikace je obecně lidská schopnost užívat těchto výrazových prostředků k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Uskutečňuje se pomocí sdělovacího procesu, kterým člověk vůči ostatním lidem projevuje své city, svou vůli, své myšlenky.

Zejména mluvená řeč má velký význam pro rozvoj inteligence a celé osobnosti. Dítě prozkoumává své okolí do značné míry prostřednictvím řeči, seznamuje se s věcmi a pojmenovává je. Zvědavé otázky rozšiřují rozsah znalostí dítěte a tím i možností jeho zážitků.

Mnohostranné využívání mluvené i tělesné řeči, jakož i četné kombinace slov a dalších výrazů umožňují osobní přístup při používání řeči a její rozvoj do individuální podoby. Řeč je tedy nejvýznamnějším prostředkem, jak představit své vlastní "JA" (Lohisse, 1998).

2.1 Komunikace sluchově postižených

Krahulcová (2014) říká, že:

Důsledkem sluchového postižení jsou komunikační a informační bariéry, jež se v různé míře, v závislosti na stupni, typu, době vzniku sluchové vady, osobnosti člověka se sluchovým postižením a jeho životních podmínkách, promítají do procesů socializace, edukace a laborizace. Základním předpokladem vrůstání do společnosti a zastávání různých společenských rolí pozic, je vzájemné dorozumívání, sdělování informací, mezilidská komunikace.

Zcela zásadní význam má široce kompatibilní oboustranná komunikace. Zároveň lze konstatovat, že většina lidské populace je minimálně bilingvní. Existují ale nesporné rozdíly mezi bilingvismem osob s těžkým sluchovým postižením a bilingvismem slyšících osob (p. 9).

2.2 Komunikační systémy

Systémový přístup umožňuje chápat systém jako soubor vzájemně se ovlivňujících a účelně koordinovaných prvků vstupujících zároveň do vztahů se svým okolím. Popsat komunikační systém tedy znamená podrobně vykreslit jeho strukturu a účelově fungování v jeho různých vnitřních i vnějších složkách. Jde tedy o studium vzájemné závislosti a součinnosti mezi jednotlivými částmi a prostředím, do něhož jsou zapojeny. Důraz je kladen na dynamické aspekty vývoje a přizpůsobování vzhledem k tomu, že analýza je srovnávací. Třemi hlavními prvky pozorovaných systémů jsou v tomto případě jazyk, kolektivní mentalita a struktura společnosti (Lohisse, 1998, p.8).

Krahulcová (2014) pak uvádí, že pro komunikaci se sluchově postiženým je potřeba pracovat se sjednocujícím faktorem, což je oboustranně přijatelný kód předávané informace. Tato potřeba je žádoucí, až nevyhnutelná, mezi člověkem a člověkem, matkou a dítětem, učitelem a jeho žákem, nebo profesionálem a jeho klientem. Limitujícím faktorem je pak absence nebo výrazná deformace zpětné, sluchově kognitivní vazby osob s těžkým sluchovým postižením, a tím vyvolaná zcela přirozená preference vizuálně motorických kódů komunikace.

Dále pak autorka tato uvádí, že „v průběhu rozvoje odborné péče o osoby se sluchovým postižením se nejvýrazněji profilovaly tyto komunikační systémy:

- **systém orální komunikace, audio orální systém**

Zahrnují široké množství forem a metod didaktické komunikace, jejich cílem je osvojit si mluvenou, hláskovou řeč. Ve prospěch této metody hovoří její dlouhá historie, všestranně propracovaná metodika i dosavadní výsledky u části populace se sluchovým postižením.

- **systém simultánní komunikace**

Je to systém, kdy se užívá většinového jazyka dané oblasti, státu, ale s ním je využíváno také některé z dalších komunikačních forem. Její funkcí je zpřesňování výpovědi a jsou nejčastěji vizuálně motorické. Simultánní systém reprezentuje pokus o vyrovnání orální a vizuálně motorické jazykové komunikační produkce.

- **Systém totální komunikace**

Lze definovat jako komplexní komunikační systém, který v sobě spojuje všechny komunikační formy (akustické, vizuální, slovní, neslovní, manuální atd.) k dosažení kvalitního, oboustranného dorozumívání se sluchově postiženými nebo mezi nimi navzájem. Název pochází z anglického slova „total communication“.

- **Systém bilingvní/bilingvální komunikace, bilingvální a bikulturní**

Jedná se o způsob přenesení informací za pomoci dvou jazykových kódů, a to ve znakovém jazyce a mluvené řeči, a to jak mezi neslyšícími navzájem, tak mezi neslyšícími a slyšícími. (Krachulcová, 2014)

Odezírání

Komunikace mezi dvěma lidmi obnáší vzájemně se na sebe dívat a kontaktovat se očima, stejně tak jako hovořit. Vytvoření a udržení dobrého očního kontaktu je důležitou sociální dovedností. Pohled na tvář hovořícího člověka poskytne informace o sdělovaném také prostřednictvím výrazu tváře, gest a pohybu rtů. (Struková, 2002)

Existují autoři, kteří říkají, že

Hlasitou řeč vnímáme při rozhovoru jak sluchem, tak i zrakem, a však nerozlišujeme, který ze smyslů používáme. Při poruše sluchu automaticky zvyšujeme zrakovou pozornost. Dokonce i dobře slyšící lidé při hovoru v hlučném prostředí sledují obličej svého hovorového partnera a ani si neuvědomují, že ve zhoršených podmínkách doplňují sluchové vnímání zrakem. Odezírání bychom dle nich mohli charakterizovat

jako „složku vnímání hlasité řeči, kterou při rozhovoru vnímáme zrakem, v užším slova smyslu jako rozumění hlasité řeči pomocí zrakového vnímání u neslyšících a těžce sluchově postižených lidí“ (Pulda a Lejska, 1996, p. 33).

Strnadová (2001) k tomu samému tématu říká, že každý podvědomě sledujeme ústa osoby již od kojeneckého věku. Malí kojenci nejen že poslouchají řeč svých maminek, ale pozorují i jejich ústa při mluvení a napodobují jejich pohyby. U některých lidí dokonce patří zrakové vnímání mezi dominantní vjemy. I když slyší, rozumí řečí lépe, pokud osobu současně slyší i vidí, jelikož je příjem informací usnadněn. Představa, že bychom někoho mohli naučit odezírat, je mylná. Každý se učí odezírat sám pozorováním, jak lidé mluví. Řízený trénink spočívá vtom, že jsou člověku poskytnuty základní vědomosti a rady, jak postupovat, a vytvořeny vhodné podmínky k tomu, aby získal potřebné dovednosti. Existují různé kurzy odezírání, vedené specializovanými odborníky, a speciální pomůcky, například videokazety. Trénink odezírání však nebývá jen řízený a nemusí být ani vědomý. S odezíráním je to podobné jako s jinou činností: cvikem můžeme postupně zdokonalovat dovednosti, které naši výkonnost v určitém směru zlepšují. Trénujeme Vlastně pokaždé když s někým hovoříme. Platí to i naopak: při dlouhodobém „výpadku“ se naše odezírání může zhoršovat. Ve vyšším věku postupně dochází ke změnám, které naši schopnost odezírat snižují. Je to tím, že čím je člověk starší, tím je pro něj obtížnější přizpůsobovat se změnám. Mimo jiné klesá pohotovost zpracování vjemů, což může proces odezírání krajně ztížit. Proto se starší lidé těžko učí odezírat, i když dobře znají mluvený jazyk a mohli předtím řeč slyšet a vidět. To vyvolává zklamání u lidí, kteří ztratili sluch ve vyšším věku a do odezírání vkládají nereálné naděje.

Prstová (daktylní) abeceda

Prstovou abecedu řadíme mezi vizuální způsoby komunikace stejně jako znakový jazyk. Na rozdíl od něj však není prstová abeceda nástrojem k dorozumění primárně pro lidi se sluchovou vadou. Slouží k tlumočení psaného jazyka nebo k vyjádření myšlenek tak, že za pomoci prstů nebo rukou jsou vytvářeny znaky pro jednotlivá písmena. Ve srovnání se znakovým jazykem můžeme říci, že prstová abeceda je vhodná pro doslovné, absolutní tlumočení textu z hlediska formálního. (Potměšil, 2003)

V našich podmínkách je daktylní forma řeči užívána jako jedna z možností komunikace, není však možné ji považovat za jedinou nebo hlavní. V dřívějších dobách, kdy se prakticky neuvažovalo o využití znakového jazyka pro výchovu neslyšících dětí, se daktylní abeceda

dostala na dosti rozporuplné místo v komunikačním systému. Tvrđilo se, že dítě má tento způsob zvládat již od věku tří až čtyř let a má ji využívat ke sdělování myšlenek a komunikaci s ostatními osobami. Orální metoda však byla hlavní metodou pro výchovu neslyšících dětí. My však i přesto můžeme říci, že prstová abeceda je důležitým komunikačním prostředkem neslyšících. Je nutné připomenout, že schopnost komunikovat je podmíněna komplexem dovedností velmi dobře zvládnutých. Je tedy zřejmé, že v žádném případě není možné považovat prstovou abecedu za jediný nebo dokonce hlavní prostředek sloužící k dorozumění s neslyšícími či jako cesta vedoucí k vzájemnému dorozumění mezi samotnými neslyšícími. (Potměšil, 1996)



Daktylní abeceda, retriever, (18. 6. 2017) from World Wide Web <http://ruka.wz.cz/> (2017).

Znakovaná čeština

Jde o uměle vytvořený systém, který sestavili slyšící lidé, aby se domluvili s neslyšícími. Pro věty znakované ve znakové češtině platí gramatická a syntaktická pravidla českého jazyka. Místo slov však používá znaků vypůjčených z jazyka znakového. (Langer, 2013)

Znakový národní jazyk

Znakovanými národními jazyky rozumíme ty jazyky, které patří do skupiny manuálně kódovaných mluvených jazyků. V našem případě se jedná o znakovaný český jazyk. Na rozdíl od znakované češtiny, je znakový národní jazyk typickým prostředkem komunikace sluchově postižených. Je další z vizuálně motorických způsobů komunikace, který je tvořen specifickými vizuálně pohybovými prostředky, tedy tvary, postavením a pohyby rukou,

mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Znakový jazyk je považován za přirozený a plnohodnotný způsob komunikace. Mnohdy se také setkáváme s tvrzením, že se jedná o mateřský jazyk neslyšících, s tím však není možno souhlasit, neboť většina sluchově postižených má slyšící rodiče, kteří sami znakový jazyk neovládají a dítě se s ním tak setkává až v rámci předškolní výchovy a vzdělávání. Znakový jazyk je považován za plnohodnotný jazykový systém a je kladen na úroveň jiných národních jazyků. Splňuje veškeré atributy (znakovost, systémovost, dvojitá členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr) nutné proto, aby tomu tak mohlo být. Je ustálen jak po stránce lexikální, tak i gramatické. Jedná se o jazyk dialogický, jenž nemá psanou podobu. (Langer, 2013)

2 KOMPENZAČNÍ POMŮCKY

Podle Martina Kudláčka a kol. (2013) znamená termín kompenzace nahrazení určité funkce. Vhodná volba kompenzační pomůcky výrazně zlepšuje plnohodnotné začleňování a participaci osob s postižením.

Kompenzační pomůcky pro sluchově postižené

Moderní kvalitní technické pomůcky umožňují do určité míry kompenzovat sluchovou ztrátu, a usnadnit tak život a zlepšit jeho kvalitu. Pomůcky určené pro osoby se sluchovým postižením zahrnují celou škálu speciálních pomůcek. V zásadě je můžeme rozdělit na:

- pomůcky individuální (různé typy sluchadel, kochleární implantáty);
- Pomůcky kolektivní (zesilovací aparatury pro využívání větším počtem osob);
- Pomůcky umožňující vizuální komunikaci (fax, psací telefon, internet...);
- Pomůcky signalizační (signalizace zvonění bytového a domovního zvonku, signalizace času, signalizace různých dějů – pláč dítěte apod.);
- Tlumočnický znakového jazyka, který je pro určitou skupinu osob se sluchovým postižením nutnou „pomůckou“ pro zajištění komunikace. (Kašpar, 2008)

Sluchadlo

První nápad vytvořit zesilovač zvuku pro postižené se zrodil v hlavě jistého pana Bella, který byl ředitelem školy, která připravovala učitele pro výchovu neslyšících dětí. Sto let vývoje elektroniky přineslo do oboru sluchové protetiky veliký pokrok. Počet výrobců je obrovský a ti vyrábějí širokou škálu nejrůznějších typů sluchadel a vybavení pro jejich uzpůsobení (Novák, 1991).

Kisvertová (2014) popisuje sluchadlo následovně:

Sluchadlo je individuální miniaturní elektroakustický přístroj umožňující zesílení zvuku. Je určen osobám se zachovalým zbytkem sluchu (lehké až těžké sluchové postižení). *Hlavní funkcí sluchadla jako kompenzační pomůcky je zesílení přenosu zvuku do vnitřního ucha.* Na sluchadlo a pocity s ním spojené je potřeba si postupně zvyknout. To zahrnuje následující problémy:

- poslech mnoha nových zvuků, na které nebyl uživatel sluchadla dříve zvyklý;
- Pocit cizího předmětu v uchu
- Odlišný poslech vlastního hlasu (p. 45-46)

Dole pak uvádí, že si musí člověk zvyknout na nové zážitky ze zvuků, které dříve neslyšel. Je tedy nutné sluchadlo řádně nastavit. V prvních dnech může výt sluchadlo vnímáno jako hlasité a ostré, což ztěžuje uživateli odlišení různých zvuků. Doporučuje se tedy nosit sluchadlo kratší dobu v různých poslechových situacích, a však nedoporučuje se zkoušet sluchadlo v hlučném prostředí po delší dobu. To způsobuje únavu (Kisvertová, 2014).

Podle Barešové a Hrubého (1999) Můžeme sluchadla rozdělit následujícími způsoby:

Podle tvaru (konstrukčního provedení)

- Krabičková
- Brýlová
- Závěsná
- Do zvukovodu

Podle způsobu zpracování signálu

- Analogová
- Digitální

Podle způsobu, jakým se zavádí zesílený zvuk do vnitřního ucha

- Se vzdušným vedením
- S kostním vedením



Sluchadla, retriever, (29. 6. 2017) from World Wide Web <http://www.pro-audio.cz/index.php/sluchadla> (2017).

Individuální zesilovač

Osobní zesilovač není nic jiného než větší a levnější kapesní sluchadlo. I když se sluchadlům nemohou vůbec rovnat, osobní zesilovače skutečně pomáhají. Jejich použití totiž automaticky předpokládá, že jsou zřetelně vidět. Již tento pouhý fakt mluvícím

decentně připomene, aby mluvili pomaleji a zřetelně. Hlavní přínos osobních zesilovačů však spočívá ve zvýšení odstupů mezi užitečným signálem -(řečí) a rušivým hlukem pozadí. To se vždy dělá tak, že se mikrofon musí nějakým způsobem umístit co nejbližší ke zdroji zvuku k ústům mluvícího. A právě na toto jsou osobní zesilovače navrženy. (Barešová a Hrubý, 1999, p. 14)

FM systémy

Zesílení zvuku pomocí sluchadel není dokonalé řešení samo o sobě. Mnoho dětí má potíže s poslechem v hlučném prostředí, jako je například školní třída. Zvuky v pozadí třídy (šustění papírů, mluvení dětí, zvuk dopravy venku) mohou dítě rušit a zhoršovat jeho schopnost rozlišit řeč od hluku v pozadí. V učebnách, posluchárnách a na veřejných místech může špatná akustika nebo vzdálený řečník omezovat jeho schopnost slyšet a rozumět. FM systém může zlepšit u dítěte vnímání řeči v podobných obtížných poslechových situacích. Systém přenáší zvuk pomocí samostatného mikrofonu přímo do Sluchadla dítěte. V dnešní době umožňuje většina FM systémů bezdrátové propojení sluchadel s audio zařízeními, jako jsou CD, videa nebo přehrávače, což umožňuje dětem, aby telefonovaly a poslouchaly hudbu či televizi bez nutnosti velkého zesílení „ven“ a zejména bez zkreslení daného nekvalitními reproduktory audio přístrojů. FM přijímače mohou být připojeny k jakémukoliv sluchadlu.

- FM systém funguje následujícím způsobem: Osoba, která hovoří, nosí nebo drží mikrofon s vysílačem, nebo je vysílač se zabudovaným mikrofonem umístěn uprostřed skupiny (snímá řeč z celého okolí).

- S využitím rádiových vln systém vysílá řeč k posluchači, který nosí miniaturní FM přijímač k přijímání těchto signálů. (Jugwirthová, 2015, p. 36)

Kochleární implantát

Kochleární implantát je elektronické zařízení sloužící ke stimulaci sluchového nervu. Lidé, kteří jsou těžce sluchově postižení, tak mohou s kochleárním implantátem slyšet. Implantát obchází poškozené části ucha a přímo stimuluje sluchový nerv, na rozdíl od sluchadla, které zesiluje jen vnější zvuky a potřebuje mít „průchozí“ celou sluchovou dráhu ucha.

Zatímco sluchadlo zvuk jen zesílí, implantát sluch nahradí.

Dle specifických potřeb pacienta je možné volit u všech implantačních systémů různé typy stimulačních elektrodových svazků. Díky děleným, tzv. "split" elektrodám, již nejsou z řad kandidátů vyřazeni i pacienti s úplně osifikovanou kochleou.

Kochleární implantát, se skládá z audio procesoru (externí část přístupná uživateli) a z vlastního implantátu (vnitřní část implantovaná během operace), pracuje na principu elektroakustické stimulace. Převádí řeč a zvuky, které uživatele obklopují, na elektrické impulzy. Ty jsou ve finálním stádiu vysílány sluchovým nervem do sluchových center v mozku, kde jsou „dekódovány“ a „zpracovávány“ („Kochleární implantát, který,“ n.d.)

Kochleární implantát je určen pro dospělé a děti s postižením sluchu, kteří splňují následující podmínky:

- Oboustranná velmi závažná sensorineurální porucha sluchu.
- Žádný nebo téměř žádný přínos sluchadel pro percepci řeči. Silná motivace a realistická očekávání.
- Pro jedince s oboustranným velmi závažným postižením sluchu, kterým ani při dostatečně dlouhé intenzivní rehabilitaci nezprostředkují výkonná sluchadla percepci řeči.

Sensorineurální porucha sluchu, označovaná také jako percepční, znamená, že je porušena funkce vláskových buněk v hlemýždi vnitřního ucha, ale sluchový nerv je zachován a může reagovat na elektrické impulzy z implantátu. Jen velmi vzácně je porušen i sluchový nerv, v takovém případě kochleární implantát pomoci nemůže a je třeba hledat jiné řešení.

Použití kochleárního implantátu není vhodné v případě hluchoty způsobené poruchou sluchového nervu nebo vyšších sluchových drah a tam, kde předoperační zobrazovací vyšetření ukáže anatomické abnormality hlemýžďe.

U dětí je velmi důležité, aby byla zajištěna spolupráce rodiny a školy a důsledná rehabilitace („Kochleární implantát je určen,“ n.d.).



Kochleární implantát, retriever (27. 6. 2017) from World Wide Web
<http://www.sluchadlaprozivot.cz/kochlearni-implantaty> (2017).

Indukční smyčka

Indukční smyčka je zařízení, které může v reálném čase současně používat více osob se sluchovým postižením, proto se často využívá v divadlech, kinech, koncertních či přednáškových sálech. Její součástí jsou mikrofon pro příjem zvuku a drát, který je k němu připojen a je v prostoru nainstalován permanentně. Zvuk přicházející do mikrofonu je přeměňován na elektromagnetický signál, veden do drátu indukční smyčky a šířen v prostoru. Sluchově postižení nejčastěji tento signál přijímají pomocí indukčního snímače zabudovaného ve sluchadle (Hampl, 2013, p.29).

Pomůcky pro signalizaci

Pomůcky pro signalizaci jsou určeny na eliminování problémů spojených s běžným životem osob se sluchovým postižením. Jejich podstatou je náhrada akustického signálu jiným, tedy např. světelným či vibračním signálem. Jedná se např. o budík pro neslyšící osoby, který funguje na principu intenzivního světelného signálu, vibrací či proudění vzduchu, dveřní zvonek, který akustický signál nahrazuje signálem světelným či signalizace zvonění telefonu fungující na stejném principu. Mezi další významné pomůcky řadíme ty, které neslyšícím umožňují komunikaci na dálku, např. mobilní telefony, pagery, fax či internetové aplikace. Významnou pomůckou je také počítač (Hampl, 2013, p.29).

3 Řeč a komunikační schopnost

pohybová aktivita vyskytující se v přírodě, je vlastní pouze lidskému rodu. Utváření řeči je závislé na stavu a výkonnosti smyslových orgánů (orgánu sluchového, zrakového a hmatového), individuální výkonnosti nervové soustavy a na plynulém rozvoji senzomotorických dovedností. Kromě těchto biologických podmínek je rozvíjení řeči dáno společenskými podmínkami, ve kterých se člověk vyvíjí. Řeč a jazyk jsou funkce, které si slyšící dítě, žijící v dobrém a podnětném prostředí, zpravidla osvojí v dostatečné míře v prvních letech života. Soustavně rozvíjená řeč kladně ovlivňuje rozvoj verbální paměti a verbálního myšlení a vytváří dobré podmínky pro společenské soužití člověka v rodině i společnosti (Vaněčková, 1996, p.4).

Teoretická část práce obsahovala především obecné a teoretické informace, které čtenáře uvádějí do prezentované problematiky a z nichž vychází princip práce.

II Praktická část

1 Cíl

Jako cíl bakalářské práce jsem si určil zjistit aktuální stav komunikačních bariér v regionu Ostrava, a to jak z pohledu neslyšících osob, tak z hlediska úřadů a institucí.

Parciálním cílem je vyhledat, jestli je v těchto institucích a na úřadech někdo, kdo ovládá komunikaci za pomoci znakového jazyka nebo daná instituce či úřad využívají tlumočnické služby, online tlumočnické služby, online přepisy nebo jiných kompenzačních prostředků, které by jim usnadňovaly komunikaci se sluchově postiženými. Zaměřím se také na informovanost úředníků o této problematice.

1.1 Výzkumné otázky

Na základě studia odborné literatury, která souvisela s problematikou osob se sluchovým postižením a jejich komunikací, a na základě mých zkušeností stanovuji následné výzkumné otázky:

Osoby se sluchovým postižením

Otázka 1

Přicházejí osoby se sluchovým postižením denně do komunikačního kontaktu s lidmi z majoritní společnosti?

Otázka 2

Vyhýbají se lidé se sluchovým postižením komunikaci se slyšícími?

Otázka 3

Používají lidé se sluchovým postižením pro pomoc při komunikaci tužku a papír nebo se spoléhají na jiné, popřípadě moderní technologie?

Otázka 4

Jsou úřady a jiné instituce z pohledu sluchově postižených připraveny na komunikaci s touto handicapovanou skupinou?

Úřady a veřejné instituce

Otázka 5

Je mezi institucemi, které se zúčastní průzkumu více těch, které budou zaměstnávat tlumočníka nebo pracovníka se znalostí znakového jazyka nebo bude více těch, kde nebude tlumočník nebo pracovník se znalostí znakového jazyka zaměstnán?

Otázka 6

Mají zaměstnanci úřadů a institucí dostatek informací o problematice osob se sluchovým postižením a o možnostech usnadnění komunikace s nimi?

Otázka 7

Objeví se v průzkumu většina sledovaných úřadů a institucí, které disponují kompenzačními pomůckami pro komunikaci se sluchově postiženými nebo nikoli?

2 Metodologie práce

2.1 Zužování tématu

V případě úřadů a veřejných institucí jsem výzkum zúžil na region Ostrava. Osoby se sluchovým postižením jsem kontaktoval z Ostravy a jejího okolí.

2.2 Volba výzkumné metody

Pro zjištění důležitých podkladů pro svou práci jsem zvolil formu dotazníku vlastní konstrukce – zformuloval jsem dva dotazníky – jeden pro osoby se sluchovým postižením, druhý pro pracovníky veřejných institucí a úřadů.

Dotazník pro osoby se sluchovým postižením obsahuje třináct otázek. Ty byly po konzultaci se vzorkem sluchově postižených upraveny a zjednodušeny tak, aby jim cílová skupina byla co nejlépe schopna porozumět. Odpovědi na otázky v dotazníku byly většinou vyvedeny uzavřenou formou, ve třech případech, se objevila možnost vlastní odpovědi. I přes veškerou snahu se občas stávalo, že sluchově postižení nepochopili danou otázku správně, a tak odpovídali po svém. Tyto odpovědi však neměly vliv na výsledky průzkumu.

Úředníci a osoby ve veřejných institucích z Ostravy odpovídali na sedm otázek. Odpovědi byly vyvedeny v kombinaci otázek uzavřených a otevřených, plus osobní interakce a postřehy.

2.3 Výzkumný vzorek

Sluchově postižení, které, které jsem pro svou práci oslovil, pocházeli z Ostravy a jejího blízkého okolí. Ze stejného regionu taktéž pocházely oslovené úřady a instituce.

Ostravské dějiny sahají až do pravěku, nejvýznamnějším dokladem o této z této doby je nález landecké Venuše. Naleziště pravěkého sídliště lovců mamutů svědčí o požívání zdejšího černého uhlí člověkem již před 22 000 lety, což z ostravských nalezišť činí světový unikát. Dnes je pak Ostrava městem s největší rozlohou zeleně na počet obyvatel v České republice. Počet obyvatel čítá kolem 300.000. Na jejím území najdete významné přírodní rezervace, největší koncentraci technických památek v zemi a také čtyři městské památkové zóny, které

chrání části města cenné z hlediska architektury a urbanismu. Kromě architektury lze v Ostravě poznat i další zajímavá místa. Těžní věže, hornická muzea, továrny, muzeum hasičské, či pivovarské. Nalézají se zde také rozsáhlá zoologická zahrada, obrovská sportovní aréna, která se v současné době nazývá dle sponzora Ostravar aréna a spousta dalších zajímavostí (Šmehlík, 2009).

Výzkumný vzorek sluchově postižených obsahoval osoby různých věkových skupin, které byly starší 18 let. S nejbližšími přáteli z řad sluchově postižených jsem prováděl osobní rozhovor, jehož součástí bylo také vyplnění dotazníku. Rozhovor k tématu vždy trval okolo patnácti minut. Zbylé vyplněné dotazníky jsem získal tak, že jsem poprosil své přátele o kontakt na jejich známé, se kterými jsem se sešel, a dále také o sdílení dotazníku se sluchově postiženými z jejich okolí. Všechny dotazované osoby se sluchovým postižením pocházely z Ostravy, nebo jejího blízkého okolí. Návratnost dotazníků byla 100 % a dotazovaní neměli problém se výzkumu zúčastnit. Osobně jsem se sešel s 26 neslyšícími.

Dále jsem osobně oslovil a obešel 20 úřadů a veřejných institucí. Mezi objekty, které jsem navštívil, byla např. fakultní nemocnice, okresní soud, informační centrum a další. Jednalo se tedy hlavně o místa, ve kterých je komunikace důležitá a vyskytuje se zde vysoká koncentrace lidí. Vesměs jsem se setkal s kladným přijetím různé intenzity. Ve většině případů si na mě oslovení zaměstnanci vymezili čas a dotazník byl vyplněn za mé přítomnosti a asistence, kdy jsem získával potřebné informace a také další zajímavá sdělení, jež nejsou záměrem této práce. V tomto případě trval rozhovor taktéž kolem patnácti minut, jako u osob se sluchovým postižením. Na několika místech jsem pak byl po domluvě a s informací, že bude dotazník předložen na vyšší místa požádán o jeho zanechání a následné vyzvednutí v následujícím pracovním dni. Ve výsledku se nashromáždilo 16 vyplněných dotazníků. Zbylé 4 instituce mi buďto vrátily dotazník nevyplněný nebo sdělily nějaký důvod nemožnosti další komunikace.

Jak dotazníky, tak kompletní seznam institucí, které se průzkumu zúčastnily, jsou vloženy v příloze na stranách 67–70.

2.3 Potenciální význam práce

Práce může být využita při práci se sluchově postiženými v organizacích, poskytujících tlumočnické a jiné sociální služby. Dále ji mohou využít pracovníci úřadů a institucí, kteří přijdou při své práci do kontaktu s lidmi se sluchovým postižením. Dále se pak může stát

oporou pro studenty, kteří se danou problematikou zabývají či se o ni zajímají. Pro nezasvěcené může být náhled do práce užitečný pro získání přehledu v této problematice.

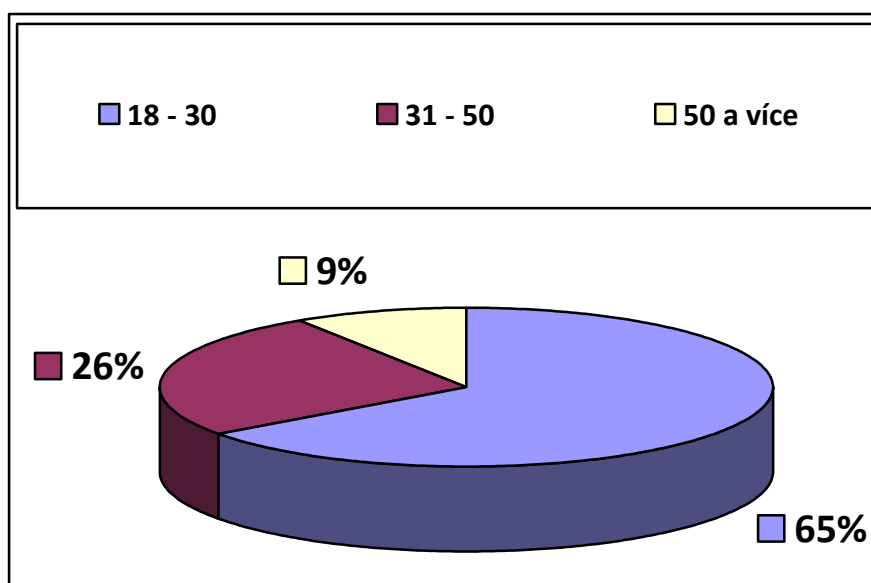
3 Vyhodnocení dotazníků

Pro zjištění důležitých podkladů jsem zformuloval dva dotazníky. Jeden pro osoby se sluchovým postižením, tím se zabývám v první části a druhý, pro pracovníky veřejných institucí a úřadů, jehož výsledky jsou zpracovány v části druhé. Plné znění dotazníků jsou k dispozici v příloze č. 2 a č. 3.

3.1 Dotazník pro osoby se sluchovým postižením

Otázka č. 1

První otázka dotazníku se osob se sluchovým postižením tázala na jejich věk. Jelikož se dotazník týká komunikačních bariér na úřadech a jiných institucích, byly dotazovány osoby starší 18 let. Ve věku mezi 18 a 30 lety bylo 28 dotazovaných (65%), mezi 31 a 50 lety bylo 11 dotazovaných (26%) a nad 50 let pak 4 osoby (9%).

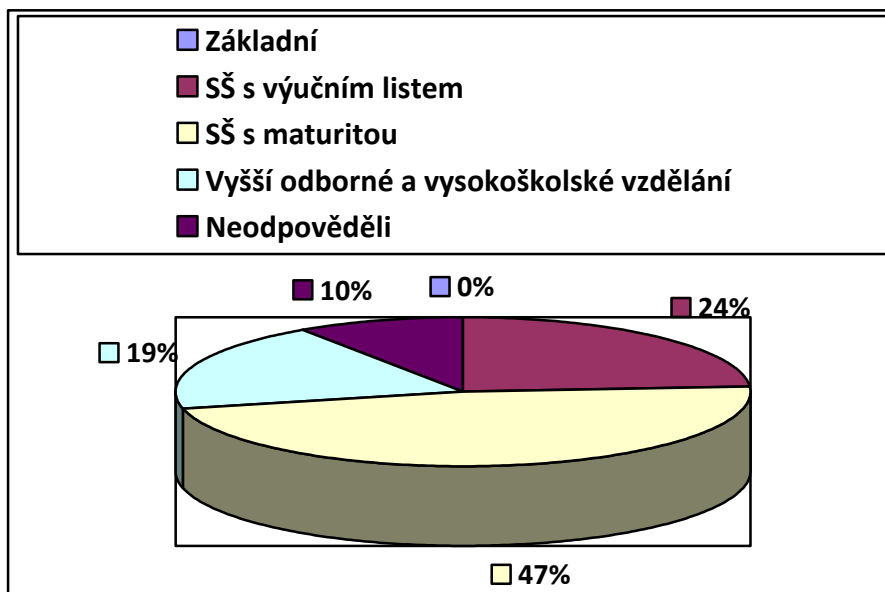


Graf 1. Věkové rozdělení osob se sluchovým postižením

Otázka č. 2

Druhá otázka byla zaměřena na vzdělání, kterého dotazovaní sluchově postižení dosáhli. Na tuto otázku odpovědělo ze 42 zúčastněných pouze 38 sluchově postižených. Z těch, kteří odpověděli, se neobjevil jediný sluchově postižený, který by po základní škole nepokračoval dále (0%). Středoškolským vzděláním s výučním listem zakončilo své vzdělání 10 dotazovaných (24%) a maturitní zkoušku jich pak vykonalo 20 (47%). Po střední škole dále

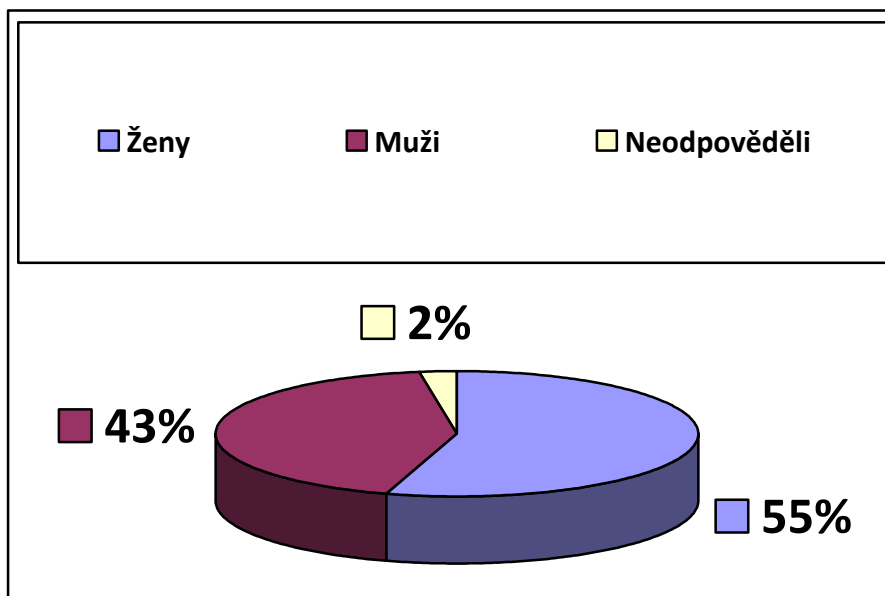
pokračovalo 8 dotazovaných, z čehož 1 osoba absolvovala vyšší odbornou školu a zbylých 7 skončilo na různých stupních vysokoškolského vzdělání (19%).



Graf 2. Vzdělání osob se sluchovým postižením

Otázka č. 3

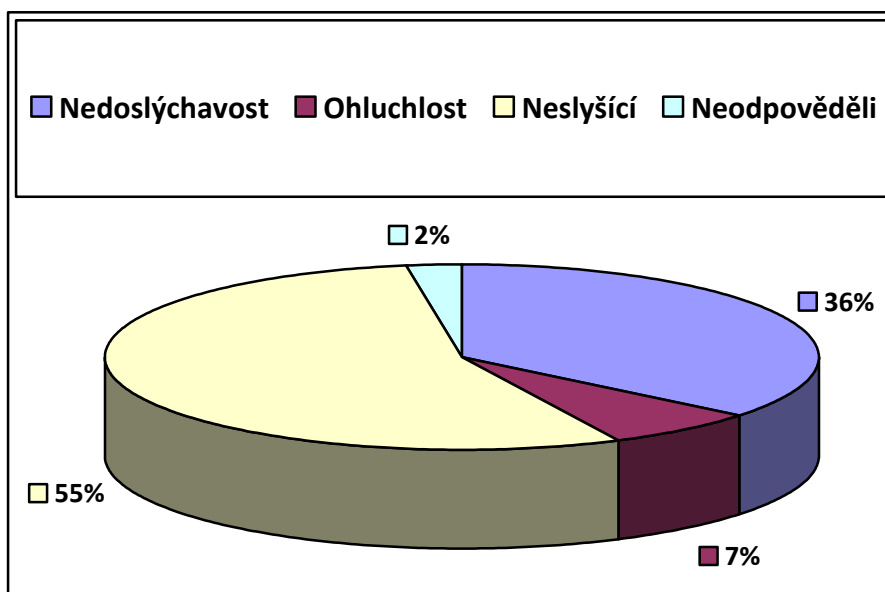
Třetí otázka poptává pohlaví sluchově postižených účastníků průzkumu. Na tuto otázku odpovědělo ze 42 zúčastněných 41 sluchově postižených. Poměr zúčastněných žen a mužů je 23 (55%) ku 18 (43%) ve prospěch žen.



Graf 3. Pohlaví dotazovaných osob se sluchovým postižením

Otázka č. 4

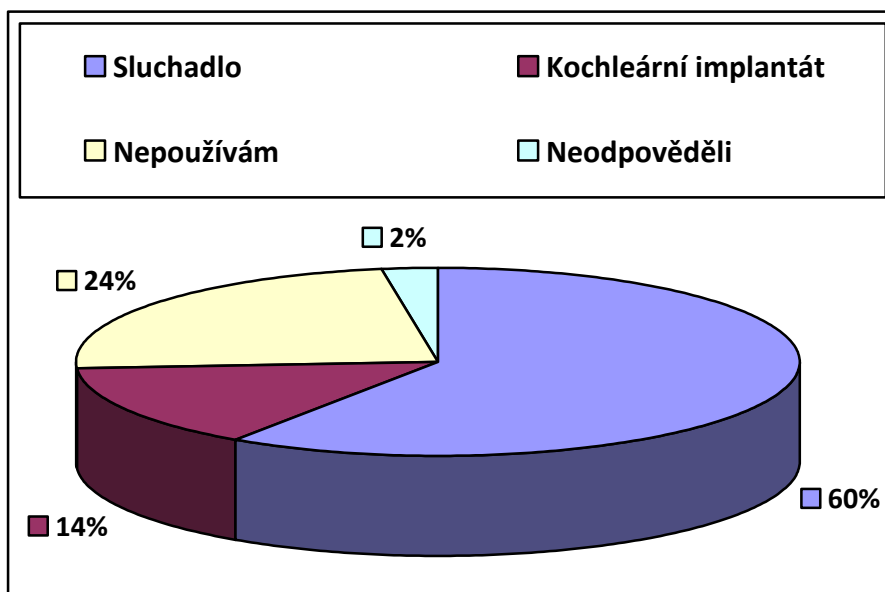
Tato otázka se týkala typu sluchové vady tázaných osob. Třiadvacet osob (55%) bylo zcela neslyšících, 15 osob (36%) nedoslýchavých, 3 osoby (7%) ohluchlé. Neodpověděl jeden účastník průzkumu (2%).



Graf 4. Typ sluchové vady osob se sluchovým postižením

Otázka č. 5

Otázka pátá se zaměřila na protetiku sluchově postižených. Z výsledku vychází, že nejrozšířenějším kompenzačním prostředkem je sluchadlo, jehož služby využívá 25 (60%) dotazovaných. Kochleární implantát využívá z dotazovaných 6 (14%) sluchově postižených a zbývajících 10 (24%) žádnou protetiku nepoužívá. Neodpověděl jeden účastník průzkumu (2%).

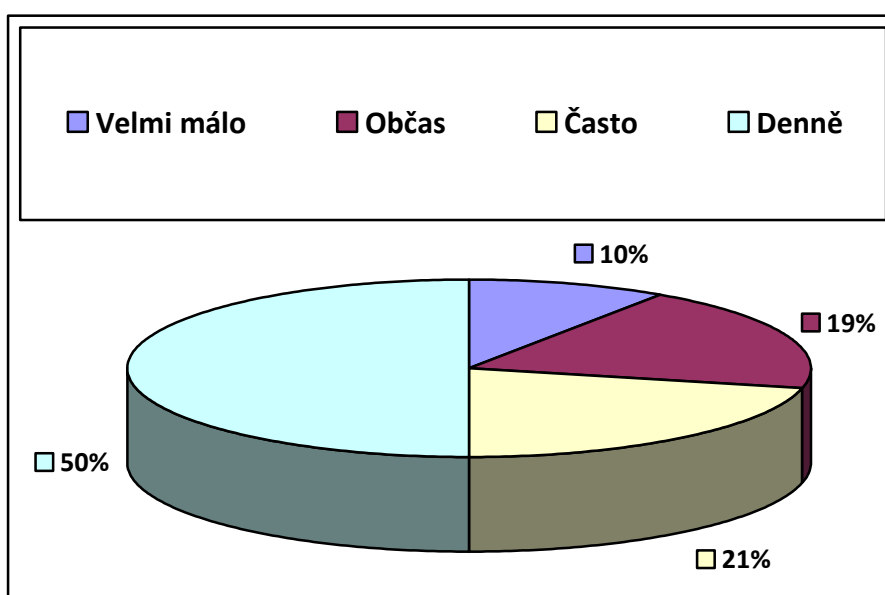


Graf 5. Protetika osob se sluchovým postižením

Otázka č. 6

Znění otázky: Jak často se dostáváte do situace, kdy je potřeba se dorozumět se slyšícími?

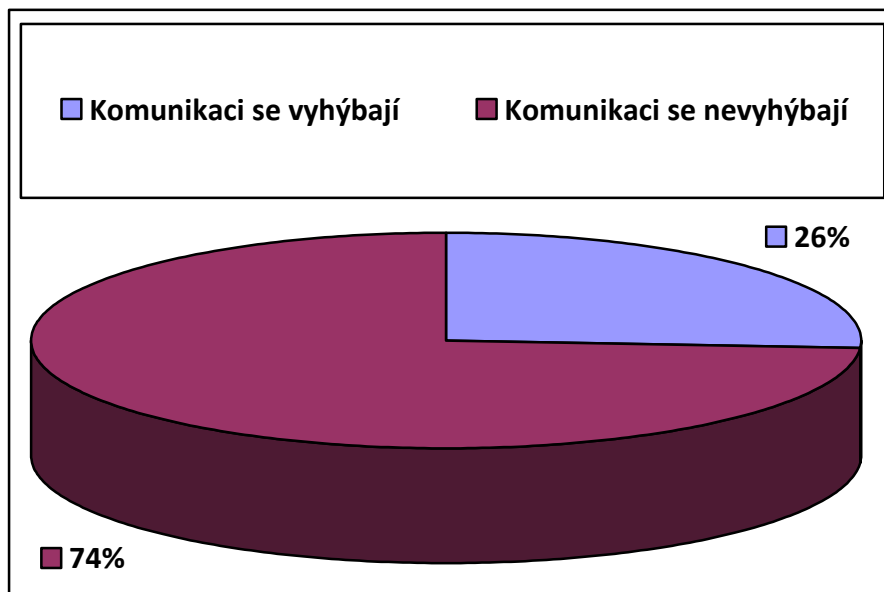
Tato otázka se zabývá četností situací, kdy jsou sluchově postižení lidé vystaveni nutnosti komunikovat s členy intaktní populace. Z grafu vyplývá, že 21 dotazovaných (50%) přichází do kontaktu s intaktní populací denně. Ti jsou následováni 9 (21%) sluchově postižených, kteří do kontaktu s intaktní populací nepřicházejí úplně každý den, a však často. Občas je této situaci vystaveno 8 (19%) dotazovaných a zbylí 4 (10%) velmi málo.



Graf 6. Četnost situací, kdy je nutné dorozumět se se slyšícími

Otázka č. 7

Otázka sedmá se sluchově postižených respondentů ptá, zda se komunikaci se slyšícími cíleně vyhýbají, či nikoli. Komunikaci se slyšícími se vyhýbá 26 % sluchově postižených. Zbýlých 74 % nemá s komunikací se slyšícími problém.

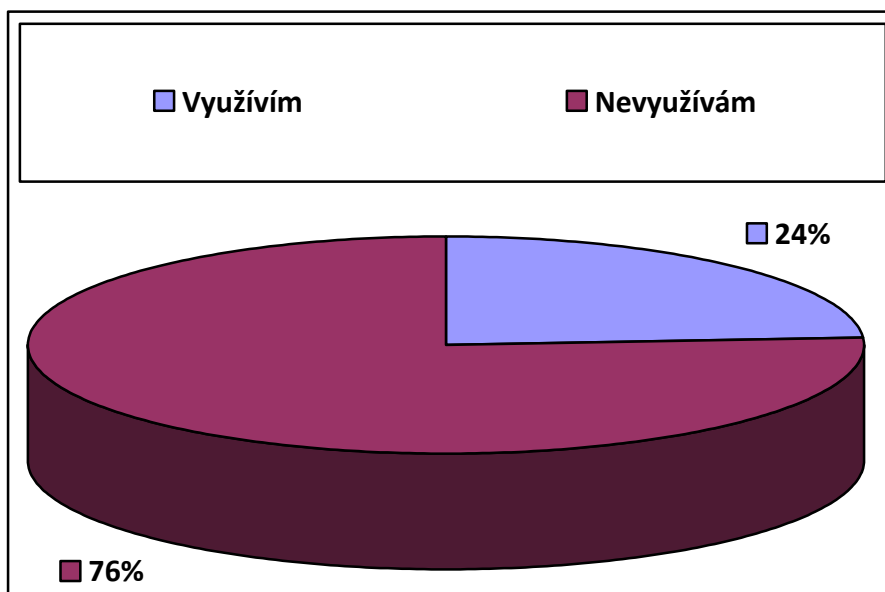


Graf 7. Vyhýbaní se komunikaci sluchově postižených s intaktní populací

Otázka č. 8

Znění otázky: Pokud je komunikace se slyšícími např. u lékaře, na úřadech, poště a dalších místech nevyhnutelná, využíváte pomoc tlumočníka?

Z odpovědí na výše položenou otázku vyšlo najevo, že pouze 10 (24%) sluchově postižených využívá k dorozumívání u lékaře, na úřadech a dalších institucích pomoci tlumočníka. Zbýlých 32 (76%) dotazovaných NE.

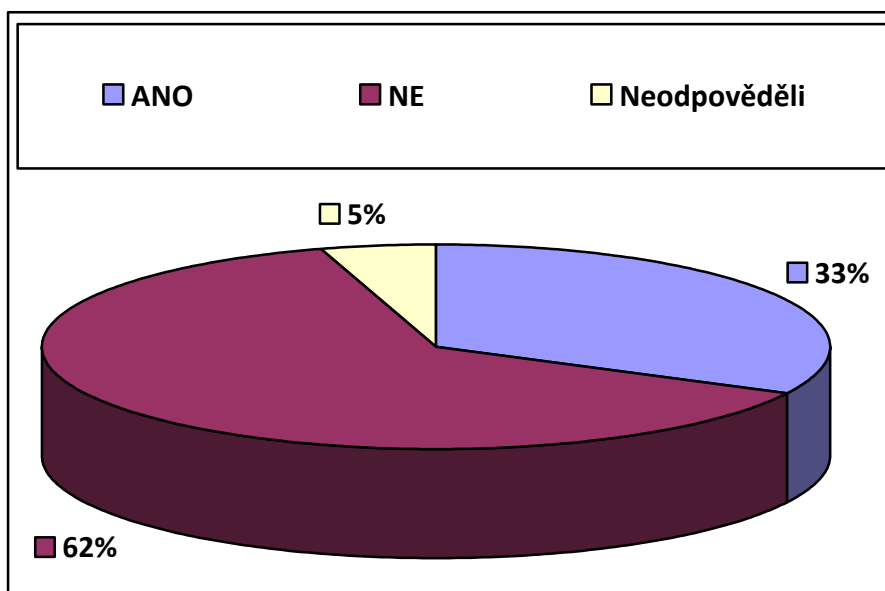


Graf 8. Využití tlumočníka sluchově postiženými

Otázka č. 9

Znění otázky: Myslíte si, že jsou tato místa (zdravotnická zařízení, úřady a jiné) připravena na komunikaci s osobami se sluchovým postižením?

Na tuto otázku odpověděli dotazovaní sluchově postižení převážnou většinou svých hlasů pro „NE“ 26 (66%). Pouhých 14 (34%) si pak myslí, že „ANO“. Neodpověděli dva účastníci průzkumu (5%).



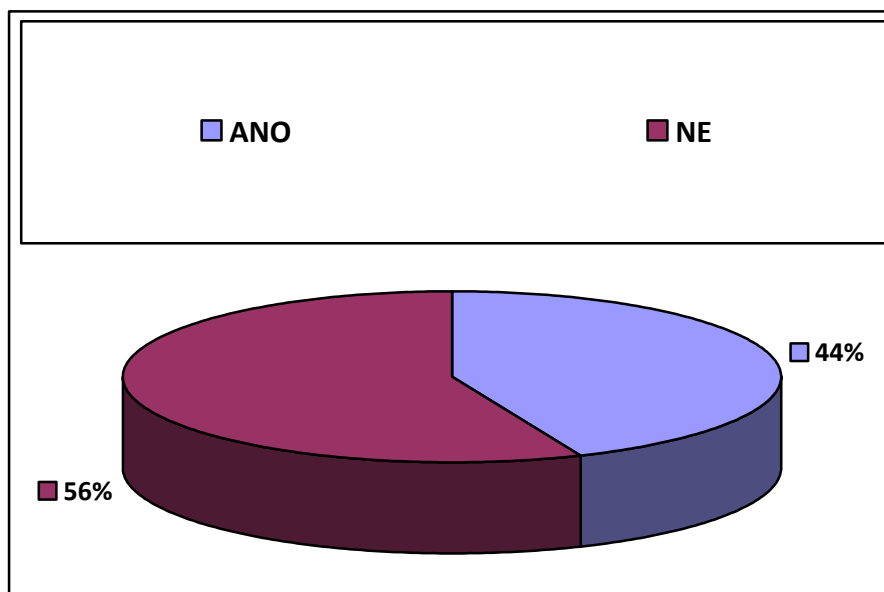
Graf 9. Připravenost institucí na příchod sluchově postiženého

Otázka č. 10



Znění otázky: 7. Jsou místa označená tímto logem opravdu připravena na příchod osoby se sluchovým postižením? Využívají v institucích aktivně svých možností pro usnadnění komunikace?

Na tuto otázku z průzkumu nevyšla jasná odpověď. Pro „ANO“ bylo 44 % sluchově postižených a pro „NE“ 56 %.



Graf 10. Připravenost institucí označených logem na příchod sluchově postiženého

Otázka č. 11

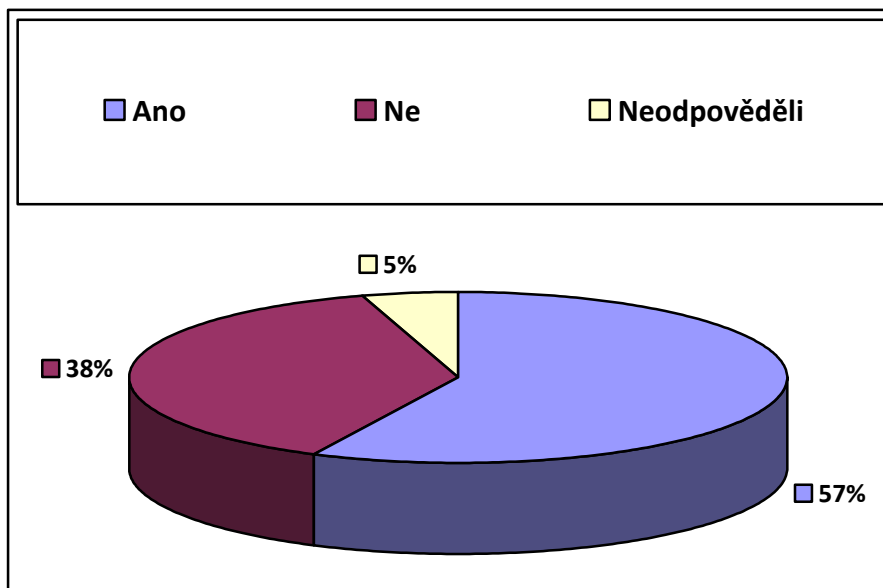
Tato otázka se sluchově postižených ptala na jejich názor na vývoj situace připravenosti úřadů a institucí v oblasti komunikace.

Znění otázky: Domníváte se, že se možnosti a kvalita komunikace např. u lékaře, na úřadech a dalších místech zlepšuje?

Pro „Ano“, tedy pro možnost, že se situace zlepšuje dle svého uvážení a svých zkušeností hlasovalo 24 (60%) dotazovaných.

Osob se sluchovým postižením, které nejsou s vývojem situace spokojené bylo 16 (40%).

Neodpověděli dva účastníci průzkumu (5%).



Graf 11. Vývoj kvality komunikace sluchově postižených

Otázka č. 12

Tato otázka byla zaměřena na využívání moderních technologií při komunikaci sluchově postižených se slyšícími lidmi.

Znění otázky: Využíváte ke komunikaci se slyšícími moderní technologie?

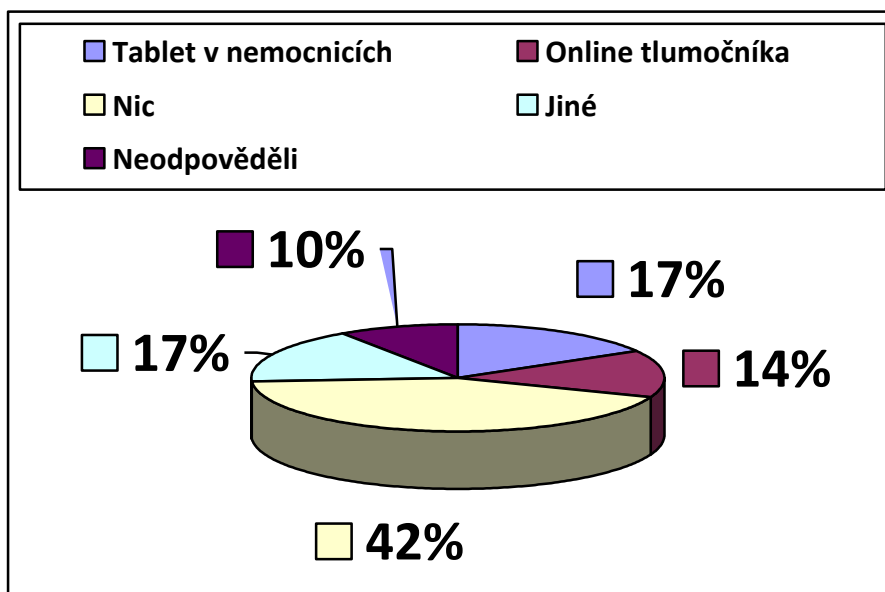
Pro tablet, který byl do nemocnic umístěn právě k usnadnění komunikace mezi lékaři a sluchově postiženými v nemocnicích hlasovalo 7 (17%) dotazovaných

Pomoci online tlumočnicka využívá v nutných případech 6 (14%) dotazovaných.

Sluchově postižených, kteří zvolili možnost „Nic“, tedy že moderních technologií nevyužívají, bylo v dotazované skupině 18 (42%).

V této otázce byla také možnost zvolit odpověď „Jiné“ a následně uvést jaké dopomoci při komunikaci daná osoba využívá. Tuto možnost zvolilo 7 (17%) sluchově postižených. V odpovědích se poté objevil mobil, počítač či využití emailového klienta.

Neodpověděli čtyři účastníci průzkumu (10%).



Otázka 12. Využití moderních technologií osobami se sluchovým postižením

Otázka č. 13

Poslední otázka se na rozdíl od předešlé, která se ptala na moderní technologie, cílila na využívání klasického psaného textu sluchově postiženými.

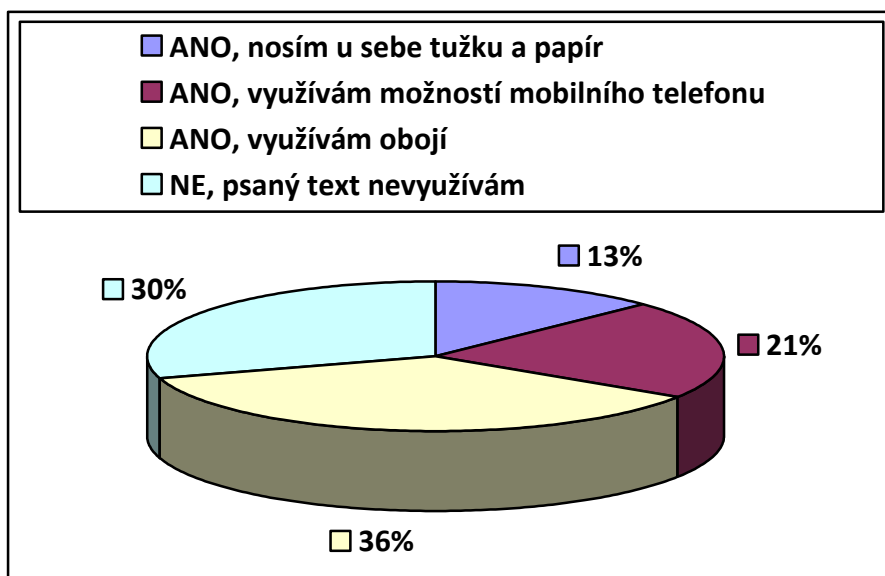
Znění otázky: Využíváte pro komunikaci také psaný text?

Z průzkumu vyšlo najevo, že papír a tužku využívá pro usnadnění komunikace 13 % sluchově postižených.

Možnost využití mobilního telefonu, který v dnešní době nosí v kapse každý, zvolilo 21 % sluchově postižených.

Možnost obou předchozích odpovědí, tedy využití jak tužky, tak papíru, ale zároveň i mobilního telefonu zvolilo 36 % sluchově postižených.

Psaný text vůbec nevyužívá 30 % dotázaných sluchově postižených.



Graf 13. Využití psaného textu

3.2 Dotazník pro úřady a instituce

Otázka č. 1

První otázka se pracovníků na úřadech a institucích ptala na četnost setkání, tedy návštěv osob se sluchovým postižením. Na výběr byly odpovědi **vůbec** / **velmi málo** / **občas** / **často** / **denně**.

Vůbec se s osobami se sluchovým postižením nesetkávají na dvou dotazovaných místech (13%).

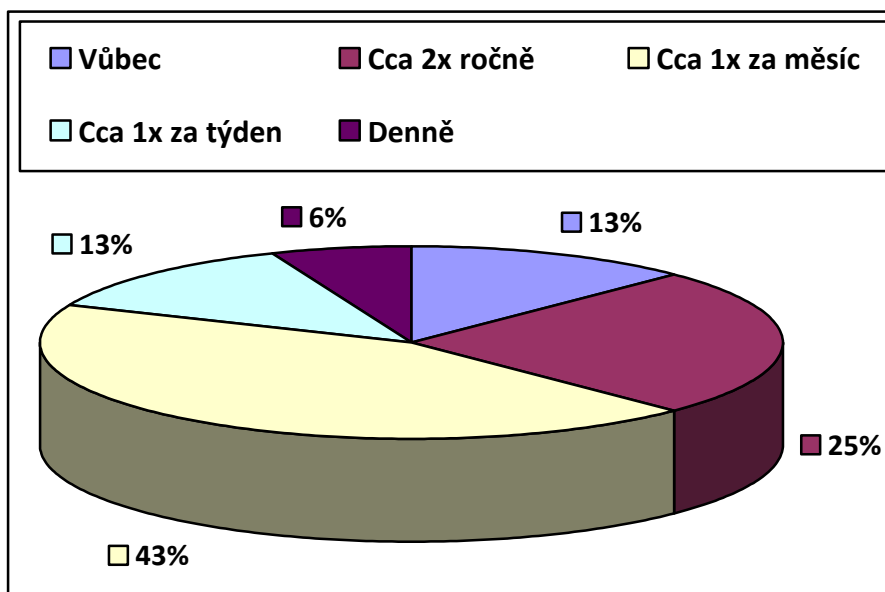
Cca 2x ročně se s těmito osobami setkávají na čtyřech místech (25%).

Cca 1x za měsíc se sluchově postižení ukáží na sedmi dotazovaných místech (43%).

Tato možnost byla také nejčastěji zvolenou.

Cca 1x za měsíc navštěvují sluchově postižení dvě z dotazovaných míst (13%).

Pouze jedna instituce (6%) zvolila možnost **denně**.



Graf 14. Četnost návštěv osob se sluchovým postižením

Otázka č. 2

Otázka druhá zjišťovala informovanost pracovníků na úřadech a institucích ohledně problematiky sluchově postižených. Tato otázka byla vyvedena otevřenou formou.

Znění otázky: Víte Vy sám (Vaše firma) o některých pomůckách pro sluchově postižené, které by těmto lidem usnadnili komunikaci s Vámi (Vaší firmou)?

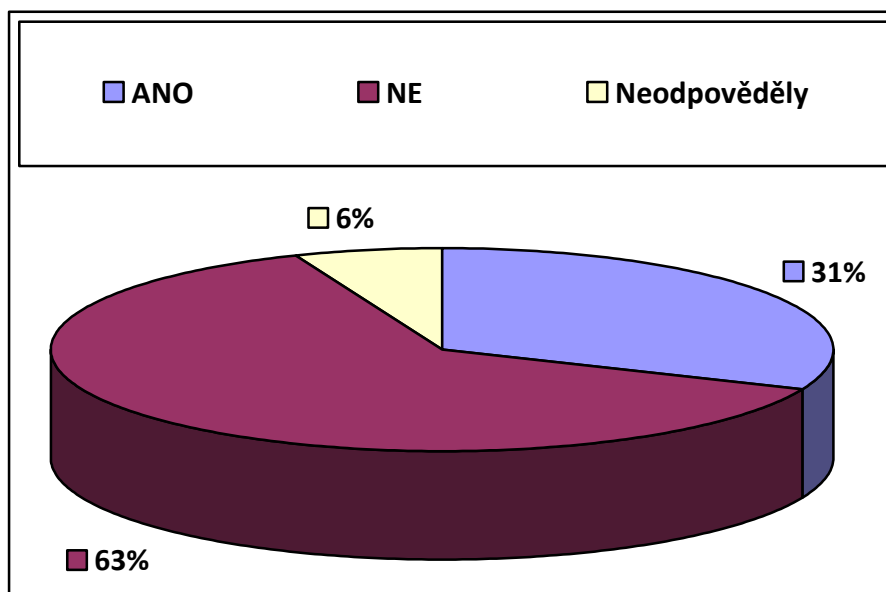
Odpovědi na tuto otázku se zřeklo 6 dotázaných institucí. Mezi zbylými institucemi pak figurovala hlavně odpověď „Ano“. Pár z nich svou odpověď rozvinulo a jako doplňující informaci uvedli tablet, indukční smyčku, sluchadla, notebooky, online tlumočníky či rušičku, která by odbourávala nežádoucí rušivé zvuky z okolí. Ve dvou případech se objevila odpověď – Ne nevím.

Otázka č. 3

Třetí otázka měla za cíl zjistit, jestli je v dotazovaných úřadech a institucích přítomen někdo, kdo ovládá znakový jazyk.

Z šestnácti vyplněných dotazníků vyplynulo, že převážná většina institucí nezaměstnává osobu, která by ovládala znakový jazyk. Těchto institucí bylo 10 (63%). Alespoň základy znakového jazyka pak ovládal někdo v pěti institucích (31%)

Neodpověděla jedna dotazovaná instituce (6%).



Graf 15. Zaměstnanci se znalostí znak. Jazyka

Otázka č. 4

Čtvrtá otázka na úřadech a institucích zjišťovala, jak jsou připravení na návštěvu osob se sluchovým postižením.

Znění otázky: Je vaše zařízení, firma či instituce vybavena a disponuje nějakým kompenzačním prostředkem, který by vám usnadnil komunikaci s osobami se sluchovým postižením?

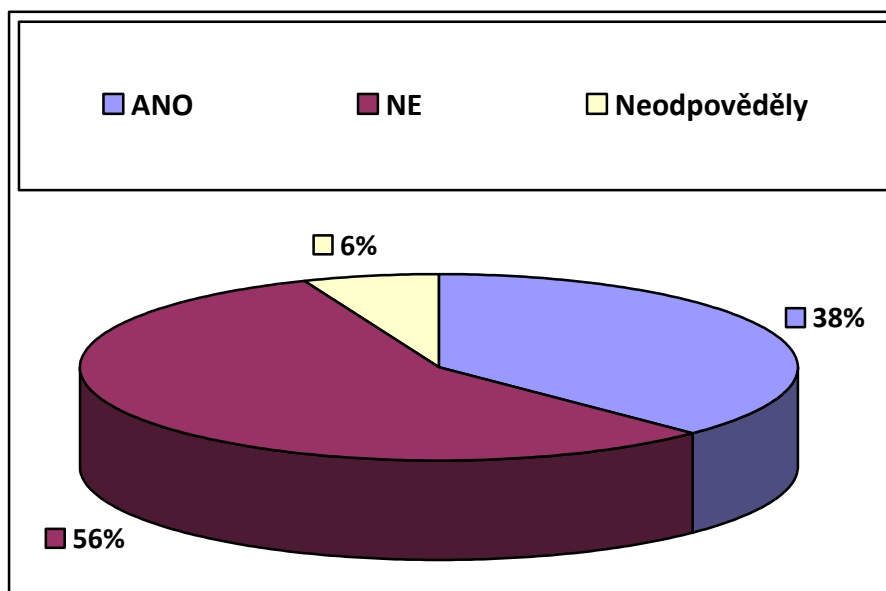
V možnostech mohli dotazovaní pracovníci úřadů a institucí zvolit buďto „ANO“ nebo „NE“.

V případě že zvolili možnost „ANO“, měli za úkol pomůcku blíže specifikovat. Zvolit mohli **tablet / online tlumočnicka / online přepis / jiné** a uvést jakou pomůcku. Pokud byla zvolena možnost „NE“, dotazovaní měli uvést jakých alternativních způsobů využívají.

Možnost „ANO“, tedy že daná instituce disponuje nějakým kompenzačním prostředkem zvolilo 6 (38%) institucí. Po jednom se pak těchto 6 rozdělilo mezi tablet, online tlumočnicka, online přepis, indukční smyčku a PC. Jedna odpověď byla blíže nespecifikovaná.

Možnost „NE“, tedy že daná instituce žádným kompenzačním prostředkem nedisponuje zvolilo 9 (56%). Jako alternativní způsob komunikace byla nejčastěji skloňována možnost využití tužky a papíru. Dále pak odezírání, spolupráce tlumočnických služeb.

Neodpověděla jedna dotazovaná instituce (6%).



Graf 16. Přítomnost kompenzačních pomůcek

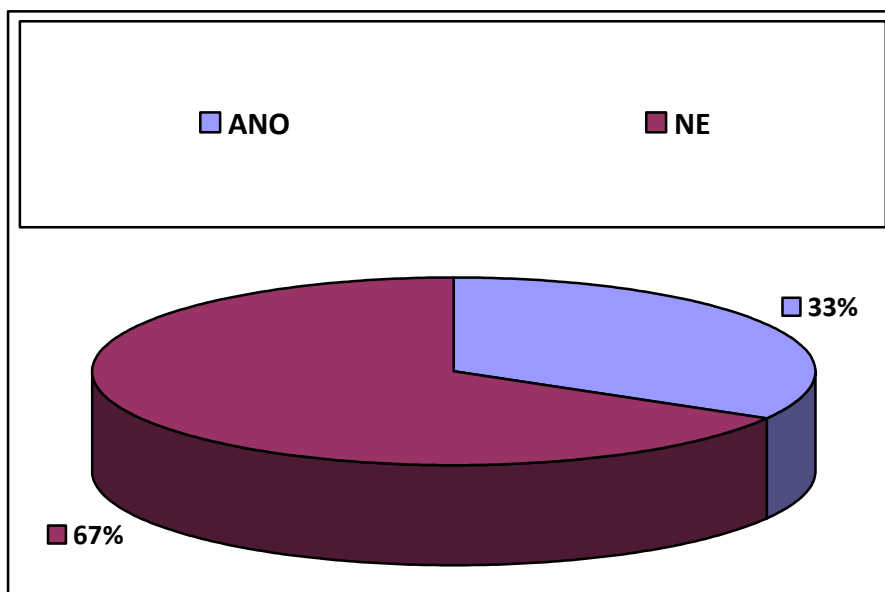
Otázka č. 5

Otázka pátá byla úzce spjata s kladnou odpovědí na otázku předešlou, a tedy pracovníci úřadů a institucí které v otázce č. 4 odpověděly „NE“ nyní neodpovídali

Znění otázky: Jsou tyto pomůcky sluchově postiženými vyžadovány, popřípadě jim aktivně nabízeny? Pokud nejsou, sdělte prosím důvody.


Z devíti kladných odpovědí na otázku č. 4 tři instituce (33%) odpověděly „ANO“.

Zbýlých 6 institucí (67%) zvolilo možnost „NE“. Jako důvod zaměstnanci uvedli, že ve většině případů není využití speciálních pomůcek potřeba a při komunikaci si vystačí s tužkou a papírem. Dále pak uvedli, že je lidé se sluchovým postižením nevyžadují.



Graf 17. Nabídka/poptávka přítomné kompenzační pomůcky

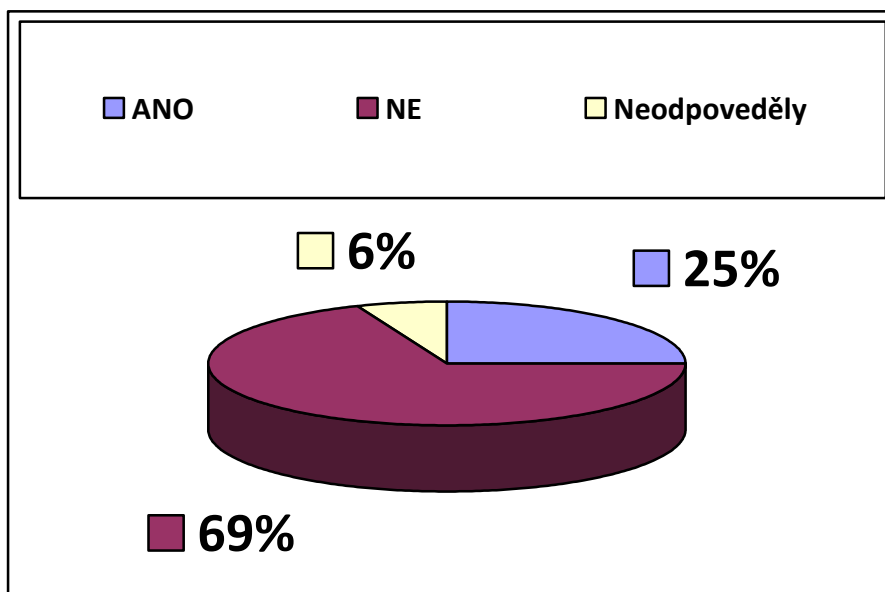
Otázka č. 6

Znění otázky: Disponuje vaše instituce tímto logem  či jinou informací umístěnou na viditelném místě, která informuje o vstřícnosti k osobám se sluchovým postižením?

„ANO“ bylo uvedeno v dotazníku čtyřech institucí (25%).

„NE“ bylo uvedeno v dotazníku jedenácti institucí (69%).

Neodpověděla jedna dotazovaná instituce (6%).



Graf 18. Informační logo

Otázka č. 7

Poslední otázka se pracovníků na úřadech a institucích ptala na jejich vlastní návrhy a připomínky k tomu co zlepšit nebo udělat jinak.

Zaměstnanci sedmi institucí se zdrželi jakékoli poznámky a jeden odpověděl, že neví, co by udělal jinak. Mezi zbylými odpověďmi se pak objevily následující připomínky. Zaměstnanci si mysleli, že by nebylo od věci využít nějakého PC programu. Nebylo by také od věci ukázat větší vstřícnost k osobám se sluchovým postižením. Jiný zaměstnanec pak poukázal na možnost zřízení kurzů znakového jazyka, které by také rád absolvoval.

5 Diskuze

Ve své bakalářské práci se zabývám problematikou osob se sluchovým postižením, a to ve vztahu ke komunikačním bariérám, které je provázejí během jejich každodenního života, v situacích totožných s lidmi z řad intaktní populace. I pro slyšící osoby bývá často zařizování různých záležitostí, zejména na úřadech a ve veřejných institucích nepřijemnou povinností. Přesto, že nové, moderní technologie umožňují mnoho různých způsobů usnadnění komunikace mezi slyšícími a neslyšícími, stále existuje velká informační a komunikační bariéra.

Celý průzkum jsem zaměřil na Ostravu neboli třetí největší město České republiky a její okolí. V rámci této práce byl zjišťován pohled sluchově postižených na situaci v oblasti komunikace mezi nimi a slyšícími, a také názory, zkušenosti, povědomí a znalosti zaměstnanců úřadů a institucí ohledně problematiky sluchově postižených. Důležitou částí bylo také zjištění, jak jsou úřady a instituce na příchod sluchově postižených připraveny a jakými kompenzačními prostředky disponují.

Za účelem získání informací jsem zhotovil dva dotazníky vlastní konstrukce – jeden pro osoby se sluchovým postižením, druhý pro pracovníky veřejných institucí a úřadů.

Důležitým prvkem při tvorbě dotazníku pro sluchově postižené bylo jej upravit tak, aby jim byli schopni co nejlépe porozumět. Po konzultaci se vzorkem sluchově postižených byly tedy původní návrhy otázek přepravovány a zjednodušeny k co největší oboustranné spokojenosti.

První otázky dotazníku pro sluchově postižené byly směřovány k získání základních informací o jejich osobě. Zjišťováno bylo pohlaví, kdy se povedlo nasbírat takřka rovnocenný počet mužů a žen v poměru 43 % ku 55 % ve prospěch žen. Dále byl zjišťován věk a vzdělání. Pro sluchově postižené, kteří absolvovali alespoň maturitu, by neměl být problém s porozuměním řeči, či psaného textu. Komunikaci s majoritní skupinou zcela jistě ovlivňuje míra sluchového postižení či využívaná protetika. Zde bylo zjištěno, že převážná většina dotazovaných využívala sluchadel. Předchozí předpoklad směřoval spíše k rozsáhlejšímu využívání kochleárního implantátu.

Další otázky pak již byly směřovány přímo k problematice komunikačních bariér. Z průzkumu vyšlo najevo, že převážná většina sluchově postižených se dostává do situace, kdy komunikuje se slyšícími osobami každý den nebo alespoň často (cca 1x týdně). Pouze 29 % dotazovaných sluchově postižených uvedlo, že se do těchto situací dostávají jen občas (cca

1x za měsíc), či velmi málo (cca 2x do roka). Odpovědi na následující otázku ukázaly, že 26 % dotazovaných se komunikací se slyšícími cíleně vyhýbá. Vystává tedy otázka, jestli tyto dva výsledky spolu nesouvisejí. Z hlediska úřadů a institucí bylo pouze 2x uvedeno, že se na daném místě sluchově postižení nikdy nevyskytují. Na ostatních místech se v různé intenzitě vyskytovali. Pouze v obchodě s pomůckami pro sluchově postižené byl výskyt logicky každodenní.

Jsou zdravotnická zařízení, úřady a ostatní instituce připraveny na příchod sluchově postižených? Zlepšuje se situace v tomto směru? Pokud jsou instituce označeny logem, splňují očekávání sluchově postižených? Využívají sluchově postižení při návštěvách institucí pomoci tlumočnicků?

Většina sluchově postižených (62%) dle svého názoru uvedla, že si myslí, že veřejný sektor není pro práci s osobami s tímto druhem hendikepu náležitě připraven. Tomuto faktu odpovídá také dotazník, který byl směřován k úřadům a institucím. Z toho a také z osobní interakce s pracovníky daných institucí vychází, že 56 % dotazovaných institucí nedisponuje žádnými kompenzačními pomůckami. Většinou se tak jednalo o menší pobočky. Zařízení jako fakultní nemocnice, krajský úřad či okresní správa sociálního zabezpečení měly pro tyto případy jak vybavení, tak školené pracovníky. Překvapením pak byl železniční dopravce RegioJet, který nabízí indukční smyčku u svého výdejního okénka na Ostravském, Svinovském nádraží. Situace okolo tohoto tématu se dle 59 % sluchově postižených zlepšuje. Po osobním rozhovoru s pracovníky institucí pokládám za důležité tento fakt potvrdit. Ačkoli dochází ke zlepšení pomalými krůčky, tento trend je zřejmý.

V šetření 57 % sluchově postižených uvedlo, že úřady a instituce označené logem „vstřícnosti ke sluchově postiženým“ nesplňují představu samotných sluchově handicapovaných o připravenosti na jejich návštěvu. Jedna pracovnice mi během rozhovoru sdělila, že problém spočívá v tom, že ačkoli disponují jistými prostředky, ne vždy mohou splnit veškeré požadavky dané osoby. V souvislosti s označeními „ucha“ bylo následně zjištěno, že ne všechny instituce, které jsou na příchod sluchově postižených připraveny, tímto logem disponují. Naopak jsem se setkal s tvrzeními, že ačkoli kompenzační pomůcku mají, sluchově postižení ji nevyužívají, i když je jim tato možnost nabídnuta. Většina sluchově postižených volí snazší a rychlejší domluvu za pomoci tužky a papíru, popřípadě pomoci mobilního telefonu. Tento způsob byl také nejčastěji uváděn zaměstnanci institucí na otázku: Jaké alternativní způsoby komunikace využíváte?

Tlumočnických služeb využívá pouze 9 účastníků průzkumu. Úřady a instituce s tímto však počítají. Jediný problém, s nímž jsem se setkal, byl v bankách, které ani v tomto případě nesmějí sdělovat informace třetí osobě.

Během cestování za informacemi jsem měl možnost také prozkoumat dopravní prostředky. Ostrava vynakládá nemalé investice do obnovy svého veřejného vozového parku, a tak v posledních letech přibývá stále více nových autobusů, trolejbusů a tramvají které jsou k lidem s hendikepem mnohem přívětivější. Osoby se sluchovým postižením pak mohou u nových souprav zaujmout hlavně přehledné LCD obrazovky, které zobrazují aktuální pozici na trase, následující stanice a jiné informace. Nově jsou elektronické informační tabule umístěny také na některých zastávkách. Tyto tabule ukazují čas příjezdu následujících spojů, jejich směr, případné zpoždění, ale také jakékoli informace o nadcházejících výlukách či mimořádných událostech na trati, které ovlivní provoz daných spojů. Podobně jsou vybaveny také soupravy a nádražní budovy železničních dopravců.

6 Doporučení pro praxi

Pro zlepšení současné situace komunikace úředníků a zaměstnanců veřejných institucí s osobami se sluchovým postižením bych doporučil následující:

Osoby se sluchovým postižením

Pro osoby se sluchovým postižením by se měla stát návštěva úřadu nebo veřejné instituce běžnou věcí, bez komplikací. Sluchově postižení občané by se měli pokusit zbavit se svého strachu, nervozity a jiných negativních pocitů z komunikace se slyšícími osobami na úřadech nebo ve veřejných institucích. Je zřejmé, že takováto situace může nastat jen za splnění jistých podmínek.

Úřady a instituce

V Ostravě a jejím okolí žije spousta lidí se sluchovým postižením a jak úřady, tak instituce by si mohly uvědomit, že se tito lidé mohou stát jejich potencionálními klienty. Jak z výzkumu vyplynulo, tuto skutečnost si vůbec nepřipouštějí a mnohdy vůbec nepředpokládají, že právě pro ně toto téma bylo důležitým. Úřady a instituce by si ale měly uvědomit, že i tito lidé mají stejná a práva a potřeby jako zbytek intaktní populace a že mají, či dokonce chtějí jejich služeb využívat.

Jelikož žijeme v moderním světě, ve kterém jsou počítače běžnou součástí každého zařízení, tak by na úřadech a v institucích měla být možnost využít online tlumočníka či online přepisu samozřejmostí.

Měl by být vytvořen nějaký školící program, či poskytnuto školení, které by úředníkům a zaměstnancům institucí umožňovalo získat dovednosti a znalosti v základech komunikace s osobami se sluchovým postižením a v práci s pomůckami, které jsou při komunikaci s nimi nedocenitelné.

Pokud lidé se sluchovým postižením používají pro dorozumívání se online přepisu, je důležité, aby na zobrazovaný text dobře viděly. Většinou se to řeší natočením obrazovky pracovníka, se kterým sluchově postižený právě hovoří. To ovšem není nejlepší řešení. V praxi by bylo dobré, kdyby byla k dispozici druhá obrazovka, popřípadě projektor, který by promítal přepisovanou konverzaci na dobře viditelné místo.

Pracovníci by měli být připravováni na to, že budou pracovat se sluchově postiženými, a ne být jejich přítomností zaskočeni. Pro instituce je jednou z priorit dávat najevo, že o tyto

klienty stojí. Měly by být připraveny na situace, že sluchově postižení mohou využívat pomoc třetí osoby avšak klientem je právě osoba se sluchovým postižením a komunikace by měla být vedena právě na sluchově postiženého. Tlumočník (jako třetí osoba) je samozřejmě vázán ze zákona mlčenlivostí a navíc, osoba neslyšící má k tlumočnickovi taktéž důvěru. Instituce by měly být schopny pružně využívat všech možností, jež by sluchově postiženému dopomohly k porozumění projednávaného tématu. Klient by si měl připadat příjemně, měl by mít pocit jistoty a zaručení kvalitního přístupu v jednání jako s rovnocenným komunikačním partnerem.

7 Závěr

Vzájemná komunikace mezi lidmi je jednou z nejdůležitějších životních potřeb. Zejména pak mluvená řeč, která hraje velmi významnou roli při celkovém rozvoji osobnosti jedince. S její pomocí sdělujeme ostatním své zážitky, pocity, myšlenky, názory. Na základě komunikace si tvoříme a prohlubujeme sociální vztahy, které jsou pro každého z nás důležité. Komunikace má proto své opodstatněné a nezastupitelné místo při lidské edukaci a socializaci. Existuje však také spousta lidí, u nichž je schopnost verbálně komunikovat výrazně narušena, a to zpravidla v důsledku vrozeného či získaného zdravotního postižení, resp. těžce narušené komunikační schopnosti.

Hlavním cílem bakalářské práce na téma Komunikační bariéry osob se sluchovým postižením v regionu Ostrava, bylo – zjistit aktuální stav komunikačních bariér v regionu Ostrava, a to jak z pohledu neslyšících osob, tak z pohledu úřadů a institucí.

Práce byla rozdělena na dvě části, část teoretickou a část praktickou.

Teoretická část práce se zabývá postižením, tedy hlavně lidmi s postižením sluchového aparátu. Je zde popsáno, co je to zvuk, sluch a anatomické rozdělení ucha. Další část je věnována sluchovým vadám a možnostem jejich klasifikace a následnému rozdělení sluchových vad v závislosti na ztrátě sluchu, či době nebo místě jejich vzniku. V teoretické části se rovněž zabývám obecnými principy komunikace osob se sluchovým postižením a tedy možnostmi, kterými komunikují, jako je např. znaková řeč. Nechybí zde ani část věnovaná kompenzačním pomůckám pro osoby se sluchovým postižením, kterými jsou sluchadla, kochleární implantáty, indukční smyčky, FM systémy a další. Cílem mé práce bylo zjistit, jak v současné době funguje komunikace osob se sluchovým postižením v běžných aspektech jejich života.

Praktická část už obsahuje samotný výzkum, vyhodnocení dotazníků, které byly vytvořeny zvlášť, jak pro skupinu sluchově postižených, tak pro úřady a instituce, a také doporučení pro praxi.

Z dat získaných z výzkumu vyšlo najevo, že situace vzájemné komunikace úředníků a zaměstnanců veřejných institucí s osobami se sluchovým postižením a informovanost o tomto problému není ani zdaleka na tak dobré úrovni, jak by měla být. Neinformovanost úřadů a veřejných institucí o osobách se sluchovým postižením a o komunikaci s nimi je docela zarážející a mělo by se s tím něco dělat. Zavrhování vzájemné komunikace, obavy, či předsudky jsou naopak faktory, kterými do této situace přispívají osoby se sluchovým

postižením. Důvěra sluchově postižených, která byla léty pošramocena by měla být napravena. Důležité však je, aby se zlepšila angažovanost úřadů a institucí v oblasti zájmu o tuto problematiku a umožnila svým zaměstnancům například za pomoci některé z organizací dostatečný přísun informací, které by napomohly odbourat nepříjemné situace spojené s návštěvami sluchově postižených klientů.

Dospěl jsem k závěru, že ačkoli je moderní trend bariéry odbourávat, co se týká problematiky sluchově postižených, je před námi ještě dlouhá cesta. Pro nápravu a co nejrychlejší postup kupředu, se však musejí zapojit jak úřady a instituce, tedy veřejný sektor, tak sluchově postižení. Vzájemná kooperace je totiž jediným vodítkem, jak s tímto problémem něco udělat.

8 Shrnutí

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo určit a zmapovat aktuální stav komunikačních bariér, v regionu Ostrava, a to jak z pohledu neslyšících osob, tak z pohledu úřadů a institucí. Hlavně pak způsoby komunikace osob se sluchovým postižením v situacích, kdy musí uvedená zařízení navštívit a vyřizovat svoje záležitosti.

V teoretické části práce obsahovala především obecné a teoretické informace, které čtenáře uvádějí do prezentované problematiky a z nichž následně vychází princip předložené práce. Výzkum byl proveden dotazníkovou formou, kdy dotazníky byly sestaveny pomocí otázek vlastní konstrukce.

Část praktická obsahuje samotný výzkum, který obsahuje jak osobní, tak i neosobní kontakt autora a respondentů a následné zanesení odpovědí do grafů s deskripcí zkoumaných výpovědí. Cílem průzkumu bylo zjistit, jak častá je interakce sluchově postižených se slyšícími a zda se sluchově postižení komunikaci se slyšícími lidmi vyhýbají či nikoli. Otázky na sluchově postižené byly mířeny také tak, aby vedly ke zjištění, zdali využívají pomoci tlumočnicku, či jiných kompenzačních prostředků pro zkvalitnění komunikace se slyšícími osobami a zda si myslí, že jsou úřady a instituce na jejich návštěvu připraveny. Využívají moderních technologií nebo jsou příznivci starých osvědčených způsobů, které reprezentuje papír a tužka? Na straně úřadů a institucí byla poptávána připravenost na návštěvu sluchově postižených a pomůcky, kterými disponují. Důležité také bylo zjistit, jaký mají i v problematice sluchově postižených přehled a jakými informacemi disponují. V neposlední řadě jsem se zajímal také o osobní návrhy a připomínky k dané problematice.

Výsledky bakalářské práce a celého procesu průzkumu by mohly posloužit úřadům a institucím jako podklad pro zlepšení jejich komunikace mezi nimi a sluchově postiženými. Je to opomíjené a málo probírané téma, o kterém nemají, dle zjištění, lidé moc velké znalosti. Tato práce by mohla iniciativně rozšířit povědomí o této problematice a k podnícení dalších výzkumů na toto téma.

Summary

The main aim of this bachelor thesis was to identify and map the current state of communication barriers in the Ostrava region, both from the point of view of the deaf and from the point of view of authorities and institutions. In particular, there are ways of communication of persons with hearing disabilities in situations where they need to visit and handle their affairs.

In the theoretical part of the thesis, it contained mainly general and theoretical information, which the readers present in the presented topic and from which the principle of the thesis is based. The survey was conducted in a questionnaire where the questionnaires were constructed using questions of their own design.

The practical part includes the research itself, which contains both personal and impersonal contact between the author and the respondents and the subsequent inclusion of the answers in the graphs describing the investigated statements. The aim of the survey was to find out how frequent the interaction between the hearing impaired and the hearing impaired is, and whether or not the hearing impaired communicates with the audience. Questions for the hearing impaired were also aimed at determining whether they were using interpreter assistance or other compensatory means to improve communication with hearing people, and whether they thought the authorities and institutions were ready for their visit. Do they use modern technology or are they supporters of old proven ways to represent paper and pencil? On the part of the authorities and institutions, there was a demand for readiness to visit the hearing impaired and the tools at their disposal. It was also important to find out what the hearing impaired issues are and what information they have. Last but not least, I was also interested in personal suggestions and comments on the issue.

The results of my bachelor thesis and the whole survey process could serve the authorities and institutions as a basis for improving mutual communication between them and the hearing impaired. This is a very important, but very little subject that people do not know much about. This could increase the awareness of this issue and stimulate further research on the subject.

Referenční seznam

Barešová, J., Hrubý, J. (1999). *Didaktické a technické pomůcky pro sluchově postižené v MŠ a ZŠ*. Praha: Septima.

Barvíková, J. a kol. (2015). *Katalog podpůrných opatření pro žáky s potřebou podpory ve vzdělávání z důvodu sluchového postižení nebo oslabení sluchového vnímání*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Freeman, R., Garbin, F., Boese, R. (1981). *Tvé dítě neslyší*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených.

Janotová, E. (1981) *Vizuální vnímání řeči u dětí s poruchami sluchu*. Praha: Univerzita Karlova.

Janotová, N. (1991). *Rozvíjení zrakového vnímání u sluchově postižených dětí předškolního věku*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Janotová, N., Svobodová, K. (1998). *Integrace sluchově postiženého dítěte v mateřské a základní škole*. Praha: SEPTIMA.

Janotová, N. (1996). *Rozvíjení zrakového vnímání a odezírání sluchově postižených dětí*. Praha: SEPTIMA.

Jungwirthová, I. (2015). *Dítě se sluchovým postižením v MŠ a ZŠ*. Praha: Portál, s.r.o.

Kašpar, Z. (2008). *Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka.

Kisvertová, H. (2014). *Osoby se zdravotním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Krahulcová, B. (2014). *Komunikační systémy sluchově postižených*. Praha: BEAKRA.

Krhutová, L., Michalík, J., Potměšil, M., Novosad, L., & Valenta, M. (2005). *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených.

Kubová, L. (1996). *Alternativní komunikace, cesta ke vzdělávání těžce zdravotně postižených*. Praha: TECH-MARKET.

Kudláček, M., et al. (2013). *Základy aplikovaných pohybových aktivit*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Kutálková, D. (2011). *Budu správně mluvit Chodíme na logopedii*. Praha: Grada Publishing, a.s.

Langer, J. (2013). *Znakové systémy v komunikaci neslyšících*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Lohisse, J. (1998). *Komunikační systémy socioantropologický pohled*. Praha: Univerzita Karlova.

Novák, A. (1991). *Nedoslýchavost a sluchadlo*. Praha: MAGNET-PRESS.

Panská, S. (2013). *Aplikované pohybové aktivity osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Potměšil, M. (1992). *Prstová abeceda*. Praha: Tobola.

Potměšil, M. (2003). *Čtení k surdopedii*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Procházková, V., Vysuček, P. (2007). *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?* Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.

Pulda, M., Lejska, M. (1996). *Jak žít se sluchovou vadou*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.

Rokyta, R., Bernášková, K., Kříž, N., Myslivečková, J., Paul, T., Stančák, A., Šulc, J., Yamamotová, A. (2000). *Fyziologie pro bakalářská studia v medicíně, přírodovědných a tělovýchovných oborech*. Praha: ISV.

Souralová, E. (2005). *Surdopedie I*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Souralová, E., Langer, J. (2005). *Surdopedie: studijní opora pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Strnadová, V. (2001). *Hádej, co říkám*. Liberec: ASNEP.

Struková, S. (2002). *Cvičení pro rozvoj řeči*. Praha: Portál, s.r.o.

Syka, J., Voldřich, L., Vrabec, F. (1981). *Fyziologie a patofyziologie zraku a sluchu*. Praha: AVICENTRUM zdravotnické nakladatelství.

Šmehlík, V. (2009). *Ostrava Průvodce městem*. Praha: freytag a berndt.

Vaněčková, V. (1996). *Výchova řeči sluchově postižených dětí v předškolním věku*. Praha: SEPTIMA.

Zákony:

Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob.

Internetové zdroje:

Cespo, o.p.s. (n.d.). *Kochleární implantát je určen pro dospělé a děti s postižením sluchu, kteří splňují následující podmínky*. Retrieved from World Wide Web 20. 4. 2017:

<https://www.cespo.eu/inpage/kochlearni-implantat>.

Hampl, I. (2013). *Studijní opora k inovovanému předmětu: Základy surdopedie (SSURD)*. 29, Retrieved from World Wide Web 16. 5. 2017:

http://projekty.osu.cz/svp/opory/PdF_Hampl_Surdopedie_adaptace.pdf.

Helpnet.cz. (n.d). *Sluchové postižení*. Retrieved from World Wide Web 13. 5. 2017:
<http://www.helpnet.cz/sluchove-postizeni>.

Poradna pro zájemce o implantační program Med-el. (n.d.). *Kochleární implantáty*. Retrieved from World Wide Web 20. 4. 2017: <http://www.audionika.cz/medel/stranka/kochlearni-implantaty>.

Přílohy

Seznam příloh

Příloha1: Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob

Příloha2: Dotazník pro sluchově postižené

Příloha3: Dotazník pro veřejný sektor

Příloha4: Seznam zúčastněných institucí

Příloha5: Texty odpovědí otevřených otázek dotazníku pro úřady a instituce

Příloha6: Fotky některých úřadů a institucí

Příloha 1. Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob

ZÁKON

ze dne 11. června 1998

o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob

Změna: 384/2008 Sb.

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

ČÁST PRVNÍ

§ 1

Úvodní ustanovení

(1) Tento zákon upravuje používání komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob jako jejich dorozumívacích prostředků.

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

nadpis vypuštěn

§ 2

Definice základních pojmů

(1) Za neslyšící se pro účely tohoto zákona považují osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.

(2) Za hluchoslepe se pro účely tohoto zákona považují osoby se souběžným postižením sluchu a zraku různého stupně, typu a doby vzniku, u nichž rozsah a charakter souběžného sluchového a zrakového postižení neumožňuje plnohodnotný rozvoj mluvené řeči, nebo neumožňuje plnohodnotnou komunikaci mluvenou řečí.

§ 3

Komunikační systémy neslyšících a hluchoslepých osob

Komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob se pro účely tohoto zákona rozumí český znakový jazyk a komunikační systémy vycházející z českého jazyka.

§ 4

Český znakový jazyk

(1) Český znakový jazyk je základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace.

(2) Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické.

(3) Český znakový jazyk může být využíván jako komunikační systém hluchoslepých osob v taktilní formě, která spočívá ve vnímání jeho výrazových prostředků prostřednictvím hmatu.

§ 5

zrušen

§ 6

Komunikační systémy vycházející z českého jazyka

(1) Komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob vycházejícími z českého jazyka jsou znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma.

(2) Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka. Znakovaná čeština v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob, které ovládají český jazyk.

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

(4) Vizualizace mluvené češtiny je zřetelná artikulace jednotlivých českých slov ústy tak, aby bylo umožněno nebo usnadněno odezírání mluveného projevu osobami, které ovládají český jazyk a odezírání preferují jako prostředek své komunikace.

(5) Písemný záznam mluvené řeči je převod mluvené řeči do písemné podoby v reálném čase. Pro potřeby hluchoslepých se písemný záznam provádí zvětšeným písmem nebo Braillovým písmem.

(6) Lormova abeceda je dotyková dlaňová abeceda, při které se jednotlivá písmena vyznačují pomocí ustálených pohybů a dotyků prováděných na dlani a prstech ruky příjemce sdělení.

(7) Daktylografika je vpisování velkých tiskacích písmen zpravidla do dlaně ruky příjemce sdělení.

(8) Braillovo písmo s využitím taktilní formy umožňuje zobrazovat písmena abecedy ustálenými dotyky na dvou prstech jedné ruky nebo více prstech obou rukou příjemce sdělení s využitím kódového systému Braillova písma.

(9) Taktilní odezírání je založeno na vnímání mluvené řeči pomocí odhmatávání vibrací hlasivek mluvčího.

(10) Vibrační metoda Tadoma je založena na vnímání mluvené řeči pomocí odhmatávání vibrací hlasivek, pohybů dolní čelisti, rtů a tváří mluvčího.

nadpis vypuštěn

§ 7

Používání komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob

Neslyšící a hluchoslepé osoby mají právo na

- a) používání komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob,
- b) vzdělávání s využitím komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob,
- c) výuku komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob, kterou upravuje jiný právní předpis¹⁾.

§ 8

(1) Neslyšící a hluchoslepé osoby mají při návštěvě lékaře, vyřizování úředních záležitostí a při zajišťování dalších nezbytných potřeb právo na tlumočnické služby zajišťující tlumočení v jimi zvoleném komunikačním systému uvedeném v tomto zákoně. Podmínky poskytování tlumočnických služeb stanoví jiný právní předpis²⁾.

(2) Neslyšícím a hluchoslepým osobám, kterým byly z důvodu úplné nebo praktické hluchoty nebo hluchoslepoty přiznány mimořádné výhody II. stupně (průkaz ZTP) nebo III. stupně (průkaz ZTP/P), jsou tlumočnické služby při soudním řízení poskytovány bezplatně.

(3) Neslyšícím a hluchoslepým žákům středních škol a neslyšícím a hluchoslepým studentům vyšších odborných škol a vysokých škol, kterým byly z důvodu úplné nebo praktické hluchoty nebo hluchoslepoty přiznány mimořádné výhody II. stupně (průkaz ZTP) nebo III. stupně (průkaz ZTP/P), jsou tlumočnické služby poskytovány bezplatně za podmínek stanovených prováděcím právním předpisem.

§ 9

Rodiče, u jejichž dítěte byla diagnostikována praktická nebo úplná hluchota³⁾ nebo hluchoslepota, mají právo na bezplatnou výuku v kursech komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob.

§ 10

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy stanoví vyhláškou

a) podmínky a rozsah tlumočnických služeb poskytovaných bezplatně neslyšícím a hluchoslepým žákům a studentům podle § 8 odst. 3,

b) obsah a rozsah kurzů podle § 9.

ČÁST DRUHÁ

zrušena

§ 11

zrušen

ČÁST TŘETÍ

zrušena

§ 12

zrušen

ČÁST ČTVRTÁ

§ 13

Účinnost

Tento zákon nabývá účinnosti dnem vyhlášení, s výjimkou § 8 až 12, které nabývají účinnosti dnem 1. ledna 1999.

Zeman v. r.

Havel v. r.

Tošovský v. r.

1) § 16 odst. 7 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění zákona č. 384/2008 Sb.

2) § 86a zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění zákona č. 155/1998 Sb.

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

3) Vyhláška č. 207/1995 Sb., kterou se stanoví stupně zdravotního postižení a způsob jejich posuzování pro účely dávek státní sociální podpory, ve znění vyhlášky č. 156/1997 Sb.

3) Vyhláška č. 207/1995 Sb., kterou se stanoví stupně zdravotního postižení a způsob jejich posuzování pro účely dávek státní sociální podpory, ve znění vyhlášky č. 156/1997 Sb. a vyhlášky č. 62/2008 Sb.

Příloha 2. Dotazník pro sluchově postižené

Katedra aplikovaných pohybových aktivit
Fakulta tělesné kultury
Univerzita Palackého v Olomouci
Řešitel: Tomáš Štěrba

Dobrý den.

*Dovolte mi, abych se představil. Jsem student Aplikovaných pohybových aktivit Fakulty tělesné kultury Univerzity Palackého v Olomouci a chtěl bych Vás touto formou požádat o vyplnění tohoto **zcela anonymního dotazníku**, jehož výsledky mi poslouží jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma: *Monitoring komunikačních bariér sluchově postižených. Ta se bude zabývat podmínkami komunikace lidí se sluchovým postižením v různých aspektech běžného života.**


*Dotazník obsahuje třináct otázek, jejichž vyplnění zabere max. 5 minut. Dotazovaný vyplní svůj věk, vzdělání a dále za pomoci kroužků (zakroužkováním) označí jednu z nabízených možností. **Pokud bude dotazník vyplňován elektronicky, svou odpověď zbarvíte, případně ji podtrhnete.***

Předem Vám děkuji za spolupráci. Velice si vážím času, který věnujete vyplnění.

Věk:

Vaše vzdělání:

Pohlaví: **(muž / žena)**

1. Jakou máte ztrátu sluchu? **(nedoslýchavost / ohluchlost / jsem neslyšící)**
2. Jakou protetiku používáte? **(sluchadlo / kochleární implantát / nepoužívám)**
3. Jak často se dostáváte do situace, kdy je potřeba se dorozumět se slyšícími? **(cca 2x do roka / cca 1x za měsíc / cca 1x za týden / denně)**
4. Kontakt se slyšícími se: **(vyhýbám / nevyhýbám)**
5. Pokud je komunikace se slyšícími např. u lékaře, na úřadech, poště a dalších místech nevyhnutelná, využíváte pomoc tlumočnicka? **(ANO / NE)**
6. Myslíte si, že jsou tato místa (zdravotnická zařízení, úřady a jiné) připravena na komunikaci s osobami se sluchovým postižením? **(ANO / NE)**
7. Jsou místa označená tímto logem  opravdu připravena na příchod osoby se sluchovým postižením? Využívají v institucích aktivně svých možností pro usnadnění komunikace? **(ANO / NE)**

8. Domníváte se, že se možnosti a kvalita komunikace např. u lékaře, na úřadech a dalších místech zlepšuje? (**ANO / NE**)
9. Využíváte ke komunikaci se slyšícími moderní technologie?
- Tablet v nemocnici
 - Online tlumočnicka
 - Jiné (jaké?)
10. Využíváte pro komunikaci také psaný text? (**ANO / NE**)
- ANO, nosím u sebe tužku a papír
 - ANO, využívám možností mobilního telefonu
 - ANO, využívám obojí
 - NE, psaný text nevyžívám

Děkuji za Váš čas.

Nyní vyplněný dotazník prosím zašlete zpět na emailovou adresu: t.sterba@seznam.cz

Příloha 3. Dotazník pro veřejný sektor

Katedra aplikovaných pohybových aktivit

Fakulta tělesné kultury

Univerzita Palackého v Olomouci

Řešitel: Tomáš Štěrbá

Dobrý den.

Jsem student Aplikovaných pohybových aktivit fakulty tělesné kultury Univerzity Palackého v Olomouci, a chtěl bych Vás touto formou požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který mi poslouží jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma: Monitoring komunikačních bariér v regionu Ostrava. Ta se bude zabývat podmínkami komunikace lidí se sluchovým postižením v různých aspektech běžného života.

Předem Vám děkuji za spolupráci. Velice si vážím času, který věnujete vyplnění.

Místo šetření:

Vaše pracovní pozice:

1. Jak často se zde setkáváte s osobami se sluchovým postižením? (**vůbec / cca 2x do roka / cca 1x za měsíc / cca 1x za týden / denně**)

2. Víte Vy sám (Vaše firma) o některých pomůckách pro sluchově postižené, které by těmto lidem usnadnily komunikaci s Vámi (Vaší firmou)?

.....
.....

3. Je ve vašem zařízení někdo, kdo ovládá znakový jazyk? (**ANO / NE**)

4. Je vaše zařízení, firma či instituce vybavena a disponuje nějakým kompenzačním prostředkem, který by vám usnadnil komunikaci s osobami se sluchovým postižením?

- **Ano (tablet / online tlumočnick / online přepis / jiné)**

.....
Je zde někdo vyškolený pro práci s těmito prostředky? (**ANO / NE**)

- **NE – jaké alternativní způsoby tedy využíváte**


.....

5. Jsou tyto pomůcky sluchově postiženými vyžadovány, popřípadě jim aktivně nabízeny? (**ANO / NE**)

- **Pokud nejsou, sdělte prosím důvody:**

.....
.....



6. Disponuje vaše instituce tímto logem  či jinou informací umístěnou na viditelném místě, která informuje o vstřícnosti k osobám se sluchovým postižením? (**ANO** / **NE**)

7. Máte nějaké vlastní návrhy, např. co zlepšit nebo udělat jinak?

.....
.....

Děkuji.

Příloha 4. Seznam zúčastněných institucí

Krajský úřad

Úřad práce

Magistrát města Ostravy

Finanční úřad pro MSK OSTRAVA

Správa sociálního zabezpečení Ostrava

České dráhy Ostrava-Svinov

Regiojet Ostrava-Svinov

Informační centrum O.-Poruba

Peja / PHONAK (OBCHOD S POMŮCKAMI PRO SP)

Hlavní pošta O.-Poruba

Fakultní nemocnice

Equa bank

Unicredit Bank

ERA

Kooperativa

ČSOB pojišťovna

Příloha 5. Texty odpovědí otevřených otázek dotazníku pro úřady a instituce

Otázka č. 2 Víte Vy sám (Vaše firma) o některých pomůckách pro sluchově postižené, které by těmto lidem usnadnili komunikaci s Vámi (Vaší firmou)?

Ano, vím

Ano

Indukční smyčka

NE

Ano

Kromě papírku a tužky – NE

Tablet

Ne

Ano

Ano, naslouchadlo, notebook, online tlumočnick, rušička okolních nežádoucích zvuků

Otázka č. 7 Máte nějaké vlastní návrhy, např. co zlepšit nebo udělat jinak?

Ne

PC programy

Tužka a papír

Rukama, nohama, víc nepotřebuji

Kurzy znakového jazyka

Už není tolik potřeba, mladí lidé se tak nebojí jako ti starší.

Větší vstřícnost z naší strany

Příloha 6. Fotky některých úřadů a institucí



Krajský úřad



Úřad práce



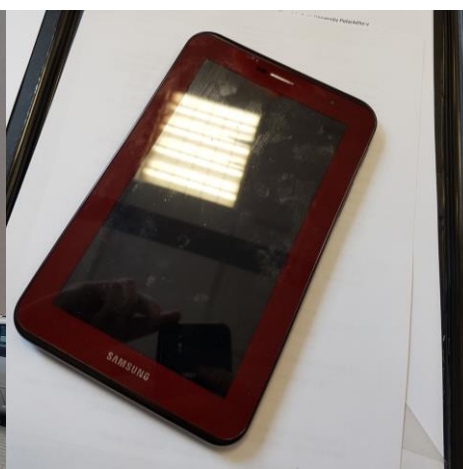
Magistrát města Ostravy



Finanční úřad



Správa sociálního zabezpečení Ostrava



Fakultní nemocnice Ostrava-Poruba a tablet značky SAMSUNG, určený pro komunikaci se sluchově postiženými klienty



Informační centrum



Peja / PHONAK



ČSOB pojišťovna



Unicredit Bank



Kooperativa

