Sborník výstupů projektu

I BEZ SLUCHU SE DOMLUVÍME

Sociální práce s osobami se sluchovým postižením



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

cpkp
centrum pro komunitní práci

Publikace vznikla díky dlouholeté spolupráci řady odborníků pracujících s lidmi se sluchovým postižením. Sama se v této problematice pohybuji od roku 1992, původně jako poradkyně, poté jako tlumočnice znakového jazyka, v posledních letech jako sociální pracovnice. V proběhlých dvou letech se setkával tým odborníků a diskutoval, mimo jiné, i o jednotlivých částech této publikace. Naše diskuze byly pro její vznik velmi důležité. Za spolupráci děkuji Anetě Haškové, Josefu Melkusovi, Markétě Novotné, Otě Pačesové, Kristíně Pánkové Kratochvílové, Regině Polákové, Pavlíně Spilkové, Františku Šmolíkovi a Jitce Vrchotové. Díky patří i dalším kolegů, kteří nám pomáhali získávat příběhy, oslovit respondenty do šetření, zrealizovat workshopy a natočit videa.

Martina Macurová

Sborník výstupů projektu

I BEZ SLUCHU SE DOMLUVÍME

Sociální práce s osobami se sluchovým postižením

Sborník vznikl v rámci projektu „I bez sluchu se domluvíme".

OBSAH

1. Něco pro začátek 2
2. O projektu 4
2.1. Pro koho je publikace určena 5
3. Co máme dělat aneb proč naše služba 6
4. Kdo jsou lidé se sluchovým postižením 7
5. Jak můžeme s lidmi se sluchovým postižením komunikovat 9
6. Jaké situace může člověk se sluchovým postižením řešit 15
7. Kdo zajistí potřebnou komunikaci 19
7.1. Organizace poskytující různé formy komunikace 21
8. Psychologické aspekty sluchového postižení 22
8.1. V jakém sociálním prostředí člověk se sluchovým postižením žije 29
9. Sociální práce a člověk se sluchovým postižením 35
10. Jak můžeme první setkání se sluchově postiženým zvládnout sami 39
11. Specifika poradenství pro osoby se sluchovým postižením 41
12. Doporučení pro sítě sociálních služeb pro osoby s různým druhem sluchového postižení 50
13. Naše služby v českém znakovém jazyce 55
14. Závěry z realizovaných šetření 58
14.1. Jaké služby pro sluchově postižené existují či jsou dostupné 58
14.2. Jaké jsou potřeby osob se sluchovým postižením 62
14.3. Dostupnost tlumočníků 65
15. Příběhy ze života klientů 68
16. Vznik „našeho" partnerství aneb náš Odborný tým 77
17. Použité zdroje 83
18. O nás 85
19. Přílohy 88

1. Něco na začátek

I vaši službu může navštívit člověk se sluchovým postižením, tudíž s různě velkou komunikační bariérou. Asi se na tuto skupinu lidí nezaměřujete, ale na nepříznivou sociální situaci, kterou řeší, ano. Pak, prosím, nezapomínejte, že mohou být i vašimi klienty. My všichni, odborníci pohybující v oblasti pomáhajících profesí, bychom tak měli být připraveni na moment, kdy se na naši službu obrátí takový klient.

Co je potřeba:

- vědět, co máme dělat, pokud se na naši službu obrátí sluchově postižený člověk,
- vědět, kdo nám pomůže nastavit spolupráci při poskytování služby,
- nastavit komunikaci v průběhu poskytování služby,
- konzultovat další specifika týkající se odlišné kultury, jazyka apod.

Co se hodí:

- znát základní komunikační specifika lidí se sluchovým postižením,
- mít stručně popsáno, co máme dělat, pokud klient přijde – na koho se obrátit – inspirace v příloze.
- informovat o službě tak, aby byly základní informace srozumitelné i lidem se sluchovým postižením – inspirace v kapitole č. 13.

Je to složité? Jako s každým klientem, někdy více, někdy méně.

Jak zmínila jedna kolegyně: *„Sluchový handicap se v důsledku ukázal jako „nejmenší problém“, který se navíc podařilo optimálně kompenzovat díky tlumočnické službě a nastavené formě komunikace.“*

Publikace, kterou držíte v ruce, vás provede světem lidí se sluchovým postižením. Dozvíte se o projektu, který jsme realizovali, představíme vám doporučení, jak pracovat s lidmi se sluchovým postižením, jaké metody sociální práce lze využít, jaké jsou možné formy komunikace, specifika související s touto cílovou skupinou, doporučení, jak by měla vypadat síť sociálních služeb, kterou sluchově postižený člověk v nepříznivé sociální situaci může využít, doporučení ke způsobu komunikace, videa představující jednotlivé sociální služby a konkrétní příklady z praxe.

V závěru stručně uvádíme i zkušenosti s rozvojem spolupráce mezi jednotlivými organizacemi a odborníky, kterých se téma v různém rozsahu dotýká.

V celém textu pracujeme s pojmem „lidé/osoby se sluchovým postižením“. Tím je myšlena celá skupina lidí s různým postižením sluchu a různými formami komunikace. Pokud je používán termín „neslyšící“, je myšlena podskupina lidí používajících ke komunikaci primárně český znakový jazyk.

2. O projektu

V projektech Centra pro komunitní práci střední Čechy (dále CPKP) se zaměřujeme nejenom na jejich samotnou realizaci, naplňování projektových závazků, ale i na prezentování toho, jak se nám v konkrétním projektu dařilo, co by mohlo inspirovat či odradit další zájemce o participativní přístup při řešení různých témat. Důležitou součástí je i prezentování různých závěrů, výstupů či doporučení. Konkrétní zaměření projektů vychází z našich zkušeností, naší odbornosti, z dříve realizovaných projektů a zjištěné potřeby v konkrétních územích.

V posledních 13 letech jsme spolupracovali na několika desítkách strategií, analytických dokumentech, komunikačních doporučeních apod. Lidé, kteří špatně slyší nebo neslyší vůbec, se v nich neobjevovali, přestože v územích žijí. To byl jeden z důvodů, proč jsme se rozhodli zaměřit se na osoby se sluchovým postižením a jejich potřeby ve vztahu k sociálním službám a sociální práci. Lidé s různým druhem sluchového postižení žijí ve stejných městech jako my, kteří slyšíme. Měli by mít stejnou možnost zapojit se do dění v komunitě, kde žijí, vyjadřovat se k potřebám území, potkávat se na různých akcích se sousedy, přijít na jednání zastupitelstva, případně mít možnost najít pomoc, pokud ji potřebují.

Naším projektem jsme se rozhodli reagovat na potřeby lidí se sluchovým postižením v případě, že se dostanou do obtížné životní situace primárně nesouvisející s jejich sluchovým postižením.

Jedná se o projekt „I bez sluchu se domluvíme“ s číslem CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001221, financovaný z Operačního programu Zaměstnanost a rozpočtu České republiky prostřednictvím Evropského sociálního fondu. Pro zvýšení dopadu projektu jsme po celou dobu jeho realizace spolupracovali s Asociací organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel a jejími členskými organizacemi.
Projekt se zaměřil na popis nových či stálých postupů v oblasti sociální práce s klienty se sluchovým postižením. Cílem bylo zpracovat materiály, které odborníkům pracujícím s touto skupinou lidí mohou pomoci eliminovat prohlubování jejich sociálního vyloučení v nepříznivých sociálních situacích a zvýšit jejich možnosti využívat celou škálu dostupné pomoci, tzn. i sociální služby. Jedná se o situace, které nejsou primárně způsobené sluchovým

postižením. Jsou to problémy, které řeší jak slyšící, tak neslyšící lidé, např. životní situace související s věkem, dalším postižením, rodinným zázemím, bydlením, dluhy, násilím apod.

Klíčovým závěrem, který se prolíná celou publikací, je zajištění odborné pomoci/služby a současně komunikace ve vhodném/odpovídajícím komunikačním systému.

2.1. Pro koho je publikace určena

Publikace je určena všem, kteří si chtějí rozšířit své znalosti týkající se poskytování sociálních služeb lidem se sluchovým postižením a samotné sociální práce s touto cílovou skupinou, a nejenom jim.

Konkrétně se jedná o:

- sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří pracují v různých sociálních službách a dalších institucích a nezaměřují se primárně na osoby se sluchovým postižením,
- další odborníky pracující v sociálních službách,
- pracovníky z obcí, městských úřadů či městských částí,
- pracovníky úřadů práce v různých agendách, např. hmotná nouze, příspěvek na péči, státní sociální podpora apod.,
- odborníky z návazných služeb a dalších institucí, např. pracovníky speciálně pedagogických center, školských či zdravotnických zařízení apod.,
- kohokoliv, kdo chce nahlédnout do práce s touto skupinou lidí.

Publikace určitě může být inspirací i pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří primárně pracují s osobami se sluchovým postižením, tudíž mají velmi bohaté zkušenosti s komunikací a dalšími specifiky této cílové skupiny. Přínosné pro ně mohou být např. části týkající se rozvoje spolupráce v území, doporučení ke krajské síti apod.

3. Co máme dělat aneb proč naše služba

Sluchově postižený člověk řeší ve svém životě stejné situace jako slyšící, i on hledá potřebnou pomoc v různých institucích, službách, tzn. i v těch našich. Pokud naše služby reagují na zakázku klienta, nemůže být jeho sluchové postižení bariérou pro jejich využití. Mezi aplikací jednotlivých metod sociální práce u slyšících a sluchově postižených klientů může být rozdíl, ale to je v podstatě u každého klienta. U této cílové skupiny se jedná o bariéry vyplývající z jazykových kompetencí jednotlivých účastníků, dále z předsudků, zvyklostí a pohledů majoritní společnosti na problematiku hluchoty. Současně může být bariérou i věk, kdy starší generace neslyšících uživatelů služby, která je velmi ovlivněna přístupem k neslyšícím před rokem 1989, má tendenci nahlížet na sebe jako na nesvéprávné jedince. Případně je ovlivněna omezeným přístupem ke vzdělání v přirozeném jazyce. Při práci je nutné zohlednit i odlišné reakce na podněty vzhledem ke sluchové vadě, odlišným zvykům, kultuře apod.

Práce s důvěrou je pro sociální pracovníky samozřejmostí. U sluchově postižených může ale dojít k její ztrátě velmi rychle. Důvodem je, že nám není rozumět a naše gesta mohou být různě pochopena. Mimiku obličeje si klient může vztáhnout na sebe, protože neslyší, že komunikujeme s kolegyní apod.

Na následujících stránkách se pokusíme nastínit, jaká jsou úskalí práce s lidmi, kteří se narodili v České republice stejně jako většina z nás, a přesto se s nimi nedomluvíme. Velká část z nich tak má při hledání pomoci minimálně o jednu bariéru navíc.

4. Kdo jsou lidé se sluchovým postižením

Ve své praxi se můžeme potkat s lidmi s různým druhem sluchového postižení. V odborné literatuře se dočteme podrobná specifika týkající se velikosti sluchové ztráty (vyjádřené např. v decibelech), místa vzniku sluchového postižení (dle části sluchové dráhy, kde se nachází) nebo věku, kdy vzniklo apod.

Pro práci s klientem je podstatné následovat způsob komunikace, který si sám určí, a vyhodnotit, kdo nám s komunikací pomůže či bude tlumočit. Pokud si způsob komunikace neurčí klient sám, je nutná spolupráce s odborníky - sociálními službami, které se primárně na osoby se sluchovým postižením zaměřují. S nimi dokážeme vyhodnotit vhodnou formu komunikace či navázat spolupráci s dalšími kolegy/odborníky/tlumočníky v území. Práci se sluchově postiženým klientem ovlivňuje mnoho skutečností, nejenom odlišný způsob komunikace. Odlišná je kultura, zvyky, ale i informační cesty, které jsou obvyklé a možné pro slyšící klienty, tzn. sluchově postiženým uniká velké množství informací získávaných náhodným slyšením/zaslechnutím apod.

Jinak řečeno, pro práci se sluchově postiženým klientem není potřeba poznat, do jaké skupiny sluchově postižených patří, ale vědět, jak komunikovat. I přes výše uvedené může být přínosné seznámit se se základními informacemi o druzích sluchových postižení.

NEDOSLÝCHAVÉ osoby mají oproti běžné populaci zhoršený sluch. Jedná se o velmi různorodou skupinu, kterou z velké části tvoří starší lidé ztrácející sluch z důvodu věku (první podskupina). Druhou podskupinou jsou osoby trpící po dlouhou dobu svého života nedoslýchavostí. Nedoslýchavost je možné v různém rozsahu kompenzovat sluchadly. U první podskupiny lze předpokládat formu komunikace podobnou jako u osob ohluchlých, viz níže. U druhé podskupiny je schopnost komunikace mluvenou či psanou formou českého jazyka velmi různorodá, stejně tak využívání odezírání a porozumění psané podobě českého jazyka či využívání písemného projevu ke komunikaci.

OHLUCHLÉ osoby jsou věkově různorodou skupinou, která ztratila sluch po rozvoji mluvené řeči. Sluchová ztráta může být způsobena úrazem či nemocí. Ohluchlé osoby komunikují mluvenou či psanou formou češtiny. U mluvené formy využívají odezírání.

NESLYŠÍCÍ osoby nevnímají žádný zvuk ani s maximálním zesílením, případně ho nemohou využít k porozumění mluvené řeči. Se sluchovým postižením se již narodily, nebo vzniklo před rozvojem řeči. Většinou preferují komunikaci v českém znakovém jazyce, tzn. ve svém přirozeném jazyce. Český jazyk je pro ně druhým jazykem a nemusí mu vždy dobře rozumět, ani v psané podobě.

Mezi další osoby se sluchovým postižením patří také tzv. **ŠELESTÁŘI**. Lidé, kteří trpí ušními hluky nebo šelesty, tzn. sluchovými vjemy, pro které neexistuje zvukový zdroj z vnějšího prostředí. Slyší je pouze daná osoba. Řadí se mezi civilizační choroby. Komunikace nemusí být odlišná od slyšících klientů.

Specifickou skupinou jsou osoby **HLUCHOSLEPÉ**, které mají různě nakombinovanou ztrátu sluchu a zraku. Míra ztráty sluchu a zraku ovlivňuje formu preferované komunikace. Této specifické skupině klientů se tato publikace věnuje pouze okrajově.

Další skupinou osob jsou lidé, kteří svůj sluch mohou kompenzovat elektronickým zařízením, tzv. kochleárním implantátem. Tito lidé mají porušený sluchový nerv a díky **KOCHLEÁRNÍMU IMPLANTÁTU** je možné podpořit a rozvíjet zbytky jejich sluchu. Tím podpořit i rozvoj komunikace, usnadnit odezírání, zvýšit schopnost identifikovat zvuky z vnějšího prostředí. Míra porozumění je velmi různorodá. Tato skupina se rekrutuje z předešlých uvedených skupin. Jedná se o formu kompenzace sluchu, která není vhodná pro všechny a nelze ji považovat za úplnou náhradu sluchu. I u této skupiny je nutné konstatovat, že používané formy komunikace a míra porozumění českému jazyku (jak psané, tak mluvené podobě) je velmi různorodá.

5. Jak můžeme s lidmi se sluchovým postižením komunikovat

V předešlé kapitole je, mimo jiné, zmíněna důležitost ponechání volby komunikace na klientovi a respekt k této volbě. To znamená, že na nás není posouzení, zda např. nedoslýchavý člověk se sluchadlem může využívat své zbytky sluchu ke komunikaci či ne, tudíž zda má právo na komunikaci např. v českém znakovém jazyce prostřednictvím přepisu či v mluveném jazyce. Potřebný komunikační systém s největší pravděpodobností neovládáme, ale ve spolupráci s dalšími sociálními službami/odborníky je možné nastavit potřebnou formu komunikace, sladit, co lze zvládnout bez pomoci/spolupráce s další službou a co již ne.[1]

Níže uvádíme možnosti komunikace se sluchově postiženým klientem. Nejedná se o úplný výčet, ale z hlediska zaměření této publikace je dostačující.

Český znakový jazyk

Přirozený a plnohodnotný komunikační systém, který je tvořený specifickými vizuálně-motorickými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením, pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní částí trupu. Pro většinu neslyšících je český jazyk cizím, takzvaně druhým jazykem. Nejedná se o jejich mateřský jazyk, přestože mají českou národnost. Pro lepší pochopení pomůže zhlédnutí tohoto videa[2]: https://vimeo.com/272028476.

[1] Macurová, Vysuček, 2016

[2] Video zpracované Denisou Lachmanovou, Kateřinou Liškovou a Jiřinou Vlkovou.

Kdo takto komunikuje?

- Typickými uživateli jsou osoby **neslyšící**, které se neslyšícími již narodily anebo ohluchly před osvojením mluvené řeči. Znakový jazyk je jejich mateřským jazykem.

Kdo nám pomůže?

- Tlumočník českého znakového jazyka – odborník pracující na základě živnostenského oprávnění, jehož služby je potřeba uhradit.
- Tlumočnická služba – pokud se jedná o registrovanou sociální službu, jsou její služby v případě nepříznivé sociální situace klienta, z pohledu zákona o sociálních službách, zdarma.

  Forma zajištění služby:

  - online, tzn. bez fyzické přítomnosti tlumočníka,
  - osobně, tzn. za přítomnosti tlumočníka.

Znakovaná čeština

Jedná se o umělý komunikační systém, který využívá gramatické prostředky českého jazyka a je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulován. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky převzaté z českého znakového jazyka.

Kdo takto komunikuje?

- Typickými uživateli jsou **osoby ohluchlé a nedoslýchavé**, pro které je mateřským jazykem český jazyk.
- Někdy se s ní setkáme i u starších neslyšících.

Kdo nám pomůže?

- Tlumočník znakované češtiny – odborník pracující na základě živnostenského oprávnění, jehož služby je potřeba uhradit.
- Tlumočnická služba – pokud se jedná o registrovanou sociální službu, jsou její služby v případě nepříznivé sociální situace klienta, z pohledu zákona o sociálních službách, zdarma.

Je nutné nezaměňovat český znakový jazyk a znakovanou češtinu. Tlumočníci nemusejí oba komunikační systémy ovládat.

Pro lepší představu, jak vypadá rozdíl mezi znakovanou češtinou a českým znakovým jazykem, uvádíme níže vysvětlení Petra Vysučka:

„Aby bylo možné správně pochopit, v čem je rozdíl mezi znakovanou češtinou a českým znakovým jazykem, uvádíme ukázky z praxe, jak jsou tlumočeny/přeloženy české věty do znakované češtiny a do českého znakového jazyka:

Věta v češtině zní:	*Jak se jmenujete?*
Znakovaná čeština:	*JAK + SE + JMENUJETE*
Český znakový jazyk:	*JMÉNO + VAŠE + CO*

Další příklad:	*Moje maminka pracuje na úřadě.*
Znakovaná čeština:	*MOJE + MAMINKA + PRACUJE + NA + ÚŘAD.*
Český znakový jazyk:	*MAMINKA + MOJE + ÚŘAD + BUDOVA + PRACUJE.“*[3]

Český znakový jazyk je jiný než mluvená čeština. Má svou gramatiku, vlastní systém a pravidla jako každý jiný jazyk.

Přepis mluveného slova

Jedná se o simultánní přepis mluvené řeči do písemné podoby českého jazyka. Přepis je realizován v reálném čase a je zajištěn vyškoleným přepisovatelem do počítače. Záznam se ihned promítá na monitor, do notebooku, tabletu nebo v případě větší skupiny na projektové plátno.

Kdo takto komunikuje?

- Typickými uživateli jsou osoby **ohluchlé** a **nedoslýchavé**, pro které je mateřským jazykem český jazyk.

Kdo nám pomůže?

- Přepisovatel mluvené řeči – odborník pracující na základě živnostenského oprávnění, jehož služby je potřeba uhradit.

[3] Macurová, Vysuček, 2016

- Přepisovatelská služba, která poskytuje simultánní přepis - pokud se jedná o registrovanou sociální službu, jsou její služby v případě nepříznivé sociální situace klienta, z pohledu zákona o sociálních službách, zdarma. Pokud se jedná o službu, která je poskytována na jiné bázi, je nutné se o způsobu úhrady/nákladech individuálně domluvit.
  Forma zajištění služby:
    - online, tzn. bez fyzické přítomnosti přepisovatele,
    - osobně, tzn. za přítomnosti přepisovatele.
- Nepomůže nám nikdo, zvládneme to sami, případně s kolegou, který umí rychleji psát na klávesnici. V případě komunikace s jedním či dvěma klienty je možné psát na monitor přímo při setkání, pouze je nutné mít dostatek času.

Odezírání

Jedná se o zřetelnou artikulaci 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. Někdy se používá i termín „vizualizace mluvené češtiny“. Odezírání vypadá jednoduše, můžeme mít pocit, že v případě ztráty sluchu se schopnost odezírání zvyšuje. Věra Strnadová ve svých publikacích uvádí: *„Odezírání není tak jednoduché, jak se na první pohled zdá. Nenaučí se ho každý člověk a není pravda, že se ho lépe učí lidé neslyšící. I těm mnohdy dělá odezírání problémy a mnozí se jej nenaučí nikdy. Je k tomu potřeba určitá kombinace vloh, na jejichž podkladě se může tato dovednost rozvíjet.“* [4]

V případě odezírání je nutné si uvědomit, že odezřít není možné vše. Například jsou hlásky, které na rtech nevidíme (G, K, H, CH), nebo takové, které sice vidíme, ale lze je při menší pozornosti vzájemně zaměnit (V/F, M/P/B). Jedná se o drobné rozdíly v napětí svalů kolem úst a ve způsobu výdechu. Nesmíme také zapomenout na to, že neodezíráme např. stručný výtah probíhající komunikace, něco jako zápisky ze školy, výtah z přednášky, ale pouze soubor náhodných informací/slov/dílčích částí. Vše je ovlivněno tématem, schopností se v tématu orientovat, slovní zásobou mluvčího, mírou soustředění, případnou únavou, psychickým rozložením apod.

[4] Strnadová, 1998

Kdo takto komunikuje?

- Typickými uživateli jsou osoby **ohluchlé**, případně **nedoslýchavé**.

Kdo nám pomůže?

- Jedná se o službu, která je požadována v posledních letech velmi málo, což souvisí s technickým rozvojem a možností využití simultánního přepisu.
- Stále existují služby, které poskytují tlumočení a zahrnují i vizualizaci mluvené češtiny. Pokud se jedná o registrovanou sociální službu, jsou její služby v případě nepříznivé sociální situace, z pohledu zákona o sociálních službách, zdarma.
- Vizualizátor mluvené češtiny – odborník pracující na základě živnostenského oprávnění, jehož služby je potřeba uhradit. Někdy jako vizualizátoři pomáhají členové rodiny.
- Nepomůže nám nikdo, zvládneme to sami. S trochou snahy a dobré vůle můžeme zřetelně artikulovat. Je ale nutné respektovat omezení tohoto způsobu komunikace, tzn. může být vhodný pro kratší jednání a jednoduchá sdělení. Nehodí se pro situace, kde potřebujeme, aby klient 100% rozuměl všemu, např. pro uzavírání smlouvy s klientem, sestavování individuálního plánu apod.

Taktilní znakový jazyk

Jedná se o dotykovou variantu znakového jazyka, která je přizpůsobena komunikačním možnostem především hluchoslepých osob. Jsou to osoby, které si jako první osvojily znakový jazyk a pak, v důsledku zhoršujícího se zrakového vnímání, byly nuceny přejít k jeho dotekové podobě.[5]

Je založen na vzájemném kontaktu jedné nebo obou komunikujících rukou , přičemž hluchoslepý člověk přijímá informace pomocí aktivního odhmatávání jednotlivých znaků. Nejedná se o jediný komunikační systém, můžeme se setkat i s tzv. znakováním ruku v ruce a dalšími.

[5] LORM. *LORM* [online]. [cit. 2018-06-16]. Dostupné z: https://www.lorm.cz/pro-hluchoslepe/komunikace-hluchoslepych/taktilni-znakovy-jazyk/.

Kdo takto komunikuje?

- Typickými uživateli jsou osoby s **kombinovaným postižením**, konkrétně s **kombinací sluch-zrak**.

Kdo nám pomůže?

- Organizace, které pracují s hluchoslepými - jedná se o velmi specifickou skupinu klientů a zastoupení služeb je malé.

6. Jaké situace může člověk se sluchovým postižením řešit[6]

V následující části je nastíněno, v jakých situacích se člověk se sluchovým postižením může ocitnout a jakou roli má sociální pracovník, další odborník, tlumočník či jiná osoba zprostředkující komunikaci.

Člověk se sluchovým postižením, stejně jako slyšící člověk, se ve svém životě potýká s mnoha problémy, ve kterých se může ocitnout kdokoliv z nás - problematika bydlení, stáří, osamocení, situace související s rodinou a dětmi, užívání návykových látek, zneužívání, trestná činnost a mnoho dalších. Současně musí lidé se sluchovým postižením překonávat již zmiňovanou komunikační bariéru, a to nejenom v uvedených situacích, ale i v těch, které většinová společnost v podstatě nevnímá, např. nákup v obchodě, telefon do zaměstnání, poslech instrukcí na nádraží či v metru, vyřízení poplatků za odpad na úřadě, otevření účtu v bance, reklamace apod. Tyto skutečnosti mohou ovlivňovat a prohlubovat problémy, se kterými se potýkají a obracejí na sociální služby. Mohou, mimo jiné, ovlivňovat i způsob, jak pracovat s podporou klienta v samostatnosti, zkompetentňování, přebírání odpovědnosti za vlastní rozhodnutí.

V práci s lidmi se sluchovým postižením je klíčové jasně si určit, s jakou potřebou zájemci o službu skutečně přicházejí. Zda s potřebou „pouze“ tlumočnické služby, nebo s potřebou, která souvisí se situací, ve které se nacházejí a kterou potřebují řešit bez ohledu na jejich hluchotu a komunikační bariéru.

Pro názornost si dovolíme uvést základní situace[7]:

- sluchově postižený, který potřebuje např. tlumočníka/přepisovatele při jednání na stavebním úřadu, při vyřizování živnostenského oprávnění, na třídních schůzkách, při vyřizování hypotéky apod., tzn. klient, který má pouze komunikační bariéru v běžných životních situacích (dále uváděno jako situace I.),
- sluchově postižený, který se nachází v určité sociální situaci, která může být považována za nepříznivou,

[6] Macurová, Vysuček, 2016

[7] Jedná se pouze o základní dělení pro názornost. Můžeme se setkat s různým rozsahem pomoci z pohledu jednotlivých registrovaných sociálních služeb, které jsou ovlivněny specifiky lokality, dostupností dalších služeb a možné pomoci.

ale on ji dokáže samotně řešit, pouze potřebuje tlumočníka; příklady možných situací jsou - vyřizování sociální dávky, rodičovského příspěvku, návštěva u lékaře, v nemocnici, na České správě sociálního zabezpečení, na úřadu práce apod. (dále uváděno jako situace II.),

- neslyšící, který se nachází v sociální situaci, která je pro něj tíživá, jelikož ji nedokáže samostatně řešit, potřebuje nejen tlumočníka, ale i sociálního pracovníka; možné situace jsou - ztráta bydlení, násilí v rodině, ztráta soběstačnosti v důsledku stáří, další zdravotní postižení, ztráta zaměstnání, řešení žádostí o dávky a jiné (dále uváděno jako situace III.).

U **situace I.** jde o jasnou zakázku, např. tlumočení z českého znakového jazyka do českého jazyka či přepis mluveného slova. Sluchově postižený má jasnou představu o svých potřebách, tzn. potřebuje přeložit/přepsat, co říká slyšící strana a co chce sdělit on. Obsah samotné tlumočnické situace nemá v podstatě vliv na danou zakázku, pouze ve vztahu k jazykovým schopnostem samotného tlumočníka. Klient neočekává od tlumočníka doprovázení, radu, pomoc. O tu si prostřednictvím tlumočníka řekne tam, kde mu ji mohou poskytnout. V této situaci nedochází k narušení sociálního fungování, nejedná se jednoznačně o nepříznivou sociální situaci z pohledu daného sluchového postižení. Není nutné odborné vzdělání tlumočníka v sociální práci, je ale důležité vzdělání tlumočníka v potřebných jazykových a tlumočnických dovednostech.

Zajištění (jak finanční, tak organizační) tohoto tlumočení je buď na instituci, kde jednání probíhá, nebo na sluchově postiženém, který si ho zajistí. V některých případech/lokalitách si ho musí hradit klient sám, někde např. jako službu obce, jinde ji zahrnují do rozsahu svých služeb – registrovaná sociální služba (zde částečný překryv se situací II.).

Situace II. je v podstatě obdobná situaci I., kdy sluchově postižený ví, jak nastalou situaci samostatně řešit (případně se plánuje obrátit s žádostí o pomoc na jinou službu, která se zaměřuje na daný problém), a hledá pouze tlumočení. Rozdíl oproti situaci I. je pouze v postavení tlumočníka, kdy tlumočnická služba poskytovaná dle zákona o sociálních službách ukládá tlumočníkům povinnost orientovat se v sociální problematice (mít odborné vzdělání v oblasti sociální práce), tudíž se ocitají v situaci, které profesně rozumí a jsou kompetentní poskytnout

podporu a radu, ale sluchově postižený ji neočekává, nepřeje si ji, cítí se dostatečně kompetentní. Tím u služby a jejich pracovníků dochází k ambivalenci mezi rolí tlumočníka a sociálního pracovníka (či pracovníka v sociálních službách). Ideální je velmi přehledné oddělování tlumočení od poskytování základního sociálního poradenství či dalších služeb. Dát možnost klientovi mít zakázku pouze na tlumočení, bez další, nevyžádané, pomoci.

Ve vazbě k výše uvedeným dvěma situacím se objevuje otázka odpovědnosti jednotlivých subjektů zajistit osobě se sluchovým postižením navštěvující výše uvedené instituce tlumočníka. Konkrétně podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, § 16, odst. 5, který říká, že neslyšícím uživatelům českého znakového jazyka správní orgán ustanoví tlumočníka českého znakového jazyka. V případě osoby preferující při komunikaci český jazyk ustanoví prostředníka, který je schopen se s ní dorozumět pomocí komunikačních systémů vycházejících z českého jazyka dle její vlastní volby, například simultánní přepis mluvného slova. Dané téma upřesňuje zvláštní zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v platném znění. Současná zkušenost je, bohužel, taková, že tyto povinnosti dané subjekty ne vždy plní, tzn. odpovědnost za zajištění tlumočení ponechávají v plném rozsahu na sluchově postižené osobě.

V těchto situacích pak lze danou osobu vnímat jako osobu v nepříznivé sociální situaci, a tudíž jako uživatele tlumočnické služby dle zákona o sociálních službách. Daná tlumočnická služba, jako registrovaná sociální služba, poté plní svou roli v rovině tlumočení a případně, pokud je taková zakázka uživatele, i v prosazování jeho práv při komunikaci s dotčenými institucemi.

U **situace III.** se setkáváme se sluchově postiženými, kteří nezvládají či nemohou naplňovat svou roli ve společnosti, a to bez ohledu na komunikační bariéru. Jedná se o osoby, které dle své situace hledají řešení u sociální služby. Vzhledem k různorodosti možných situací se může jednat o celou škálu již zmiňovaných situací. V těchto případech má tlumočnická služba klíčovou roli v zajištění komunikace, případně poskytnutí základního sociálního poradenství. Ostatní pomoc je potřeba hledat např. v dalších registrovaných sociálních službách. Může se jednat o jakoukoliv sociální službu. Mezi nimi jsou i ty, které se věnují primárně sluchově postiženým, ale ty nepostihují všechny možné situace.

Napříč uvedenými třemi situacemi se prolíná osoba tlumočníka (případně jiného odborníka zprostředkovávajícího komunikaci). Jeho role má být stále stejná, tzn. zajistit plnohodnotnou komunikaci. Přesto může být pro některé účastníky komunikace jeho role v uvedených situacích matoucí. Nejvíce to bývá v případě zajištění tlumočení sociální službou, kde může docházet k překryvu role tlumočníka a sociálního pracovníka (či pracovníka v sociálních službách). Není jasné, zda pracovník pouze tlumočí z jednoho jazyka do druhého, nebo vystupuje jako doprovázející služba či poskytuje poradenství. Tyto skutečnosti je nutné mít vždy ujasněné pro všechny účastníky komunikace.

7. Kdo zajistí potřebnou komunikaci

Jak vyplývá z předešlého textu, pro zprostředkování komunikace potřebujeme:

- tlumočníka do/z českého znakového jazyka,
- tlumočníka do znakované češtiny[8],
- přepisovatele mluveného slova,
- vizualizátora mluvené češtiny,
- tlumočení pro hluchoslepé osoby.

Kdo je tlumočník či přepisovatel:

- Odborník, který tlumočí z českého znakového jazyka do českého jazyka a zpět, nebo tlumočí ze znakované češtiny do českého jazyka a zpět.
- Odborník na další formy komunikace.
- Odborník, který dokáže reagovat na různé komunikační potřeby klientů.
- Odborník neutrální ke všem účastníkům komunikace.
- Kolega v týmu, který nám umožní poskytnutí odborné pomoci ve vazbě ke komunikačním specifikům klienta.

Kdo není tlumočník:

- Dobře znakující člověk, pro tlumočení nestačí „pouhá“ znalost jazyka.
- Sociální pracovník - tlumočník nevstupuje do obsahové části jednání, neposkytuje poradenství (to v rámci sociální služby zajišťuje jiný pracovník služby). Je nutné ovšem konstatovat, že v některých službách vystupuje stejná osoba jako tlumočník i sociální pracovník, má potřebnou odbornost v obou oborech. Velmi důležité je oddělit, kdy v jaké roli je, a neměly by se tyto role mísit v jednu chvíli/v rámci jednoho jednání.

[8] V posledních letech se již s touto formou komunikace setkáváme velmi zřídka a více v rámci rodiny či okruhu osob blízkých. Potřebnou formu plnohodnotné komunikace nahrazuje simultánní přepis.

- Rodinný příslušník – v praxi se můžeme setkat s tím, že se jednání účastní osoba blízká, která je ochotna zajistit tlumočení/potřebnou formu komunikace. Těmto formám tlumočení/zprostředkování komunikace je vhodné se vyvarovat. Nemáme zajištěnou potřebnou neutralitu ke všem účastníkům setkání, kvalitu překladu. Nemáme možnost poznat, kdy se tlumočí a kdy dochází k vyjadřování názoru/hodnocení osoby blízké. V některých územích se může stát, že tlumočení skutečně zajišťuje profesionální tlumočník, který je současně rodinným příslušníkem klienta, což souvisí s nedostatečným počtem tlumočníků v území. Jednoduše není nikdo jiný, kdo tlumočení může zajistit. Profesionální tlumočník nebo organizace, ve které pracuje, posoudí, jak potřebnou neutralitu zajistit.

Tlumočník by neměl být aktivním nositelem metod sociální práce a má se držet role tlumočníka jako zprostředkovatele komunikace. Současně je kompetentní k týmové práci ve vztahu ke specifikům osob se sluchovým postižením, tzn. pomoci nám, jak jednotlivé metody práce realizovat, případně jak přizpůsobit poskytování naší služby.

Jaké jsou možné formy zajištění komunikace:

- terénní forma – osobně v místě, kde jednání probíhá,
- ambulantní forma – na adrese poskytovatele dané služby, kam sluchově postižený přichází.

Dále se můžeme setkat s tzv.:

- online tlumočnickou službou – jedná se o tlumočení, které se neodehrává v osobním kontaktu s tlumočníkem, tlumočník není fyzicky přítomen, ale komunikace je zajištěna pomocí internetu – videohovorem,
- online přepisem – jedná se o přepis mluvené řeči, který je založen na vzdáleném připojení přepisovatele pomocí internetu do aplikace.

Obecně se u zajištění online komunikace můžeme potýkat s následujícími riziky:

- technické zvládnutí komunikace,
- kvalita internetového připojení,
- neosobní forma komunikace, omezené zorné pole,
- nemožnost prostorově uspořádat tlumočnickou situaci.

7.1. Organizace poskytující různé formy komunikace

Možností, kde hledat pomoc při práci se sluchově postiženým, není mnoho, ale v rámci jednotlivých částí ČR lze najít organizace, které pro nás mohou být potřebným partnerem. Část organizací má celorepublikovou působnost, část je dostupná pouze v některých lokalitách. V příloze této publikace je uvedený přehled organizací, včetně kontaktů a jejich zaměření, se kterými můžeme spolupracovat. Nejedná se o vyčerpávající přehled, ale pro první orientaci je dostačující.

8. Psychologické aspekty sluchového postižení

Pro práci s lidmi s různým druhem sluchového postižení je potřeba si uvědomit i různé psychologické aspekty tohoto postižení, proto jsme požádali psycholožku Mgr. Kristinu Pánkovou Kratochvílovou o tuto kapitolu.

Zahraniční výzkumy[9] uvádí, že mezi osobami s těžkým sluchovým postižením je větší výskyt různých psychických problémů než v celkové populaci. Existují rozdíly mezi lidmi, kteří ohluchli během života, a těmi, kteří jsou neslyšící od narození nebo od raného dětství. Postupná i náhlá ztráta sluchu je nesmírná zátěž na psychiku. Představuje velký stres, může spustit deprese atd. Pro lidi, kteří neslyší od narození, je ticho přirozené. Žijí však ve světě slyšících, ve kterém neustále naráží na komunikační bariéry a další limity (ve vzdělávání, pracovním uplatnění atd.), setkávají se s diskriminací apod. U těžce nedoslýchavých osob, které neovládají znakový jazyk, je zase vyšší riziko psychické krize než u neslyšících uživatelů znakového jazyka. Je pro ně obtížné se plně začlenit do slyšící společnosti, ale i mezi neslyšící komunikující ve znakovém jazyce. Pocity, že nepatří vlastně nikam, u nich mohou vyvolat krizi identity.[10]

Jádro psychických problémů vzniká především v rodině. Pro zdravý psychický vývoj dítěte je nesmírně důležité bezpodmínečné přijetí. Většina dětí s těžkým sluchovým postižením se rodí slyšícím rodičům (90-95%).[11] Pro ty je velmi těžké přijmout fakt, že jejich dítě má těžkou sluchovou vadu, a odlišnost dítěte se tak může negativně projevit na primárním emočním vztahu s matkou. Pro slyšící rodiče, kterým je znakový jazyk i kultura neslyšících cizí, je těžké přijmout dítě takové, jaké je, a podporovat jeho identitu neslyšícího. Snaží se dítě s pomocí technických pomůcek (sluchadla, kochleární implantát) co nejvíce začlenit do slyšící společnosti, přičemž mohou být opomíjeny potřeby a identita neslyšícího dítěte, které se musí neustále přizpůsobovat okolí. Rodiče někdy nevědí, jak s dítětem komunikovat. Mohou tak propásnout citlivé období pro osvojování si jazyka mezi 2. až 6. rokem, což negativně ovlivní i kognitivní vývoj dítěte. Někteří rodiče se nedokáží vyrovnat s tím, že se jim nenarodilo zdravé dítě, a svého potomka vnímají (i ne zcela vědomě) více nebo méně jako „postiženého“,

[9] Fellinger a kol, 2005. Kvam a kol., 2007
[10] Leven, 2003
[11] Hádková, 2016

nepovedeného. Neúplné přijetí dítěte naruší vzájemnou vazbu s rodiči a psychiku dítěte to více či méně poznamená na celý život. Může se to projevit různě – například bude pro něj v dospělosti obtížné vytvářet a udržovat zdravé vztahy, nebude vyrovnané se svým handicapem, nebo bude mít problémy se svou identitou, ve vztahu k sobě i okolnímu světu.

U klientů se sluchovým postižením se možná častěji setkáme s různými projevy chování, které na nás mohou působit zvláštně nebo nevhodně. Dokonce i v některé odborné literatuře[12] se lze dočíst, že neslyšící bývají impulzivnější, se sklonem k afektivním výbuchům, sebestřední, sociálně nezralí, méně empatičtí, infantilní, hůře se ovládají, špatně čtou a píší česky, nemají informace. Ano, s tím vším se lze setkat. Příčinou však není sluchová vada, která sama o sobě neznamená snížení intelektových, poznávacích či jiných schopností jedince. Příčinou je nepřizpůsobení se ze strany okolí odlišným potřebám, zejména těm komunikačním, jedince se sluchovým postižením. Ovšem ne vždy tyto projevy souvisí se sluchovou vadou. Někdy může být příčina stejná jako u slyšících osob. I ty se dostávají do situací, kdy jsou impulzivnější atd.

Velký vliv na utváření osobnosti člověka se sluchovým postižením má kromě rodiny škola. Trendem dnešní doby je inkluzivní vzdělávání (které přináší kromě výhod i rizika, např. sociální izolace, žádný nebo nedostatečný kontakt se znakovým jazykem a s vrstevníky se sluchovým postižením, který je důležitý pro zdravé utváření identity). Ještě na začátku tisíciletí probíhalo vzdělávání dětí s těžkým sluchovým postižením téměř výhradně ve školách pro sluchově postižené[13]. Nemálo neslyšících strávilo téměř celé dětství na internátě a domů jezdilo jen na víkendy (starší generace jezdila domů pouze o delších svátcích, později 1x za 14 dní). Toto odloučení od rodinného života mělo negativní vliv na další život jedinců se sluchovým postižením. Děti byly na internátě odtržené od reality každodenního rodinného života a povinností. To se spolu s často nekvalitním vzdělávacím systémem (redukované osnovy na školách pro sluchově postižené, pedagogové mnohdy nepoužívali znakový jazyk, který byl zejména v období komunismu silně potlačován) a nedostatkem informací (nedostatečná znalost českého i znakového jazyka, slabá komunikace v rodině, nemožnost bezděčného přijímání informací z rozhovorů

[12] Svoboda, 2009
[13] V současnosti (2017) je v ČR celkem 13 ZŠ pro sluchově postižené.

v okolí, poslechem rádia i TV) projevilo nejen u internátních dětí na nezkušenosti a neznalosti řady oblastí, např. finanční gramotnost, sexualita, společenská pravidla.

Z toho vyplývají různá, níže uvedená, specifika při sociální práci se sluchově postiženými klienty.

NESAMOSTATNOST A PASIVITA

Může vznikat vlivem internátního prostředí i přehnaně pečujících rodičů, kteří svého potomka od dětství vnímají jako méně schopného a mají tendenci ho chránit a vyřizovat za něj vše. Důsledkem je nesamostatnost dospělého jedince, který nemá dostatek sociálních zkušeností ani sebejistoty a nedokáže se z rodičovské péče vymanit, i když mu situace nevyhovuje. Nevěří, že by si vše potřebné dokázal zařídit sám, vnímá slyšící osoby jako schopnější.

Příklad

Sociální pracovnice na OSPODu (pozn. oddělení sociálně – právní ochrany dětí) řeší případ slyšícího dítěte neslyšících rodičů. Prarodiče žádají o svěření do péče, protože nepovažují rodiče za dostatečně kompetentní k výchově. Bez ohledu na skutečné kompetence neslyšících rodičů se setkáváme s tím, že pracovnice při komunikaci (možná ne zcela vědomě) upřednostňuje před pasivně působícími rodiči ráznou a upovídanou slyšící babičku. Je s ní v telefonickém kontaktu, probírá s ní situaci, na společných schůzkách s rodiči je babička zprostředkovatelem komunikace.

Doporučení

Jednat s neslyšícími jako s rovnocennými partnery, i když vystupují pasivně (a nenechat se ovlivnit slyšícím členem rodiny – pracovat na nastavení hranic). Ujasnit si s klientem, jaký způsob komunikace a zapojení (s kým a jakým způsobem se bude jednat, komu budou poskytnuty informace atd.) preferuje, a průběžně si ověřovat, že mu to takto vyhovuje. Případně mu dát na vědomí/požádat o svolení, co a jakým způsobem můžeme konzultovat s rodinnými příslušníky. Setkáváme se i s klienty, kterým vyhovuje, když za ně věci vyřizují rodinní příslušníci, a je to také v pořádku. Z pohledu slyšícího odborníka/sociální pracovnice je ale nutné si ověřit, že to tak skutečně je.

NEDŮVĚRA

Někteří neslyšící se vůči slyšícím silně vymezují („my“ a „oni“). Mohou mít pocit, že slyšící lidé jsou proti nim a chtějí jim nějak ublížit, poškodit je (na základě dřívějších, mnohdy celoživotních, negativních zkušeností), a z toho může vyplývat jejich uzavřenost, zaujatost vůči slyšícím. U úředníků a sociálních pracovníků, které mohou vnímat jako ohrožení, může být tento jejich postoj obzvlášť silný. Svou roli hrají i komunikační bariéry, kdy neslyšící přesně nerozumí situaci.

Další souvislosti

Komunita neslyšících je relativně malá, její členové se mezi sebou často znají (i ze škol). Z tohoto důvodu se zde rychleji šíří různé drby a pomluvy. Většina klientů se dobře zná i s tlumočníky ve svém kraji (z důvodu jejich nedostatku) a je s nimi v pravidelném kontaktu. S tím může souviset nedůvěra k tlumočníkům, zejména pokud se jedná o citlivé téma (klientům může být nepříjemné, že se tlumočník dozvídá o jejich problémech).

Příklad

Mezi neslyšícími je ve srovnání s celkovou populací větší procento obětí domácího násilí, které ve velké části případů zůstane utajené[14]. Důvodem může být, že se oběti například nemají komu svěřit – komunikační bariéry a nefunkční vztahy ve slyšící rodině, u neslyšících přátel se zase obávají prozrazení v komunitě. Nevědí, jak mají postupovat - nemohou si jen tak jednoduše zavolat na linku pomoci ani na policii. Kvůli obavám z komunikačních bariér nekontaktují organizace pro týrané osoby a tlumočníka u toho mnohdy mít nechtějí, aby se nedozvěděl o jejich problému (přestože ví, že dodržují mlčenlivost). Z návštěvy poradny zaměřující se pouze na sluchové postižení mohou mít neslyšící rovněž obavy kvůli riziku vystoupení z anonymity. Tyto služby bývají většinou v organizaci pro sluchově postižené, kde je mohou ostatní návštěvníci, např. klubových aktivit, spatřit, jak jdou za sociálním pracovníkem. V některých oblastech ČR nejsou služby pro sluchově postižené dostupné vůbec. Například jediná psychologická poradna pro osoby se sluchovým postižením v ČR je v Praze.

[14] Anderson, Kobek - Pezzarossi, 2011

Doporučení

Buďme opatrní při uvádění zkušeností nebo příkladů s jinými neslyšícími klienty. V komunitě neslyšících se lidé mezi sebou znají, mohou vytušit, o koho by se mohlo jednat, a to vede mj. k narušení důvěry a obavám, že podobně by se mohlo hovořit i o nich.

NEDOROZUMĚNÍ

Někteří lidé se sluchovým postižením nejsou komunikačně zdatní a stydí se. Častou komunikační strategií u nich bývá přikyvování, než aby přiznali, že něčemu nerozuměli, raději přikývnou. Druhá strana tak má pocit, že je všechno v pořádku. Pro nemalé množství neslyšících nebo nedoslýchavých lidí je tento postup jednodušší, než stále žádat druhou stranu o opakování nebo vysvětlování, nechtějí působit hloupě nebo na sebe nějak upozorňovat. Někteří nedoslýchaví lidé mají tendenci „skrývat“ sluchovou vadu. Může to souviset s tím, že se s ní nevyrovnali a chtějí, aby je okolí bralo jako zdravé, nechtějí vyčnívat.

Doporučení

Citlivě si ověřovat, že daný způsob komunikace klientovi vyhovuje. Neptat se: „Rozuměl jste?“, ale „Čemu jste rozuměl?“.

MÉNĚ SOCIÁLNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH ZKUŠENOSTÍ

Někteří lidé se sluchovým postižením nemusejí znát různá pravidla a postupy, které jsou pro slyšící běžné a samozřejmé. Neměli možnost si je bezděčně „odposlouchat“ z okolí a od dětství měli omezenější možnosti získávat sociální zkušenosti (např. v obchodě, u pokladny na nádraží, v restauraci, ale i doma atd.). Mnohdy nejsou zvyklí o něco požádat nebo si říct o své potřeby, protože neměli, jak si tyto sociální a komunikační dovednosti osvojit. Souvisí s tím méně sebevědomí a nejistota, jestli dělají věci správně. Mohou působit nevychovaně, např. vstoupí do místnosti bez zaklepání, mlaskají, šourají nohama o podlahu, nepoděkují apod.

Příklad

Klient vstoupí do místnosti bez zaklepání, pozdraví a ihned začne na sociální pracovnici mávat papírem a cosi jí vysvětlovat, i když vidí, že zrovna telefonuje. Když ho pracovnice vyzve, aby ještě chvíli počkal a sedl si na židli v čekárně, stále u ní stojí a upřeně ji sleduje. Nejspíše mu nikdo neřekl, že by se před vstupem do místnosti mělo zaklepat a že je nevhodné vyrušovat telefonujícího člověka. Možná, že se od dětství často setkával s tím, že byl odbýván, a tak si osvojil tento nepříliš vhodný způsob, jak si vyžádat pozornost. Nebo ví, že i kdyby zaklepal, tak neuslyší reakci, a proto raději rovnou vstoupí.

Doporučení

Uvědomovat si kontext klientova chování, rodinného zázemí, životního příběhu apod. To nic nemění na tom, že je vhodné/možné klienta upozornit nebo mu vysvětlit vhodný postup.

NEPŘIMĚŘENÉ REAKCE

Neadekvátní reakce/projevy se objevují mj. i z důvodu chybějící zpětné vazby. Osoby s těžkým sluchovým postižením neslyší reakce okolí, často si pouze na základě mimiky vytvářejí domněnky. A tak si nemusí uvědomovat, že se chovají nepřiměřeně, že špatně pochopily situaci, nebo jim z důvodu menších sociálních zkušeností nedocházejí souvislosti. Mají méně zkušeností (vyplývá z nemožnosti je odposlechnout) s tím, jak lze řešit různé komunikační situace a spory. Mezi specifické kulturní rysy neslyšících patří přímost. Ve své komunitě jsou zvyklí říkat vše na rovinu. Nemusí jim docházet, že mezi slyšícími to není vždy vhodné. Někteří důsledkem vnitřního zranění (např. byli v rodině přehlížení nebo jim okolí nerozumělo, neměli prostor vyjádřit své emoce) hůře zvládají emočně náročné situace.

Příklad

Klient se dozvěděl od známého, že má nárok na určitou dávku. Když mu příslušný pracovník vysvětlí, že nesplňuje podmínky pro její přiznání, začne na něj klient křičet a projevovat se agresivně. Myslel si, že mu pracovník tuto dávku nechce dát, i když na ni má nárok. Podobné reakce můžeme znát i od slyšících klientů.

Doporučení

Nevytvářet si domněnky a předsudky o klientovi. Nevhodné chování může souviset s jeho nedostatečnou sociální zkušeností, ne s jeho osobností či neurvalostí. Někdy může být užitečné popsat, co se nám honí hlavou. Osoby se ztrátou sluchu totiž umějí dobře rozpoznávat emoce z obličeje. Mohou si vztáhnout některé naše emoce zbytečně ke své situaci.

NEPŘESNÁ DIAGNOSTIKA

V oblasti práce s lidmi se sluchovým postižením je velmi málo odborníků (psychologů, psychiatrů, soudních znalců apod.), kteří mají zkušenosti se specifiky práce s lidmi s různým druhem sluchového postižení, včetně neslyšících. Současně je minimum odborníků, kteří ovládají např. český znakový jazyk. Pokud odborník nezná specifika diagnostiky osob s těžkým sluchovým postižením, případně neklade důraz na zajištění vhodné formy komunikace, dochází, mimo jiné, k nepřesné diagnostice. V některých případech nepomůže ani přítomnost tlumočníka do českého znakového jazyka, který sice zajistí kvalitní komunikaci, ale není odborník na aplikaci daných diagnostických postupů. Dalším problémem je nedostatek vhodných testů a dalších diagnostických metod pro uživatele znakového jazyka. Někteří neslyšící mají specifické komunikační potřeby, přičemž jejich inteligence není snížená (důvodem může být tělesné postižení nebo nedostatečný kontakt se znakovým jazykem), a to, stejně jako kombinované postižení, ztěžuje vyšetření a u nezkušeného diagnostika může vést k mylným závěrům, zejména pokud čerpá z nepřesných informací od rodinných příslušníků. Tato nepřesná diagnostika může mít vliv na prohlubování sociálního vyloučení i na práci sociálních pracovníků či dalších odborníků.

Příklad

I dnes se lze setkat s tím, že neslyšící člověk je v posudku mylně označen za člověka s mentálním postižením, případně s autismem. Některým rodičům dokonce vyhovuje, když má dítě (nebo dospělý potomek) horší diagnózu, mohou čerpat vyšší dávky, mohou si zdůvodnit, proč se jejich dítě nevyvíjí podle jejich představ atd.

Doporučení

Pokud se dostaneme do situace, že s klientem řešíme potřebu např. psychologických nebo jiných posudků, je dobré snažit se spojit s odborníkem, který zná problematiku neslyšících, případně zdůraznit při zajišťování tlumočení, o co se jedná (lze pak domluvit tlumočníka se zkušenostmi s tímto typem tlumočení, případně u klientů se specifickými komunikačními potřebami přizvat ještě neslyšícího tlumočníka, který je schopný převést klientův specifický projev do standardního znakového jazyka). Klient by měl být s výsledkem vyšetření seznámen. Má-li on nebo my pocit, že ho posudek poškozuje, může být užitečné vyžádat si nové vyšetření u jiného odborníka.

8.1. V jakém sociálním prostředí člověk se sluchovým postižením žije

Typické je, že lidé se sluchovým postižením žijí ve slyšícím prostředí. Sousedé a další lidé v místě bydliště jsou slyšící, totéž kolegové v práci, lékaři, prodavači a další lidé, se kterými se setkávají. Jiní neslyšící lidé bydlí zpravidla daleko. Neslyšící mají tedy podstatně méně interakcí se svým okolím. Důsledkem jsou kromě omezených informací (nedozvědí se, co se v jejich okolí děje) i pocity osamělosti a nedostatečné komunikace. Větší počty neslyšících najdeme ve velkých městech, kde jsou školy pro sluchově postižené a jejich absolventi v územích i po jejich ukončení zůstávají.

Z důvodu nižšího dosaženého vzdělání a bariér spojených se sluchovým postižením (např. nemožnost telefonování) častěji vykonávají manuální a hůře placené profese a je pro ně obtížné dosáhnout na vyšší a lépe placené pracovní pozice. To má vliv na jejich socioekonomický status, který bývá spíše nižší až střední. Záleží i na zázemí a podpoře původní rodiny.

ROLE RODINY A OSOB BLÍZKÝCH

Jedinci se sluchovým postižením častěji navazují vztahy mezi sebou (kvůli bezproblémové komunikaci a podobným životním zkušenostem).

Pro slyšící rodiče je narození neslyšícího dítěte náročnou situací. Většina neslyšících vyrůstala ve slyšících rodinách. Na vzájemné vztahy měla vliv míra přijetí handicapu dítěte rodiči, ale i případný pobyt na internátě (který často znamenal odcizení), způsob komunikace atd. Pokud se rodinní příslušníci v komunikaci plně nepřizpůsobí neslyšícímu, cítí se v rodině více či méně stranou (např. při rodinných oslavách nestíhá sledovat komunikaci). Záleží na tom, jak se mu podaří osamostatnit se. Někteří rodiče stále považují své dospělé potomky za méně schopné a mají tendenci je ochraňovat, vyřizovat za ně různé věci.

Pokud mají neslyšící rodiče neslyšící děti, komunikují všichni ve znakovém jazyce, rodiče přijímají své neslyšící děti naprosto přirozeně a výchova probíhá zpravidla bez problémů, děti se vyvíjejí analogicky jako slyšící potomci slyšících rodičů. Potomci neslyšících rodičů mívají díky bezbariérovému rodinnému prostředí dobré jazykové i psychosociální kompetence a zdravé sebevědomí. Život se sluchovou vadou je pro ně naprosto přirozený.

Je výhodné, když neslyšící rodiče komunikují se svými slyšícími dětmi ve svém přirozeném jazyce, tj. v českém znakovém jazyce. Časté obavy okolí, že se slyšící dítě nenaučí mluvit, nejsou opodstatněné. Dítě si mluvený jazyk osvojí možná později, bude však mít výhodu bilingválního prostředí (český znakový jazyk doma x mluvený český jazyk mimo domov). Je důležité, aby slyšící prarodiče respektovali neslyšící rodiče a nezasahovali jim nadměrně do výchovy. Neslyšící se ve výchově slyšících dětí mohou cítit méně jistí, a tak je pro ně snazší podlehnout vlivu slyšícího okolí, který však může mít negativní dopady na jejich rodičovské kompetence a vzájemný vztah s dítětem.

INFORMAČNÍ ZDROJE

Mnoho od narození neslyšících lidí má větší či menší problémy s českým jazykem, jelikož si ho nemohli v dětství přirozeně osvojit poslechem a systém vzdělávání neslyšících nebyl v minulosti na dobré úrovni. Ani v současnosti není situace ve vzdělávání dětí s těžkou sluchovou vadou stále ideální. Z důvodu nedostatečné znalosti češtiny může být pro neslyšící velmi obtížné orientovat se v psaném textu. Dle různých výzkumů je velká část prelingválně neslyšících na čtenářské úrovni žáků prvního stupně ZŠ.[15]

[15] Málková, 2006

Znakový jazyk byl v minulosti (do 90. let 20. století) potlačován. Rodičům se zakazovalo na své děti znakovat, nesměl se používat ani ve školách. To mělo negativní dopad na celou osobnost neslyšícího člověka (komunikace a vztahy v rodině, kognitivní vývoj, informovanost, podceňování se). Neslyšící se za svůj jazyk styděli. Bez přirozeného komunikačního kanálu byla úroveň výuky na školách pro neslyšící velmi nízká. Tyto školy měly redukované osnovy. Kromě toho byl během minulého režimu výběr učebních oborů pro neslyšící velmi omezený, neexistovaly pro ně žádné maturitní obory (jediné gymnázium v republice bylo pouze pro nedoslýchavé, kteří prošli ZŠ bez redukovaných osnov) a vysokoškolské studium jim bylo zcela nedostupné. Panoval názor, že neslyšící nejsou schopni dosáhnout stejného vzdělání jako slyšící.

V současné době mohou neslyšící běžně studovat vysokoškolské obory dle svého výběru, školy mají povinnost jim studium zpřístupnit (tlumočení, přepis atd.).

Informace z rádia jsou osobám se sluchovým postižením nepřístupné, televizní vysílání je stále hodně omezené. Málo pořadů má skryté titulky a pořadů zpřístupněných do českého znakového jazyka je naprosté minimum. Nejpřístupnější jsou jim informace z internetu. V současnosti se začíná s překladem webových stránek (např. různých institucí) do českého znakového jazyka. Při vzájemné komunikaci (mobil, sociální sítě) neslyšící pro komunikaci často využívají videohovory ve znakovém jazyce.

Častým problémem u některých osob s těžkým sluchovým postižením je velmi nízká finanční gramotnost. Problémem jsou např. hypotéky a různé půjčky, ale i sociální dávky. Neslyšící nemají přehled a neznají postupy, jak si co vyřídit. Tyto informace jsou obtížně dostupné a srozumitelné i pro slyšící, o to nepřístupnější jsou neslyšícím. S horší orientací v informacích souvisí větší důvěřivost. Neslyšící mohou snadněji uvěřit různým podvodníkům.

Problémem může být i nedostatek informací o sexualitě. Dostupnost zdrojů z médií je menší, děti a dospívající jsou odkázáni na to, co (a jestli vůbec něco) jim řeknou rodiče nebo ve škole. U neslyšících je větší riziko

sexuálního zneužití[16], protože mají méně znalostí a leckdy se i hůře brání (agresor může mít pocit, že kvůli jazykové bariéře nebude prozrazen). Rizikovým prostředím v souvislosti se sexuálním zneužitím může být i internátní prostředí (hlavně za minulého režimu docházelo na internátech k sexuálnímu zneužívání).

Ohluchlí či nedoslýchaví lidé mívají zpravidla dobrou češtinu, avšak přísun informací bývá po ohluchnutí značně omezený, již nemohou přijímat informaci poslechem a mezilidská komunikace je pro ně najednou mnohem náročnější (neumějí odezírat ani znakovat).

ROLE KOMUNITY

Jak uvádíme v kapitole č. 4., skupina osob se sluchovým postižením je velmi nesourodá. Lidé, kteří ztratí sluch úplně či částečně až v dospělosti, mají výhodu (pokud tomu tak můžeme říkat) rozvinuté řeči i jazyka, vzdělání, stabilního rodinného zázemí, avšak v důsledku ohluchnutí může dojít ke ztrátě zaměstnání, společenských vazeb, postavení atd. Největší rozdíl mezi osobami s postižením sluchu je ve způsobu komunikace. Rozdělují se na členy komunity Neslyšících, kteří ovládají znakový jazyk, a na ty ostatní, kteří znakový jazyk neovládají a komunikují primárně českým jazykem. Přestože všichni mají sluchové postižení, jejich komunikační potřeby jsou naprosto rozdílné a je pro ně často, přes veškerou snahu, obtížné se i mezi sebou dorozumět. Proto lidé s různým sluchovým postižením mnohdy nevystupují jednotně jako celek a dokonce se někdy lze setkat až se vzájemnou nevraživostí.

Neslyšící uživatelé znakového jazyka se považují za jazykovou a kulturní menšinu a označují se jako Neslyšící s velkým N. Zejména v mladší generaci přibývá těch, kteří se hrdě hlásí ke svému jazyku a komunitě.

Komunita Neslyšících má svá specifika. Je to bezbariérové prostředí, kde všichni komunikují ve znakovém jazyce a sdílí podobné zkušenosti. Většinou se znají už od dětství ze škol pro sluchově postižené a dalších akcí. Neslyšící se mezi sebou rádi sdružují, protože takto mohou naplnit potřebu mezilidské interakce bez stresu z náročné komunikace a neporozumění. Setkávají se na různých společenských a kulturních akcích (např. plesy, divadelní představení ve znakovém jazyce, koncerty tlumočené do znakového jazyka apod.). Starší generace si častěji chodí

[16] Šrámková, 2010, s. 387 – 416

popovídat do klubů pro neslyšící či sluchově postižené, mladí se scházejí spíše soukromě nebo na akcích. Neslyšící se také sdružují ve sportu – mají vlastní fotbalovou i hokejovou ligu a mnoho dalších sportovních oddílů, pořádají mistrovství republiky v nejrůznějších sportech a žáci škol pro sluchově postižené spolu soupeří na sportovních hrách, oblíbené napříč generacemi jsou turistické akce. Nejúspěšnější sportovci se účastní mezinárodních soutěží, největší z nich je deaflympiáda (olympiáda pro neslyšící). Neslyšící rádi cestují, nejen na akce pro neslyšící, které se často konají daleko od místa bydliště. Když se někde potkají znakující lidé, kteří se neznají, často se dají do hovoru. Znakový jazyk sice není mezinárodní (různé země mají své národní znakové jazyky), přesto se neslyšící z celého světa mezi sebou do určitě míry domluví.
Členové komunity se sdružují i na sociálních sítích, kde spolu komunikují zejména prostřednictvím videí ve znakovém jazyce a sdílejí mezi sebou i zahraniční videa, kde se znakuje. Existují např. skupiny na facebooku.
Ne všichni neslyšící jsou členy komunity Neslyšících. Někteří se ostatním neslyšícím vyhýbají a snaží se svou hluchotu skrývat (zejména ti, kteří svůj handicap nepřijali), jiní, např. s kombinovaným postižením, zase nemusejí být pro svou odlišnost plně přijímáni komunitou. Část osob s těžkým sluchovým postižením žije v naprosté izolaci. Někteří nemají ani přístup na internet (senioři, osoby se sníženými rozumovými či komunikačními schopnostmi). Členy komunity mohou být i slyšící, např. tlumočníci nebo potomci neslyšících rodičů, kteří jsou označováni jako CODA (Children Of Deaf Adults).

Komunita Neslyšících je poměrně uzavřená a není lehké se stát jejím členem, zejména pokud dotyčný neovládá znakový jazyk a nemá mezi neslyšícími žádné přátele (například ohluchlý člověk, uživatel kochleárního implantátu nebo neslyšící absolvent škol hlavního vzdělávacího proudu). Pro kulturu Neslyšících jsou typické: upřímnost, přímost, humor a vtipy ve znakovém jazyce, dlouhé loučení, drby (svět neslyšících je malý, tak si rádi povídají o ostatních, které znají).

Ostatní skupiny se sluchovým postižením se mezi sebou sdružují podstatně méně. Nedoslýchaví a ohluchlí lidé se tak dostávají častěji do izolace. Mají sice také podobné životní zkušenosti i komunikační potřeby, vzájemná komunikace s pomocí odezírání je pro ně však náročnější než pro uživatele znakového jazyka. Rozhovor se slyšícím člověkem, který dobře artikuluje a především bez problémů rozumí, pro ně může být pohodlnější než si povídat mezi sebou. Na rozdíl od neslyšících většinou vyrůstali mezi slyšícími a neměli v dětství možnost poznat

vrstevníky se stejným handicapem. Pro dospělé nedoslýchavé či ohluchlé není mnoho možností, jak se mezi sebou seznámit a scházet mimo soukromé srazy. Mohou se účastnit sportovních soutěží i dalších aktivit se znakujícími neslyšícími, ne vždy se jim však povede začlenit se do jejich kolektivu. Kulturní a vzdělávací akce přímo pro nedoslýchavé se pořádají spíše sporadicky. Existují kluby nedoslýchavých a ohluchlých, je jich však málo a sdružují se v nich převážně starší lidé. Oblíbenou a bezbariérovou možností k vzájemnému propojení a sdílení zkušeností jsou skupiny na sociálních sítích.

Výše uvedené skutečnosti mají vliv na řešení různých situací v rámci poskytování pomoci, tzn. nejenom v sociálních službách.

9. Sociální práce a člověk se sluchovým postižením

Současná sociální práce s lidmi se sluchovým postižením se odvíjí od schopnosti jednotlivých stran následovat komunikační potřeby všech účastníků komunikace. Jak vyplývá z předešlých kapitol, je velmi důležité zohlednit i sociokulturní specifika, rodinné zázemí apod. Dále naši práci ovlivní i místní a finanční dostupnost tlumočnických či dalších služeb, které zajistí potřebnou formu komunikace.

V současné době je stále málo sociálních služeb, které tuto skupinu osob zahrnují do cílových skupin své služby a současně jsou pro ně komunikačně bezbariérové, tzn. dají možnost sluchově postiženým, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, která primárně nevyplývá z jejich sluchové vady, se na ně obrátit.

Možná stačí málo. Mít dostatečné kapacity tlumočnické služby po celé ČR a vědět, jak při pomoci této skupině ohrožených osob vzájemně spolupracovat. Vědět, co máme jako sociální pracovnice/sociální pracovníci udělat, pokud má náš klient nějakou komunikační bariéru.

Je nutné si odpovědět na následující otázky:

Koho přizvat do týmu aneb hledání dalších zdrojů pomoci?

- Odborníka, který nám zajistí plnohodnotnou komunikaci. Můžeme se na něj spolehnout v tom, že klient opravdu bude mít všechny informace, které mu předáváme.
- Sociální pracovníky ze služby, která se primárně zaměřuje na sluchově postižené. Společně nastavíme způsob, jak s klientem pracovat, jak zohlednit potřebná specifika a současně nenarušit fungování naší služby. Případně nastavíme další formu spolupráce, návazné služby apod.

Jak zajistit komunikačně bezbariérovou pomoc?

- Díky předešlému bodu nastavíme komunikaci při poskytování pomoci v rámci setkání s klientem.
- Je dobré přemýšlet i obecněji v rovině informování o naší službě i pro tuto cílovou skupinu.
    - Základní informace by měly být na stránkách naší služby i ve znakovém jazyce.
    - Oslovit naši službu by mělo být možné i psanou formou, tzn. nejenom telefonicky, ale i prostřednictvím SMS a e-mailu.

Jsou nějaké limity při práci s klientem?

- Každá situace je velmi odlišná, a to nejenom z důvodu komunikačních specifik.
- Je nutné ke každému přistupovat individuálně.
- Nezapomínat, že v případě uživatelů českého znakového jazyka není čeština jejich mateřským/přirozeným jazykem, tudíž použití psané češtiny nezajistí vždy srozumitelnost – plnohodnotné předávání potřebných informací.
- V potaz je nutné brát:
    - Klient nemůže přijímat informace sluchem. Nereaguje na zvukové podněty.
    - Nemůže komunikovat s ostatními klienty služby, pokud nejsou neslyšící/sluchově postižení.
    - Dochází tak k osamocení až vyloučení.
    - Obtížné je např. využívání každodenních aktivit dané služby.
    - Klient nemusí mít zázemí v rodině, nemusí se s jejími členy domluvit.
    - Může docházet k manipulaci ze strany slyšícího, ale i neslyšícího okolí.

Otázkou je, zda i u slyšícího klienta nepracujeme se stejně velkým množstvím neznámých či limitů. Podstatné ale je, že díky sluchu je u slyšících klientů dokážeme lépe identifikovat.

Ve vazbě k jednotlivým metodám sociální práce je vhodné si uvědomit:

- **Krizová intervence** je služba, která reaguje na řešení naléhavých krizových situací. Je poskytována po telefonu či v přímém kontaktu. V případě osob se sluchovým postižením nebývá čas pro zajištění potřebné formy komunikace. Vzniká tak klíčová bariéra pro tuto formu pomoci. Řešením může být online služba, která může být dostupná v řádu minut či hodin. I tato forma zajištění komunikace má své limity. Jedná se např. o technické dovednosti obou stran, kvalitu připojení a další skutečnosti.
- Při poskytování **poradenství**, pokud se na osoby se sluchovým postižením primárně nezaměřujeme, je u klienta nutné zohlednit jeho volbu způsobu komunikace. Odkázaní na poradenské služby, které se na sluchově postižené zaměřují, je sice možné, ale jejich zaměření je velmi úzké. Nepostihují různorodost životních situací, které klient může řešit. Pokud klienta do

takové služby odkážeme, ověřme si předem (alespoň telefonicky), zda je schopna klientovi v dané situaci pomoci. Podrobně k poradenství zaměřujícímu se na sluchově postižené v kapitole 11.

- Při **práci s jednotlivcem** bereme na zřetel, že klient je členem nějaké užší či širší společnosti/komunity. Žije v konkrétním sociálním prostředí, které je komunikačně velmi různorodé.

Ze své praxe známe velkou škálu dalších metod práce s klientem, např. skupinovou či případovou práci, případové konference a další. Jejich aplikaci je vždy vhodné konzultovat s odborníky, kteří se sluchově postiženými pracují. Obecně je vhodné myslet na:

- menší možnosti interakce ve skupině,
- v případě tlumočení opožděné reagování,
- předsudky ostatních lidí ve skupině,
- vyšší práh pro využívání dalších služeb,
- větší časovou náročnost způsobenou např. překladem,
- překvapivou neznalost některých běžných věcí,
- nedostupnost běžných infomačních zdrojů,
- mnoho dalšího, dle individuální situace.

Kde hledat tlumočníka/přepisovatele? Nejlepší je kontaktovat registrovanou sociální službu, která tlumočení/přepis poskytuje. Stručný přehled v příloze platný k datu, kdy jsme ho zpracovali.

- **Jak konkrétně si objednat tlumočníka nebo přepisovatele?**
    - Napsat, zavolat do tlumočnické služby:
      - někde se komunikuje prostřednictvím operátora, který má přehled o časových kapacitách tlumočníků, kteří ve službě pracují,
      - někde se komunikuje přímo s tlumočníkem,
      - odkazování klienta, ať si zajistí tlumočníka sám a poté službu navštíví, je možné; vzhledem k velmi malému množství tlumočníků, a tudíž klíčové potřebě sladit volné termíny služby/schůzky a volné termíny tlumočníka, doporučujeme první dvě varianty,

- v některých případech se může účastnit tlumočení i neslyšící tlumočník, který podpoří slyšícího tlumočníka v obtížných tlumočnických situacích souvisejících např. s prací psychologa, domácím násilím apod.

- Připravit místnost, kde pracujeme a kde bude tlumočeno:
  - židle navíc pro tlumočníka, s jejím umístěním nám pomůže tlumočník,
  - nezapomínejme, že není vhodné sedět zády k oknu, klient potřebuje vidět na nás i na tlumočníka,
  - pozvěme tlumočníka o chvíli dřív, pomůže nám vše sladit a případně upřesní, co a jak.
- Připravit místnost, kde pracujeme a kde bude přepisovatel:
  - dle délky jednání bude možná potřeba zásuvka na elektřinu,
  - přepisovatel bude potřebovat nejenom židli, ale i stůl, kam položí notebook nebo tablet,
  - i v tomto případě je vhodné vše potřebné sladit s přepisovatelem.
- Nezapomínejme, tlumočník či přepisovatel je kolega do našeho týmu, je schopen nám s potřebnými specifiky pomoc.

Kdo další nám pomůže? Určitě poradí sociální pracovníci ze služeb, které pracují se sluchově postiženými. Obrátit se můžeme i na služby mimo své území, konzultovat, poradit se po telefonu lze vždy. Jejich přehled v této publikaci neuvádíme, byl by nad rámec možností jejího rozsahu. Hledat potřebné spolupracující subjekty můžeme na stránkách Registru poskytovatelů sociálních služeb, nebo se obrátit na organizace, které se věnují nejenom poskytování některých sociálních služeb pro osoby se sluchovým postižením, ale i prosazování práv této skupiny. Jedná se např. o následující organizace:

- Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, www.asnep.cz
- Česká unie neslyšících, z.ú, www.cun.cz
- Národní rada zdravotně postižených, www.nrzp.cz
- Svaz neslyšících a nedoslýchavý v ČR, z.s., www.snncr.cz
- Tichý svět, o.p.s., www.tichysvet.cz

10. Jak můžeme první setkání se sluchově postiženým zvládnout sámi

V rámci celé publikace jsou uvedeny různé bariéry, které při práci se sluchově postiženým klientem je nutné překonávat. Zároveň jsou zde zmíněny i možné zdroje pomoci. Přesto naše první setkání, např. s neslyšícím klientem, může být nečekané. Z e-mailové komunikace nemusíme poznat, že komunikujeme s neslyšícím, nebo zájemce o naši službu přijde v čase, kdy je otevřená a nebylo nutné se objednat apod.

Proto je dobré znát základní pravidla pro komunikaci.

Následující text je inspirován existujícími desatery a doporučeními ke komunikaci, která v posledních 20 letech vznikala. Konkrétně se jedná o „Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením" Věry Strnadové publikované, mimo jiné, v časopise Gong 7-8/2007, „Desatero komunikace se sluchově postiženým" zveřejněné na webových stránkách Národní rady zdravotně postižených, „Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením" zveřejněné na webových stránkách Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR a další. Na tuto část navazuje stručné Komunikační doporučení RESPEKT V KOMUNIKACI pro „každodenní" užití uvedené v příloze.

Na co myslet při setkání s klientem se sluchovým postiženým:

- Oční kontakt je základ, pokud nemáme navázaný oční kontakt, druhá strana pravděpodobně neví, že něco říkáme.
- Přestože komunikujeme s neslyšícím a je zřejmé, že ke komunikaci je potřeba tlumočník, odezírání při základním kontaktu je možným a provizorním řešením.
- Mluvme přirozeně, pomaleji a s „prázdnými ústy", nezvyšujme hlas, většinou to nepomáhá.
- Pro komunikaci přiměřeně využívejme výraz obličeje či gesta rukou.
- Nezapomínejme, že odezírání je velmi náročné a nedochází k zajištění plnohodnotné komunikace.
- Přestože sluchově postižený mluví, neznamená to, že nás slyší. Schopnost vyslovovat různě srozumitelně není přímo propojena se schopností porozumět mluvené řeči.

- Psaná forma komunikace, tzv. „přes papír“, nemusí být účinná u lidí, kteří primárně používají český znakový jazyk. Psaná forma českého jazyka pro ně nemusí být srozumitelná, přestože některá slova sami píší.
- Pokud nerozumíme, co sluchově postižený říká, požádejme ho, aby zpomalil nebo větu zopakoval.
- Mluvme jen jeden.
- Známe-li základy znakového jazyka či prstové abecedy, nebojme se je použít.
- Pro ověření, zda bylo porozuměno, je dobré použít otevřenou otázku.

11. Specifika poradenství pro osoby se sluchovým postižením

Nejvíce rozšířenou službou, která se primárně věnuje sluchově postiženým, je sociální poradenství, proto jsme požádali Mgr. Jitku Vrchotovu, DiS., vedoucí Poradny Národní rady zdravotně postižených v Praze, která se specializuje na práci s klienty se sluchovým postižením, o přiblížení tohoto druhu sociální služby a specifik její práce.

Je třeba pamatovat na to, že klienti odborného sociálního poradenství (příp. jiných sociálních služeb) nejsou „čistě" sluchově postižení. Mezi klienty se často objevují klienti s dalším přidruženým postižením – mentálním, duševním. Často se setkáme s tím, že klient má sníženou sociální inteligenci, málo informací nebo jen základní přehled o mnoha každodenních otázkách.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

U klientů se sluchovým postižením vzniká bariéra již při vstupu do služby. Zatímco slyšící klient může zatelefonovat a domluvit si schůzku, příp. pokládat otázky týkající se podmínek poskytování služby, neslyšící klient již v této chvíli potřebuje komunikaci zajistit prostřednictvím jiné služby, např. simultánního přepisu (online telefonní hovor) nebo online tlumočnické služby zajišťující telefonické hovory.

Pokud by služba sociálního poradenství měla být plně komunikačně bezbariérová, měla by mít pro tyto situace zajištěno např. online spojení s pracovníkem, který ovládá znakový jazyk. Pro klienty, kteří primárně komunikují českým jazykem, lze jednání se zájemcem o službu realizovat prostřednictvím e-mailu, SMS, aplikace WhatsApp či jiné. Je to jen trochu „zdlouhavější".

V praxi však často dochází k tomu, že si klient domluví schůzku nebo přijde bez objednání (s tím, že v podstatě neví, do jaké služby vstupuje) a teprve na schůzce získá všechny informace. Rizikem je skutečnost, že může „vstoupit" do služby a až na schůzce zjistí, že pomoc, kterou očekával, není služba schopna zajistit, a je odkázán jinam. Ubíhá tím zbytečně čas, krátí se např. odvolací lhůty atd.

SÍŤOVÁNÍ ANEB ZAJIŠTĚNÍ NAVAZUJÍCÍ SLUŽBY

Poradenské služby pro sluchově postižené by měly umět službu, o kterou klient žádá, buď poskytnout, nebo mít přehled o nabídce služeb v daném regionu a následné služby zajistit – vyhledat kontakty, klienta se službou seznámit (alespoň např. prostřednictvím webových stránek, letáků či jiných materiálů), zprostředkovat jednání se službou, vč. dojednání schůzky, příp. dle potřeby pomoci klientovi se zajištěním tlumočení na schůzku.

Zatímco tedy poradenství slyšícímu klientovi končí zpravidla tím, že dostane seznam kontaktů, příp. webových stránek služeb, u neslyšícího klienta je třeba jít více „do hloubky" a se službou ho seznámit, webové portály s ním projít a během konzultace ještě ověřovat, že všemu rozumí a je schopen (dle předaných informací) si službu sám vybrat.

V čem je tedy poradenství pro klienty se sluchovým postižením odlišné?

ČASOVÁ NÁROČNOST

Zvláště u klientů nedoslýchavých, kteří komunikují prostřednictvím odezírání či přepisu, počítejme s tím, že budeme potřebovat více času. Odezírání je náročnější. Na rozdíl od slyšícího klienta se neslyšící musí ve chvíli, kdy na něho mluvíme, soustředit na to, co mu říkáme, a teprve poté, co má jistotu, že porozuměl, může promyslet odpověď, klást otázky, opět odezírat a opět ověřovat, že porozuměl.

Zvláště u klientů seniorského věku je třeba si ponechat větší časovou rezervu. Například v naší poradně máme na konzultaci čas 45 – 60 minut, pro klienta seniora nebo těžce nedoslýchavého si necháváme až 90 minut, příp. konzultaci dělíme na více setkání.

Z toho, co klient říká, je třeba opakovaně ověřovat porozumění.

MŮŽE BÝT ZHORŠENÝ I ZRAK

Zvláště u klientů seniorského věku často dochází kromě zhoršení sluchu také ke zhoršení zraku. Klient tedy často potřebuje informace v textové podobě ve zvětšeném písmu. Výborné jsou zvýrazňovače, podtrhávání. Klienti, kteří primárně využívají znakový jazyk, určitě ocení různé nákresy, grafy, konkrétní ukázky, obrázky (z webu) apod.

Čím větší názornost a konkrétnost, tím lépe. Využívejme vše, co napomáhá porozumění.

TO, ŽE KLIENT SÁM DOBŘE MLUVÍ MLUVENÝM JAZYKEM, NENÍ ZÁRUKOU, ŽE UMÍ TAKÉ DOBŘE ODEZÍRAT

Talent k mluvenému jazyku není „propojen“ s talentem k odezírání a naopak.

I v tomto případě ověřujme porozumění.

OMEZENÁ POZORNOST

Ať již klient komunikuje znakovým jazykem (s poradcem, který znakový jazyk ovládá nebo prostřednictvím tlumočníka) nebo odezírá, vždy pamatujme na to, že klientova pozornost není neomezená. Odezírání, ale i komunikace znakovým jazykem, jsou poměrně náročné, je tedy třeba konzultovat jen po omezený čas. Je-li třeba s klientem konzultovat více témat, rozdělme konzultaci na několik setkání, všímejme si toho, jak se klient soustředí a jak jeho pozornost klesá.

I v případě, že všemu rozumí a adekvátně reaguje, neuděláme chybu, když mu informace předáme ještě v písemné podobě.

ČÍST A POSLOUCHAT NAJEDNOU NELZE

V praxi se s tím setkávám např. při tlumočení na úřadech nebo i jinde. Úředník podá klientovi formulář k vyplnění nebo text k podpisu, a zatímco si jej klient čte, mluví na něho dál a poskytuje další informace. Je třeba pamatovat na to, že neslyšící klient, byť jej doprovází tlumočník znakového jazyka, nemůže najednou sledovat tlumočníka i číst a vyplňovat text.

Činnosti je třeba oddělit, nejprve sdělit potřebné informace a poté dát klientovi čas k vyplnění nebo přečtení textu.

RIZIKO ODBORNÉ TERMINOLOGIE

Nezřídka se v poradně setkávám s tím, že klient nezná např. názvy sociálních dávek, může však znát jejich výši. Název dávky nesprávně překládá do znakového jazyka, příp. nesprávně chápe její účel (např. dávka „příspěvek na mobilitu“, která je příspěvkem vypláceným na dopravu či benzín, bývá některými neslyšícími nesprávně překládán jako „mobil“, což často vede i k tomu, že dávku považují za příspěvek na telefonní služby).

Ověřujme, že informaci, se kterou klient přichází, správně chápe ve všech souvislostech.

ZDROJ NESPRÁVNÝCH INFORMACÍ

Nezřídka se v poradně setkávám také s tím, že se klienti dotazují na informace o sociálních dávkách, které viděli např. na YouTube, dozvěděli se v diskuzi s jinými neslyšícími, příp. je četli v Blesku, časopise Květy apod. Výhodou těchto zdrojů pro sluchově postižené je velká názornost (hodně obrazového materiálu, málo textu, příp. informace ve znakovém jazyce). Vše je jasné, stručné, velmi konkrétní, a tudíž dobře srozumitelné. Nevýhodou „novinářského" či laického zjednodušení je zkreslení informací (např. neslyšící často přicházejí s tím, že držitel průkazu ZTP a ZTP/P má nárok na parkovací průkaz, v zákoně je však jasně uvedeno, že nárok má držitel průkazu ZTP „s výjimkou osob s úplnou nebo praktickou hluchotou", tento dovětek však výše uvedená periodika často neobsahují).

Ověřujme zdroj, ze kterého klient informace čerpá. Chceme-li zvýšit svou důvěryhodnost v očích klienta, podložme svá tvrzení kvalitním zdrojem, např. výňatkem ze zákona, který však dobře vysvětlíme, nejlépe ve znakovém jazyce.

Dalším problémem je i **omezená dostupnost informací z běžných zdrojů** (TV, internet apod.). Důvodem jsou, bohužel, často dlouhé a nepřehledné texty plné odborných výrazů. Legislativa upravuje povinnost titulkovat pořady v televizi v procentech, jen velmi málo pořadů je však překládáno do znakového jazyka (zprávy na ČT2, některé pohádky, pořad Sama doma, Televizní klub neslyšících a několik málo dalších). Stejně tak je velmi omezený výběr mezi webovými portály. Hledáme-li webové stránky s překladem do znakového jazyka, zjistíme, že je výběr velmi malý a tím je omezený i okruh témat, ke kterým si může neslyšící klient ověřit informace.

Poradce/sociální pracovník nedělá jen sociální práci, ale je také zdrojem osvěty mnohem více než u slyšících klientů.

KOMUNIKACE NA DÁLKU

Velkou nevýhodou komunikace na dálku (prostřednictvím SMS, WhatsAppu, e-mailu, ale i webové kamery) jsou omezené možnosti ověřování porozumění. Jak již zaznělo, většina neslyšících trpí tzv. funkční negramotností, hůře tedy rozumí psaným textům. Proto je vždy třeba informace psát co nejkonkrétněji, srozumitelně, příp. doplňovat příklady pro lepší pochopení. Většina klientů píše hůře v českém jazyce, mají špatný slovosled, nesprávně skloňují, nesprávně používají běžné fráze. Měli bychom vždy pečlivě uvážit, zda „kopírovat" písemný

projev neslyšícího klienta, aby tím dosáhl lepšího porozumění („když budu používat jeho terminologii, bude mi lépe rozumět“). Spíše bych doporučila psát v jednoduchém, ale gramaticky správném, českém jazyce. Může totiž dojít na jedné nebo druhé straně k nepochopení, neslyšící klient může požádat někoho slyšícího ze svého okolí, aby mu text vysvětlil/přeložil do znakového jazyka, a text by pak nemusel být pochopen ani slyšícím.

Jako vedlejší efekt takové komunikace v (čistém) českém jazyce vidím i to, že se neslyšící může zcela přirozeným a nenuceným způsobem učit český jazyk. Není tedy dobré, aby sociální pracovník podporoval jeho „špatný“ písemný projev.

I zde může být velmi užitečné texty doplnit obrázky, přílohami apod. V praxi se mi osvědčilo vzít např. text rozhodnutí, který mi klient zaslal e-mailem, vytisknout si jej, připsat do něj poznámky, zvýraznit důležité informace a poslat vše s vysvětlením zpět. Klient tak vidí zprávu, které nerozuměl, ale dostane k ní jakýsi „návod“ na porozumění. Ani tuto techniku však nemohu využívat se všemi klienty, pouze s těmi, u kterých mám ověřeno, že mi porozumí, příp. mají ve svém okolí někoho, kdo jim vše v případě potřeby dovysvětlí/přeloží do znakového jazyka.

PSANÍ TEXTŮ

Celým odborným sociálním poradenstvím (zaměřuje-li se poradna na poradenství v oblasti dávek a má-li přesah i do sociálního práva) se táhne problém s porozuměním, zvláště pak úředním textům. Aby příslušný úřad (úřad práce, matrika, soud, stavební úřad apod.) vyhověl požadavkům všech předpisů, vznikají texty často nesrozumitelné i slyšícímu člověku. Pro neslyšícího je pak situace o to náročnější.
Zatímco však slyšícímu klientovi mohu předat vzor, podle kterého si text sám zpracuje (samozřejmě poté, co jej seznámím s příslušnou legislativou a popíši např. kritéria pro přiznání konkrétní sociální dávky), a já klientem zpracovaný text „jen“ zkontroluji a poskytnu doporučení a doplnění, u neslyšícího klienta se takový proces skládá i z pěti kroků:

- Klient přináší text/dopis, kterému nerozumí – přeložím text do znakového jazyka.
- Nestačí-li překlad, doplním informaci dle příslušné legislativy a dovysvětlím, příp. poskytnu další informace (např. co bylo důvodem pro zamítnutí přiznání příslušné dávky).
- Předám klientovi informace o tom, jaké podklady budou potřeba pro sepsání odvolání a kde je získá (nejčastěji jsou to lékařské zprávy, posudek z lékařské posudkové služby apod.), příp. jej požádám, aby si (byť ne gramaticky správně) sám vypsal důvody, proč dávku potřebuje (např. u příspěvku na péči, aby sám uvedl, jakou pomoc potřebuje, co nezvládá, kdo mu pomáhá a jak).
- Pokud klient není v kontaktu s žádnou tlumočnickou službou, tak dle potřeby pomohu na jednání na úřadě objednat tlumočníka, příp. poskytnu informace (v rámci zprostředkování navazující služby) o tom, jak příslušná tlumočnická služba v daném regionu funguje. Je-li jich více, předám informace a ponechám na klientovi, aby si sám vybral, kterého poskytovatele zvolí. Dle potřeby zprostředkuji telefonický hovor a domluvím schůzku na úřadě či s lékařem (pokud klient využívá online tlumočnickou nebo jinou službu, může si schůzku domluvit i sám, zde však velmi záleží na tom, kolik dnů zbývá do konce odvolací lhůty, aby se lhůta marným voláním na úřad či čekáním na spojení přes online tlumočnickou službu zbytečně nekrátila).
- Při dalším setkání, na které klient donese potřebné podklady a na papírku sepsané vlastní důvody pro odvolání, sestavíme společně s neslyšícím (zpravidla dle příslušného vzoru) text odvolání. Někteří klienti sice nemají dobrý projev v českém jazyce, ale textu rozumí. Dám-li jim přečíst odvolání, které jsme společně sepsali, rozumí obsahu, příp. požádají o překlad některých výrazů, kterým nerozumí. Klientům, kteří českému textu rozumí velmi špatně, ještě zpětně „přeznakuji“ celý text, aby měli možnost opravit případné chyby.

Obdobným způsobem postupuji i při psaní soukromých dopisů, protože se, bohužel, setkávám s tím, že komunikační bariéra vzniká i v nejbližší rodině. Setkala jsem se s dospělými sourozenci (jeden slyšící, druhý neslyšící), kteří po rozvodu rodičů vyrůstali jeden u matky a druhý u otce, nevídali se a v dospělosti spolu neuměli komunikovat. Časté jsou narušené vazby mezi neslyšícími rodiči a jejich již dospělými slyšícími dětmi, které se nenaučily znakový jazyk, protože se v rodině dorozumívali „rodinnými znaky“, příp. různě kombinovali znaky, gesta a mluvené slovo.

RIZIKO PODPISU

Často se v poradně setkávám také s tím, že klienti podepíší pracovní smlouvu, smlouvu o půjčce apod., přestože textu nerozumí. Někdy je to proto, že jsou přesvědčení, že rozuměli, někdy proto, že se ostýchají říci, že nerozumí. Setkala jsem se i s tím, že klient věděl, co podepisuje, uvědomoval si, k čemu se zavazuje, přesto, když došlo na plnění, tvrdil, že nerozuměl a hledal způsob, jak se ze svého závazku vyvázat.

Na jedné straně tedy máme obavu neslyšícího klienta přiznat, že nerozumí textu („abych nebyl za hlupáka"), a na druhé straně i riziko určité manipulace. Faktem však zůstává, že tím, že neslyšící jsou (zpravidla) plně svéprávní, jejich podpis má stejnou váhu jako podpis člověka slyšícího a vyplývají z něho tedy i stejná práva a povinnosti.
O to větší nároky to však klade na nás sociální pracovníky a tlumočníky, abychom informace klientům předávali ve srozumitelné formě a podporovali jejich samostatnost a zodpovědnost při rozhodování.

VAZBA NA TLUMOČNICKOU SLUŽBU

Ať již budeme poskytovat odborné sociální poradenství nebo kteroukoli jinou sociální službu, patrně se neobejdeme bez spolupráce s tlumočníkem. A tak zatímco slyšícímu klientovi mohu v závěru naší konzultace říci: „Tak, potřebné informace již máte, teď si to zajděte na úřad vyřídit, a kdybyste něco potřeboval, zavolejte mi."
U neslyšícího klienta je situace odlišná.

Kromě toho, že musím velmi pečlivě ověřovat porozumění klienta, na konci konzultace ještě zjišťuji, zda má klient uzavřenou smlouvu/spolupráci s některou tlumočnickou službou. Jedná-li se o věc, která nesnese odkladu, ověřím ještě dostupnost služby pro konkrétní termín (dle časových možností klienta), příp. pomohu tlumočnickou službu objednat, aby nedošlo k nedorozumění nebo špatnému zadání objednávky.
Stálým problémem je nedostatek tlumočníků, ten však lze řešit vyjednáním termínu a spoluprací s tlumočnickou službou. Moje zkušenost je ta, že ověřím časové možnosti tlumočníka a neslyšícího klienta a pak dojednávám termín se slyšícím. Slyšící, často úředník nebo poskytovatel jiné sociální služby, se totiž může lépe přizpůsobit časovým možnostem tlumočníka a neslyšícího, zvláště když jde o schůzku v jeho službě či úřadu.

Velmi důrazně však varuji před přijímáním „**tlumočení“ rodiči** nebo **slyšícími (ne)zletilými dětmi**. Důvodů je hned několik. Rodič ani dítě, byť žije s neslyšícím ve společné domácnosti, nemusí mít dobré jazykové kompetence v mluveném i znakovém jazyce. U rodičů doprovázejících dospělého neslyšícího může docházet nejen k nekvalitnímu tlumočení, ale i k manipulaci/zneužívání a tím i nesprávnému předávání informací. Panuje zde, bohužel, určitá **bezbrannost vůči slyšícím**, kdy ani slyšící strana ani neslyšící nemají možnost ověřit si kvalitu a přesnost překladu. V neposlední řadě je zde pak i riziko určité snahy o přehnanou ochranu neslyšícího dítěte a chybějící podpora jeho samostatnosti, zodpovědnosti a schopnosti řešit své záležitosti. U slyšících dětí kromě nedostatečné slovní zásoby může situaci ovlivňovat i nezralost (opravdu 10leté slyšící dítě rozumí všemu, co souvisí s uzavřením smlouvy o nákupu nemovitosti?) a neznalost všech souvislostí a v neposlední řadě je zde i neúměrný a nepřirozený psychický tlak, který je na dítě vytvářen tím, že se dostává do role (dospělého) tlumočníka, na kterou není připraveno.

Ostatně opravdu kvalitní (vzdělaný a s praxí) tlumočník znakového jazyka nás jistě upozorní na to, že netlumočí všechna témata, zaměřuje se na určitou oblast a je-li zdravě sebekritický, i při stálém vzdělávání nepřislíbí tlumočení čehokoli (já např. netlumočím technické záležitosti, nerozumím počítačové terminologii a zcela jistě bych nepřijala tlumočení kurzu zaměřeného na tvorbu webových stránek).

Nic však nebrání tomu, aby se jednání slyšící rodič či dítě účastnil jako doprovod, „poradní hlas“, pokud si to neslyšící přeje, spolu s ním však také profesionální tlumočník do znakového jazyka nebo znakující sociální pracovník – záleží na dané zakázce či situaci.

RIZIKO PRO PORADCE/SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Na jedné straně musím říci, že je velmi příjemné a přináší nám pocit uspokojení, když si uvědomíme, že při své práci vytváříme určitý most mezi slyšícím a neslyšícím. Provázíme neslyšící klienty v mnoha oblastech života, což naší práci dává pestrost a málokdy je stereotypní.

Jako slyšící známe svět slyšících a prostřednictvím své práce, příp. neslyšících přátel a klientů poznáváme kulturu a svět N/neslyšících. S určitou kulturní odlišností pracujeme, uvědomujeme si odlišnost v uvažování našich klientů, víme, co to pro ně znamená, že mají méně či jiné informace, a hledáme způsoby, jak propojit stranu slyšící i neslyšící, aby si porozuměly. Setkáváme se i s tím, že slyšící často ani neví, že jedná se sluchově postiženým (např. když to není uvedeno v soudním/úředním spisu nebo, když si slyšící se sluchově postiženým jen dopisovali přes e-mail, např. při objednávání zboží na internetu.)

Velkým rizikem, se kterým musíme pracovat, je **kopírování názoru pracovníka**, stejně jako přesvědčení, že jako slyšící (zvláště, když máme titul dokladující studium na vysoké škole) **všechno víme a všemu rozumíme**. Poradce musí umět vyrovnávat tlak a přehnaná (a často nereálná) očekávání svých klientů. Uvádět vše na pravou míru, příp. uznat chybu, pokud se jí dopustí. Časté jsou tedy otázky typu: „A jak by ses na mém místě rozhodoval ty?“, „Jaké řešení je pro mne lepší?“, „A co mám tedy teď udělat?“ nebo „Nevím si rady, už nevím, jak dál“, příp. „Nikdo mi s ničím nepomůže, jako neslyšící jsem hrozně znevýhodněn/diskriminován“.

Práce s hranicemi mezi klientem a pracovníkem by měla být tématem každého pracovníka, stejně jako uvědomování si a rozlišování, kdy poskytuje pomoc a kdy klienta kontroluje. Byť mohou být oba způsoby v naší práci potřebné a oprávněné, pracovník by s nimi měl pracovat vědomě. Neměli bychom přistupovat na manipulaci ze strany klienta – *„jsem úplně hluchej a blbej, hlavně, ať mi to odpustěj“.* Stejně jako na nátlak – *„ty přece víš, že mi nikde jinde a nikdo neporadí/nepomůže tak jako ty“*. Naše práce má své limity a naším cílem by měla být maximální snaha podporovat klienta v samostatnosti.

Jsme to my, kdo má zpravidla více informací, často tedy umíme více a lépe odhadnout rizika, která před sebou náš klient má, to však neznamená, že jej máme za každou cenu ochraňovat nebo zachraňovat a vytvářet pro něho absolutně bezpečné prostředí. Naopak, měli bychom dbát o to, aby klient odcházel z konzultace s námi vybaven takovým množstvím informací, aby byl schopen se v dané situaci sám rozhodovat, zhodnotit rizika a uvědomovat si je do všech důsledků.

12. Doporučení k síti sociálních služeb pro osoby s různým druhem sluchového postižení

Na celém území ČR není zajištěna dostupnost celé škály registrovaných sociálních služeb lidem se sluchovým postižením.

Na osoby se sluchovým postižením se primárně zaměřují služby[17]:

- raná péče,
- sociální poradenství,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- sociální rehabilitace,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- tlumočnické služby.

Ostatní služby se na osoby se sluchovým postižením zaměřují buď okrajově, nebo nezohledňují veškerá jejich specifika nebo se na ně nezaměřují.

Návrhy možných řešení

Varianta I.
Zajistit pro osoby s různým druhem sluchového postižení celou potřebnou škálu sociálních služeb.

V této variantě se služby zaměřují pouze na osoby se sluchovým postižením a zohledňují celou řadu komunikačních specifik a dalších potřeb.

- Podmínkou je:
  - Zaměstnanci ovládají všechny potřebné formy komunikace, tzn. i znakový jazyk.
  - Informace o službě a její nabídce také ve znakovém jazyce.
  - Navázaná spolupráce s tlumočnickou službou pro řešení náročných komunikačních situací.
  - Technicko-organizační zajištění služby odpovídá potřebám sluchově postižených, což například znamená, že tam, kde jsou využívána různá zvuková zařízení, je i světelné, jsou dostupné tablety/obrazovky/notebooky pro přímý přepis, indukční smyčka a další pomůcky pro kompenzaci sluchu.

[17] Stav k 30. červenci 2018. Uvedené služby nejsou zastoupeny ve všech krajích ČR.

- Komunikace probíhá prostřednictvím videí, skype, WhatsApp apod.
- Pro komunikaci s rodinou, osobami blízkými apod. je volně přístupný internet a komunikace přes webové kamery a další dle technického vývoje a individuálních specifik jednotlivých služeb.

Varianta II.
Zajistit služby pro osoby s různým druhem sluchového postižení v rámci současné sítě sociálních služeb.

V této variantě je podmínkou jasné určení, které služby jsou po odborné stránce na poskytování služeb osobám se sluchovým postižením připravené, současně ale poskytují služby i osobám slyšícím. Znamená to, že v těchto službách pracuje část týmu (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a další pracovníci), která ovládá znakový jazyk. Je dostupné zajištění přepisu a případně další formy komunikace.

- Podmínkou je:
  - V pobytových službách je část/oddělení/určitý počet pokojů, které zohledňují potřeby osob se sluchovým postižením.
  - Navázaná spolupráce s tlumočnickou službou pro řešení náročných komunikačních situací.
  - Případně probíhá spolupráce se službou, která poskytne konzultace související s aplikací jednotlivých metod sociální práce.
  - Technicko-organizační zajištění služby odpovídá potřebám sluchově postižených, což například znamená, že tam, kde jsou využívána různá zvuková zařízení, je i světelné, jsou dostupné tablety/obrazovky/notebooky pro přímý přepis, indukční smyčka a další pomůcky pro kompenzaci sluchu.
    - Komunikace pobíhá prostřednictvím videí, skype, WhatsApp apod.
    - Pro komunikaci s rodinou, osobami blízkými apod. je volně přístupný internet a komunikace přes webové kamery a další dle technického vývoje a individuálních specifik jednotlivých služeb.

Varianta III.
V rámci současné sítě sociálních služeb rozvíjet spolupráci služeb pro slyšící se službami, které se zaměřují na sluchově postižené.

V této variantě je důležité, aby sociální služba pro slyšící v případě, že ji kontaktuje klient se sluchovým postižením, ho neodmítla a navázala spolupráci s tlumočnickou službou, případně jinou službou, která dokáže poskytnout konzultace ve vazbě ke specifickým potřebám této cílové skupiny.

Hodnotit, která varianta zajištění pomoci je nejlepší, je velmi obtížné. Cílem je umožnit sluchově postiženým nebýt izolováni ve službě, poskytovat jim pomoc v odpovídajícím komunikačním systému, potřebné odbornosti a, mimo jiné, neprohlubovat jejich sociální vyloučení. Například neslyšící, komunikující pouze ve znakovém jazyce, si nemají s kým popovídat, pokud jsou ve službě, kde jsou pouze slyšící. Nikdo neovládá jejich jazyk, nemají se s kým potkat, sdílet běžné denní starosti.

Pokud bude realizována varianta I., bude služeb, které se výhradně zaměřují na sluchově postižené, na území ČR pouze několik, jelikož nelze předpokládat, že bude v jednu chvíli takový počet klientů, např. na území obce s rozšířenou působností, který efektivně a hospodárně naplní kapacitu zařízení. V důsledku toho bude sluchově postižený daleko od své rodiny, svých blízkých, místa, kde žil.

Vzhledem k tomu, že lidé se sluchovým postižením potřebují různé služby již teď, je vhodné výše uvedené varianty kombinovat. To znamená, vést současné služby k tomu, že sluchové postižení není bariérou pro využívání jejich služeb a na poskytování nejsou samy. Minimálně tlumočnické služby jsou klíčovým partnerem pro zajištění pomoci. Zároveň je ale důležité podporovat rozvoj služeb, které se zaměřují pouze na cílovou skupinu osob se sluchovým postižením a jejich služby zkvalitňovat a zvyšovat jejich dostupnost.

Návrh doporučení k síti sociálních služeb pro osoby s různým druhem sluchového postižení

V následující části je uveden návrh možné dostupnosti služeb dělený na obce s rozšířenou působností, okresy, kraje a celé území ČR. Tento návrh vychází z odborných diskuzí a současných zvyklostí dostupnosti. V konkrétních územích je nutné, nad rámec návrhu, zohlednit lokální specifika, např. velikost kraje, počet obcí apod. Tento návrh pracuje s variantami I. až III. vysvětlenými výše.

Na území obce s rozšířenou působností je důležité zajistit minimálně jednu službu od každého níže uvedeného druhu služeb:

Ve variantě I.:

- Sociální poradenství, typu občanské poradny, které se zaměřuje pouze na osoby se sluchovým postižením a komunikuje ve všech formách komunikace.
- Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Ve variantě II.:

- Pečovatelská služba.
- Osobní asistence.
- Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.

Ve variantě III.:

- Kontaktní centrum.
- Nízkoprahové denní centrum.
- Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.
- Noclehárna.

Na území okresu je důležité zajistit minimálně jednu službu od každého níže uvedeného druhu služeb:

Ve variantě III.:

- Krizová pomoc a intervenční centrum.
- Sociálně terapeutická dílna.
- Denní stacionář.
- Centrum denních služeb, terénní programy - jedná se o služby, které zákon o sociálních službách nastavuje obecně, tudíž umožňuje velmi různorodé zaměření, proto je doporučujeme na této úrovni.

Na území kraje je důležité zajistit minimálně jednu službu od každého níže uvedeného druhu služeb:

Ve variantě I.:

- Sociální rehabilitace – terénní a ambulantní forma.
- Domov pro seniory.
- Domov se zvláštním režimem.
- Domov pro osoby se zdravotním postižením.
- Raná péče – podstatné u této služby je zaměřit se na slyšící rodiče neslyšících dětí, neslyšící rodiče slyšících dětí a neslyšící rodiče neslyšících dětí ve formě jak terénní, tak ambulantní, případně zohlednit menší kraje, kde může být efektivnější zajistit území dvou krajů jednou službou.

Ve variantě II.:

- Azylový dům.
- Dům na půl cesty.

Ve variantě III.:

- Podpora samostatného bydlení.
- Odlehčovací služba.
- Týdenní stacionář.
- Chráněné bydlení.
- Služba následné péče.
- Tlumočnická služba - dostupnost v terénní, ambulantní i online formě. Potřebné je zajištění všech tří forem a zohlednění všech komunikačních systémů. Přestože online forma může působit jednoduše/dostupněji, nelze ji nahrazovat terénním tlumočením.

Na území celé ČR je důležité zajistit minimálně jednu službu od každého níže uvedeného druhu služeb:

Ve variantě I.:

- Tísňová péče.
- Telefonická krizová pomoc - její zajištění je klíčové pro celé území ČR, nikoliv menší územní celky. Adresa poskytování není vzhledem k formě důležitá. Musí být poskytována takovým způsobem, který umožní klientům potřebujícím komunikaci ve znakovém jazyce či prostřednictvím přepisu službu využít. Jedná se o online komunikaci přes webovou kameru, formou přepisu a chatu.
    - S ohledem na specifika služby nedoporučujeme zajišťovat ji „přes prostředníka" - tlumočníka.
    - Službu by měli zajišťovat kvalifikovaní pracovníci nejen v oboru krizové intervence, ale také ve znakovém jazyce.

13. Naše služby v českém znakovém jazyce

V předešlých částech zmiňujeme, jak je důležité komunikovat tak, aby zájemce o službu a následně i klient služby rozuměli. Jednou z podstatných bariér je vstup do služby, proto jsme v této kapitole připravili doporučení, jak udělat psané texty pro neslyšící přístupnější:

- Mít webové stránky opatřené videopřeklady. Ideálním řešením je objednání natočení videopřekladů webových stránek do znakového jazyka – překlad celých stránek.
- Dostupnější možností je natočení videopřekladů alespoň vybraných (klíčových) informací o nabízené pomoci/sociální službě. Vhodné je obrátit se na profesionální služby, které poskytuje např. agentura Deaf Friendly.
- Další možností je využít již existující stručné překlady a vložit je na webové stránky. Zpracované jsou překlady všech sociálních služeb, které zná současný zákon o sociálních službách. Přestože je konkrétní služba více specificky zaměřená než obsah videa, může tímto způsobem klientovi ukázat, že i pro něj je dostupná. Případně může klienta nasměrovat na službu, která reaguje na celou jeho zakázku.
    - Videa jsou volně dostupná a je možné je použít prostřednictvím odkazu, který se umístí na webové stránky. K nalezení jsou na webových stránkách: https://vimeo.com/cpkpstc.
    - Další možností, jak videa využít, je použití tzv. deaf friendly rozšíření do prohlížeče Chrome, které zdarma provozuje Deaf Friendly. Více informací zde: https://chrome.google.com/webstore/detail/deaf-friendly/nkdddgjkkjdidpbljjemngcmbnagmacm nebo www.deaffriendly.cz.
- Dále je možné vkládat videa ve znakovém jazyce na tištěné letáky. Stačí umístit na tištěné materiály QR kód, který umí číst mobilní telefony. Prostřednictvím nich si neslyšící následně přehraje video ve znakovém jazyce, které je do QR kódu vloženo.

Sociální poradenství



Sociální poradenství

Služby sociální péče



Osobní asistence



Pečovatelská služba



Tísňová péče



Průvodcovské a předčitatelské služby



Podpora samostatného bydlení



Odlehčovací služby



Centra denních služeb



Denní stacionáře



Týdenní stacionáře



Domovy pro osoby se zdravotním postižením



Domovy pro seniory



Domovy se zvláštním režimem



Chráněné bydlení

Služby sociální prevence



Raná péče



Telefonická krizová pomoc



Tlumočnické služby



Azylové domy



Domy na půl cesty



Kontaktní centra



Krizová pomoc



Intervenční centra



Nízkoprahová denní centra



Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež



Noclehárny



Služby následné péče



Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi



Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením



Sociálně terapeutické dílny



Terapeutické komunity



Terénní programy



Sociální rehabilitace

14. Závěry z realizovaných šetření

V průběhu projektu, který zmiňujeme v úvodu, jsme zrealizovali několik analytických aktivit. Naším cílem bylo ověřit situaci v terénu. Níže uvádíme stručné cíle, průběh a závěry z těchto šetření.

14.1. Jaké služby pro sluchově postižené existují či jsou dostupné

Lidé se sluchovým postižením jsou, dle zákona o sociálních službách, jednou z cílových skupin sociálních služeb. Pokud se člověk se sluchovým postižením, tzn. i neslyšící, ocitne v nepříznivé sociální situaci, potřebuje mít možnost je využívat. Zákon jich zná 33, jednou z nich jsou tlumočnické služby. Vzhledem k možnému počtu potenciálních klientů[18] není reálné, aby se každá ze zbývajících 32 služeb zaměřovala primárně na osoby se sluchovým postižením a byla dostupná tam, kde klient žije. To znamená, je nutné pracovat se skutečností, že jakýkoliv druh sociální služby může navštívit a potřebovat člověk se sluchovým postižením, včetně neslyšících. Na klienta je třeba nahlížet z pohledu dané situace, ne sluchového postižení. Jak vyplývá z předešlých kapitol, jsou komunikační bariéry řešitelné.

Následující text stručně popisuje současnou situaci v oblasti poskytování služeb lidem se sluchovým postižením. Text vychází z šetření realizovaného v první polovině roku 2017 naší organizací.

---

[18] Speciální pedagogika. Praha: UK, 1998, 8(2).
Z výsledků vyplynulo následující:

- V České republice je zhruba 0,5 milionu sluchově postižených. Z nich naprosto rozhodující část tvoří starší lidé, jejichž sluch se zhoršil věkem.
- Prakticky neslyšících osob (nad 70 dB), jejichž vada sluchu trvá od narození nebo vznikla před započetím nebo v průběhu školní docházky, je v ČR asi 7 600, tj. asi 0,76 promile populace. Tito lidé jsou většinou uživateli českého znakového jazyka. Celkový počet takto neslyšících je však mnohem větší, protože ke ztrátě sluchu dochází postupem věku.
- V České republice je zhruba 15 000 sluchově postižených, kteří se s vadou sluchu narodili nebo jejichž vada vznikla v dětství. To je asi 1,5 promile populace.
- V České republice je asi 3 900 osob s praktickou hluchotou (tj. se ztrátami sluchu většími než 70 dB) a asi 3 700 osob s úplnou hluchotou (tj. se ztrátami sluchu většími než 90 dB), která trvá od narození nebo vznikla před započetím nebo v průběhu školní docházky.
- V České republice je asi 7 300 uživatelů znakového jazyka.

Po prostudování Registru poskytovatelů sociálních služeb (k říjnu 2017) lze konstatovat následující:

- registrované sociální služby, které se primárně zaměřují na osoby se sluchovým postižením[19], jsou:
  - odborné sociální poradenství,
  - průvodcovské a předčitatelské služby[20],
  - sociální poradenství[21],
  - sociální rehabilitace[22],
  - sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a raná péče[23],
  - tlumočnická služba.
- registrované sociální služby, které mají jako jednu z cílových skupin i osoby se sluchovým postižením[24],
- registrované sociální služby, které se na sluchově postižené nezaměřují.

V rámci dalšího monitoringu dostupnosti služeb jsme se zaměřili na ty druhy sociálních služeb, které se primárně nezaměřují na osoby se sluchovým postižením, tzn. služby, které mají různé cílové skupiny a, mimo jiné, i osoby se sluchovým postižením. Na služby, které primárně pracují se sluchově postiženými, jsme se nezaměřovali.

U těchto služeb logicky předpokládáme, že s cílovou skupinou osoby se sluchovým postižením umí nejenom pracovat, ale i komunikovat v jejich upřednostňovaném komunikačním systému.

---

[19] Jedná se o služby, které mají 2 – 4 cílové skupiny, skládající se z osob se sluchovým postižením, se zdravotním postižením, kombinovaným postižením a případně dalších. Z popisu jejich služeb vyplývá, že se primárně zaměřují na práci s lidmi s různým sluchovým postižením.

[20] Jedná se o jednu službu, která má za cílovou skupinu pouze osoby se sluchovým postižením.

[21] Jedná se o sociální poradenství, které má za cílovou skupinu pouze osoby se sluchovým postižením, případně s kombinovaným postižením, kdy je ale dominantní sluchová vada.

[22] Jedná se sociální rehabilitaci, která má za cílovou skupinu pouze osoby se sluchovým postižením, případně s kombinovaným postižením, kdy je ale dominantní sluchová vada.

[23] Jedná se o sociálně aktivizační služby a ranou péči, které mají za cílovou skupinu pouze osoby se sluchovým postižením, případně s kombinovaným postižením, kdy je ale dominantní sluchová vada.

[24] Jedná se o služby, které se zaměřují na celou škálu cílových skupin, například seniory, osoby ohrožené sociálním vyloučením apod. Z popisu služeb, dostupných informací na webových stránkách a v Registru poskytovatelů sociálních služeb a z realizovaného mystery shoppingu vyplývá, že se cíleně na osoby se sluchovým postižením nezaměřují.

Níže uvádíme stručný závěr šetření. Skládalo se ze čtyř na sebe navazujících fází.

V **první fázi** realizovaného šetření proběhl **monitoring sociálních služeb pro osoby se sluchovým postižením**, který vycházel z údajů v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR (dále jen Registr). Nejprve proběhl monitoring služeb, které mají ve své registraci uvedenou informaci, že poskytují služby pro cílovou skupinu osoby se sluchovým postižením. Monitoring byl realizován v rámci všech krajů ČR, vyjma hlavního města Prahy.[25]
V **druhé fázi** jsme faktickou dostupnost sociálních služeb osobám se sluchovým postižením zkoumali tzv. metodou „mystery mailing". S fiktivním dotazem na možnost využití sociální služby osobou se sluchovou vadou jsme se obrátili na 116[26] poskytovatelů sociálních služeb. Poskytovatelé byli vybráni náhodně,[27] klíčem bylo oslovení poskytovatelů všech registrovaných sociálních služeb (v našem případě se jednalo o 18 druhů sociálních služeb) rovnoměrně.
Třetí fáze zahrnovala **monitoring popisu poskytování vybraných sociálních služeb**, který jsme realizovali u poskytovatelů sledovaných v druhé fázi našeho šetření.
Zmapovali jsme, zda:

- informace na webových stránkách jednotlivých služeb/organizací poskytujících registrované sociální služby jsou i v českém znakovém jazyce, tzn. dostupné i pro skupinu lidí, kteří českému jazyku nemusí rozumět,
- webové stránky obsahují jakékoliv informace, které se týkají klientů se sluchovým postižením, vzhledem k tomu, že se na tuto skupinu také zaměřují,
- v „organizační struktuře" je počítáno s tlumočníkem či zaměstnancem, který ovládá komunikační systém lidí se sluchovým postižením,
- v popisu realizace dané sociální služby uvedeném na webových stránkách nebo v Registru poskytovatelů sociálních služeb je zmíněna specifikace související s klienty, kteří mají různé sluchové postižení a související komunikační bariéry.

[25] Důvodem je zaměření projektu a finanční podpora z Evropského sociálního fondu.
[26] Tento počet vychází z fáze 1 – monitoringu sociálních služeb pro osoby se sluchovým postižením.
[27] Snažili jsme se v každém kraji oslovit 2 poskytovatele konkrétního druhu sociální služby tak, abychom žádného poskytovatele neoslovovali dvakrát. Pokud nám to počet poskytovatelů sociálních služeb v konkrétním kraji dovolil, vybírali jsme „službu poskytovanou v malém městě" a „službu poskytovanou ve velkém městě".

Čtvrtá fáze byla zaměřena na **kontrolní mystery shopping** (kontrolní vzorek). V závěrečné části šetření jsme se pro účely srovnání s fiktivním dotazem na možnost využití sociální služby osobou se sluchovou vadou obrátili na dalších 180 poskytovatelů sociálních služeb (opět ve všech krajích ČR, mimo hlavní město Prahu). Zaměřili jsme se na poskytovatele, kteří **nemají** v Registru mezi svými cílovými skupinami uvedenu skupinu osob se sluchovým postižením. Poskytovatelé byli vybráni náhodně, klíčem bylo oslovení poskytovatelů 18[28] druhů sledovaných sociálních služeb rovnoměrně.

Hlavní zjištění

- Dle údajů v Registru je poskytováno 252 sociálních služeb, které zahrnují, kromě dalších skupin, i skupinu osob se sluchovým postižením.
- Celkem se jednalo o 18 druhů služeb:
    - Převažovaly pečovatelské služby, odborné sociální poradenství a odlehčovací služby.
- Služby azylové domy, noclehárny, terapeutické komunity, domy na půl cesty, intervenční centra, terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, služby následné péče, krizová pomoc nemají tuto cílovou skupinu v Registru uvedenou.
- Jedna pětina poskytovatelů, přestože uvádí, že poskytuje služby také cílové skupině osob se sluchovým postižením, tyto klienty odmítá. Služby, které tyto klienty přijímají, pak nejsou na jejich komunikační specifika ve většině případů připraveny.
- Na druhou stranu jsou pro osoby se sluchovým postižením dostupné i ty služby, které je mezi svými cílovými skupinami nemají. Osoby se sluchovým postižením přijme minimálně jedna polovina z nich. Ani tyto služby však nejsou ve většině případů na komunikační specifika těchto osob připraveny.

[28] Tento počet vychází z fáze 1 – monitoringu sociálních služeb pro osoby se sluchovým postižením.

14.2. Jaké jsou potřeby osob se sluchovým postižením

CÍLE ŠETŘENÍ

Hlavním cílem realizovaného šetření bylo popsat potřeby osob s různým druhem sluchového postižení na území ČR, vyjma hl. města Prahy. Dále popsat zkušenosti osob s různým druhem sluchového postižení a různými komunikačními potřebami při řešení nepříznivých sociálních situací. Jedná se o problémy, které primárně nevyplývají z jejich sluchového postižení.

Dílčími cíli šetření bylo:

- popsat, s jakými nepříznivými situacemi se nejčastěji setkávají,
- popsat, jak tyto situace řeší,
- popsat formu využívané formy komunikace,
- popsat, jak získávají informace o dostupné pomoci,
- popsat zkušenosti s využíváním sociálních služeb, jejich dostupností, včetně dostupnosti komunikační.

POPIS PRŮBĚHU SBĚRU DAT A POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU

Informace jsme získali prostřednictvím ohniskových skupin a individuálních hloubkových rozhovorů.[29] Jednotlivé techniky byly realizovány v prostředí osobám se sluchovým postižením známém, v klubech pro neslyšící apod. Volba technik vyplývala ze struktury informantů (respondentů, tedy účastníků šetření) a jejich ochoty se do šetření zapojit. Rozhovory a ohniskové skupiny byly vedeny osobou slyšící ovládající potřebný komunikační systém, případně ve spolupráci s tlumočníky, kteří tlumočili do českého znakového jazyka a přepisu. V rámci šetření byla dodržena etická pravidla výzkumu. Rozhovory byly zaznamenávány dle souhlasu informantů,

[29] Focus groups (ohniskové skupiny či skupinové rozhovory) – metoda získávání dat zejména v kvalitativním výzkumu. Kvalitativní výzkum je prováděn s menší skupinou respondentů (účastníků) s cílem zjistit nejen, jak se chovají, jaké mají zvyky, ale především získat informace o důvodech jejich chování apod. Kvalitativní výzkum tedy vede především k hlubšímu pochopení problému. V našem případě se jednalo pouze o osoby se sluchovým postižením, případně o osoby o ně pečující.
Individuální rozhovory jsou rozhovory kvalifikovaného tazatele s jednotlivými respondenty. Rozhovorů s jednotlivými osobami se sluchovým postižením jsme využily v případě, kdy nebylo možné shromáždit více respondentů v určitou hodinu na jedno místo. Výhodou této metody tedy byla možnost širšího územního pokrytí.

konkrétně se jednalo o:

- využití přímého přepisu,
- písemný záznam v průběhu šetření,
- audio záznam.

Našeho šetření se zúčastnilo cekem 156 osob, a to osoby neslyšící, ohluchlé, osoby s kochleárním implantátem. Šetření se zúčastnili také rodiče dětí se sluchovým postižením.

Zde uvádíme pouze dílčí závěry a doporučení vyplývající z realizovaného šetření. Plná verze je dostupná na webových stránkách www.cpkp.cz v sekci Publikace.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Zásadním tématem byla specifika komunikace osob se sluchovým postižením a z nich vycházející problémy v každodenním životě, tzn. i v nepříznivých sociálních situacích.
- Největší problémy osobám se sluchovým postižením přináší nepoučenost majoritní (slyšící) populace, které chybí základní povědomí, jak komunikovat.
- Na komunikaci s osobami se sluchovým postižením však nejsou připraveni ani odborníci, tzn. lékaři, sociální pracovníci či pracovníci na úřadech.

DOPORUČENÍ

Jedná se o doporučení, která vyplývají pouze z realizovaného šetření.

VE VZTAHU K NESLYŠÍCÍM

- Odstraňovat komunikační bariéry, které brání jejich rovnocennému začlenění do majoritní populace.
- Otevírat komunitu neslyšících široké veřejnosti (např. pomocí vzdělávacích kampaní, vzájemného setkávání apod.)

VE VZTAHU KE KOMUNIKACI

- Zajistit osvětu majoritní populace o vhodných formách komunikace s lidmi s různým druhem sluchového postižení.
- Zajistit dostatek profesionálních tlumočníků do českého znakového jazyka a přepisovatelů v rámci celého území ČR.
- Zajistit základní vzdělání pracovníků veřejné správy v oblasti komunikace s osobami se sluchovým postižením.
- Zajistit základní informace související s řešením nepříznivých situací, službami poskytovanými veřejnou správou a potřebnou zdravotnickou pomocí v českém znakovém jazyce.

VE VZTAHU K RODINÁM, JEJICHŽ ČLENY JSOU OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

- Pro slyšící rodiče neslyšících dětí zajistit dostupné kurzy českého znakového jazyka. Stejně tak zajistit pro neslyšící rodiče slyšících dětí potřebnou pomoc a podporu při péči o jejich slyšící děti.
- Zajistit dostupnost informací o možných formách pomoci, podpory a péče v potřebném komunikačním systému, tzn. jak v psané podobě, tak v českém znakovém jazyce.

VE VZTAHU KE ZDRAVOTNICKÉMU PERSONÁLU

- Zajistit dostupnost posudkových lékařů z řad lékařů specialistů, se znalostí problematiky osob se sluchovým postižením.
- Zajistit nepřetržitou tlumočnickou/přepisovatelskou službu v rámci vybraných nemocnic, minimálně v online formě.
- Zajistit vnímání role tlumočníka/přepisovatele jako rovnocenného v rámci pomáhajícího týmu lékař – tlumočník/přepisovatel.
- Nastavit jasná pravidla komunikace mezi sluchově postiženým, tlumočníkem/přepisovatelem a lékařem.
- Zajistit možnost využití online služby ve všech zdravotnických zařízeních v případě, kdy nelze zajistit osobní přítomnost tlumočníka/přepisovatele.
- Školit zdravotnický personál v komunikaci s osobami se sluchovým postižením.

VE VZTAHU K SOCIÁLNÍM SLUŽBÁM

- Zajistit tlumočení a další formy komunikace pro veškerá jednání s klienty.
- Využít online tlumočnickou/přepisovatelskou službu v případě, kdy není dostupný tlumočník/přepisovatel osobně.
- Vnímat tlumočníka/přepisovatele jako partnera sociálních pracovníků.
- Zajistit techniku (tablety, notebooky apod.), která ulehčí komunikaci se sluchově postiženými.
- Zajistit dostupnost sociálních pracovníků, kteří ovládají český znakový jazyk, případně minimálně jeho základy.

14.3. Dostupnost tlumočníků

Dostupnost/nedostupnost tlumočníků je při práci s lidmi se sluchovým postižením velké téma. Přestože následující část poukazuje více na jejich nedostupnost, neměla by být tato skutečnost bariérou pro poskytování potřebných sociálních služeb. Při oboustranné ochotě spolupracovat lze v každém území tlumočení či přepis zajistit.

CÍLE ŠETŘENÍ

Hlavním cílem bylo popsat, jak své profesionální kompetence a možnosti vnímají odborníci, kteří tlumočí do různých komunikačních systémů.

Konkrétně se jednalo o:

- český znakový jazyk,
- znakovanou češtinu,
- tlumočení pro hluchoslepé,
- vizualizaci mluvené češtiny.

Následující informace jsme získali prostřednictvím online dotazníkového šetření, které bylo realizováno od května do října 2017. Jde o kvantitativní metodický výzkumný přístup. Volba této techniky dotazování vyplývala, mimo

jiné, ze struktury respondentů, kteří ve své profesi musí komunikovat prostřednictvím různých internetových aplikací. Předpokládali jsme, že jim tato forma získávání dat bude vyhovovat.

S žádostí o vyplnění online dotazníku jsme se obrátili nejen na poskytovatele tlumočnických služeb, a tím nepřímo i na „jejich" tlumočníky, ale zároveň jsme žádost s odkazem na online dotazník adresovali i na jednotlivé tlumočníky osobně. Vycházeli jsme z veřejně dostupných kontaktů a naší databáze, kterou jsme si vytvořili na základě předchozích aktivit v rámci tohoto projektu. Celkem jsme oslovili 136 tlumočníků, 80 z nich se šetření zúčastnilo.

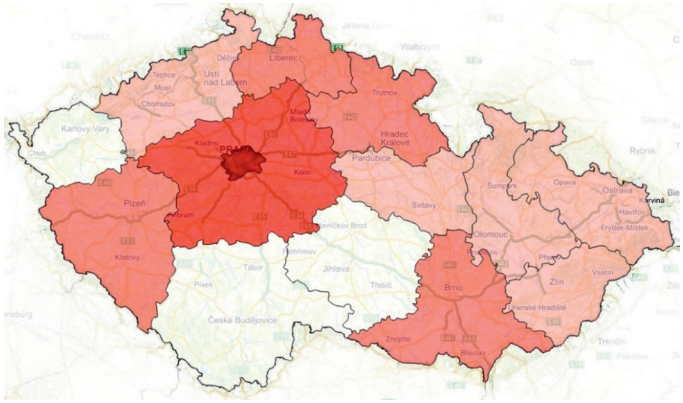
Zde uvádíme pouze dílčí závěry a doporučení vyplývající z realizovaného šetření. Plná verze je dostupná na webových stránkách www.cpkp.cz v sekci Publikace.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Tlumočníci jsou ve většině případů vysokoškolsky či středoškolsky vzdělaní lidé, kteří si také pravidelně doplňují vzdělání v tlumočení či této činnosti blízkých oblastech.
- Tlumočníci tlumočí především do českého znakového jazyka či do znakované češtiny.
- Tlumočení pomocí vizualizace mluvené češtiny je výjimečné, pro hluchoslepé se tlumočí zcela ojediněle.
- V rámci tlumočení (dle zákona o sociálních službách) tvoří v současné době online tlumočení, dle expertního odhadu tlumočníků, více jak jednu desetinu.
- Pokud tlumočníci netlumočí online, cesta ke klientovi a zpět jim, opět dle expertního odhadu, zabírá dvě pětiny pracovních úvazků.
- Rozložení počtu tlumočníků a počtu pracovních úvazků je v rámci naší republiky velmi nerovnoměrné.
- Z tohoto pohledu je službami tlumočení nejlépe pokryta Praha, dále pak Středočeský kraj a kraj Moravskoslezský. Z výpovědí tlumočníků však vyplývá, že ani v těchto krajích není dostupnost tlumočnických služeb pro osoby se sluchovým postižením optimální.
- Nejmenší počet tlumočníků působí v kraji Karlovarském, Jihočeském a kraji Vysočina. V přepočtu na pracovní úvazky mají neslyšící „k dispozici" méně než jeden pracovní úvazek v Olomouckém, Pardubickém a opět v Karlovarském kraji.

Obr. č. 1: Rozložení tlumočníků v rámci jednotlivých krajů

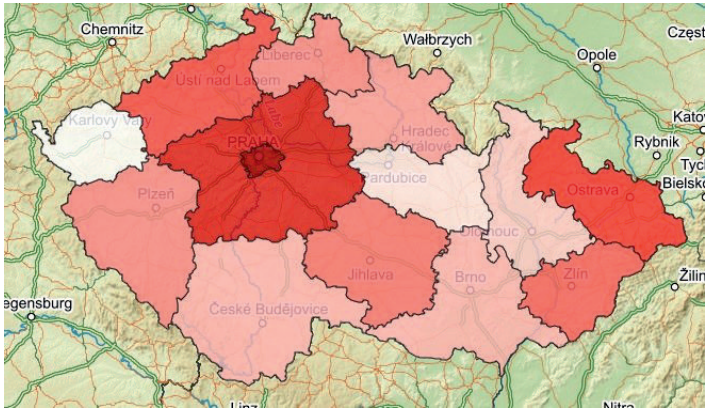
Podrobnější informace naleznete po rozkliknutí tohoto odkazu: http://www.mapa-ceska.cz/2NOpymkAlv.





Obr. č. 2: Kraje dle dostupných pracovních úvazků tlumočníků v oblasti komunitního tlumočení

Podrobnější informace naleznete po rozkliknutí tohoto odkazu:http://www.mapa-ceska.cz/uOTmeo1Bcd.



ÚVAZKY	Barva
0.3	
0.4	
1.2	
1.3	
1.5	
1.6	
1.8	
2.3	
2.6	
2.8	
4.1	
7.5	

Do našeho šetření nepromítáme počty neslyšících v jednotlivých krajích a z toho vycházející potřebnost této služby, jelikož jsou tyto údaje v současné době nedostupné. Pokud však vycházíme z hypotézy, že jsou neslyšící rovnoměrně zastoupeni ve všech krajích naší republiky, rozmezí úvazků pro jednotlivé kraje tak neodpovídá konkrétním potřebám.

15. Příběhy ze života klientů[30]

Paní Milada

Paní Milada je mladá neslyšící maminka dvou malých dětí. Její partner, děti a širší rodina jsou slyšící. Paní Milada má ustanoveného veřejného opatrovníka kvůli lehkému mentálnímu postižení. Do azylového domu přišla se svým partnerem v krizové životní situaci - kvůli velmi špatným podmínkám v předchozím bydlení jim byly odebrány děti do zařízení vyžadující okamžitou pomoc.

Díky ubytování v azylovém domě a pomoci sociálních pracovníků byly rodině svěřeny děti zpět do péče. Tím však celý příběh nekončí a začíná se odvíjet jeho další, na první pohled méně viditelná část.

Ukázalo se, že s paní Miladou se doposud nikdo nepokoušel nějak účinně komunikovat. Se svou matkou i dcerou měla vytvořený určitý vlastní systém znaků, ale nejednalo se o znakový jazyk. Později se dokonce ukázalo, že sedmiletá dcera vnímala některé znaky jinak než její matka. Partner se s paní Miladou ani nepokoušel nějak výrazněji domluvit. Záhy se také ukázalo proč. Klientka měla pravidelný a poměrně vysoký příjem (skládající se z plného invalidního důchodu, příspěvku na péči, rodičovského příspěvku a přídavků na děti) a jejímu partnerovi vyhovovalo, že má od ní zajištěn příjem a na její potřeby či dětí nemínil brát ohled. Stejně tak její matka a další příbuzní často klientku využívali jako zdroj financí a její nemožnost komunikovat, tedy se i bránit, jim přicházela vhod.

Bohužel ani nikdo z dalších odborníků, kteří s paní Miladou pracovali, tzn. opatrovník, oddělení sociálně právní ochrany, se nepokusili zjistit, jak na tom klientka s porozuměním/dorozumíváním skutečně je. Veškerá komunikace se odehrávala mezi pracovníky a partnerem klientky, klientčinou matkou či jinou blízkou osobou. Ačkoliv všichni tušili využívání paní Milady ze strany jejího partnera, nepokusili se najít účinný způsob, jak se

[30] Příběhy jsou sice inspirovány reálnými situacemi, případná podobnost se skutečnými událostmi či postavami je ale čistě náhodná.

dorozumět přímo s klientkou samotnou. Řešení bez zjištění jejího názoru bylo překvapivé, ale všichni se domnívali, že jim rozumí, přece odezírá. Ze strany opatrovníka i matky klientky mi navíc bylo sděleno, že klientka znakový jazyk neovládá.
Jako sociální pracovnici mi to přišlo neuvěřitelné. Klientka bydlí v azylovém domě. Jak rozumí této situaci? Jak rozumí zdejším pravidlům? Chápe roli opatrovníka? Rozuměla situaci s odebráním dětí? Chápe účel návštěv pracovníků OSPOD? Uvědomuje si manipulaci ze strany partnera a rodiny? Dorozumí se skutečně vzájemně se svými dětmi? Jak vidí svůj život ona sama? Jaké jsou její potřeby a přání?

Představa, že klientka žije ve světě, kterému nerozumí a kde nikoho příliš nezajímá její názor, který ani nemůže nijak vyjádřit, mi přišla děsivá - jako vězeň ve svém vlastním životě.

Snažila jsem se proto zjistit, jaké existují formy pomoci. Doufala jsem, že kromě znakového jazyka existuje i nějaký jiný systém komunikace s neslyšícími. Při hledání informací o zdrojích pomoci na internetu jsem však zpočátku nacházela dosti odrazující články, např. že tlumočníků znakového jazyka je kritický nedostatek, že v našem kraji nemají zastoupení apod. Měla jsem obavy, že při kontaktování jejich služeb budu slušně odmítnuta, neboť na „obyčejnou“ komunikaci s neslyšící a navíc neznakující klientkou v azylovém domě nebudou mít časovou kapacitu.

Přesto jsem zkusila kontaktovat Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím (dále CZTN) a do e-mailu jsem omluvně popsala celou situaci. Ihned se mi ozvala velmi ochotná a příjemná sociální pracovnice, a tím nastal i zásadní zvrat v celém příběhu. Po domluvě tato pracovnice, která ovládala, mimo jiné, i znakový jazyk, navštívila naše zařízení, zjistila, že klientka ovládá znakový jazyk, neboť v dětství byla umístěna v dětském domově a navštěvovala školu pro sluchově postižené. Společně jsme nastavili systém komunikace s klientkou sestávající z pravidelné spolupráce s tlumočníkem. Zohlednili jsme pravidelná setkání, mimořádné události, nutnost komunikace v průběhu dne apod. Využili jsme nejenom zmíněnou tlumočnickou službu, ale i tzv. online tlumočení u Tiché linky.

Konečně s klientkou komunikujeme, zjišťujeme její potřeby, mapujeme situaci z jejího pohledu, ověřujeme, co ví a co ne. Ukázalo se, že klientka je např. nespokojená se svým opatrovníkem, nerozuměla tomu, proč jí někdo cizí bere peníze a dává jí tak málo. Také si uvědomovala zneužívání ze strany partnera i matky a chtěla to řešit. Velmi se zajímala, když jsme jí zprostředkovávali naše vidění jejích dětí, jak jsou šikovné a v čem by se mohly rozvíjet. Klientka se nám svěřila se svými obavami z budoucnosti. Její partner měl nastoupit do výkonu trestu a dcera do první třídy. Klientka se bála, jak tyto změny sama zvládne, a my jsme jí pomohli celé situaci porozumět a nastavit mechanismy spolupráce se školou. Služba, která nám zajišťovala tlumočení, nám předávala kontakty na další organizace pomáhající neslyšícím a paní Milada tak měla možnost navštívit i volnočasové aktivity pro neslyšící rodiny s dětmi.

Bylo toho skutečně hodně, co jsme s klientkou mohli nyní probírat a nacházeli jsme díky tomu řadu témat, na kterých jsme mohli společně pracovat.
K mému překvapení jsme při snaze o využití i běžně dostupných služeb naráželi na spoustu bariér. Většina lidí, a to i odborníků, např. sociálních pracovníků či učitelů, měla vůči neslyšící klientce určité předsudky. Argumentovali, že práce s klientkou není možná, pokud jim neporozumí. Nebyli informovaní o službách pro neslyšící a o možnosti komunikace s nimi prostřednictvím tlumočníka. Až po popsání našich zkušeností a vyzkoušení si komunikace s klientkou s pomocí tlumočníka se podařilo obavy odehnat.
Nadšení ze strany klientky, jejích dětí a ostatních pracovníků, že se konečně dokážeme vzájemně domluvit, však bylo v ostrém kontrastu s nelibostí ze strany partnera i její matky. Cítili se právem ohroženi, neboť klientka nyní dokázala vyjádřit svou nespokojenost s jejich manipulací.

Bohužel, i přes naše oceňování a podporu, že to klientka zvládne sama, podlehla volání své širší rodiny a odešla za nimi pryč z azylového domu.
Pro nás, pracovníky azylového domu, má příběh velký přínos. Díky němu jsme měli možnost pracovat s neslyšícím klientem a díky pracovníkům a tlumočníkům nahlédnout do nám dosud skrytého světa neslyšících. Snažíme se naše skvělé zkušenosti s CZTN šířit mezi ostatní sociální služby a spolupracující organizace. Říkáme, že po zavedení spolupráce s CTZN se podařilo sluchový handicap optimálně kompenzovat, a to, že klientka

neslyší, se v důsledku ukázalo jako nejmenší a nejlépe řešitelný problém. Po nastavení spolupráce v komunikaci se sociální práce s klientkou nelišila od práce s jinými klienty azylového domu.
Také městský úřad a jeho pracovníci si na základě našich intervencí zakusili možnost komunikace s klientkou prostřednictvím tlumočníka a mohou tedy nadále využívat jejich služeb. Úřad si také zřídil přístup k Tiché lince. Paní Milada u nás vyšlapala cestu a usnadnila pomoc dalším neslyšícím lidem.

A snad si i ona bude pamatovat, jaké to bylo, když mohla vyjádřit vlastní přání, a někdy to bude chtít zkusit znovu.

Pan Josef

„Nedávno mě musela záchranka odvést do psychiatrické nemocnice, protože jsem měl ošklivé sny."

Pan Josef byl odvezen, jak říká, do *psychiatrické nemocnice* na akutní příjem, oddělení se zvláštním režimem (uzavřené oddělení). Naše organizace byla o tlumočení požádána až po několikadenní hospitalizaci, pan Josef již měl své léky. Tlumočníka pro první ani následující vyšetření nikdo nevolal.

„Neměl jsem informace o tom, co mi je. Jen jsem musel jíst léky, nevím proč. Psal jsem - prosím tlumočník."

Při prvním tlumočení v *psychiatrické nemocnici* jsme se setkali se zpochybňováním toho, co jsme schopni tlumočit, zda je vůbec možné se domluvit. U pana Josefa byla vidět úleva, když jsme začali tlumočit vše, co potřeboval vědět. Získal odpovědi na své otázky. Pravidelná spolupráce, bohužel, navázána nebyla.

Pan Josef byl po několikatýdenní hospitalizaci propuštěn domů. Tlumočník u propuštění nebyl. Jak proběhlo předání informací při propuštění, co se týče zdravotního stavu, užívání léků apod., nevíme. Týden po propuštění píše klient SMS zprávu do naší tlumočnické služby a objednává si tlumočení u sebe doma. Potřebuje přetlumočit „papíry" z nemocnice, psané češtině nerozumí.

Sociální pracovnice i lékařka *psychiatrické nemocnice* byly informovány o tom, že existuje tlumočnická služba, která je bezplatná a pro osoby se sluchovým postižením nezbytná. Jedno tlumočení v nemocnici proběhlo, bylo zřejmé, že pan Josef konečně porozuměl tomu, co se děje. Přesto pro další potřebné kroky tlumočení již neobjednali, spokojili se pravděpodobně s přikyvováním, komunikací bez odpovědí pacienta.

Jak by se cítily ony, když by nevěděly, co s nimi je, jakou mají diagnózu, co mají dělat pro zlepšení svého zdravotního stavu?

Paní Marie

Marie má závažnou ztrátu sluchu, nosí sluchadlo, ale to jí jen zesiluje silné zvuky, neslouží k porozumění mluvené řeči. V komunikaci preferuje znakový jazyk. Sluchová vada ji limituje při používání písemné formy českého jazyka, její porozumění textům i vlastní písemné vyjadřování je nedostatečné. Vzhledem k této obtížné komunikační situaci má obtíže při orientaci v psaných textech a vyřizování běžných záležitostí. Paní je v produktivním věku, žije v rodině, manžel je též neslyšící, jejich dva dospělí potomci jsou slyšící.

Paní dlouhodobě pracovala na stejné pracovní pozici. Kvůli problémům v kolektivu se rozhodla dát výpověď a hledat nové zaměstnání. Jak sama přiznala, situaci předem nezvážila a dát výpověď se rozhodla náhle, bez toho, aniž by předtím zkoušela najít nové místo. Když práci nemohla najít dva měsíce, sama sebe utěšovala tím, že alespoň má prázdniny, odpočine si a s novou energií nastoupí do nové práce. Vhodnou práci však nemohla najít velmi dlouhou dobu.

Protože byla klientkou poradny pro osoby se sluchovým postižením, chodila si na svou náročnou situaci stěžovat sociální pracovnici. Ta jí od počátku nabízela podporu, avšak paní zprvu nechtěla s ničím pomoci a práci hledala samostatně. Až když celá situace trvala více než 8 měsíců, obrátila se na poradnu s prosbou o pomoc. Nejprve došlo k analýze dosavadních postupů. Vyšlo najevo, že neměla adekvátně zpracovaný životopis, obsahoval faktické i stylistické chyby. Dále jsme zjistili, že vybírala ne zcela vhodné nabídky práce. Po dlouhých letech

strávených na dělnické pozici toužila pracovat v administrativě. Myslela si, že když používá vlastní e-mail, zvládá tím potřebnou úroveň práce na počítači. Sama si tedy vyhledávala pozice administrativních pracovníků v různých firmách, ucházela se i o pozici sekretářky generálního ředitele jedné společnosti. Byla překvapená, že z této firmy nezareagovali na její životopis.

Sociální pracovnicí jí byly postupně vysvětlovány všechny chyby, kterých se dopustila, též jí byl vysvětlen pravděpodobný pohled potenciálních zaměstnavatelů na její žádosti o práci. S podporou sociální pracovnice došlo k úpravě životopisu a vytvoření motivačního dopisu, který se klientka naučila sama drobně upravovat dle aktuální pracovní nabídky. Klientka chodila pravidelně do poradny, měla připravené inzeráty. Sociální pracovnice jí vždy vysvětlila obsah pracovního místa a požadavky, případně pomohla zprostředkovat telefonní kontakt se zaměstnavatelem. Díky intervenci se do 1 měsíce podařilo najít pracovní místo na pozici administrativního pracovníka. Obsahem této práce je přepisování dat o zboží do počítače, což paní zvládá velmi dobře.

Pan Ondřej

Pan Ondřej je od narození neslyšící, ke komunikaci používá výhradně znakový jazyk. Psané formě českého jazyka téměř nerozumí, má obtíže porozumět i SMS zprávě. Písemná komunikace s ním musí být ve velmi jednoduché formě. Jeho mluvený projev je nesrozumitelný, používá jen neartikulované zvuky, které na laickou veřejnost mohou působit jako skřeky. Žije sám, v blízkosti žije i jeho slyšící dcera, která znakový jazyk ovládá na dostatečné úrovni. Sama však odmítá neustále řešit jeho záležitosti, neboť on často žádá o zprostředkování telefonického kontaktu s přáteli, vysvětlení psaných textů apod.

Na sociálního pracovníka se obrátil s dopisem od finančního úřadu, že mu nyní zablokují jeho účet kvůli exekuci z daně z nemovitosti, kterou v loňském roce neuhradil. Kontaktem s úřadem bylo zjištěno, že daň opravdu uhrazena nebyla. Úřednice se odkazovala na komunikaci s dcerou klienta, která byla upozorněna na první upomínky o neuhrazené částce. Klient od dcery však žádnou informaci neobdržel. S podporou pracovníka došlo k vyřešení úhrady za nedoplatek na dani.

Sám zmínil, že má dcera, bohužel, tendenci věci řešit za něj po svém, než aby ho zapojila do průběhu řešení. Tato situace se nestala poprvé, proto dle potřeby využívá poradenské a tlumočnické služby, aby mohl s podporou odborných pracovníků samostatně vyřizovat své vlastní záležitosti.

Paní Emílie

Paní žije v pobytovém zařízení pro seniory přibližně 10 let. Je jí již přes 80 let. Je uživatelkou znakového jazyka, v zařízení ale nikdo neznakuje. V dřívějších dobách jsem se s paní setkala v naší poradně.

Na jedné přednášce v zařízení jsem se s paní opět setkala, ona mne nejdříve nepoznala. Úplně ale ožila, když viděla, že na ni znakuji. Ihned začala odpovídat a nebyla k zastavení. Bylo zajímavé sledovat ostatní obyvatele zařízení. Byli zvyklí, že většinou je tato paní mimo kolektiv. Jen mezi nimi seděla, ale nikdo nezkoušel mluvit přímo s ní. V situaci, kdy jsme spolu znakovaly, byli mimo hovor ostatní. Najednou jim to vadilo a chtěli vědět, o čem si povídáme.

Ona sama hodnotí, že se jí v zařízení líbí, má zde svůj vlastní klid. Ráda chodí do kavárny na pohár, obsluha ji už zná a ví, co má ráda. Sama ale přiznává, že se tu cítí sama a nemá si s kým popovídat. Do klubu neslyšících se již nedostane, protože používá chodítko a přesuny jsou pro ni hodně náročné.

Paní Jitka

Na poradnu pro osoby se sluchovým postižením se obrátila mladá žena, která si naše služby sama vyhledala na internetu a projevila zájem o výuku odezírání a znakového jazyka, neboť se jí zhoršuje sluch a dle slov lékaře nelze s tímto stavem nic dělat.

Sociální pracovnice provedla vstupní rozhovor, na základě kterého došlo ke zjištění, že se klientce postupně zhoršuje sluch a její lékař jí již před lety sdělil, že jí sluchadlo nepomůže a je nezbytná operace. Klientka v dané

chvíli operaci odmítla, neboť měla doma malé děti, z nichž jedno ještě kojila. Od lékaře tedy odešla se závěrem, že její situaci nelze nijak řešit. Po čase se rozhodla, že se začne připravovat na nepříjemnou situaci, kdy o sluch přijde zcela, a obrátila se na naši organizaci. V rámci představení komplexních služeb klientku zaujala naše půjčovna kompenzačních pomůcek, rozhodla se některé z nich vyzkoušet. Projevila zájem o orientační vyzkoušení sluchadla, které jí její lékař nedoporučoval. Po nasazení a zapnutí sluchadla se na místě rozplakala – zesílený poslech jí vyhovoval, rozuměla velmi dobře i svým malým dětem. Na základě tohoto zážitku došlo k doporučení konzultace u jiného lékaře.

Po čase jsme do poradny obdrželi děkovný e-mail, ve kterém klientka děkovala za správné nasměrování. Nový lékař jí její diagnózu lépe vysvětlil, doporučil jí sluchadlo, které nyní celodenně používá. Operaci je rozhodnuta podstoupit výhledově do pěti let. Nyní si užívá světa plného zvuků a u třetího potomka již nebude ochuzena o jeho první slůvka.

Pan Markéta

Na sociální pracovnici z poradny, která se zaměřuje na osoby se sluchovým postižením, se obrátila paní Markéta. Kontakt na poradnu jí dal vzdálený příbuzný. Paní Markéta řeší velmi náročnou rodinnou situaci, na kterou je sama. V rodině jsou velmi narušené vztahy s rodiči a s většinou širší rodiny. Na sociální pracovnici se obrátila ve chvíli, kdy ji čekal druhý soud, který měl rozhodnout, zda nadále zůstane její malé dítě v její péči či bude svěřeno do péče prarodičů. Tato situace nastala z důvodu konfliktů mezi klientkou a jejími (slyšícími) rodiči, které mají původ v dětství klientky. Protože situace nebyla adekvátně řešena, poškodily se vzájemné vztahy a problémy čím dál více narůstají. Situaci v místě bydliště řeší OSPOD, případně Policie ČR, která je ke konfliktům v rodině přivolávána. Po rozhovoru a analýze situace klientky bylo zjištěno, že zejména klientčiny rodiče dosud (tzn. 30 let) neakceptovali sluchovou vadu, nerespektují komunikační potřeby své dcery a další vyplývající specifika. Vzhledem k této neuspokojivé rodinné situaci má i klientka sama problém s vlastní identitou a vlastním osamostatněním. Na jednu stranu chce být samostatná a nezávislá, na druhou stranu nadále setrvává v domě rodičů.

Pro řešení situace klientky je zapotřebí dlouhodobá spolupráce nejen se sociální pracovnicí, ale zejména s psychoterapeutkou. Rodiče klientky však odmítli jakoukoliv účast na společných terapiích, mají pocit, že problém má jen jejich dcera. Klientka sama absolvovala několik sezení, avšak dalších se neúčastnila především z finančních důvodů (náklady na dopravu do Prahy, výdaje za sezení). Vzhledem k obtížné situaci a jejímu nepružnému řešení nakonec došlo ke svěření klientčina potomka do péče prarodičů. Posunem v této věci bylo alespoň to, že sociální pracovnice z naší služby vysvětlila pracovnici OSPOD v místě bydliště problematiku neslyšících rodičů. Pracovnice OSPOD se např. dotazovala, zda lze, aby neslyšící rodič vychovával slyšícího potomka atd. Ve všech těchto oblastech se sociální pracovnice snažila působit jako podpora klientky a jako zdroj informací o potřebách neslyšících. Na základě intervence došlo např. k tomu, že od této chvíle byl k jednání s klientkou na úřadě i na soudu vždy přizván tlumočník.

Veškeré spletitosti a dílčí postupy intervence nelze v rámci tohoto krátkého příběhu poskytnout. Příběh zobrazuje situaci mladé ženy, která není přijímána svou rodinou jen proto, že v dětství přišla o sluch a rodiče tento fakt nikdy plně nepřijali a nepochopili. Konflikt se, bohužel, šíří i do další generace – na potomka klientky, který je nyní v péči a pod vlivem svých prarodičů a o vlastní matku neprojevuje zájem. Situace je řešena různými institucemi ve snaze obnovit rodinné vztahy. Kamenem úrazu je však to, že rodiče klientky odmítají spolupracovat a ani klientka sama od počátku nebyla ochotná plně a dlouhodobě spolupracovat se sociální pracovnicí a terapeutkou.

16. Vznik „našeho“ partnerství aneb náš Odborný tým

Jak již bylo v úvodu řečeno, v rámci našeho projektu jsme se rozhodli zaměřit na problémy, které se dotýkají práce s osobami se sluchovým postižením.

Partnerství je pro nás prostředkem k dosažení kvalitního rozhodnutí a současně cílem pro aktivizaci týmu odborníků. Pokud má být partnerství funkční, musí být přínosné pro všechny strany a musí překonávat rozdílné pohledy, zkušenosti a cíle všech zúčastněných. Jak se nám dařilo iniciovat „naše“ partnerství, jaké jsme volili postupy, popisují následující části. Jejich sled neurčuje postupné kroky. Jednotlivé fáze se mohou prolínat, doplňovat, k některým se můžeme v průběhu vracet.

Jedná se o stručné konstatování „na co myslet a na co nezapomenout“, nejedná se o podrobnou metodiku. Jde spíše o tvůrčí podklad či inspiraci, které vycházejí z našich dlouholetých zkušeností.

Odborné zázemí v rámci tohoto projektu jsme měli v Odborném týmu, který byl složen ze zástupců osob s různým sluchovým postižením či komunikačními bariérami, z pracovníků sociálních služeb a dalších odborníků. Tým se scházel jednou za šest týdnů a v rámci diskuzí se zaměřil na jednotlivé problémy související s lidmi se sluchovým postižením, návrhy, jak ověřit potřeby a zpracovat dílčí doporučení. Tým ve své práci pokračuje i po ukončení realizace projektu z části jako Komise při ASNEP a z části v rámci aktivit CPKP střední Čechy.

V obecné rovině jsme v rámci našich aktivit postupovali v jednotlivých fázích takto:

- CO/Určení tématu,
- KDE JSME/Jaký je skutečný stav,
- S KÝM/Koho k řešení tématu zveme,
- JAK/Navrhujeme/řešíme/doporučujeme,
- PROČ/Co nám spolupráce přinese,
- ZÁVĚR/Stále informujeme.

CO/Určení tématu

Máme nápad, který nebudeme/nechceme řešit sami. Myslíme si, že by bylo dobré zapojit ostatní kolegy, odborníky, dále ty, kterých se téma týká – sousedy, kamarády, ty, kdo využívají naše služby. Je nás tu víc, zkrátka víc hlav, víc ví.

Začněme ujasněním tématu, tím, co chceme řešit. Pro někoho samozřejmost, jednoduchá věc, pro někoho nemožné. Kdo z nás někdy připravoval jasné, stručné a srozumitelné zadání, ví, že to jednoduché není, ale pro kvalitu další práce se jedná o stejně důležitý krok jako u všech dalších.
Pokud chceme jít dál, měli bychom mít toto vyjasněné:

- jasné, srozumitelné a dosažitelné téma/cíl/službu/problém,
- víme, kde jsme - lokální působnost, velikost území/města/obce,
- máme základní znalost o tématu,
- navazujeme na existující aktivity v území,
- vycházíme z místních zdrojů,
- jsme transparentní,
- neočekáváme zázraky.

I přes veškeré přípravy na dané téma se nám v průběhu může stát, že se nám „jasno“ kdesi vytratilo. Důvody mohou být různé – nedostatečné vyjasnění tématu, špatná příprava, malá odbornost či orientace v tématu, nové skutečnosti, které přicházejí zvenčí, případně změna tématu v průběhu jednání na základě vnějších vlivů.

Naše zkušenosti z realizace projektu

Ze začátku to vypadalo, že téma máme jasné – osoby se sluchovým postižením a řešení jejich nepříznivé sociální situace. V průběhu našich jednání bylo velmi obtížné oddělovat problematiku komunikačních bariér a pomoci v různých situacích. Doporučujeme proto při prvních jednáních nepodcenit vyjednání tématu z pohledu zapojených subjektů/osob, ověřovat si přínos pro jednotlivé účastníky, a tudíž je efektivně zapojovat. Současně se k vyjasnění vracet, pokud je to potřeba.

KDE JSME/Jaký je skutečný stav

Navazujeme na předešlé kroky a podrobně se věnujeme zmapování stavu věcí ve zvoleném tématu.
Rekapitulujeme, co o něm víme my, co ví někdo jiný, jaký je současný stav, co je kde již napsáno, vymyšleno, co kde leží, co kde stojí.
Mapujeme čísla, statistiky, dostupné analytické dokumenty, existující strategie, nabídku služeb, kdo je poskytuje či neposkytuje, a další skutečnosti, které potřebujeme znát pro naši práci (např. aktivní odborníci v daném území a oblasti jejich zaměření, nebo poptávka po službách, počet neuspokojených zájemců o služby včetně důvodů odmítnutí apod.).

Naše zkušenosti z realizace projektu

Podstatnou částí bylo zmapování subjektů/organizací či institucí, které s „naší“ cílovou skupinou pracují. Úkol se zdál být jednoduchý, ale v průběhu realizace projektu jsme se potýkali s úskalím, které souviselo s obtížností identifikování, která služba s naší cílovou skupinou reálně pracuje, a ne pouze práci/poskytování služeb deklaruje (případně není schopna pracovat se všemi podskupinami osob se sluchovým postižením).

Další oblastí, které jsme se velmi intenzivně věnovali, bylo zmapování odborných materiálů, postupů, zkušeností.
Výše uvedené kroky byly realizovány průběžně. Jejich sled vždy vycházel z aktuálních možností všech zúčastněných.

S KÝM/Koho k řešení tématu zveme

Zveme každého, kdo bude pro řešení tématu přínosem. To znamená odborníky, kolegy, další partnery napříč obory. Hledáme zkrátka všechny, kteří mají s naším tématem něco společného. Pokud na někoho v počáteční fázi zapomeneme, nevadí, nic nám nebrání pozvat ho později.
Klíčem pro nás jsou - společné cíle, motivace, stejná skupina občanů, se kterou pracujeme, společný problém.
Pro řešení jsou zajímavé různé pohledy, právní formy přizvaných subjektů, působnost v rámci území.
Výsledkem je různorodý tým, který zná svou roli, má čas na společnou práci a je ochoten a schopen společně pracovat.
Jak se říká: „Zapojme, koho chceme, každý ale musí znát svou roli.“

JAK I.

Scházíme se, diskutujeme, hledáme řešení, ať u kulatého stolu, u kávy, ve skupině, na úřadě. Společně vymýšlíme, jak na to, možná se u toho i trochu hádáme.

A postupně se tak dostáváme k rozhodnutí, jakým způsobem budeme dané téma řešit. Možností je mnoho, záleží pouze na tom, jak do hloubky chceme jít.

Co můžeme:

- informovat, být informován,
- konzultovat,
- spolupracovat,
- společně plánovat.

Jak můžeme:

- sejít se na veřejném setkání,
- vytvořit pracovní tým/skupinu,
- diskutovat na náměstí,
- uspořádat panelovou diskusi,
- uspořádat kulatý stůl,
- posedět u kávy,
- případně cokoliv jiného, co nás napadne.

Každá forma má své výhody i nevýhody. Veřejné setkání nemusí vždy představovat reprezentativní vzorek, jelikož nevíme, jak velká skupina se sejde, jak kvalitní bude jednání po obsahové stránce apod. Veřejná setkání jsou obvyklá v tématech, která postihují např. celou obec, tzn. jsou vhodná pro řešení témat souvisejících s širokou veřejností.

Naopak pracovní týmy/skupiny dávají relativně velký prostor nejenom k vyjádření k tématu, ale i k hledání společných postupů, projektů, rozhodnutí či plánů. Dávají kvalitní výstup. Mohou být různého druhu a zaměření, mohou být otevřené, polootevřené nebo pouze pro zvané apod.

Pokud se vydáme cestou panelových diskuzí, musíme počítat s tím, že zde není takový prostor pro diskuzi zvoleného tématu jako např. v pracovních skupinách.

Oproti uvedeným formám má posezení u kávy více neformální rovinu, což může být výhodou, ale i nevýhodou.

Naše zkušenosti z realizace projektu

Pro naše téma jsme zvolili formu Odborného týmu, tzv. polootevřená setkání. Měli jsme jeden stálý tým odborníků, který byl v průběhu realizace projektu obměňován/doplňován. Jednání se mohl zúčastnit každý, kdo měl k našemu tématu co říci, pouze musel o své účasti předem informovat.

JAK II.

Zaměřujeme se na formu/způsob (nebo jejich kombinaci) řešení zvoleného tématu, který jsme se rozhodli použít. Realizujeme setkání, ujasňujeme si, jakou máme všichni motivaci/cíl, co očekáváme za výstup, tzn. probíhá první vyjasňování. Představy jsou různé, snažíme se je ladit. Vrháme se do první práce, přenášíme na papír dílčí myšlenky, volíme metody brainstormingu, mentálních map či jiné, které umíme, vyhovují nám nebo se hodí. Plánujeme další schůzky, vyhodnocujeme současný stav, navrhujeme konkrétní priority – propojujeme naše možnosti s potřebami, které máme, s potřebami území, s dostupnými zdroji. Připravujeme společné projekty, plány, vize.

V tuto chvíli přichází otevření tématu, diskuze. Obecně lze konstatovat, že ať zvolíme jakoukoliv formu řešení, je důležité, abychom dodrželi tato kritéria:

- zpracujme výstup ze setkání/jednání/panelu,
- informujme o něm,
- to, co jsme slíbili, splňme,
- vytvořme zápis,
- pozor, ať to nejsou plytká konstatování,
- zadávejme jasné úkoly.

PROČ/Co nám spolupráce přinese

Plánovaní všech věcí/aktivit je časově různě náročné. Pokud se nejedná o krátkodobé akce, kdy od naplánování k samotné realizaci uběhne několik málo měsíců, je dobré průběžně realizovat dílčí aktivity, které zvyšují motivaci celého týmu.

ZÁVĚR/Stále informujeme

Jsme na konci, máme za sebou velký kus práce. Ale pozor, na konci rozhodně nejsme. Jsme vlastně na úplném začátku, i přes realizované dílčí úspěchy. Musíme udržet navázané partnerství a spolupráci i množství práce a energie věnované do plánování.

Na co i nadále nesmíme zapomínat, je informování o všem, co děláme, a to všech zúčastněných a pokud možno stále. Jestliže o tom, co tvoříme, nemluvíme, jako by to neexistovalo. Buďme proto srozumitelní, názorní, mluvme o věcech cíleně.

CO SE NÁM V PROJEKTU PODAŘILO?

- Popsali jsme potřeby osob se sluchovým postižením, setkali jsme se se 168 lidmi.
- Zpracovali jsme různé komunikační nástroje:
    - komunikační doporučení – stručná a podrobná verze,
    - videa ve znakovém jazyce, která představují sociální služby neslyšícím,
    - doporučení, jak zpřístupnit webové stránky.
- Popsali jsme, jak spolupracovat při práci s osobami se sluchovým postižením.
- Zrealizovali jsme 5 workshopů, kterých se zúčastnilo 85 osob.
- Poskytli jsme konzultace organizacím, které chtěly zpřístupnit své služby i sluchově postiženým.
- Navrhli jsme, jak by měla vypadat síť sociálních služeb pro sluchově postižené.

17. Použité zdroje

ANDERSON, M. L., & Kobek - Pezzarossi, C. M. Is it abuse? Deaf female undergraduates' labeling of partner violence. Journal of Deaf Studies and Deaf Education, 17, 2011.

FELLINGER A KOL. Mental distress and quality of life in a deaf population. Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology 40(9), 2005.

HÁDKOVÁ, Kateřina. Člověk se sluchovým postižením. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2016. ISBN 978-80-7290-619-2.

JANDOUREK, Jan. Sociologický slovník. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.

KVAM A KOL. Mental health in deaf adults: symptoms of anxiety and depression among hearing and deaf individuals. [Journal Article. Research Support, N.I.H., Extramural. Research Support, Non-U.S. Gov't] Journal of Deaf Studies & Deaf Education. 12 (1):1-7, 2007.

KVAM, M. H. (2004). Sexual abuse of deaf children. A retrospective analysis of the prevalence and characteristics of childhood sexual abuse among deaf adults in Norway. Child Abuse and Neglect, 2004.

LEVEN, R. Gehörlose und Schwerhörige Menschen mit psychischen Störungen (2. Aufl.). Hamburg: Verlag hörgeschädigte kinder gGmbH, 2003.

MACUROVÁ, Martina a VYSUČEK, Petr. Sociální práce s neslyšícími, kde je? Listy sociální práce. 2016, 4(5), 10 - 12. ISSN 2336-2332.

MÁLKOVÁ, Marie. Možnosti zvýšení čtenářské gramotnosti u neslyšících žáků [online]. Praha: VÚP, 2006 [cit. 2018-06-16]. Dostupné z: https://clanky.rvp.cz/wp-content/upload/prilohy/1100/text.pdf.

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

PIPEKOVÁ, Jarmila. Kapitoly ze speciální pedagogiky. 3., přeprac. a rozš. vyd. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-198-0.

STRNADOVÁ, Věra. Hádej, co říkám aneb Odezírání je nejisté umění. Praha: Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 1998. Knihovna časopisu Gong. ISBN 80-85047-17-9. ISSN 0323-0732.

SVOBODA, Mojmír, KREJČÍŘOVÁ, Dana a VÁGNEROVÁ, Marie. Psychodiagnostika dětí a dospívajících. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-566-0.

ŠRÁMKOVÁ, Taťána. Sexuologie. Praha: Grada, 2010. In. Weiss, Petr a kol. Sexuologie. ISBN 9788024724928.

TRAXLER, C. B. The Stanford Achievement Test, 9th edition: national norming and performance standards for deaf and hard-of-hearing students. Deaf Stud Deaf Educ 5, 2000.

Speciální pedagogika. Praha: UK, 1998, 8(2).

www.lorm.cz
www.iregistr.mpsv.cz

18. O nás

Centrum pro komunitní práci střední Čechy

Centrum pro komunitní práci je nezisková organizace, která vznikla v roce 1996. Členové a pracovníci CPKP jsou přesvědčeni, že občan má právo podílet se na zásadních rozhodnutích v jeho obci, městě či regionu a svou práci směřují k podpoře tohoto cíle. V dnešní době funguje pět místních zastoupení. V rámci jednotlivých zastoupení probíhá spolupráce při realizaci projektů nadregionálního a mezinárodního rozsahu. Dále probíhá spolupráce v rámci jednotlivých odborných témat a konzultací.

Naše pobočka **Centrum pro komunitní práci střední Čechy** poskytuje služby všem zájemcům z veřejné správy, občanských organizací a soukromého sektoru. V roce 2004 jsme vznikly jako páté místní zastoupení Centra pro komunitní práci. Působíme ve Středočeském kraji, hlavním městě Praze a u části aktivit i po celé České republice.

Realizujeme projekty a poskytujeme služby v následujících oblastech:

ÚČAST VEŘEJNOSTI A OBČANSKÝCH ORGANIZACÍ V ROZVOJI OBCÍ, MĚST A KRAJŮ.
Navrhujeme a realizujeme programy účasti veřejnosti ve strategickém i investičním plánování a rozhodování. Jedná se například o zapojení veřejnosti do plánování a navrhování veřejných prostranství, do přípravy regenerace panelových sídlišť, do přípravy strategických, rozvojových nebo komunikačních koncepcí (např. koncepce nakládání s odpady, generely zeleně atd.) nebo také do přípravy dopravních staveb či jiných investic. Důležitou oblastí je podpora procesů komunitního plánování sociálních služeb jako přístupu zapojujícího veřejnost do plánování specifické oblasti veřejný služeb. Jsme metodiky v procesech přípravy i implementace komunitních plánů sociálních a návazných služeb. V rámci tohoto programu organizujeme diskuze s veřejností, interaktivní výstavy, ankety, sociologické průzkumy a rovněž zajišťujeme vedení různých setkání s občany. Zpracováváme podpůrné analytické dokumenty a pořádáme vzdělávací programy v oblasti zapojování veřejnosti pro pracovníky veřejné správy.

MÍSTNÍ UDRŽITELNÝ ROZVOJ.

Poskytujeme konzultační služby při přípravě projektů zaměřených na místní sociálně ekonomický rozvoj při respektování principů ochrany životního prostředí. Zpracováváme a aktualizujeme rozvojové strategie mikroregionů, měst a krajů. Asistujeme při přípravě místních rozvojových projektů a aktivit zaměřených na znevýhodněné skupiny obyvatel. Pracujeme ve vzájemné spolupráci s místními partnery (veřejnou správou, podnikateli a NNO), což umožňuje co nejvíce přizpůsobit projekty místním podmínkám. Řešíme výzkumné úkoly zaměřené na management veřejné správy, místní partnerství a rozvoj komunit.

REGIONÁLNÍ POLITIKA EVROPSKÉ UNIE A REGIONÁLNÍ ROZVOJ ČR.

Prosazujeme principy partnerství a transparentního rozhodování v regionální politice Evropské unie. V Česku prosazujeme konzultace a zapojení veřejnosti a nevládních neziskových organizací při přípravě a využívání Strukturálních fondů. Účastníme se diskuzí o podobě regionální politiky, zprostředkováváme informace ostatním NNO v Česku a připravujeme společná doporučení a postupy. Naše zkušenosti z ČR přenášíme do ostatních kandidátských a členských zemí EU. Podporujeme mezioborová setkávání a spolupráci neziskových organizací.

PODPORA NNO.

Formou podpory síťování a vzdělávání neziskových organizací usilujeme o budování kapacit neziskových organizací. V této oblasti dlouhodobě spolupracujeme s Asociací NNO. Pracujeme s dobrovolníky, organizujeme semináře a vzdělávací kurzy s cílem posílit neziskový sektor. Podporujeme mezioborová setkávání a spolupráci neziskových organizací.

Při zapojování veřejnosti je důležitá nejen ochota a zkušenost veřejné správy komunikovat s veřejností, ale také aktivní zájem občanů o věci veřejné. Realizujeme proto projekty, které se zaměřují na výchovu mládeže k občanství a principům demokracie.

Pro zájemce z veřejné správy, občanských organizací a soukromého sektoru nabízíme následující služby:

Plánování v oblastech

- Veřejné prostranství, územní rozvoj
- Poskytování sociálních služeb a rozvoj sociální práce
- Komunitní akce
- Komunikační kampaně veřejné správy a samosprávy

Podpora komunikace

- Facilitace veřejných projednání a jednání pracovních skupin
- Moderace konferencí, seminářů a jiných akcí
- S lidmi s komunikačními bariérami
- Mezi občany a vedením měst

Vzdělávání, konzultace a poradenství

- Tvorba místních partnerství a jejich strategií
- Příprava projektových záměrů
- Zapojování občanů do rozhodovacích procesů
- Komunikace s různými skupinami občanů

Zpracování analytických podkladů

- Zjišťování potřeb občanů a skupin se specifickými potřebami v území
- Komunikační analýzy
- Analýzy partnerů a potenciálu spolupráce
- Audit bezbariérovosti veřejných institucí
- Pro oblast občanského sektoru

19. Přílohy

Přehled tlumočnických služeb na celém území ČR[31]

ORGANIZACE S KRAJSKOU PŮSOBNOSTÍ

PRAHA A STŘEDOČESKÝ KRAJ

Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s.

adresa: Karlínské náměstí 59/12, 186 00 Praha 8
email: snncr@snncr.cz
webové stránky: www.cnn-ops.cz

Česká unie neslyšících, z.ú.

adresa: Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1
email: tlumocnici@cun.cz
webové stránky: www.cun.cz

Pod ČUN patří také CZSP – Centrum zprostředkování simultánního přepisu (prepis@cun.cz).

LIBERECKÝ KRAJ

Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o.p.s.

adresa: Zahradní 415/10, 460 01 Liberec
email: tlumocnici@czplk.cz
webové stránky: www.czplk.cz

[31] Údaje platné k 30. červnu 2018, zdroje: webové stránky jednotlivých poskytovatelů a Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV.

Česká unie neslyšících, z.ú.

adresa: Moskevská 637/6, 460 01 Liberec IV.

email: liberec@cun.cz

webové stránky: www.cun.cz

ÚSTECKÝ KRAJ

CESPO, o.p.s.

adresa: Hrnčířská 53/18, 400 01 Ústí nad Labem

email: cespo.ul@seznam.cz

webové stránky: www.cespo.eu

Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, z.s., Krajská organizace Ústeckého kraje, p.s.

adresa: K. H. Borovského 1853, 434 01 Most

webové stránky: www.nnuk.estranky.cz

Zařízení poskytovatele:

Tlumočnické služby Louny

Rakovnická 2502, 440 01 Louny

Tlumočnické služby Most a Ústecký kraj

K. H. Borovského 1853, 434 01 Most

Tlumočnické služby Teplice a Ústecký kraj

Masarykova třída 1047/92, 415 01 Teplice

Tlumočnické služby Ústí nad Labem

Novosedlické náměstí 1390/1, 400 03 Ústí nad Labem

PLZEŇSKÝ KRAJ

Plzeňská unie neslyšících, z.ú.

adresa: Divadelní 310/1a, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

email: posta@pun.cz

webové stránky: www.pun.cz

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Spolek neslyšících Plzeň, p.s.

adresa: Tylova 405/14, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

email: spolek@snplzen.cz

webové stránky: www.snplzen.cz

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Poradenské centrum Domažlice, p.s.

adresa: Jindřichova 214, 344 01 Domažlice - Dolejší Předměstí

email: snn.do@centrum.cz

webové stránky: www.snndo.cz

JIHOČESKÝ KRAJ

STŘEP, z.s.

adresa: U Černé věže 71/4, 370 01 České Budějovice 1

webové stránky: www.tlumocenistrep.cz/kontakt

KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.

adresa: Milady Horákové 504, 500 06 Hradec Králové

email: hradeckecentrum@seznam.cz

webové stránky: www.hradeckecentrum.cz

Vyšší odborná škola, Střední škola, Základní škola a Mateřská škola, Hradec Králové

adresa: Štefánikova 549/27, 500 11 Hradec Králové

email: ivarindova@neslhk.cz

webové stránky: www.neslhk.com

KRAJ VYSOČINA

Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.

adresa: Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava

email: cnn.vysocina@cnn-vysocina.cz

webové stránky: www.cnn-vysocina.cz

Zařízení poskytovatele:

Na Obci 1768, 393 01 Pelhřimov

Nádražní 397, 580 01 Havlíčkův Brod

Dolní 165/1, 591 01 Žďár nad Sázavou

Sedlákova 965/1, 674 01 Třebíč

JIHOMORAVSKÝ KRAJ

Česká unie neslyšících, z.ú.

adresa: Údolní 244/53, 602 00 Brno

email: brno@cun.cz, zbynek.cincibus@cun.cz

webové stránky: www.cun.cz

Unie neslyšících Brno, z.s.

adresa: Palackého třída 19/114, 612 00 Brno
email: unb@cmjn.cz
webové stránky: www.neslysici.net

Organizace také nabízí Telekomunikační centrum pro neslyšící, které zahrnuje i online tlumočení S-linka (textové tlumočení).

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Centrum denních služeb pro sluchově postižené Brno, p.s.

adresa: Vodova 1391/35, 612 00 Brno
email: cds.brno@seznam.cz
webové stránky: www.cds-brno.cz

Spolek neslyšících Břeclav, z.s.

adresa: 17. listopadu 2995/1a, 690 02 Břeclav
email: snbreclav@seznam.cz
webové stránky: www.snbreclav.cz

Centrum pro sluchově postižené Hodonínsko, o.p.s.

adresa: Za Poštou 110, 698 01 Veselí nad Moravou
email: sluzby@cpsphodoninsko.cz
webové stránky: www.cpsphodoninsko.cz

Zařízení poskytovatele:
Palackého 1454/14, 695 01 Hodonín
Třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov

OLOMOUCKÝ KRAJ

Oblastní unie neslyšících Olomouc z.s.

adresa: Jungmannova 972/25, 779 00 Olomouc

email: ounol@ounol.cz

webové stránky: www.ounol.cz

ZLÍNSKÝ KRAJ

Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o.p.s.

adresa: Školní 492, 760 01 Zlín

email: sluch-zlin@czp-zk.cz

webové stránky: www.czp-zk.cz

Poradenské centrum pro sluchově postižené Kroměříž, o.p.s.

adresa: Velehradská 625, 767 01 Kroměříž

email: draha.kuncarova@volny.cz

webové stránky: www.chcislyset.cz

Poradenské centrum pro sluchově postižené Kroměříž, o.p.s., pobočka Valašské Meziříčí

Zašovská 784, 757 01 Valašské Meziříčí

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.

adresa: 28. října 286/10, 702 00 Ostrava

email: csnn@csnn.cz

webové stránky: www.csnn.cz

Česká unie neslyšících, z.ú.

adresa: Antonína Macka 1711/3, 702 00 Ostrava 2

email: ostrava@cun.cz

webové stránky: www.cun.cz

Moravskoslezská unie neslyšících, z.s.

adresa: Vítkovická 3335/15, 702 00 Ostrava 2

email: msun@msun.cz

webové stránky: www.msun.cz

V Pardubickém a Karlovarském kraji nejsou k datu zpracování žádné tlumočnické služby registrovány.

TLUMOČNICKÉ SLUŽBY S CELOREPUBLIKOVOU PŮSOBNOSTÍ

Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím

adresa: Karlínské náměstí 59/12, 186 00 Praha 8

email: tlumoceni.cztn@snncr.cz

webové stránky: www.cztn.cz

Tichý svět, o.p.s.

Tichý svět, o.p.s. - tlumočnické služby

adresa: Podolská 322/21, 147 00 Praha 4

email: info@tichysvet.cz

webové stránky: www.tichysvet.cz

SLUŽBY PRO HLUCHOSLEPÉ KLIENTY

LORM - Společnost pro hluchoslepé z.s.

adresa: Zborovská 62, 150 00 Praha 5

email: info@lorm.cz

webové stránky: www.lorm.cz

Zařízení poskytovatele:

Poradenské centrum LORM Praha (Zborovská 62, 150 00 Praha 5)

Poradenské centrum LORM Jindřichův Hradec (Na Točně 1/V, 377 01 Jindřichův Hradec)

Poradenské centrum LORM Brno (Křenová 67, 602 00 Brno)

Poradenské centrum LORM Ostrava (30. dubna 2938/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava 2)

Poradenské centrum LORM Liberec (Zahradní 415/10, 460 01 Liberec 1)

RESPEKT V KOMUNIKACI

Každý den za vámi přijde hodně lidí, vašich klientů. Někteří mají různé překážky v komunikaci a není to vždy poznat.

Nestojí právě někdo takový dnes před vámi?

NEDOSLÝCHÁM

- **JAK POZNÁTE NEDOSLÝCHAVÉHO**
  - Může mít sluchadlo.
  - Občas odpovídá na něco jiného, protože nerozumí.
  - Někdy není podle hlasu poznat, že špatně slyší.
  - Hlas bývá zastřený, někdy hůře srozumitelný.
  - Český jazyk je jazyk, kterým komunikuje.
- **CO OD VÁS POTŘEBUJE**
  - Mluvit pomalu a artikulovat pro možnost odezírání.
  - Nezvyšovat hlas/nekřičet, většinou to nepomáhá.
  - To, co se říká, psát na monitor počítače nebo na papír.
  - Zopakovat důležité informace.
  - Potřebné informace vytisknout pro možnost prostudování.
  - Mluvit jen jeden, když mluví více lidí, je špatně rozumět.
  - Udržovat oční kontakt, tzn. při rozhovoru se neotáčet.
  - Ověřovat porozumění, někdy přikývne, aniž chápe význam.
  - Používat znaky, gesta, artikulaci, psanou češtinu apod.
- **KDO NEBO CO POMŮŽE**
  - Služba poskytující tlumočení nebo přepis mluveného slova.
  - Zeptejte se, řekne vám, co potřebuje.



RESPEKT V KOMUNIKACI

NESLYŠÍM

- **JAK POZNÁTE NESLYŠÍCÍHO**
  - Nereaguje na oslovení ani jiné slovní pokyny.
  - Jeho hlas nezní vždy příjemně, protože ho nikdy neslyšel.
  - Někdy vypadá dezorientovaně, možná až hloupě.
  - Komunikuje v českém znakovém jazyce.
  - Někdo umí český jazyk dobře, někdo hůře a někdo skoro vůbec.
  - Český jazyk je pro neslyšícího cizí jazyk.
  - Může odezírat, ale je to velmi náročné a ne vždy všemu rozumí.
- **CO OD VÁS POTŘEBUJE**
  - Tlumočníka českého znakového jazyka.
  - Před zajištěním tlumočníka je třeba mluvit jednoduše, zvýší se tím srozumitelnost a možnost odezírat.
  - Vidět na toho, s kým jedná.
  - Dobře umístěné světlo, světlo v zádech znemožňuje komunikaci.
  - Udržovat oční kontakt.
  - Nekřičet, snižuje to srozumitelnost.
  - Napsat vše důležité na papír, ať je možnost nechat si obsah přeložit.
  - Ověřovat porozumění, na přikývnutí nelze spoléhat.
  - Opakovat formulace jinak nebo je jednoduše napsat.
  - Nemluvit s tlumočníkem, pouze překládá.
- **KDO NEBO CO POMŮŽE**
  - Služba, která poskytuje tlumočení v terénu.
  - Pro základní domluvu je dostupné i tlumočení online.



I bez sluchu se domluvíme

Sociální práce s osobami se sluchovým postižením

Vydalo: Centrum pro komunitní práci
Centrum pro komunitní práci střední Čechy
Vodičkova 36, 110 00 Praha 1
www.cpkp.cz
Vydání první, Praha 2018
Text: Martina Macurová
Kresby: Tomáš Čech
Grafická úprava: Lucie Lubenová
Jazyková korektura: Renata Baxová
Počet výtisků: 500

ISBN: 978-80-87809-60-0



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

cpkp
centrum pro komunitní práci