

Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi

Bc. Martina Svačinová

Diplomová práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Martina SVAČINOVÁ

Osobní číslo: H10703

Studijní program: N 7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti speciální pedagogiky a veřejné správy.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního i kvantitativního výzkumu.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

SOURALOVÁ, Eva. Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se sluchovým postižením. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 978-80-244-1630-4

STRNADOVÁ, Věra. Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu: Náhlá ztráta sluchu. Praha: ASNEP, 2001. ISBN 80-903035-2-8

STRNADOVÁ, Věra. Specifické neverbální projevy neslyšících lidí. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-28-0

SVĚTLÍK, Martin. Postižení sluchu: Současné možnosti sluchové protetiky. Praha: Triton, 2000. ISBN 80-7254-114-5

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Mgr. Ivana Marášková
Ústav pedagogických věd

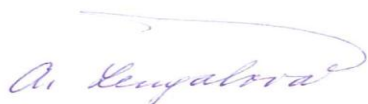
Datum zadání diplomové práce:

30. listopadu 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

27. dubna 2012

Ve Zlíně dne 17. ledna 2012



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..26. 3. 2012.


.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá komunikací neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi, jako příklad byly použity Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně, Úřad práce ve Zlíně a Magistrát města Zlína. V teoretické části práce jsou vysvětleny základní pojmy, metody a specifika komunikace neslyšících osob a způsoby komunikace mezi neslyšícími lidmi a zaměstnanci uvedených úřadů. Výzkumná část je kombinací kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Kvalitativní výzkum je postaven na rozhovorech s neslyšícími lidmi a hodnotí, jak vnímají komunikaci se zaměstnanci jednotlivých úřadů. Kvantitativní část výzkumu zjišťuje pomocí dotazníkového šetření, do jaké míry jsou zaměstnanci úřadů schopni komunikovat s neslyšícími lidmi.

Klíčová slova: komunikace, instituce, neslyšící, slyšící, zaměstnanec, rozhovor, dotazník

ABSTRACT

The thesis focuses on communication of the hearing impaired when dealing with public institutions, including examples from the District Social Services Office in Zlin, the Labour Office in Zlin and the Zlin District Hall. The thesis' theoretical portion explains the basic terminology, the methods and the specific communication challenges for the hearing impaired, and the various methods of communication between the hearing impaired and the employees of the above mentioned institutions. The research portion of the thesis combines qualitative and quantitative research. The qualitative research is based on interviews with the hearing impaired, and it evaluates how they perceive their communication with the employees of the respective institutions. The qualitative portion of the research uses a questionnaire to assess the ability of the office employees to communicate with the hearing impaired.

Keywords: communications, institution, hearing impaired, hearing population, employee, interview, questionnaire

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji tímto PhDr. Mgr. Ivaně Maráškové za odborné vedení a lidský přístup při zpracovávání mé diplomové práce.

Poděkovat chci také všem neslyšícím, kteří mi svou vstřícností a otevřeností umožnili realizovat výzkum a paní Vlastě Bartošíkové, tlumočnici do znakového jazyka, která byla důležitým spojením mezi mnou a neslyšícími.

V neposlední řadě patří můj dík celé mé rodině za trpělivost a psychickou podporu po celou dobu mého studia.

MOTTO

„Cožpak záleží na hluchotě ucha, když slyší duše? Jediná skutečná a neléčitelná hluchota je hluchota ducha.“

Viktor Hugo

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	12
1.1 SLUCHOVÝ ORGÁN.....	12
1.2 PORUCHY SLUCHU A VADY SLUCHU	13
1.2.1 Dělení sluchových vad.....	14
1.2.1.1 Dělení sluchových vad podle stupně postižení.....	14
1.2.1.2 Dělení sluchových vad podle doby vzniku postižení	15
1.2.1.3 Dělení sluchových vad podle místa poškození sluchového orgánu	15
1.2.2 Zjišťování velikosti sluchové ztráty	18
1.3 OSOBY NEDOSLÝCHAVÉ.....	20
1.3.1 Prelingválně nedoslýchaví	20
1.3.2 Postlingválně nedoslýchaví.....	21
1.4 OSOBY NESLYŠÍCÍ	21
1.4.1 Prelingválně neslyšící	21
1.4.2 Postlingválně neslyšící.....	22
2 KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	23
2.1 KOMUNIKACE VERBÁLNÍ.....	23
2.2 KOMUNIKACE NEVERBÁLNÍ	24
2.2.1 Mímika.....	25
2.2.2 Řeč očí	25
2.2.3 Gesta	25
2.2.4 Dotyky	26
2.2.5 Fyzická vzdálenost.....	26
2.2.6 Postoj těla	27
2.3 KOMUNIKAČNÍ SYSTÉMY SLUCHOVĚ POSTIŽENÝCH	27
2.3.1 Znakový jazyk.....	27
2.3.2 Mluvený jazyk	28
2.3.3 Odezírání	28
2.3.4 Znakovaná čeština	29
2.3.5 Prstová abeceda	29
2.3.6 Vizualizace mluvené češtiny	30
2.3.7 Písemný záznam mluvené řeči.....	30
2.4 SPECIFIKA KOMUNIKACE SLUCHOVĚ POSTIŽENÝCH	30
2.5 KOMPENZAČNÍ POMŮCKY PRO SLUCHOVĚ POSTIŽENÉ	31
2.5.1 Sluchadla	31
2.5.2 Kochleární implantát	32
2.5.3 Další pomůcky usnadňující život sluchově postižených	33
3 KOMUNIKACE PŘI JEDNÁNÍ NA ÚŘADU	34
3.1 ZÁSADY KOMUNIKACE PŘI JEDNÁNÍ SE SLUCHOVĚ POSTIŽENÝMI	34
3.2 VLIVY PŮSOBÍCÍ NA ZPŮSOB KOMUNIKACE	35
3.2.1 Speciální vzdělávací programy.....	35
3.2.2 Osobnost sluchově postiženého.....	36

3.3	PRŮBĚH KOMUNIKACE	37
3.4	VEŘEJNÉ INSTITUCE (ÚŘADY)	38
3.4.1	Úřad práce ve Zlíně.....	39
3.4.2	Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně	40
3.4.3	Magistrát města Zlína	41
II	PRAKTICKÁ ČÁST	43
4	METODOLOGIE VÝZKUMU	44
4.1	TÉMA.....	44
4.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	44
4.3	CÍL VÝZKUMU	44
4.4	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	45
4.5	METODY A TECHNIKY VÝZKUMU	46
4.5.1	Dotazník jako technika sběru dat.....	46
4.5.2	Rozhovor jako technika sběru dat.....	47
4.6	VÝZKUMNÝ SOUBOR A SBĚR DAT.....	48
4.7	REALIZACE VÝZKUMU	49
4.8	ZAJIŠTĚNÍ KVALITY VÝZKUMU	50
5	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT.....	51
5.1	KVANTITATIVNÍ ČÁST VÝZKUMU	51
5.2	KVALITATIVNÍ ČÁST VÝZKUMU.....	72
	ZÁVĚR.....	80
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	82
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	86
	SEZNAM GRAFŮ.....	87
	SEZNAM TABULEK	88
	SEZNAM PŘÍLOH	89

ÚVOD

Současný životní styl je stále více orientován na oblast konzumní, na neustále se zvyšující nároky na rychlost, obratnost, výkonnost, na schopnost adaptace. Osoba s jakýmkoliv postižením, ať už tělesným, smyslovým nebo mentálním často nestačí náročnějšímu tempu a zvýšeným požadavkům, kladeným na ni ze strany současné společnosti. Postižený člověk není vždy schopen se s touto zátěží vyrovnat a může u něj dojít k narušení jeho vztahů ke společnosti, ke změnám v chování, v závažných případech až ke změnám identity osobnosti.

Téma své diplomové práce jsem si vybrala z několika důvodů. Do nedávné doby jsem pracovala na Odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína, konkrétně na oddělení dávek pro seniory a zdravotně postižené. Zde jsem měla často možnost jednat s osobami se sluchovým postižením. Mnohdy jsem uvažovala nad tím, jak obtížný je život neslyšícího člověka a kolik pravdy je skryto ve větě: „Slepota odděluje od věcí, ale hluchota od lidí.“ Při zamýšlení se nad tématem diplomové práce jsem se nakonec rozhodla zaměřit na osoby neslyšící, konkrétně na zmapování úskalí komunikace mezi nimi a slyšícími zaměstnanci veřejných institucí. Jako zástupce veřejných institucí jsem zvolila Úřad práce ve Zlíně, Okresní správu sociálního zabezpečení ve Zlíně a Magistrát města Zlína, tedy úřady, které, dle mých předpokladů, navštěvují neslyšící osoby nejčastěji.

Ve své práci jsem dala prostor pro vyjádření oběma stranám, a to jak zaměstnancům vybraných úřadů, kteří na dotazy odpovídali formou dotazníků, tak i samotným neslyšícím, kteří své zkušenosti sdělovali při rozhovorech.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

„Podle statistických údajů je v České republice 57,0 zrakově postižených na 10 000 obyvatel, z toho 16,0 těžce a 95,0 sluchově postižených na 10 000 obyvatel, z toho 14,5 těžce“ (Zikl, 2004, s. 32).

Ztráta sluchu je jedním z nejzávažnějších problémů. Bez sluchu vzniká bariéra mezi slyšícím a neslyšícím člověkem, nemůže dojít k rozvoji řeči. Mluva je bez sluchové kontroly deformována. Je narušena nejen komunikace, ale také rozvoj poznávacích procesů jakými jsou oblast citová a volní, a myšlení, které je statické a nepohotové. Taktéž je omezena schopnost orientace v prostoru, protože ztráta sluchových vjemů v pozadí narušuje pocit sebejistoty, snižuje pocit bezpečí a zvyšuje stavy úzkosti. Následkem toho může být chování neslyšících osob nepřiměřené až afektivní (Zikl, 2004).

1.1 Sluchový orgán

„Sluchový orgán se skládá z vnějšího, středního a vnitřního ucha, sluchového nervu a neuronové sítě, které se říká sluchová dráha. Sluchová dráha začíná nervovými vlákny vystupujícími z hlemýždě a končí sluchovým centrem v mozku, které je v zářezu spánkového laloku“ (Hrubý, 2010, s. 51).

- vnější ucho – tvoří jej chrupavčitý ušní boltec a zevní zvukovod. Boltec slouží k zachycování zvukových vln z okolního prostředí, které pak zevní zvukovod převádí dále do středního ucha. Zevní zvukovod je zakřivená trubice, pokrytá kůží, obsahující četné mazové žlázy, které vylučují cerumen - žlutohnědý ušní maz. Na konci zvukovodu je pružná vazivová blanka, zvaná bubínek, kterou zvukové vlny rozkmitávají (Silbernagl, 1984).
- střední ucho - je tvořeno systémem dutin a nacházejí se v něm tři drobné sluchové kůstky: kladívko, kovádlínka a třmínek, tvořící pákovou soustavu, která dále převádí kmitání bubínku. Kladívko je jedním koncem připojeno na bubínek a druhým kloubním koncem na kovádlínku. Tato je spojena s třmínkem, který pak dosedá na oválné okénko. Oválné okénko je pružná blanka tvořící rozhraní středního a vnitřního ucha. Zvukové vlny rozkmitávají bubínek a jsou převáděny sluchovými kůstkami na oválné okénko a tím na vnitřní ucho (Silbernagl, 1984).

Střední ucho je spojeno se zadní částí nosohltanu úzkou Eustachovou trubicí, která se otevírá při každém polknutí. Toto spojení umožňuje vyrovnávání tlaku vzduchu před a za bubínkem a tím zajišťuje jeho správnou funkci (Světlík, 2000).

- vnitřní ucho - je uloženo v dutinkách kosti skalní, které se označují jako kostěný labyrint. Přímo se středním uchem sousedí předsíň, z níž vystupují tři polokruhové kanálky a hlemýžď. V předsíni jsou dva navzájem spojené váčky obsahující epitelové buňky, zakončené jemnými vlásky, a rosolovitá hmota plná drobných vápených krystalků. Tyto krystalky dráždí jemné vlásky podle polohy hlavy. Podráždění je vedeno polohovým nervem do mozku a my si uvědomujeme polohu hlavy a těla. Poloha hlavy je tedy usměrňována z vnitřního ucha (Hrubý, 2010).

Polokruhové kanálky obsahují endolymfu a smyslové buňky, u nichž při každém pohybu hlavy či těla dochází k dráždění. Polokruhové kanálky tedy působí jako ústrojí rovnováhy, z čehož vyplývá, že „...*ti sluchově postižení, kteří mají poškozené vnitřní ucho, mají obvykle také poškozené nebo zcela nefunkční vnímání rovnováhy*“ (Hrubý, 2010, s. 39).

Další důležitou částí vnitřního ucha je kostěný hlemýžď (kochlea), který je spirálně stočený, vyplněný perilymfou. Uvnitř hlemýžďe se nachází blánitý labyrint; trubička, uvnitř které je uložen vlastní sluchový orgán (Cortiho orgán), který obsahuje sluchová vlákna. Přenášené zvukové vlnění rozechvěje sluchová vlákna podle výšky tónu. To má za následek podráždění buněk a vznik nervových vzruchů, které jdou sluchovým nervem až do mozkové kůry (Silbernagl, 1984).

1.2 Poruchy sluchu a vady sluchu

Pod pojem porucha sluchu zahrnujeme přechodný stav, kdy došlo ke zhoršení sluchu. Jedná se o onemocnění nebo změnu sluchového orgánu, kterou lze léčit nebo opravit. Kvalita sluchu se pak navrácí víceméně k normě. Pod pojem sluchová vada patří trvalá poškození sluchu, která mohou zahrnovat postižení sluchu od lehké nedoslýchavosti až po úplnou hluchotu (Skákalová, 2011).

1.2.1 Dělení sluchových vad

Lidské ucho zaznamenává zvuky o kmitočtu 16 Hz až asi 20 000 Hz, frekvenční rozsah lidského hlasu je od 40 Hz až po více než 2000 Hz. Světová zdravotnická organizace (WHO) a Mezinárodní úřad pro audiologii (BIAP) doporučují udávat sluchovou ztrátu v decibelech, protože porovnávání audiogramů je značně nepraktické. U nás se stále ještě využívá procentní hodnocení ztráty sluchu, které před druhou světovou válkou navrhl dr. E. A. Fowler. Vytvořil tabulku, ve které každá ztráta sluchu v decibelech odpovídá desetinnému číslu, představujícímu ztrátu sluchu na dané frekvenci v procentech. Tento způsob označování velikosti sluchové ztráty je vhodný pouze u malých ztrát sluchu, neboť Fowle- rova tabulka končí u sluchové ztráty 95 dB. V současné době je však za hranici hluchoty považováno 120 dB (Hrubý, 1998).

Sluchové vady se dělí podle několika kritérií, a to podle stupně postižení sluchu, podle doby vzniku postižení a podle místa poškození sluchového orgánu.

V české terminologii se objevují i termíny jako **zbytky sluchu** a **praktická hluchota**. Pod pojem zbytky sluchu je zahrnuta neúplná ztráta sluchu, kdy zbytky sluchu lze využít při komunikaci. Pojem praktická hluchota je legislativně definován ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 284/1995 Sb., kterou se provádí zákon o důchodovém zabezpečení a ve vyhlášce č. 207/1995 Sb., kterou se stanoví stupeň zdravotního postižení a způsob posuzování pro účely dávek státní sociální podpory.

1.2.1.1 Dělení sluchových vad podle stupně postižení

Současné respektované ztráty sluchu uvádí Murphy a Dodd (2006) jako:

- mírná ztráta sluchu (mild hearing loss): 21 - 45 dB
- střední ztráta sluchu (moderate hearing loss): 46 - 60 dB
- střední závažnější ztráta sluchu (moderately severe hearing loss): 61 – 75 dB
- těžké ztráta sluchu (severe hearing loss): 76 – 90 dB
- hluboká ztráta sluchu, hluchota (profound deafness): více než 90 dB.

Podrobnější dělení, které uvádí Mezinárodní úřad pro audiologii (BIAP) rozděluje sluchové ztráty na více úrovní.

1.2.1.2 Dělení sluchových vad podle doby vzniku postižení

Z hlediska doby vzniku dělíme sluchové vady na:

- **vrozené** - dochází k nim v důsledku genetických dispozic nebo působením negativních jevů v prenatálním období (užívání toxických látek, alkoholu u matky nebo její infekční onemocnění - například zarděnky, spalničky nebo toxoplazmóza). Dítě se se sluchovou ztrátou již narodí.
- **získané** – k jejich vzniku dochází až po narození, v průběhu života, nejčastěji vlivem úrazu, nemoci (například meningitida u dětí do pěti let věku, příušnice, záněty středouší), hypoxie nebo jako následek užívání ototoxických látek (některá antibiotika nebo diuretika, chemoterapie).
- **dědičné** – tato skupina bývá vyčleněna samostatně. Jedinec se s genetickými předpoklady pro ztrátu sluchu již narodí, samotná vada se však u něj projeví až v průběhu života vlivem působení určitých faktorů. Do současné doby bylo zjištěno více než 90 typů dědičných sluchových vad (Skákalová, 2011).

1.2.1.3 Dělení sluchových vad podle místa poškození sluchového orgánu

„Hluchota se může objevit jako následek zánětu středního ucha nebo poškození vnitřního ucha, po podávání některých léků nebo popřípadě ve stáří. Podle vzniku lze rozdělit ztrátu sluchu na způsobenou poruchou přenosu zvuku ze zevního k vnitřnímu uchu (převodní vada), poškozením Cortiho orgánu (vada vnitřního ucha) nebo poškozením sluchové dráhy (nervová hluchota)“ (Silbernagl, 1984, s. 298).

Podle místa poškození dělíme sluchové vady na centrální (jedná se o funkční poškození zpracování informací v podkorovém nebo korovém systému sluchové dráhy, tedy o poškození v centrálním sluchovém systému) nebo na periferní, které se dále dělí na sluchové vady převodní a na sluchové vady percepční. Můžeme se také setkat i s kombinovanými vadami, při nichž je zastoupena jak převodní, tak i percepční složka (Skákalová, 2011).

- **sluchové vady převodní** – vznikají ve vnějším nebo ve středním uchu a dochází u nich k narušení přenosu zvukových vibrací do hlemýždě. Jsou poměrně časté, ale nikdy nevedou k úplné hluchotě, protože i když se převodní aparát stane zcela nefunkčním, k zeslabení vjemu zvuku dojde nejvýše o 65 dB. Důsledkem těchto pře-

vodních vad je vždy jen nedoslýchavost, kterou je možné kompenzovat používáním moderních elektronických sluchadel nebo je lze odstranit operativně.

Mezi sluchové vady převodní patří:

- zúžení nebo ucpání vnějšího zvukovodu ušním mazem (cerumenem), které může zhoršit sluch až o 30 - 40 dB, případně ucpání cizím tělesem;
 - zánět vnějšího zvukovodu (otitis externa), který způsobují viry, bakterie, plísně nebo alergie;
 - vrozené deformity vnějšího nebo středního ucha (není vytvořen ušní boltec nebo vnější zvukovod), které je možné řešit operativně;
 - zánět středního ucha (otitis media), způsobený virovou nebo bakteriální infekcí výstelky v dutině středního ucha, který se objevuje nejčastěji u dětí. U zánětu vzniká velké množství hnisu, způsobující tlakem velkou bolest. Po zjištění tohoto druhu zánětu se provádí paracentéza – propíchnutí bubínku, vedoucí k odtoku nahromaděného hnisu, a současně také podclonění antibiotiky. Časté opakování paracentézy může vést ke zjizvení bubínku nebo k narušení kůstek středního ucha a tím ke zhoršení sluchu.
 - přerušení řetězu středoušních kůstek jako důsledek úrazu, které lze léčit operativně za použití středoušních implantátů (kůstek vyrobených z umělé hmoty);
 - otoskleróza, která způsobí znehybnění ploténky třmínku zvětšením kostní tkáně v oblasti oválného okénka. Tato vada je dána geneticky, projeví se mezi 11. - 30. rokem života a je možné ji operativně odstranit.
 - cysta (cholesteatom) nejčastěji ve středním uchu, která napadá středoušní kůstky a postupně rozkládá kost. Po zjištění této sluchové vady je nutný operativní zákrok (Hrubý, 1998).
- sluchové vady percepční (senzoneurální) – vznikají jako následek poškození vnitřního ucha nebo vyšších oblastí sluchové dráhy. Tento typ sluchových vad je mnohem závažnější než sluchové vady převodní a může vést až k úplné hluchotě. Poškození se projevuje poruchou v intenzitě vnímání zvuků a v rozlišování tónů, ke zkreslení zvuků, které znemožňuje postiženému rozumět mluvenému slovu (Skákalová, 2011).

Příčinou percepční sluchové vady je poškození zvukocitlivých buněk v Cortiho ústrojí nebo porucha funkce sluchového nervu, které mohou vzniknout jako důsledek:

- užívání ototoxických látek (antibiotika – streptomycin, gentamycin, kanamycin, neomycin; chinin, drogy), kdy dojde ke zničení vláskových buněk v hlemýždi;
- dlouhodobý kontakt s řadou průmyslových chemických látek (soli rtuti, olova, arzénové sloučeniny, anilín, salicyláty, organická rozpouštědla);
- infekční onemocnění matky v době těhotenství (infekce cytomegalovirem, toxoplazmóza, zarděnky), užívání návykových látek, nekompatibilita Rh faktoru matky a dítěte;
- přidušení novorozence v průběhu porodu;
- hnisavý zánět mozkových blan (meningitida), při kterém může dojít k osifikaci (zkožnatění) blanitého hlemýždě nebo k zánětu sluchového nervu, případně až k úplnému přerušení sluchového nervu v důsledku jizevnatých srůstů mozkových plen;
- úrazy hlavy spojené s přetětím sluchového nervu nebo s poškozením struktur vnitřního ucha;
- nádor sluchového nervu (neurinom akustiku), kdy při jeho operativním odstranění je často nevyhnutelné přetětí sluchového nervu;
- postupné odumírání vláskových buněk, které se ve vysokém věku projevuje jako stařecká nedoslýchavost (presbyakuzie). Na úbytek vláskových buněk má velký vliv vzrůstající hluchota v životním prostředí, díky které tato sluchová vada postihuje stále mladší jedince. Postižení sluchu v tomto případě může být dost velké, nikdy však nevede k úplné hluchotě (Hrubý, 1998).

Samostatnou skupinu sluchových vad tvoří **ušní šelesty** nebo hluky (tinnitus aurium). Jak uvádí Hrubý (1998, s. 44): „*Tinnitus je sluchový vjem v jednom nebo obou uších bez jakéhokoliv vnějšího podnětu. Postižená osoba slyší různě silné hučení, syčení, pískání, cvrlikání, šustění, a to buď trvale, nebo záchvatovitě. Tinnitus může být doprovázen zhoršením sluchu, ale není tomu tak vždy.*“

Příčiny tinnitu mohou být subjektivní (není žádný zdroj rušivého zvuku) nebo objektivní (v těle existuje zdroj rušivého zvuku, například zúžená cévka). V každém případě je však potřebné navštívit lékaře, který určí příčinu tinnitu a zavede léčbu. V léčbě se nejčastěji používají vazodilatancia, homeopatické léky, akupunktura nebo měkké lasery. Účinky posledních tří způsobů léčby nejsou prokázány, má se spíše za to, že jde o psychickou záležitost. Důkazem je i využívání psychoterapie, která u těchto pacientů zabírá (Světlík, 2000).

1.2.2 Zjišťování velikosti sluchové ztráty

Po narození je mozek dítěte nachystán přijímat podněty z vnějšího prostředí, díky kterým dochází v odpovídajícím mozkovém centru k rozvoji – dítě se naučí sedět, stát, chodit, mluvit, rozumět řeči. U sluchového postižení jsou nejvíce ohrožena centra sluchu a syntaxe. Období možného rozvoje mozkových center končí kolem čtvrtého roku věku dítěte. Pokud přísun podnětů chybí, příslušné mozkové centrum se nerozvine (Hrubý, 1999).

Nejoptimálnější je diagnostikovat sluchové postižení již v raném dětství (do jednoho roku věku dítěte), v období před rozvojem řeči, neboť pak je možné okamžitě nasadit sluchadlo. Při včasném diagnostikování a použití vhodného sluchadla umožníme dítěti úspěšně rozvíjet sluchové centrum v mozku a tím rozvíjet i řeč (Šedivá, 2006).

Dnešní diagnostické metody umožňují odhalit sluchové vady již u dítěte ve věku několika týdnů. Sluch by měl být alespoň orientačně vyšetřen u každého dítěte, a to nejpozději do 6 měsíců od narození. Bohužel v České republice se plošný screening sluchu neprovádí, vyšetřením projdou pouze rizikovní novorozenci (Houdková, 2005).

Cílem vyšetření sluchu je zjistit, zda je přítomna sluchová ztráta a pokud se tato potvrdí, stanovit její typ, lokalizaci a stupeň. Nejprve se začíná jednoduššími snáze proveditelnými vyšetřeními (například orientační vyšetření sluchu, sluchová zkouška) a teprve v případě potřeby se přistoupí k náročnějším specializovaným metodám (například tónová audiometrie, tympanometrie). S ohledem na věk vyšetřovaného je potřeba určit vhodnou metodu, neboť u některých diagnostických metod je potřebná spolupráce vyšetřovaného (Skákalová, 2011).

Mezi diagnostické metody patří:

- orientační vyšetření sluchu - jedná se o sledování změny chování jako reakce na nečekaný zvukový podnět (úlek, pláč, otáčení se za zvukem). Provádí je především pediatr, ale mohou je provádět doma i sami rodiče, neboť je nenáročné.
- sluchová zkouška - tuto zkoušku provádí lékař (nejčastěji pediatr nebo logoped) a zjišťuje při ní, na jakou vzdálenost vyšetřovaný slyší a je schopen opakovat předříkávaná slova (Skákalová, 2011).
- zkoušky pomocí ladiček - Jak uvádí Hrubý (1998, s. 49) ladičky: „...umožňovaly diagnosticky odlišit percepční a převodní vady tím, že je lékař jednou přidržel u ucha (vzdušné vedení) a potom se jejich rukojetí dotkl hlavy (kostní vedení).“
- vyšetření otoakustických emisí (OAE) - jde o jednoduché, přesné a časově nenáročné vyšetření, které nevyžaduje spolupráci vyšetřovaného, proto je tato metoda v současné době nejužívanější k vyšetřování malých dětí. Nelze jím ale zjistit velikost sluchové ztráty (Houdková, 2005).
- tónová audiometrie - patří mezi nejběžnější diagnostické metody a slouží ke stanovení prahu slyšení a velikosti sluchové ztráty. Výsledky se zaznamenávají do grafu – tónový audiogram, který znázorňuje závislost velikosti ztráty sluchu na kmitočtu (Mrázková, Mrázek a Lindovská, 2006).
- slovní audiometrie - slovní audiometrie lékaře informuje o tom, zda a nakolik rozumí vyšetřovaný mluvě, lidské řeči. Je časově náročnější, ale mnohem přesnější než sluchová zkouška. Často bývá využívána k doplnění tónové audiometrie (Skákalová, 2011).
- audiometrie z elektrické odezvy mozku (ERA) – ERA (Electric Response Audiometry) je společné označení pro „...měření změn elektrické aktivity nervové soustavy při působení zvukového podnětu.“ (Hrubý, 1998, s. 61). Lze je použít u novorozenců a dětí v raném věku, protože u nich není potřebná součinnost vyšetřovaného, provádějí se nejlépe ve spánku.
- tympanometrie - je metodou umožňující vyšetřit stav středního ucha, konkrétně se jedná o měření akustických reflexů. Výsledkem je graf (tympanogram) zaznamenávající závislost poddajnosti středního ucha, respektive bubínku a kůstek ve středním uchu, na tlaku ve zvukovodu (Mrázková, Mrázek a Lindovská, 2006).

- ustálené evokované potenciály (SSEP) - SSEP (Steady State Evoked Potentials) patří mezi metody vyšetření sluchu, při kterých není potřebná součinnost pacienta. Tato metoda umožňuje zjistit u těžkých percepčních vad zbytky sluchu na hlubokých frekvencích. Provádí se ve spánku navozeném chloralhydrátem nebo i v celkové anestezii (Rickards a Clark, 1982).

1.3 Osoby nedoslýchavé

Za nedoslýchavé jsou považovány osoby, u kterých poškození sluchového orgánu omezuje vnímání akustických podnětů. Patří sem osoby mající využitelné zbytky sluchu, jejichž sluchovou ztrátu lze tedy do jisté míry kompenzovat pomocí sluchadel.

Při percepční nedoslýchavosti dochází k deformaci slyšených hlásek a tím ke ztížení porozumění řeči. Někdy lze tuto převodní poruchu řešit operativně, jinak ji lze kompenzovat sluchadly. Lidé s tímto postižením často popisují, že řeč slyší, ale nerozumějí slyšenému. Toto vše ještě ztěžuje hluk prostředí (Hricová, 2011).

1.3.1 Prelingválně nedoslýchaví

Do této skupiny řadíme osoby, které se se zhoršením sluchu oproti běžné populaci již narodily. Možnost rozvoje řeči u nich závisí na závažnosti postižení. Patří sem nedoslýchavé děti, u kterých, pokud jsou vybaveny kvalitními sluchadly, může dojít i k rozvoji mluvené řeči a tím se mohou lépe zapojit do slyšící společnosti (Světlík, 2000).

Velký vliv na vývoj dětí s tímto postižením má období, kdy bylo postižení diagnostikováno, a podmínky sociálního prostředí, ve kterých dítě žije. U nedoslýchavých, jejichž postižení vzniklo prelingválně (v pre-, peri- nebo postnatálním období), se objevují nápadnosti ve vývoji řeči. Mezi nápadnosti v řeči patří změna přízvuku, melodie a dynamiky řeči. Artikulace nebývá příliš postižena (Hricová, 2011).

U lehčích forem nedoslýchavosti se dítě učí řeč podle svých schopností, stačí kompenzace vhodným sluchadlem. U závažnějších forem nedoslýchavosti, i když jsou kompenzovány vhodným sluchadlem, dochází k opožděnému rozvoji řeči. Je zde nezbytná kontinuální péče foniatra a logopeda (Houdková, 2005).

1.3.2 Postlingválně nedoslýchaví

Mezi postlingválně nedoslýchavé řadíme sluchově postižené, kteří částečně ztratili sluch během svého života. Jedná se početně o největší skupinu osob se sluchovým postižením. Podstatnou část tvoří starší lidé, neboť v důsledku stárnutí dochází k postupnému odumírání vláskových buněk vnitřního ucha, ke zvýšení sluchového prahu a objevuje se stařecká nedoslýchavost (presbyakuze). U nedoslýchavých, jejichž sluchové postižení se vyvinulo postlingválně (v mládí, v dospělosti nebo ve vyšším věku), nemusí být patrné nápadnosti v řeči (Fenclová, 2005).

Při komunikaci s postlingválně nedoslýchavými lidmi můžeme použít metodu odezírání, kdy postižený může kombinovat zrakový a sluchový vjem, nebo můžeme využít písemnou formu komunikace. Vždy však musíme mít na paměti, že postižení sluchu s sebou nese také změnu psychického stavu člověka, způsobenou pocitem vyřazení ze společnosti, vztažovostí a pocitem méněcennosti. Proto musíme dávat najevo své pochopení, trpělivost a respektování lidské důstojnosti (Fenclová, 2005).

1.4 Osoby neslyšící

Tímto termínem označujeme osoby se sluchovou ztrátou blízkou 100%. Podle Světové zdravotnické organizace (WHO) jsou za neslyšící klasifikováni lidé, kteří ani s nejvyšším zesílením nejsou schopni vnímat sluchem zvuk. Sluchadla v těchto případech nepomáhají a kochleární implantáty mohou pomoci, jen pokud jsou voperovány před druhým rokem života dítěte, to je v období než dojde k atrofii sluchového centra. Způsob řeči neslyšících je vždy nápadný, protože nemají možnost sluchové kontroly. Značné těžkosti mají v oblasti rytmiky, dynamiky (používání důrazu, přízvuku) a melodie řeči (Hricová, 2011).

1.4.1 Prelingválně neslyšící

Do této skupiny patří neslyšící lidé, kteří se již se ztrátou sluchu narodili nebo o sluch přišli v období před rozvojem řeči. Tito lidé nepoznali sluchový vjem, a proto většinou nemají normálně vyvinutou řeč. Jsou nejméně početnou skupinou mezi sluchově postiženými. V minulosti byli tito lidé označováni jako hluchoněmí, neboť se vycházelo z předpokladu, že

se nenaučí mluvit. Opak je pravdou, tito postižení sice mají omezené možnosti při vývoji řeči, ale i přesto mohou vydávat zvuky, smát se nebo křičet. Pouze jejich řečový projev je deformovaný (Světlík, 2000).

U malých dětí vede nedostatek vnímání a pochopení zvuků okolí ke změnám v rozvoji v oblasti verbální inteligence, v rozvoji řeči a v oblasti psychosociální. U slyšícího dítěte se neverbální i verbální složka inteligence rozvíjejí rovnoměrně, kdežto u neslyšícího dítěte se verbální složka opoždí, zatímco neverbální složka se rozvíjí (Šedivá, 2006).

Neslyšící děti nemají možnost náhodného učení, řeč se tedy u nich nemůže vyvíjet přirozeně pomocí nápodoby. Pokud se naučí mluvit, je jejich řeč nepřirozená a je často zaměňována za řeč osob s mentálním postižením. Je nutné, aby se tyto děti učily komunikovat pomocí znakového jazyka co nejdříve a k tomu je nutné podpory speciálního pedagoga (Hričková, 2011).

1.4.2 Postlingválně neslyšící

Postlingválně vzniklá ohluchnutí vznikají nejčastěji po úrazech, infekčních onemocněních mozku nebo na základě degenerativního onemocnění. Ve starším věku pak mohou vzniknout jako následek jiného onemocnění (například iktu). Nemají už zásadní vliv na rozvoj řeči. Jen u dítěte v předškolním nebo raném školním věku může dojít k rozpadu řeči, hlavně v případě postižení nejen sluchového ale i řečového centra v mozku. Závažnější je též pocit snížení kvality života u těchto lidí. Z psychologického hlediska bychom mohli při sluchové poruše mluvit o sensorické deprivaci (Šedivá, 2006).

Pokud došlo k ohluchnutí u dítěte v časném věku (po druhém roce života), jsou dobré předpoklady pro navázání na rozvinutou řeč i porozumění jí. Díky správné surdologopedické péči je dítě schopné rozvíjet orální slovní zásobu, porozumět gramatice a při používání mluvené řeči je dítěti lépe rozumět. U ohluchnutí v pozdějším věku postižení velmi málo využívají manuální znakové komunikace. Výhodou je u nich znalost mluveného jazyka a tím i možnost využití čtené formy orálního jazyka a výuky odezírání (Neubauer, 2009).

2 KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Jak uvádí Hartl a Hartlová (2000, s. 265): „*Komunikace = dorozumívání, sdělování. Obecně komunikace není specificky lidským jevem, existuje i u živočichů, na rozdíl od jazyka; v psychologii především přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé...*“.

I když se pojem komunikace objevuje v mnoha vědních disciplínách, nemá přesto jednotnou definici, která by vyčerpávajícím způsobem obsáhla všechny aspekty dorozumívání mezi lidmi. Mezilidská komunikace je nejsložitějším, ale také jedním z nejdůležitějších faktorů lidského života. Obklopuje nás neustále ze všech stran a probíhá v podstatě všude, všim, co děláme, totiž komunikujeme, od pohybů, doteků, pohledů až po nicnedělání (Hricová, 2011).

Komunikace samotná má dvě složky, a to verbální a neverbální.

2.1 Komunikace verbální

Komunikace je komplexní jev, který zahrnuje psychické, jazykové, sociální i další komponenty. Lidé si mezi sebou sdělují to, co je pro ně více či méně významné, to je základem komunikace. Komunikace verbální (slovní) je jednou ze základních složek mezilidské komunikace a je umožňována lidským mluveným hlasem, který má své charakteristické rysy. Lidé se mohou dorozumět pouze tehdy, pokud předem sdílejí inventář společných významů a společná pravidla jejich užívání. Význam komunikace v sobě zahrnuje nejen obsah sdělované informace, ale i vázanost na danou situaci, ve které komunikace probíhá, na psychický stav komunikujících stran, na momentální denní dobu, na skupinové či širší společenské vztahy (Janoušek, 2007).

Verbální komunikaci netvoří jen mluvená (orální) řeč, ale také řeč psaná (čtená). Verbální komunikace mluvená je, mimo řeč psanou, doprovázena i komunikací neverbální. Verbální komunikace je většinou vědomý proces, při kterém slovy argumentujeme, dotazujeme se, interpretujeme i odpovídáme. Rozdíl mezi mluvenou a psanou formou verbální komunikace je v procesu osvojování si, kdy schopnost písemné komunikace je řízený proces, zatímco osvojování mluvené formy řeči probíhá spontánně od narození. Tato lidská schopnost je

dána nervovým systémem, vlivem výchovy, schopnosti učení, na základě vrozených dispozic (Květoňová, 2007).

2.2 Komunikace neverbální

Komunikace neverbální (mimoslovní nebo nonverbální) je podle Hartla a Hartlové (2000, s. 265): „...komunikace, která je zprostředkována pohyby těla, gesty, mimikou, pohyby očí, kvalitou hlasu, pauzami v řeči, zvuky, jako je smích, bručení aj., vzdáleností, čichovými vjemy, používáním artefaktů jako je oděv, kosmetika aj.; uskutečňuje se mnoha způsoby...“.

Neverbální složka komunikace může být samostatně, ale i během mluveného projevu, je tedy dominantní. Pokud je neverbální složka v nesouladu se složkou verbální, vnímá posluchač slovní sdělení jako nevěrohodné. Slovní sdělení může mluvčí sám kontrolovat, neverbální projev však úplně potlačit nejde. Pro neslyšící osoby jsou viditelné neverbální prvky mnohem významnější než pro osoby slyšící. Sledování mimiky a gestikulace hovořící osoby pomáhají neslyšícím dekodovat význam předávaného sdělení. Neslyšící osoba sice nemůže při odezírání slyšet ironii nebo další neverbální hlasové projevy, je ale schopna vnímat a porozumět řeči těla (Strnadová, 2008a).

Některé z prvků neverbální komunikace (pláč, smích) mají instinktivní charakter a jsou srozumitelné ve všech kulturách. Další z prvků jsou vrozené všem lidem a projevují se jako vlastnosti osobnosti daného člověka (impulzivita, strach, zlost, sympatie – antipatie). Jiné prvky neverbální komunikace jsou naučené, dané zvyklostmi v příslušné kultuře a jejich význam se může v různých společnostech lišit. Tyto prvky je potřeba rozpoznat a naučit se je (Strnadová, 2008a).

Některé neverbální projevy jsou společné pro slyšící i pro neslyšící osoby, jiné se však liší, a to především ve způsobu vnímání světa zrakem a hmatem. Proto se neslyšící lidé chovají v určitých situacích jinak než by od nich slyšící lidé očekávali. Toto odlišné chování bývá slyšícími mnohdy vnímáno jako divné, někdy až nezdvořilé (Strnadová, 2008a).

Dělení neverbálních projevů se u různých autorů liší. Ve své diplomové práci se zmíním pouze o několika nejvýznamnějších, kterými jsou mimika, řeč očí, gesta, dotyky, fyzická vzdálenost a postoj těla.

2.2.1 Mimika

Každá lidská tvář má jiný výraz, ale projevy emocí (strach, zlost, bolest, údiv, štěstí, smutek, odpor) jsou stále stejné. Podle toho jak rychle a intenzivně se výraz tváře mění, lze usuzovat na vnitřní prožívání sledovaného člověka. Bohužel mnozí z nás častěji vnímají obsah sdělovaných slov, ale výraz obličejů jim uniká. Při komunikaci s neslyšícími musíme mít na paměti, že mimika může nejen vyjadřovat vnitřní psychické rozpoložení, ale může i určovat význam sdělení – znaku nebo jej modifikovat (Květoňová, 2007).

2.2.2 Řeč očí

Zrakový kontakt bývá většinou prvním způsobem navázání kontaktu. S osobou, která se na nás nedívá, se jen velmi těžko navazuje jakýkoliv kontakt. Díky zraku můžeme zaznamenat viditelné neverbální projevy druhých lidí. Podle intenzity, délky a charakteru pohledů můžeme odhadnout vztahy mezi lidmi, například déle a intenzivněji se díváme na osobu, o kterou stojíme, které dáváme přednost. U neslyšících osob je množství pohledů a jejich zaměření odlišné.

Jak uvádí Strnadová (2008b, s. 14): „*Neslyšící člověk se musí dívat na osobu, která je vedle něj, mnohem častěji a déle, než je u slyšících lidí obvyklé, a to i tehdy, když s ním dotyčná osoba zrovna nemluví ... krátké kontrolní pohledy. Slyšící partner si je však může mylně vyložit i jako výraz podřízenosti nebo jako zvýšeného zájmu o svou osobu.*“

Neslyšící, který sleduje znakování svého komunikujícího partnera se na něj vždy dívá nepřetržitě. Pokud neslyšící sám přeruší oční kontakt, může jít o signál, že již dál nechce komunikovat, nesouhlasí s mluvícím nebo je rozzloben, a nebo se může jednat o takzvaný orientační reflex, kdy se neslyšící kolem sebe častěji rozhlížejí, aby věděli, zda se něco v jejich okolí změnilo, někdo přišel nebo odešel (Strnadová, 2008b).

2.2.3 Gesta

Jsou to pohyby rukou či těla, které doprovázejí verbální projev každého člověka, mohou ale být také použita samostatně jako sdělení. Gesta mohou být vrozená či naučená, úmyslná nebo neúmyslná. Ženy užívají celkově více gest než muži. Vliv na užívání gest při komunikaci mají také temperament, mentalita národa i vzdělání, osoby vzdělanější jsou v užívání gest umírněnější. Slyšící lidé používají pouze gesta, neslyšící užívají nejen gesta, ale také znaky při znakování. Toto je potřeba si uvědomit a nezaměňovat gesta a znaky. Oboje

rozliší pouze zkušený uživatel znakového jazyka. Slyšícím lidem společně užívaná gesta a znaky splývají ve směr pohybu, kterým nerozumí. A naopak gesta slyšící osoby si může neslyšící často vyložit jako znak a při komunikaci pak dochází k omylu (Strnadová, 2008b).

2.2.4 Dotyky

Jedná se o bezprostřední dotyky, které mohou být náhodné nebo úmyslné. Jejich používání je ovlivněno věkem, kulturou a velkou roli hrají i vztahy mezi komunikujícími. Některých částí těla se dotýkáme častěji (ramena, ruce), jiných méně často (krk, břicho). Neslyšící lidé se dotýkají mnohem častěji, i když se neznají, než lidé slyšící. Některým slyšícím cizí dotyky vadí (Květoňová, 2007).

Pro osoby, které neslyší, jsou dotyky prostředkem, jak na sebe upozornit, když chtějí něco sdělit. Tento dotykový kontaktní signál má svá pravidla. Dotýkáme se při něm druhé osoby výhradně jen rukou, dotyk má být jemný a jen na určitých místech, kterými jsou ruka, předloktí, paže nebo rameno. Hlavy ani krku se nikdy nedotýkáme. Pokud chceme na sebe neslyšícího upozornit, ale on je zaujat nějakou činností, nedotýkáme se ho a nerušíme ho, aby se nelekl. Raději počkáme na vhodnější okamžik nebo využijeme jinou formu upozornění, například poklep na desku stolu, u kterého společně sedíme nebo zadupání nohou do podlahy. Toto lze využít jen v bezprostřední blízkosti obou osob. Specifický dotykový signál využívají děti, které když na sebe chtějí upozornit, vezmou kamarádovu hlavu do dlaní a otočí ji k sobě (Strnadová, 2008b).

2.2.5 Fyzická vzdálenost

Sociální psychologové rozlišují čtyři základní vzdálenosti, a to vzdálenost intimní, osobní, pracovní a veřejnou. Vzdálenost při komunikaci slyšících osob, které se dobře znají, a neslyšících osob je rozdílná. Pro komunikaci neslyšících osob je nejvhodnější osobní vzdálenost, to je vzdálenost přibližně na délku natažené paže. V této vzdálenosti neslyšící mají možnost dobře odezírat, neboť mohou správně zaostřit na ústa mluvící osoby (Strnadová, 2008b).

2.2.6 Postoj těla

Posturologie rozlišuje dva základní postoje lidského těla, a to postoj otevřený (přátelský), kdy osoby stojí proti sobě čelem a postoj uzavřený (odmítavý), kdy jsou osoby k sobě natočeny víceméně zády. Ideální při odezírání je pozice komunikujících osob proti sobě čelem. Při znakování by měly komunikující osoby stát nebo sedět proti sobě čelem, eventuálně lze sedět u stolu i v pozici „přes roh“, která však není vhodná při odezírání. Pokud jde o komunikaci ve skupině, měli by zúčastnění při znakování stát proti sobě tak, aby na sebe znakovující viděli. Důležité je taktéž upozornit všechny komunikující na to, že dotyčný chce mluvit (Květoňová, 2007).

2.3 Komunikační systémy sluchově postižených

Existuje více dorozumívacích systémů v komunikaci sluchově postižených. Výčet těchto komunikačních systémů vychází z dělení podle zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, který je novelou původního zákona č. 155/1998 Sb., o znakové řeči. Podle tohoto zákona patří mezi komunikační systémy pro neslyšící osoby znakový jazyk, mluvený jazyk, odezírání a komunikační systémy vycházející z mluveného jazyka, mezi které patří znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny a písemný záznam mluvené řeči.

2.3.1 Znakový jazyk

Je to, jak cituje Jabůrek (1998, s. 35): „...*původní jazyk používaný skupinou neslyšících v nějaké zemi. Každá země (kde je skupina neslyšících) má svůj vlastní znakový jazyk, který se spontánně vyvíjel uvnitř této skupiny neslyšících (WFD Manual, 1994).*“

Mohli bychom také říct, že znakový jazyk je prvním jazykem neslyšících osob, který se mohou spontánně naučit a dále používat. Mateřský jazyk je pak jazykem země, ve které se narodili, kde žijí a který se musí naučit, aby se mohli zařadit do společnosti (Jabůrek, 1998).

Podle zákona č. 155/1998 Sb., o znakové řeči, § 4: „*Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu.*“

Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické.“

Znakový jazyk je komunikačním systémem s vlastním slovníkem a vlastní gramatikou. Často bývá pro označení používáno termínu znaková řeč; jedná se o nesprávný termín, protože znakový jazyk není závislý na jazyku mluveném, není z něj odvozen a má svá vlastní specifika, kterými se od mluveného jazyka liší. Znakový jazyk nemá psanou podobu, stále se vyvíjí a je ovlivněn cizími jazyky a dialektem. Jeho výzkumu je v současné době věnována velká pozornost (Macurová, 2001).

V rodinách se sluchově postiženým členem se znakový jazyk užívá stejně přirozeně jako jazyk mateřský. Právo na vzdělání ve znakovém jazyce pro osoby, které se tímto způsobem komunikace vzdělávat potřebují, je zakotveno v novém školském zákoně a umožňuje užívání znakového jazyka stejně jako mateřského jazyka, jako hlavního komunikačního způsobu (Šedivá, 2006).

2.3.2 Mluvený jazyk

Mluvený jazyk je základním prostředkem komunikace mezi slyšícími osobami. V současné době je možné, díky logopedickým metodám, vytvořit orální řeč i u dětí se sluchovým postižením, a to bez ohledu na velikost postižení. Cílem je, aby dítě bylo schopno nejen srozumitelného řečového projevu, ale aby také chápalo obsah mluvené řeči díky odezírání a aby bylo schopno korigovat svou mluvenou řeč pomocí zbytků sluchu (Skákalová, 2011).

2.3.3 Odezírání

Jedná se o metodu vnímání a porozumění obsahu mluvené řeči pomocí zraku. Odezírající sluchově postižený sleduje pohyby úst, mimiku, gesta a další neverbální projevy mluvčí osoby a snaží se uhodnout obsah sdělení. Při odezírání je důležitá znalost užitého jazyka, téma hovoru, způsob jakým hovořící osoba mluví, vzájemná vzdálenost, vhodné osvětlení a pozice komunikujících osob (Strnadová, 2008b).

Schopnost odezírání se rozvíjí praktickým nácvikem. Neexistuje závislost schopnosti odezírat na velikosti ztráty sluchu. Na správnost odezírání mají vliv podmínky prostředí, psy-

chický stav odezírající osoby a hlavně vnitřní podmínky, ke kterým patří dosažená úroveň vývoje řeči, rozsah slovní zásoby, přesnost myšlení a zkušenosti (Skákalová, 2011).

Odezírání jako takové není ideálním prostředkem pro dorozumívání slyšících a neslyšících osob. Je to velmi náročná duševní činnost, velmi vyčerpávající a ne pokaždé se při ní podaří uhodnout, co chce mluvící osoba sdělit. Každý člověk odezírá jinak, každý má k rozvoji této schopnosti jiné vrozené předpoklady. U ohluchlých lidí je výhodou předchozí sluchová zkušenost, protože ovládají mluvený jazyk, který mohli slyšet i vidět současně (Strnadová, 2008b).

2.3.4 Znakovaná čeština

Znakovaná čeština je uměle vytvořený jazykový systém, který byl vytvořen pro snadnější dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími osobami. Podle zákona č. 155/1998 Sb., o znakové řeči, § 5: *„Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány odpovídající znaky českého znakového jazyka.“*

Jediným přínosem znakované češtiny je to, že mluvený projev je doplněn znaky, které usnadňují sluchově postiženým odezírání, které je nedokonalým způsobem komunikace (Czumalová, 2007).

2.3.5 Prstová abeceda

Zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči, § 6 říká, že: *„Prstová abeceda využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné ruky nebo prstů a dlaní obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy.“*

Každý stát má vlastní prstovou abecedu, protože tato je závislá na psané podobě mluveného jazyka. V České republice se užívají dva typy prstových abeced, a to jednoruční abeceda, která je jednodušší a pohodlnější pro používání (ovládá ji ale málo sluchově postižených) a dvouruční abeceda, která je používána při komunikaci se slyšícími osobami (její tvary, napodobující tvary tiskacích písmen, jsou pro slyšící osoby snadněji zvládnutelné). Prstová abeceda se používá hlavně k hláskování cizích slov, odborných termínů či jmen (Vysuček, 2008).

2.3.6 Vizualizace mluvené češtiny

Jedná se o zřetelnou artikulaci jednotlivých českých slov ústy tak, aby byl jejich obsah pro sluchově postižené snadněji pochopitelný. Toto lze využívat jen u neslyšících, kteří ovládnou český jazyk a odezírání běžně využívají. Osoba, která vizualizuje mluvenou češtinu, bývá označována jako vizualizátor mluvené češtiny (Skákalová, 2011).

2.3.7 Písemný záznam mluvené řeči

Jedná se o převod mluvené řeči do písemné podoby v reálném čase. Simultánní přepis mluvené řeči se používá na konferencích nebo přednáškách, kdy přepisovatel zapisuje mluvenou řeč na klávesnici počítače a text je následně zobrazován na obrazovce nebo promítán na plátno. Výhodou tohoto druhu komunikace je možnost zprostředkování mluvené řeči osobám, které nemohou využívat tlumočnicka znakového jazyka či tlumočení do znakované češtiny a také většímu množství sluchově postižených osob i na dálku přes internet či satelit (Skákalová, 2011).

2.4 Specifika komunikace sluchově postižených

Komunikace osob se sluchovým postižením má svá specifika a závisí na tom, zda se jedná o člověka nedoslýchavého, neslyšícího, ohluchlého nebo o uživatele kochleárního implantátu.

- nedoslýchaví: preferovaný způsob komunikace závisí na velikosti sluchové ztráty, na období, kdy ke ztrátě sluchu došlo a na vzdělávacím programu, který nedoslýchavé dítě absolvovalo. Nedoslýchaví kompenzují ztrátu sluchu používáním elektronických sluchadel, která jim umožňují využívat zbývající zbytky sluchu. Většina nedoslýchavých se dobře orientuje v prostředí mezi slyšícími lidmi a ke komunikaci většinou využívá mluvený jazyk. Nedoslýchaví nemají příliš rádi dlouhé rozhovory, neboť při komunikaci využívají spolu s řečí i odezírání, které je velmi vyčerpávající.
- neslyšící: v komunikaci jednoznačně využívají vizuálně – motorické komunikační prostředky. Jednoznačně preferují znakový jazyk, který je pro ně přirozenější než český jazyk; v něm mají obtíže jak s písemným projevem, tak se čtením a porozu-

měním textu. Méně vhodná je proto pro neslyšící komunikace písemnou formou nebo za pomoci odezírání. Pro komunikaci mezi slyšící a neslyšící osobou je nejvhodnější využít tlumočnické služby.

- ohluchlí: osoby, které ztratily sluch až po vytvoření mluvené řeči, preferují při komunikaci nejčastěji mluvený jazyk; při ztrátě sluchu ve vyšším věku znakový jazyk neovládají. Mluvená řeč ohluchlých je většinou dostatečná, její kvalita je ale mnohdy snížena, protože ohluchlí nemají možnost zpětné sluchové vazby. K zachycení obsahu mluvené řeči využívají pouze odezírání, a proto dávají raději přednost písemné formě komunikace (využívání písemného záznamu mluvené řeči).
- uživatelé kochleárního implantátu: jejich skupina je velmi různorodá, proto je potřeba ke komunikaci s každým z uživatelů kochleárního implantátu přistupovat individuálně. Někteří s implantátem rozumí mluvené řeči i bez odezírání, někteří telefonují či poslouchají hudbu. Jsou ale i osoby s implantátem, u kterých je malá slovní zásoba a rozvoj řeči je pomalý či téměř žádný. Tito lidé využívají při komunikaci nejen odezírání, ale i znakový jazyk (Skákalová, 2011).

2.5 Kompenzační pomůcky pro sluchově postižené

Sluchovou poruchu je možné vyrovnávat použitím speciálních technických pomůcek, jakými jsou sluchadla a kochleární implantát. Je však důležité stanovit diagnózu sluchové vady co nejdříve a nasadit kvalitní sluchadlo na základě individuální potřeby sluchově postiženého. U dětí je nutné takto řešit deficit sluchových vjemů co nejrychleji, aby byl sluchový nerv stimulován a nedošlo k zániku sluchového centra v mozku (Skákalová, 2011).

2.5.1 Sluchadla

Sluchadlo je miniaturní elektronický zesilovač zvuku, který zvuk nejen zesiluje ale i moduluje, a umožňuje tím sluchově postižené osobě využívat zachované zbytky sluchu. Každé sluchadlo musí být nastaveno pro konkrétního uživatele tak, aby mu umožnilo co nejlepší slyšení a rozumění mluvené řeči (Houdková, 2005).

Sluchadla podle konstrukčního provedení rozlišujeme:

- kapesní sluchadla: jsou lehce ovladatelná, proto jsou vhodná u malých dětí a starších lidí. Jejich výhodou je nízká provozní cena (používají se v nich tužkové bate-

rie), nevýhodou velké rozměry, viditelná šňůrka spojující krabičku s ušní vložkou a zesilování všech okolních zvuků (například tření oděvu o sluchadlo).

- závěsná sluchadla: všechny části sluchadla (mikrofon, elektronika, sluchátko, napájecí zdroj) jsou zabudovány do pouzdra ve tvaru rohlíčku. Sluchadla bývají zavěšena za ušním boltcem a zvuk se přivádí do zvukovodu pružnou hadičkou.
- nitroušní sluchadla: všechny části sluchadla jsou zabudovány do individuálního odlitku, který je celý umístěn přímo do zvukovodu.
- brýlová sluchadla: dříve byla velmi oblíbená, protože celé sluchadlo bylo uloženo do nožiček brýlí. Dnes jsou ale využívána minimálně. Používají se pouze brýlová sluchadla pro kostní vedení, ve kterých je v nožičce brýlí zabudován kostní vibrátor (Hrubý, 1998).

Všechna výše uvedená sluchadla můžeme také rozdělit podle zpracování signálu na analogová (levnější a jednodušší modely) a digitální (dražší a lépe programovatelné), ve kterých je zvuk nejdříve převeden do digitální formy a po zpracování převeden na analogový signál (Skákalová, 2011).

2.5.2 Kochleární implantát

„Kochleární implantát je elektronická smyslová náhrada voperovaná do vnitřního ucha (hlemýžďe), která na rozdíl od sluchadel nezesiluje zvuk, ale umožňuje sluchově postiženému, aby se naučil vnímat zvuk“ (Šedivá, 2006, s. 9).

Na rozdíl od sluchadel, která zesilují zvukový vjem, kochleární implantát zprostředkovává sluchové vjemy neslyšící osobě přímou elektrickou stimulací sluchového nervu, a to díky svazku elektrod, který je umístěn uvnitř vnitřního ucha (v hlemýždi), v oblasti scala tympani. Umožňuje tak svým způsobem obejít nefunkční vláskové buňky v hlemýždi. Přesto se slyšení s implantátem nemůže vyrovnat kvalitě slyšení zdravého (Murphy a Dodd, 2006).

Aplikace kochleárního implantátu dosud vyvolává spoustu emocí. Zastánci jsou přesvědčeni, že by měl být voperován každému, komu by mohl pomoci a u koho je záruka, že bude vhodně rehabilitovat. Odpůrci zase zdůrazňují porušení integrity člověka a hlavně to, že dlouhodobé následky užívání kochleárního implantátu nejsou známy (Šedivá, 2006).

2.5.3 Další pomůcky usnadňující život sluchově postižených

- pomůcky pro telefonování a komunikaci: patří mezi ně telefon se zesílením, psací telefon, fax a v poslední době rozšířený mobilní telefon (psaní textových zpráv) a osobní počítač.
- indukční smyčka: pomůcka pro osoby používající sluchadla nebo kochleární implantáty. Indukční smyčka mění elektrický signál (z televize, rádia, magnetofonu) na elektromagnetické pole, které pak zprostředkuje zesílený zvuk. Poslech přes indukční smyčku je kvalitnější, nezakršený okolními zvuky a osoba se sluchadlem se může volně pohybovat v prostoru indukční smyčky.
- zařízení pro zlepšení poslechu: patří sem bezdrátová sluchadla pro poslech televize a rádiového přijímače. Tato zařízení fungují na principu vysílač-přijímač, kdy vysílač přijímá signál (například z televizoru) a vysílá ho do přijímače, který má u sebe sluchově postižená osoba (vlastní sluchadlo nebo náhlavní sluchátka). Toto zařízení je možné využít i ve školách pro žáky s vadami sluchu (Hrubý, 1998).
- vibrační budíky a hodinky: v současné době existují v mnoha provedeních. K vibračním budíkům je možné připojit i vibrační polštářek.
- signalizační zařízení: pracuje na systému vysílač-přijímač, kdy vysílač zachytí signál (například zvonění domovního zvonku), vyšle jej do přijímače a ten ho převádí buď na světelný nebo vibrační signál. Signalizačních zařízení existuje celá spousta (Skákalová, 2011).

3 KOMUNIKACE PŘI JEDNÁNÍ NA ÚŘADU

Sluchově postižení se musí naučit žít v běžném světě obchodů, dopravních prostředků a úřadů. Všechny osoby se sluchovým postižením na základě zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, § 1, odst. 2: „...*mají právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být v maximální možné míře respektována tak, aby měly možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv.*“

Komunikace s osobami se sluchovým postižením má svá specifika, která je nutno brát v potaz při jakémkoliv jednání s nimi. Na první pohled nemusí být zřejmé, že k jednání na úřadě přichází osoba se sluchovým postižením.

Při komunikaci s neslyšící osobou je potřeba si uvědomit, že gramatika znakového jazyka je odlišná od češtiny. Znakový jazyk například nerozlišuje tykání či vykání a tvary sloves nevyjadřují mužský či ženský rod. Způsob vyjadřování neslyšících osob je natolik odlišný od mluveného jazyka, že může docházet k nepochopení či k opačnému pochopení sdělení ze strany slyšícího zaměstnance úřadu, protože tento má tendence chápat sdělení neslyšícího podle gramatických pravidel svého mateřského jazyka (Strnadová, 2008a).

Menší porozumění okolnímu světu a s tím spojená nejistota mohou u neslyšících osob vést k nepřiměřeným reakcím v emocionální oblasti, k afektivnímu chování.

3.1 Zásady komunikace při jednání se sluchově postiženými

Při komunikaci se sluchově postiženým člověkem je nezbytné respektovat jednotlivá specifika dle sluchového postižení a také respektovat lidskou důstojnost každého z nich. Neměli bychom projevovat netrpělivost, komunikaci bychom neměli omezovat, ale spíše se snažit najít vhodný oboustranně akceptovatelný způsob komunikace.

Nejdříve je nutné vytvořit vhodné podmínky pro komunikaci, klidné prostředí, bez ruchu a bez přítomnosti většího množství osob. Důležité je i připravit se na skutečnost, že rozhovor se sluchově postiženou osobou bude pravděpodobně trvat déle než s osobou slyšící. Pokud bude rozhovor probíhat za přítomnosti tlumočnicka do znakového jazyka či znakované češtiny, jeho doba se zkrátí a sdělení budou přesnější a jasnější jak pro neslyšící tak i pro sly-

šící osobu. Veškerá potřebná doporučení, týkající se komunikace s osobami se sluchovým postižením, jsou shrnuta v „Desateru pro komunikaci s osobami s postižením sluchu“ od Mgr. Věry Strnadové a v „Desateru pro komunikaci s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočnicka“ od Mgr. Nadi Dingové. Obě tato desatera jsou zahrnuta do příloh diplomové práce.

3.2 Vlivy působící na způsob komunikace

Neslyšící se komunikaci se slyšícími raději vyhýbají, neboť jejich řeč je pro slyšící obtížně srozumitelná a vnímají také, že se slyšící lidé komunikace s nimi obávají a neberou je jako rovnocenné partnery. To vše staví obrovskou komunikační bariéru mezi slyšící a neslyšící osoby. Velký vliv na komunikaci neslyšících osob mají i speciální vzdělávací programy, kterými neslyšící při svém vzdělávání prošli. Existují čtyři hlavní vzdělávací programy, a to orální vzdělávací programy, vzdělávací programy se simultánní komunikací, vzdělávací programy s bilingvální komunikací a vzdělávací programy s totální komunikací (Květoňová, 2007).

3.2.1 Speciální vzdělávací programy

- orální vzdělávací programy: jejich cílem je osvojení si mluvené řeči. Tyto programy jsou založeny na systematické výstavbě jazyka nebo na hovorových metodách osvojování jazyka s podporou vizuálně-motorických komunikačních systémů (vlastního znakového jazyka neslyšících, znakového jazyka, prstové abecedy).
- vzdělávací programy se simultánní komunikací: simultánní komunikace je založena na předávání informací prostřednictvím mluveného národního jazyka současně s podporou vizuálně-motorických komunikačních systémů a při využití gest, mimiky, pantomimy. Základním požadavkem je vizualizace národního jazyka a oboustranná potřeba neslyšících a slyšících se dorozumět (Květoňová, 2007).
- vzdělávací programy s bilingvální komunikací: bilingvální komunikace využívá jako vzdělávacího prostředku dvou jazyků, a to vlastního znakového jazyka neslyšících a mluveného, orálního jazyka; přitom se preferuje psaná podoba národního jazyka. Dítě se nejdříve učí znakový jazyk neslyšících, který je pro něj přirozeným komunikačním systémem, později pak jazyk okolí v psané a čtené formě. Až jako

poslední, v okamžiku kdy dítě rozumí mateřskému jazyku ve čtené formě, přichází na řadu výuka mluveného jazyka. Oba jazyky, jak znakový jazyk, tak i mluvený jazyk, se používají odděleně, bez přímého překladu mezi nimi (Jabůrek, 1998).

- vzdělávací programy s totální komunikací: označení totální komunikace v sobě zahrnuje veškeré komunikační formy, které je možné použít k dosažení oboustranného účinného předání informací. Systém totální komunikace umožňuje neslyšícímu dítěti optimální a neomezený rozvoj s ohledem na jeho individualitu tak, aby byla respektována jeho omezení i přednosti a aby dítě nebylo ve svém rozvoji vedeno pouze jedním směrem. Znamená to tedy, že při totální komunikaci se využívá všech známých a dostupných komunikačních metod a prostředků, kdy manuální i orální komunikační prostředky jsou rovnocenné. Aby byl systém totální komunikace nejúčinnější, je potřeba jej začít uskutečňovat od nejranějšího věku dítěte (Freeman, Carbin a Boese, 1992).

Mluvíme-li tedy o totální komunikaci, máme na mysli spojení manuálních a manuálně-orálních prostředků, jakými jsou gesta, mimika, znakový i znakovaný jazyk, mluvená řeč, čtení, psaní, odezírání tak, aby bylo dosaženo porozumění během celé doby komunikace. Tohle všechno se sluchově postižené děti učí od malička, nejdříve ve návštěvách středisek rané péče a speciálních pedagogických center, později ve speciálních mateřských školách, základních školách, středních školách a vysokých školách pro sluchově postižené. Bohužel nabídka studijních oborů je omezená. Pokud jde o studium na vysoké škole, mají sluchově postižení možnost studovat pouze v oboru Čeština v komunikaci neslyšících na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze a v oboru Výchovná dramatika neslyšících na Janáčkově akademii múzických umění v Brně (Souralová, 2007).

3.2.2 Osobnost sluchově postiženého

Mezi sluchově postiženými stejně jako mezi slyšícími lidmi jsou velké individuální rozdíly. Obecně lze říci, že těžce sluchově postižení lidé jsou více závislí na okolí, na které jsou zvyklí, jsou více důvěřiví, méně samostatní při vyřizování svých záležitostí, více se uzavírají do sociální izolace než slyšící lidé. To častěji vede k psychickým problémům (neurózy, pocity méněcennosti, poruchy emocí, větší vztahovačnost). Vše je zapříčiněno problémy při komunikaci s okolím, nedostatečnou slovní zásobou, menším množstvím informací o světě a s tím spojenou sociální zaostalostí. S postižením sluchu také souvisejí určité odliš-

nosti ve vývoji myšlení, dochází ke zpomalení abstraktního způsobu myšlení, k ulpívání na detailech a také k nedostatkům v mimovolním učení (Květoňová, 2007).

3.3 Průběh komunikace

Na způsob komunikace mezi neslyšícími a slyšícími lidmi působí také prostředí, ve kterém komunikace probíhá. Nejvhodnější je klidné, nerušené místo, bez zdrojů rušivých zvuků a s dostatečným osvětlením. Komunikující osoba by neměla sedět zády k oknu, ale alespoň bokem, aby jí do obličeje dopadal dostatek světla. Měla by sedět obličejem proti neslyšícímu, aby byl zajištěn oční kontakt a aby neslyšící mohl odezírat. Komunikující osoby by měly proti sobě stát nebo sedět tak, aby měly obličeje ve stejné výši, nebude pak docházet ke zkreslení při odezírání. Také vzdálenost mezi komunikujícími by měla být přiměřená, ani příliš blízko a ani příliš daleko od sebe. Vše ovlivňuje možnost správného odezírání.

Před začátkem komunikace je potřeba neslyšícího upozornit na to, že mu chceme něco sdělit, nejčastěji se to děje dotykem na paži. Není vhodné na neslyšícího zvyšovat hlas nebo na sebe upozorňovat jinými zvuky, například zakašláním. Po navázání očního kontaktu nejdříve upřesníme, co budeme s neslyšícím probírat za téma.

Při rozhovoru je vhodné používat běžný přirozený jazyk, užívat jednoduché věty, mluvit stručně a jasně, neužívat ironii, mluvit trochu pomaleji než normálně. Zvýšený hlas a slabikování komunikaci s neslyšícím neusnadní. Pro správné odezírání neslyšící potřebuje, abychom správně artikulovali a nemluvili dlouho. Důležité věci je vždy vhodné zopakovat nebo napsat. Během komunikace je potřebná zpětná vazba – sledovat výraz tváře odezírajícího, ptát se kontrolně o čem se mluvilo, pokud odezírající nerozuměl, zopakovat obsah sdělované informace znovu jinými slovy. Pozor na kývání hlavou u odezírajícího, ne vždy to znamená souhlas.

Při komunikaci s neslyšícím je potřeba odstranit všechny překážky v komunikaci, kterými mohou být plná ústa (jídlo, žvýkačka), protisvětlo (mluvící sedí zády k oknu a odezírající k němu obličejem), nesprávná výslovnost (vada řeči u mluvícího), ruce před ústy, vousy či knír zakrývající ústa. Překážkou může být i více účastníků rozhovoru. Důležité je uvědomit si i to, že pokud je v místnosti s námi ještě další osoba, neříkat to, co bychom neřekli, kdyby nás odezírající slyšel, předejdeme tím u neslyšícího vyvolání pocitu nejistoty a nedůvěry.

Dostaví-li se neslyšící na jednání s tlumočnickem, je potřeba mít na paměti, že tlumočnick je jen zprostředkovatelem našich sdělení, nemění význam ani obsah sdělení, je vázán etickým kodexem a mlčenlivostí. Při komunikaci udržujeme neustále oční kontakt s neslyšícím, hovoříme k němu, a ne k tlumočnickovi, po dobu hovoru tlumočnick stojí či sedí vedle mluvící osoby. Při rozhovoru za přítomnosti tlumočnicka je nutné opět vyvarovat se ironie, na konci hovoru se zeptat zda je potřeba ještě něco upřesnit či vysvětlit a je-li to potřeba, předat písemný záznam neslyšícímu.

3.4 Veřejné instituce (úřady)

Podle Zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, §1, odst. 2: „*Neslyšící a hluchoslepé osoby mají právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být v maximální možné míře respektována tak, aby měly možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv.*“ a dle §8, odst.1: „*Neslyšící a hluchoslepé osoby mají při návštěvě lékaře, vyřizování úředních záležitostí a při zajišťování dalších nezbytných potřeb právo na tlumočnické služby zajišťující tlumočení v jimi zvoleném komunikačním systému uvedeném v tomto zákoně.*“

Velká část neslyšících osob se kontaktu se slyšícími lidmi vyhýbá. Je to dáno tím, že komunikace neslyšících osob se většinou od komunikace slyšících liší. Slyšící lidé řeči neslyšících nerozumějí, mají obavy s nimi jednat. Neslyšící zase vnímají odstup, který si od nich slyšící lidé udržují a mnohdy jsou i netrpěliví, když musejí slyšícímu několikrát svá sdělení opakovat. Základním problémem je nedostatečná znalost specifik a způsobů komunikace, které je potřeba používat při jednáních mezi oběma stranami. I když se neslyšící straní komunikace se slyšícími, jsou v životě okamžiky, kdy musejí tuto nechuť překonat a musejí jít na úřady vyřizovat potřebné záležitosti. Většina z nich si s sebou bere na jednání tlumočnicka do znakové řeči, jsou však i takoví neslyšící, kteří jsou průbojní a samostatní, tito se snaží vyřizovat své záležitosti na úřadech sami. Nejčastěji navštěvují úřady práce, správy sociálního zabezpečení nebo obecní, městské úřady či magistráty. Do své diplomové práce jsem jako příklad veřejné instituce vybrala Úřad práce ve Zlíně, Okresní správu sociálního zabezpečení ve Zlíně a Magistrát města Zlína.

3.4.1 Úřad práce ve Zlíně

Úřad práce České republiky je státní institucí, která plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a od ledna roku 2012 také v sociální oblasti. Úřad práce má své krajské pobočky, jejichž součástí jsou kontaktní pracoviště, a pobočku pro hlavní město Prahu.

Stěžejním úkolem všech úřadů práce je evidence nezaměstnaných, přiznávání a vyplácení podpor v nezaměstnanosti, poradenství a zprostředkovávání práce. Osoby neslyšící díky svému handicapu mají možnosti zaměstnání oproti slyšícím osobám značně omezené.

Posuzování práce, kterou sluchově postižený může či nemůže vykonávat se značně liší. Základními kritérii dosud bylo to, že sluchově postižený nesmí vykonávat práci, která by mu mohla způsobit další poškození sluchu nebo práci, jejíž součástí je zvuková signalizace. V současné době, kdy se mění pracovní podmínky (menší soukromé dílny, ochranné pomůcky), si může sluchově postižený sám rozhodnout, zda si požádá o změněnou pracovní schopnost či nikoliv. Přesto určitá pracovní zařazení zůstávají pro sluchově postižené vyloučena, například sestra na operačním sále či sekretářka na exponovaném místě (Šedivá, 2006).

Od roku 2000 bylo realizováno v České republice několik samostatných projektů, zaměřených na podporu a zlepšení pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením, například projekt FRPSP (Federace rodičů a přátel sluchově postižených) nebo projekt Svazu neslyšících a nedoslýchavých v České republice. Snahou o zlepšení pozice neslyšících osob na trhu práce se od roku 2005 zabývá APPN, o.s. (Agentura profesního poradenství pro neslyšící). Součástí jejího projektu je doplnění dovedností sluchově postižených osob, rozšíření jejich kvalifikace zejména v oblasti telekomunikačních technologií, v práci s internetem. APPN poskytuje neslyšícím bezplatné právní poradenství, tlumočnické služby ve věcech práce a vzdělávací kurzy. Snaží se také o zvýšení informovanosti firem o přednostech i omezeních při zaměstnávání osob se sluchovým postižením (Houdková, 2005).

Od začátku roku 2012, kdy Česká republika prošla sociální reformou, je dalším neméně důležitým úkolem úřadů práce zajišťování sociální péče (sociální pomoci), která tvoří důležitou součást sociálního zabezpečení a slouží k překonání tíživých sociálních situací. Sociální pomoc poskytuje dávky a služby rodinám s dětmi, starým lidem, těžce zdravotně postiženým lidem, občanům, kteří potřebují zvláštní pomoc a občanům společensky nepři-

způsobivým, a to formou věcných či peněžitých dávek nebo formou služeb sociální péče (poradny, pečovatelská služba, ústavní péče). Jednou ze skupin jsou osoby těžce zdravotně postižené.

Vyhláška MPSV č. 284/1995 Sb., kterou se provádí zákon o důchodovém pojištění, stanovuje, kdo je dlouhodobě těžce zdravotně postiženou osobou, které jsou přiznány mimořádné výhody II. stupně a náleží jí průkaz ZTP (sluchově postiženým dětem po dobu povinné školní docházky náleží mimořádné výhody III. stupně, tedy průkaz ZTP/P). Tato vyhláška také stanovuje, kdo je částečně, převážně i úplně bezmocnou osobou, která potřebuje dlouhodobě pomoc jiné osoby při některých životních úkonech a u které vzniká nárok na přiznání příspěvku při péči o osobu blízkou (stěžejní dávka pro rodiče dětí se sluchovým postižením). Děti i dospělí se sluchovým postižením mají nárok na jednorázové příspěvky na opatření zvláštních pomůcek, pokud danou pomůcku nehradí či nepropůjčuje příslušná zdravotní pojišťovna. V příloze č. 4 vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, jsou uvedeny konkrétní rehabilitační a kompenzační pomůcky pro sluchově postižené a je stanovena nejvyšší částka příspěvku na jednotlivé pomůcky (Houdková, 2005).

3.4.2 Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně

Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) je státní institucí, jejíž činnost zajišťují územní organizační jednotky, takzvané okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ). Tyto se podílejí ve vymezených oblastech na realizaci sociálního pojištění v okruhu své působnosti a zajišťují informační servis pro občany.

Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně zajišťuje evidenci nových i stávajících žádostí o přiznání invalidních důchodů pro osoby se zdravotním postižením, starobních a vdovských důchodů, kontroluje vyplácení dávek důchodového pojištění, eviduje a kontroluje úhrady sociálního pojištění osob zaměstnaných i samostatně výdělečně činných a eviduje, kontroluje a zajišťuje vyplácení nemocenských dávek. Jedním z oddělení Okresní správy sociálního zabezpečení ve Zlíně je Lékařská posudková služba, jejíž posudkoví lékaři na základě vyhlášky č. 284/1995 Sb., kterou se provádí zákon o důchodovém pojištění, stanovují míru poklesu schopnosti soustavně výdělečně činnosti a na základě vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, stanovují, zda je posuzovaný člověk oso-

bou těžce zdravotně postiženou s nárokem na přiznání průkazu občana těžce zdravotně postiženého.

V příloze č. 2 výše uvedené vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb. jsou taxativně vyjmenovány diagnózy opravňující k poskytnutí mimořádných výhod I. - III. stupně (průkazy TP, ZTP a ZTP/P). V těchto diagnózách je pod mimořádnými výhodami II. stupně uvedena úplná nebo praktická hluchota a u III. stupně úplná nebo praktická hluchota u dětí do skončení povinné školní docházky. Mimořádné výhody jsou pak uvedeny v příloze č. 3 stejné vyhlášky.

3.4.3 Magistrát města Zlína

Další veřejnou institucí, kterou neslyšící občané navštěvují nejvíce, je Magistrát města Zlína. Pojem magistrát je v České republice užíván v případě městského úřadu statutárního města a městských úřadů Prahy. V čele každého magistrátu stojí primátor, který se podílí na rozhodování společně se zastupitelstvem. Magistrát města Zlína vykonává na území města Zlína a některých přilehlých obcí samosprávu, to znamená, že si magistrát zajišťuje okruh svých záležitostí samostatně, relativně bez závislosti na širší společnosti, které je přitom nedílnou součástí. Z politického hlediska znamená pojem samospráva organizační princip státní správy, přičemž státní správu zajišťují úředníci a samosprávu zaměstnanci magistrátu. Z právního hlediska pak samospráva znamená, že veřejné záležitosti v dané oblasti zajišťuje někdo jiný než stát, v tomto případě zlínský magistrát.

Magistrát města Zlína na svém území vykonává také státní správu, která je odvozována od samotné podstaty a poslání státu, jde o způsob realizace státní moci. Státní správa je druhem společenského řízení, uskutečňovaného státem a je společně se samosprávou základem veřejné správy (Madar, 2002).

V souvislosti s obcemi se také mluví o jejich působnosti, a to o samostatné nebo přenesené působnosti. Působností obce se rozumí právně vymezený okruh společenských vztahů, obsah a rozsah činnosti, ve kterých obec realizuje svou pravomoc. Samostatnou působností je myšleno to, že si magistrát spravuje své záležitosti samostatně, je však přitom vázán zákony a obecně závaznými právními předpisy. Přenesená působnost je výkonem státní správy, kterou stát nerealizuje přímo svými orgány, ale nepřímou, prostřednictvím obcí a jejich orgánů. Značí to, že obec vykonává státní správu, a přitom se řídí zákony a ostatními obecně

závaznými právními předpisy a také usneseními vlády a směrnicemi ústředních orgánů státní správy. Důvodem je to, aby si občané mohli základní záležitosti z oblasti státní správy vyřizovat přímo v místě bydliště (Madar, 2002).

Město Zlín je samostatně spravováno Zastupitelstvem města Zlína, jehož členové jsou občany Zlína a byli zvoleni v komunálních volbách jako zástupci volebních stran. V oblasti samostatné působnosti je výkonným orgánem Rada města Zlína, která je volena zastupitelstvem a tomuto se také ze své činnosti zodpovídá.

Na Magistrátu města Zlína si mohou obyvatelé Zlína vyřizovat záležitosti týkající se běžného života, jakými jsou například vyřizování občanských průkazů, cestovních dokladů, řidičských oprávnění, zápisy do matrik města, platba komunálního odpadu a spousta dalších. Vyřizování těchto záležitostí není jednoduché pro slyšícího občana, natož pro člověka se sluchovým postižením. Proto je velmi důležité, aby zaměstnanci magistrátu, kteří mohou přijít s neslyšícími lidmi do kontaktu, byli nejen ochotní a ohleduplní, ale aby měli také dostatečné profesní znalosti a znalosti o způsobech komunikace s neslyšícími osobami.

Lidé, kteří nevnímají své sluchové postižení jako handicap, ale berou je jako kulturní rozdílnost, jsou většinou schopni se ve svém životě plně realizovat, jsou rozhodní a samostatní. Je potřeba, aby spíše většinová společnost změnila svůj přístup k neslyšícím a nedoslýchavým osobám, aby je brala jako rovnocenné partnery (Procházková a Vysuček, 2007).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V současné společnosti žijí mezi zdravými lidmi i lidé s nějakým druhem postižení. Jedněmi z nich jsou lidé se sluchovým postižením, část z nich pak tvoří lidé neslyšící. Ztráta sluchu je jedním z nejzávažnějších problémů, díky kterému vzniká bariéra mezi slyšícím a neslyšícím člověkem. Bez sluchu nemůže dojít k rozvoji řeči a bez sluchové kontroly je mluvená řeč deformována. Díky tomuto handicapu na straně neslyšících a díky neznalosti vhodných způsobů komunikace na straně slyšících lidí dochází k tomu, že neslyšící se mnohdy cítí ze společnosti vydělováni a komunikaci se slyšícími lidmi se vyhýbají.

Myslím si, že mezi lidmi bez zdravotního omezení je povědomí o tom, jak komunikovat s lidmi neslyšícími velmi omezené. Rozhodla jsem se proto zaměřit na ověření toho, zda si neslyšící chodí na úřady vyřizovat své záležitosti sami a jaké jsou jejich osobní zkušenosti získané při jednáních se slyšícími zaměstnanci. Současně jsem chtěla ověřit, jaké jsou znalosti zaměstnanců úřadů o tom, jak komunikovat s neslyšícími lidmi, zda jsou ochotní a vstřícní při jednání s neslyšícím klientem stejně jako při jednání s klienty bez omezení.

4.1 Téma

Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi.

4.2 Výzkumný problém

Hlavním výzkumným problémem je zjistit názory a zkušenosti neslyšících klientů a slyšících zaměstnanců vybraných úřadů na oboustrannou komunikaci při jednáních na úřadech.

4.3 Cíl výzkumu

Hlavním cílem tohoto výzkumu bylo zmapovat, jak probíhá komunikace mezi neslyšícími lidmi a slyšícími zaměstnanci veřejných institucí (úřadů). Které aspekty ovlivňují efektivitu komunikace při těchto jednáních, jakých způsobů komunikace obě strany využívají a jaké problémy se přitom objevují. Na základě zjištěných výsledků výzkumu pak navrhnout možnosti, které by vedly ke zlepšení komunikace mezi slyšícími zaměstnanci úřadů a jejich neslyšícími klienty, a usnadnit tak oběma stranám vzájemné kontakty.

Cílem kvantitativní části výzkumu bylo získání informací o tom, jaké jsou znalosti slyšících zaměstnanců vybraných úřadů o způsobech komunikace s neslyšícími, jakých forem

komunikace při jednáních s neslyšícími využívají a jak by zaměstnanci těchto úřadů reagovali na možnost dalších školení či seminářů v problematice komunikace s neslyšícími osobami.

Cílem kvalitativní části výzkumu bylo získání informací o tom, jaké jsou schopnosti komunikace neslyšících osob, jak vnímají přístup slyšících k sobě samým a jaké mají zkušenosti při jednáních se zaměstnanci veřejných institucí (úřadů).

V kvantitativní části výzkumu byly předem stanoveny pracovní hypotézy.

4.4 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

Jak ovlivňuje úplná ztráta sluchu komunikaci mezi osobami neslyšícími a osobami slyšícími (zaměstnanci) při jednáních na veřejných institucích, jakými jsou úřad práce, správa sociálního zabezpečení a magistrát.

Výzkumné otázky týkající se dotazníkového šetření:

1. Jakým způsobem ovlivňuje věk zaměstnanců úřadů vnímání bariér v komunikaci s neslyšícími klienty?
2. Jaké jsou znalosti slyšících zaměstnanců úřadů o pravidlech správné komunikace s neslyšícími klienty a zda jsou tyto znalosti ovlivněny délkou praxe?
3. Jakým způsobem by reagovali slyšící zaměstnanci úřadů na nabízenou možnost školení týkajícího se komunikace s neslyšícími klienty?

Výzkumné otázky týkající se rozhovorů:

1. Co si myslí neslyšící lidé o znalostech slyšících osob týkajících se vzájemné komunikace?
2. Jak vnímají neslyšící osoby komunikaci mezi nimi a slyšícími zaměstnanci vybraných veřejných institucí (úřadů) při jednáních?

4.5 Metody a techniky výzkumu

Aby bylo možné dát prostor k vyjádření jak neslyšícím klientům, tak slyšícím zaměstnancům vybraných úřadů, zvolila jsem smíšený druh výzkumu.

Ke zjišťování znalostí a zkušeností slyšících zaměstnanců se způsoby komunikace s neslyšícími osobami jsem zvolila metodu kvantitativní – dotazníkového šetření. Chtěla jsem tím zajistit, aby oslovení pracovníci měli zajištěnu anonymitu odpovědí, aby tak mohli projevit své názory a zkušenosti. Do výzkumného vzorku byli zařazeni zaměstnanci tří vybraných institucí na území města Zlína (úřadu práce, okresní správy sociálního zabezpečení a magistrátu), z těch odborů či oddělení, na kterých je největší pravděpodobnost kontaktu s neslyšícími osobami. Výsledky výzkumu mohou být těmito institucemi považovány za informativní, sloužící k dalšímu výzkumu, do něhož by byli zahrnuti všichni zaměstnanci příslušné instituce.

Ke zjišťování pocitů, znalostí a zkušeností neslyšících, jak komunikovat při jednáních na úřadech, jsem zvolila metodu kvalitativní – strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Rozhovory s respondenty byly vedeny osobně, za přítomnosti tlumočnice do znakového jazyka, byly zaznamenávány na diktafon a následně přepsány do písemné podoby. Do výzkumného vzorku byly zařazeny neslyšící dospělé osoby, které se neslyšící narodily nebo přišly o sluch v raném dětství, žijící na území města Zlína nebo místně spadající pod veřejné instituce ve Zlíně a ochotné zúčastnit se rozhovoru. Výsledky výzkumu mohou být tedy platné pouze pro oblast města Zlína a místně příslušné části.

4.5.1 Dotazník jako technika sběru dat

Při kvantitativním výzkumu jsem použila dotazník vlastní konstrukce, sestavený na základě dlouhodobého pozorování a několikaletých vlastních zkušeností, získaných při práci sociální pracovníce na oddělení sociálních dávek pro seniory a zdravotně postižené zlínského magistrátu, na základě studia odborné literatury a na základě konzultací s mou vedoucí diplomové práce. Snažila jsem se o jeho upravení do takové podoby, aby byl pro respondenty jednoduchý a srozumitelný, a aby bylo možné z něj získat potřebné informace. Úvodních šest položek dotazníku je zaměřeno na zjišťování demografických údajů o zaměstnancích – jejich pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, upřesnění organizace, ve které pracují, konkrétní odbor či oddělení a doba práce na současné pracovní pozici. Další

položky dotazníku jsou zaměřeny na přímý kontakt s neslyšícími osobami, na znalosti a zkušenosti odpovídajících zaměstnanců, získané při komunikaci s neslyšícími, na názory na další vzdělávání týkající se komunikace s neslyšícími. Několik otázek je zaměřeno i na zjišťování pocitů oslovených zaměstnanců při jednáních s neslyšícími klienty.

Dotazník jsem si na zkoušku vyplnila i já sama, abych si ověřila, zda jsou pokyny k jeho vyplnění srozumitelné a zda je možné na všechny otázky odpovědět. Následně jsem si zvolila výzkumný soubor a způsob sběru dat. Uváděný dotazník je zahrnutý mezi přílohami diplomové práce.

4.5.2 Rozhovor jako technika sběru dat

Při kvalitativním výzkumu bylo použito strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami, které byly předem pečlivě formulovány a po konzultaci s vedoucí práce několikrát změněny.

Rozhovor je svým způsobem strukturovaná konverzace, kterou řídí výzkumník pomocí hlavních a navazujících otázek. Na jedné straně stojí výzkumník přicházející do neznámého prostředí kvůli svému výzkumu a na straně druhé stojí respondent, který odpovídá a tím poskytuje výzkumníkovi potřebné informace (Švaříček, Šedřová, 2007).

Strukturovaný rozhovor (interview) je metodou na rozhraní mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem. Má přesně stanoveno schéma, které výzkumníkovi neumožňuje velké změny či úpravy. Pořadí a znění otázek je fixované (Miovský, 2006).

Základním účelem tohoto typu rozhovoru je omezit vliv tazatele na kvalitu rozhovoru. Získaná data se snadněji analyzují, neboť jednotlivé oblasti rozhovoru se v přepisu lehce lokalizují. Tento typ rozhovoru je vhodný v případech, kdy nemáme možnost ho zopakovat a máme málo času věnovat se respondentovi (Hendl, 2008).

Použití strukturovaného rozhovoru jsem zvolila kvůli specifčnosti komunikace s neslyšícími lidmi. Snažila jsem se o upravení otázek z rozhovoru do takové podoby, která by byla pro respondenty jednoduchá a srozumitelná. Úvodní otázky byly zaměřeny na zjišťování demografických údajů o respondentech – věk, bydliště, nejvyšší dosažené vzdělání, zaměstnání, pobírání dávek od státu. Další otázky se týkaly znalostí a zkušeností respondentů získaných při kontaktu se slyšícími osobami. Několik otázek se vztahovalo i k pocitům,

kteří měli respondenti z jednání se slyšícími zaměstnanci na úřadech – jestli jim zaměstnanci věnovali dostatek času a zda věděli, jak s neslyšícími komunikovat.

4.6 Výzkumný soubor a sběr dat

Pro kvantitativní část výzkumu byl vybrán výzkumný soubor záměrný, z každého úřadu byly vybrány odbory či oddělení, u nichž jsem předpokládala největší pravděpodobnost kontaktu s neslyšícími osobami. V případě Úřadu práce ve Zlíně se jednalo o referát trhu práce (evidence nezaměstnaných, výplaty podpory v nezaměstnanosti), referát zprostředkovatelství a poradenství, a oddělení nepojistných sociálních dávek (příspěvky při péči o osobu blízkou, příspěvky na mobilitu, průkazy mimořádných výhod, příspěvky na rehabilitační a kompenzační pomůcky). U Okresní správy sociálního zabezpečení ve Zlíně byly dotazníky rozdány na oddělení lékařské posudkové služby (posuzování zdravotního postižení a omezení pracovní schopnosti), oddělení důchodového pojištění (evidence, přiznávání a vyplácení důchodů) a oddělení pojištění osob samostatně výdělečně činných (evidence, vyplácení nemocenských dávek). V případě Magistrátu města Zlína byl vybrán odbor občansko-správních agend (evidence obyvatel, vydávání občanských průkazů a cestovních dokladů, matriky, evidence motorových vozidel), odbor sociální práce a odbor cestovního ruchu, vnitřních a vnějších vztahů. Na každém z vybraných úřadů bylo rozdáno 35 dotazníků, celkem tedy bylo rozdáno 105 dotazníků.

Vzhledem k tomu, že se výzkumu nezúčastnili všichni zaměstnanci uvedených úřadů, nelze brát výsledky výzkumu za postoje, názory a zkušenosti všech pracovníků organizací.

Pro kvalitativní část výzkumu byl vybrán záměrný kvalifikovaný výběr (reprezentativní vzorek) – šest dospělých neslyšících osob (3 ženy a 3 muži), které se neslyšící narodily nebo přišly o sluch v raném dětství, žijící na území města Zlína nebo místně spadající pod veřejné instituce ve Zlíně a ochotné zúčastnit se rozhovoru. Všem respondentům bylo položeno 13 základních otázek a několik otázek doplňujících, sloužících k upřesnění sdělovaných informací.

4.7 Realizace výzkumu

Příprava výzkumu začala již v říjnu roku 2011, samotný výzkum pak probíhal v měsících únoru, březnu a dubnu 2012.

Nejdříve byli osloveni ředitelé vybraných úřadů (v případě zlínského magistrátu se jednalo o tajemnici úřadu) se žádostí o schválení provádění dotazníkového šetření. Souhlasy s provedením dotazníkového šetření jsou přiloženy v přílohách k diplomové práci. Následně byli respondenti z kvantitativní části výzkumu, zaměstnanci vybraných úřadů, osobně osloveni se žádostí o vyplnění předkládaných dotazníků. Na každé z uvedených institucí bylo rozdáno 35 dotazníků. V průběhu týdne se postupně vrátilo z úřadu práce vyplněných 29 dotazníků, z okresní správy sociálního zabezpečení 32 dotazníků a z magistrátu taktéž 32 dotazníků.

Ucelená definice kvalitativního výzkumu je uvedena u Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 17): „*Kvalitativní výzkum je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založených na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“

Vybraní potenciální respondenti z kvalitativní části výzkumu, dospělé neslyšící osoby, žijící na území města Zlína, byli osobně osloveni již v prosinci roku 2011, kdy jim bylo nastíněno téma diplomové práce i zaměření výzkumné části. Někteří z nich přislíbili účast, další si vzali čas na rozmyšlenou. Následně pak byli uvedení respondenti v únoru 2012 osloveni SMS zprávou na mobilní telefony s dotazem, zda se zúčastní rozhovoru. Svou účast přislíbili pouze dva respondenti. Bylo tedy potřeba zajistit alespoň ještě další čtyři respondenty.

Vzhledem ke skutečnosti, že došlo k omezení činnosti České unie neslyšících, oblastní organizace Zlín, a původně domluvená tlumočnice do znakového jazyka odjela dlouhodobě pracovním mimo Zlín, bylo nutné posunout termíny rozhovorů a zajistit novou tlumočnici do znakového jazyka. Byl osloven Svaz neslyšících a nedoslýchavých v České republice, zlínská organizace, se žádostí o pomoc. Díky tomu pak byla kontaktována paní Vlasta Bartošíková, tlumočnice do znakového jazyka, spolupracující s touto organizací, která přislíbila pomoc při tlumočení rozhovorů. Díky tomu se nakonec vše podařilo domluvit a počátkem března 2012 se uskutečnily rozhovory s respondenty.

Rozhovory probíhaly v klubovně, jejíž prostory má doposud pronajaty Česká unie neslyšících, na Burešově ve Zlíně. V této klubovně se každou středu odpoledne scházejí její neslyšící členové. Paní Bartošíková, která od 1. 5. 2012 přebírá veškerou agendu neslyšících, se při setkání s nimi musela některým z neslyšících představit. Následně pak představila mou osobu, seznámila přítomné s důvodem mého příchodu mezi ně a požádala je mým jménem o pomoc při rozhovorech. Po menších rozpacích se rozhodly tři ženy a tři muži podělit se mnou o svých pocitech, názorech a zkušenostech získaných při komunikaci na úřadech.

Všichni respondenti byli seznámeni se zněním Souhlasu s provedením rozhovoru. Všichni uvedli, že s rozhovorem i se záznamem na diktafon souhlasí. Následně jim byly položeny příslušné otázky z rozhovoru a jejich odpovědi, překládané tlumočnicí, byly zaznamenány na záznamové zařízení (diktafon).

4.8 Zajištění kvality výzkumu

Existuje velké množství faktorů, které mohou ovlivnit validitu výzkumu. Mezi ně patří reaktivita (přítomnost výzkumníka ve výzkumném prostředí), zkreslení ze strany výzkumníka (vkládání subjektivních teorií, předsudků a vlastností výzkumníka) a zkreslení ze strany účastníků (respondentů) výzkumu (Hendl, 2008).

V případě kvalitativní části výzkumu se objevil ještě jeden faktor ovlivňující validitu dat a tím byla osoba tlumočnice do znakového jazyka, která nevědomě do zprostředkovávání dotazů a sdělování informací vkládala své osobní vlastnosti, znalosti a zkušenosti.

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Při zpracovávání dat získaných z dotazníků jsem využila programu Excel. Pomocí funkcí v tomto programu jsem zjištěná data sumarizovala a analyzovala. U každé položky jsem zjišťovala četnost odpovědí, případně vypočítávala procenta. Z daných tabulek pak byly vygenerovány grafy. Pro potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz bylo využito testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

Při zpracovávání rozhovorů bylo využito metody vytváření trsů. Při zpracovávání získaných dat postupně vyplynuly trsy, které jsem přiřazovala do subkategorií a tyto pak pod hlavní kategorie (Miovský, 2007). Při tomto analytickém postupu byly získány tři hlavní kategorie. Následně jsem získaná data vyhodnotila a získala vztahy mezi kategoriemi, které mi daly odpovědi na výzkumné otázky z této části výzkumu.

5.1 Kvantitativní část výzkumu

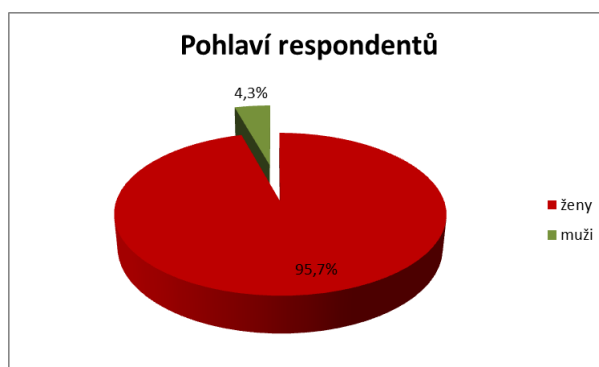
Otázka č. 1

Cílem první otázky v dotazníku bylo zjistit zastoupení pohlaví mezi respondenty.

Tabulka č. 1 – Pohlaví respondentů (četnost, procenta)

Pohlaví	Četnosti	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ženy	89	95,7%
Muži	4	4,3%
Celkem	93	100,0%

Graf č. 1 – Pohlaví respondentů (procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 1 i grafu č. 1 je zřejmé, že většinu respondentů, to je 89 respondentů (95,7%) tvořily ženy, muži byli zastoupeni počtem 4 respondentů (4,3%). Z této informace je patrné, že do kontaktu s neslyšícími osobami mohou nejčastěji přicházet ženy, které jak z výzkumu vyplývá, tvoří převážnou část zaměstnanců ve veřejných institucích.

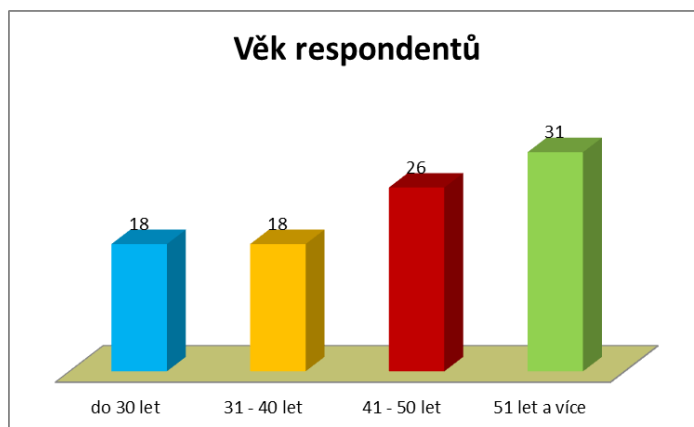
Otázka č. 2

Druhá otázka byla zaměřena na zjištění věku respondentů.

Tabulka č. 2 – Věk respondentů (četnost, procenta)

Věk respondentů	Četnosti	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
do 30 let	18	19,35%
31 – 40 let	18	19,35%
41 - 50 let	26	27,97%
51 let a více	31	33,33%
Celkem	93	100,00%

Graf č. 2 – Věk respondentů (četnost)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 2 a grafu č. 2 je patrné, že ve výzkumném vzorku byli nejvíce zastoupeni respondenti starší 51 let, kteří tvořili 33,33% (31 respondentů), dále pak respondenti ve věku od 41 do 50 let, kterých bylo 27,97% (26 respondentů). Nejméně početné zastoupení měli respondenti ve věku do 30 let, kteří tvořili 19,35% (18 respondentů) a stejně tak respondenti od 31 do 40 let, kteří činili 19,35% (18 respondentů).

Otázka č. 3

Třetí otázka zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. V dotazníku nebylo uvedeno základní vzdělání ani učební obor, neboť byl předpoklad, že všichni zaměstnanci úřadů, kteří mohou přicházet do kontaktu s neslyšícími klienty, mají minimálně středoškolské vzdělání.

Tabulka č. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání (četnost, procenta)

Nejvyšší dosažené vzdělání	Četnosti	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
středoškolské (s maturitou)	60	64,52%
vyšší odborné vzdělání	5	5,37%
vysokoškolské vzdělání	28	30,31%
Celkem	93	100,00 %

Graf č. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání (četnost, procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 3 a grafu č. 3 lze vyčíst, že ve výzkumném vzorku byli nejvíce zastoupeni respondenti se středoškolským vzděláním (s maturitou), a to v počtu 60 respondentů (64,52%). Menší zastoupení měli respondenti s vysokoškolským vzděláním, kterých se výzkumu zúčastnilo 28 (30,31%) a nejméně početnou skupinou byli respondenti s vyšším odborným vzděláním, kterých bylo pouze 5 (5,37%).

Otázka č. 4

Čtvrtá otázka zjišťovala počet respondentů z vybrané veřejné instituce, kteří odpovídali při dotazníkovém šetření.

Tabulka č. 4 – Respondenti zaměstnaní u vybraných institucí (četnost, procenta)

Zaměstnavající instituce	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Úřad práce ve Zlíně	29	31,18%
Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně	32	34,41%
Magistrát města	32	34,41%
Celkem	93	100,00 %

Graf č. 4 – Respondenti zaměstnaní u vybraných institucí (četnost, procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 4 a grafu č. 4 je zřejmé, že nejméně odpovídajících respondentů, a to 29 respondentů (31,18%) z celkového množství odpovídajících, tvořili zaměstnanci Úřadu práce ve Zlíně. Stejný počet odpovídajících respondentů tvořili zaměstnanci Okresní správy sociálního zabezpečení ve Zlíně, a to 32 respondentů (34,41%), a zaměstnanci Magistrátu města Zlína tvořili také 32 respondentů (34,41%) z celkového počtu 93 odpovídajících respondentů.

Otázka č. 5

Tato otázka byla zaměřena na zjištění, které odbory či referáty z příslušné instituce byly zahrnuty do dotazníkového šetření a také v jakém počtu se dotazníkového šetření zúčastnili zaměstnanci z toho kterého odboru či referátu.

Úřad práce ve Zlíně – Dotazníkového šetření se zúčastnili zaměstnanci referátu trhu práce v počtu 12 respondentů (z toho 5 respondentů z oddělení zaměstnanosti a 7 respondentů z oddělení podpory), dále zaměstnanci z referátu zprostředkování a poradenství v počtu 6 respondentů a z oddělení nepojistných sociálních dávek v počtu 11 respondentů. Celkem tedy odevzdalo vyplněný dotazník 29 respondentů z celkového počtu 35 oslovených respondentů. Návratnost dotazníků rozdaných k vyplnění na Úřadu práce ve Zlíně činila 82,86%.

Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně – Dotazníkového šetření se zúčastnili zaměstnanci lékařské posudkové služby v počtu 10 respondentů, zaměstnanci oddělení důchodového pojištění v počtu 9 respondentů, zaměstnanci oddělení osob samostatně výdělečně činných v počtu 10 respondentů a zaměstnanci administrativy v počtu 3 respondentů. Celkem tedy odevzdalo vyplněný dotazník 32 respondentů z celkového počtu 35 oslovených respondentů. Návratnost dotazníků rozdaných k vyplnění na Okresní správě sociálního zabezpečení ve Zlíně činila 91,43%.

Magistrát města Zlína – Dotazníkového šetření se zúčastnili zaměstnanci odboru občansko-správních agend (matriky, evidence obyvatel, vydávání občanských průkazů a cestovních dokladů, evidence motorových vozidel) v počtu 18 respondentů, zaměstnanci odboru sociální práce v počtu 9 respondentů a zaměstnanci oddělení cestovního ruchu, vnitřních a vnějších vztahů v počtu 5 respondentů. Celkem tedy odevzdalo vyplněný dotazník 32 respondentů z celkového počtu 35 oslovených respondentů. Návratnost dotazníků rozdaných k vyplnění na Magistrátu města Zlína činila 91,43%.

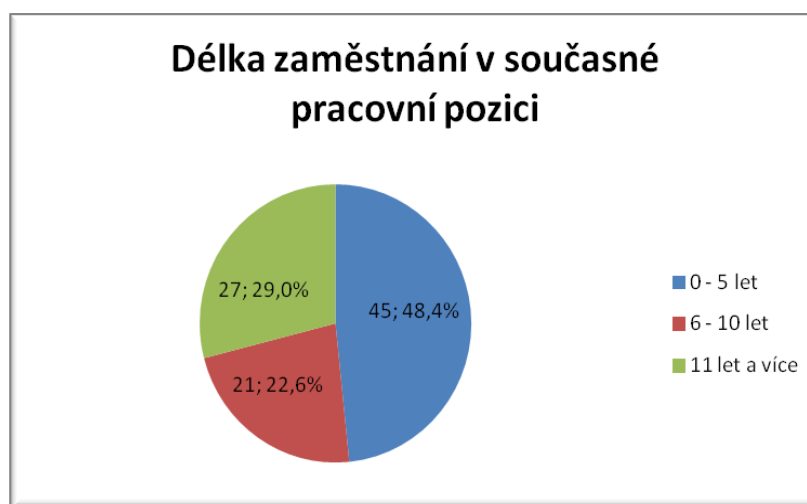
Otázka č. 6

Šestá otázka zjišťovala, jak dlouho pracují jednotliví respondenti na současné pracovní pozici.

Tabulka č. 5 – Délka zamětnání v současné pracovní pozici (četnost, procenta)

Délka zamětnání	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
0 - 5 let	45	48,4%
6 – 10 let	21	22,6%
11 let a více	27	29,0%
Celkem	93	100,0 %

Graf č. 5 – Délka zamětnání v současné pracovní pozici (četnost, procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 5 a grafu č. 5 je patrné, že nejvíce zaměstnanců, 45 respondentů (48,4%), uvedlo, že je v současné pracovní pozici kratší dobu než 5 let. Zaměstnanci pracující v uvedené pracovní pozici déle než 11 let byli mezi respondenty zastoupeni v počtu 27 (29,0%) a zaměstnanci pracující v uvedené pracovní pozici v rozmezí od 6 do 10 let byli zastoupeni v počtu 21 respondentů (22,6%) z celkového počtu 93 odpovídajících respondentů.

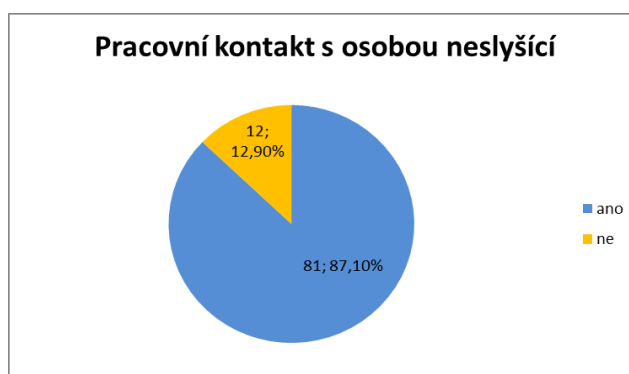
Otázka č. 7

Sedmá otázka dotazníku byla zaměřena na zjištění počtu zaměstnanců, kteří již byli pracovníčně v kontaktu s neslyšící osobou.

Tabulka č. 6 – Pracovní kontakt s osobou neslyšící (četnost, procenta)

Kontakt s neslyšícím	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ano	81	87,10%
Ne	12	12,90%
celkem	93	100,00%

Graf 6 – Pracovní kontakt s osobou neslyšící (četnost, procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 6 a z grafu č. 6 je zřejmé, že do pracovního kontaktu s neslyšícími klienty přišlo 81 respondentů (87,10%) z celkového počtu 93 respondentů. Pouze 12 respondentů (12,90%) dosud pracovně nejednalo s neslyšícími klienty.

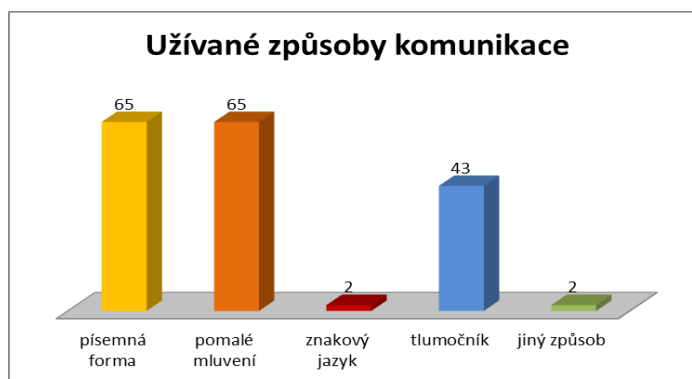
Otázka č. 8

Osmá otázka je zaměřena na zjištění nejčastějších způsobů komunikace, které využívají slyšící zaměstnanci při jednání s neslyšícími klienty.

Tabulka č. 7 – Používané způsoby komunikace (četnost)

Způsoby komunikace	Četnost
písemná forma	65
pomalé mluvení	65
znakový jazyk	2
přítomnost tlumočnicka	43
jiný způsob	2
celkem	177

Graf č. 7 – Používané způsoby komunikace (četnost)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 7 a grafu č. 7 je zřejmé, že nejčastějšími způsoby komunikace, užívanými zaměstnanci úřadů při jednáních s neslyšícími klienty, jsou písemná forma a pomalé mluvení, tak aby neslyšící mohl odezírat. Z celkového počtu 93 respondentů uvedlo 65 respondentů, že při jednání s neslyšícím klientem využívá písemné formy komunikace, stejně tak využívá 65 respondentů pomalé mluvení, tak aby mohl neslyšící odezírat ze rtů. Jako třetí nejčastěji používaný způsob komunikace je využívána přítomnost tlumočnicka do znakového jazyka, tuto formu komunikace uvedlo 43 respondentů. Při analýze dat vyplynulo, že znakový jazyk ovládají a při komunikaci s neslyšícími využívají 2 respondenti. Jiný způsob komunikace uvedli taktéž 2 respondenti z celkového počtu 93 respondentů. Šlo o komunikaci za přítomnosti rodinného příslušníka ovládajícího znakový jazyk (1 respondent) a o komunikaci, při níž zaměstnanec využil ukazování v mapě (1 respondent). Celkový součet používaných způsobů komunikace s neslyšícími přesahuje celkový počet respondentů, neboť respondenti měli možnost uvádět v dotazníku více než jeden způsob používané komunikace.

Otázka č. 9

Tato otázka byla zaměřena na zjištění, zda je slyšící zaměstnanec přesvědčen o tom, že se mu podařilo předat neslyšícímu klientovi potřebné informace.

Z odpovědí v dotaznících vyplynulo, že všichni respondenti, kteří v dotazníkové otázce č. 7 odpověděli, že byli pracovně v kontaktu s neslyšící osobou (81 respondentů z celkového počtu 93 odpovídajících respondentů), jsou přesvědčeni, že se jim podařilo předat neslyšícímu klientovi všechny potřebné informace, týkající se projednávané věci.

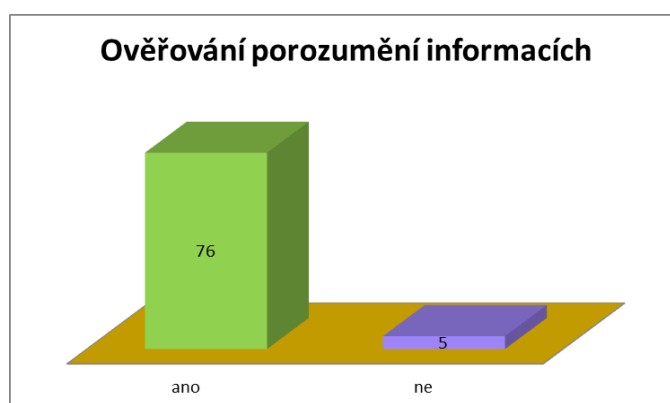
Otázka č. 10

Desátá otázka je zaměřena na zjištění, zda si slyšící zaměstnanec úřadu během jednání s neslyšícím klientem ověřoval, jestli neslyšící rozuměl všem potřebným informacím. Do tabulky i grafu byli zahrnuti pouze respondenti, kteří byli pracovně v kontaktu s neslyšícími klienty.

Tabulka č. 8 - Ověřování porozumění informacím (četnost, procenta)

Ověřování porozumění	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ano	76	93,83%
Ne	5	6,17%
celkem	81	100,00%

Graf č. 8 - Ověřování porozumění informacím (četnost)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 8 a z grafu č. 8 je patrné, že z celkového počtu 81 respondentů, kteří byli v pracovním kontaktu s neslyšící osobou, si 76 respondentů (93,83%) ověřovalo, zda neslyšící klient porozuměl všem sdělovaným informacím. Pouze 5 respondentů (6,17%) si zpětně neověřovalo, jestli neslyšící klient porozuměl všem sdělovaným informacím.

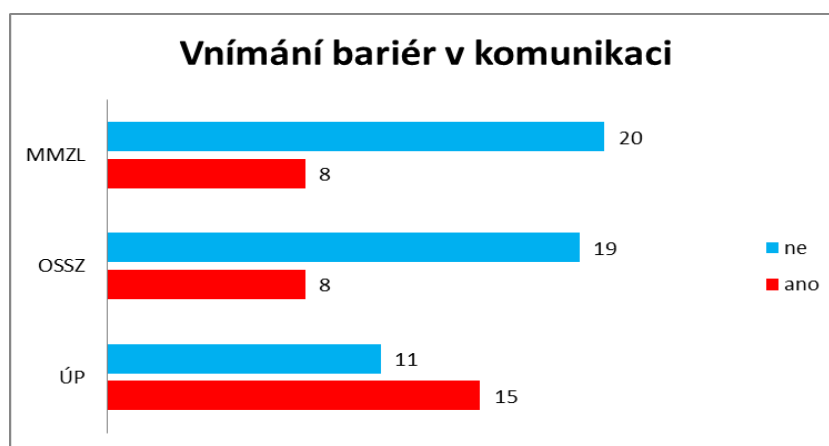
Otázka č. 11

Tato otázka je zaměřena na to, zda slyšící zaměstnanec vnímal při jednání s neslyšícím klientem na své straně nějaké bariéry, které by ovlivňovaly jeho komunikaci. Do tabulky i grafu byli zahrnuti pouze respondenti, kteří byli pracovně v kontaktu s neslyšícími klienty.

Tabulka č. 9 – Vnímání bariér v komunikaci na straně zaměstnanců (četnost, procenta)

Veřejné instituce	Komunikační bariéry				Počet respondentů
	Ano		Ne		
	n_i	(f_i)	n_i	(f_i)	
Magistrát města Zlína	8	(9,88%)	20	(24,70%)	28 (34,57%)
Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně	8	(9,88%)	19	(23,45%)	27 (33,33%)
Úřad práce ve Zlíně	15	(18,51%)	11	(13,58%)	26 (32,10%)
Celkem	31	(38,27%)	50	(61,73%)	81 (100,00%)

Graf č. 9 – Vnímání bariér v komunikaci na straně zaměstnanců (četnost)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 9 a grafu č. 9 je zřejmé, že nejčastěji vnímali bariéry na své straně při komunikaci s neslyšícími klienty zaměstnanci Úřadu práce ve Zlíně, toto uvedlo 15 respondentů (18,51%) z celkového počtu 81 odpovídajících respondentů. V případě Okresní správy sociálního zabezpečení ve Zlíně vnímalo bariéry na své straně při jednání s neslyšícími klienty 8 respondentů (9,88%) z celkového počtu respondentů. U zaměstnanců Magistrátu města Zlína vnímalo bariéry na své straně při jednání s neslyšícími klienty také 8 respondentů (9,88%) z celkového počtu 81 odpovídajících respondentů. Celkem vnímalo bariéry na své straně při komunikaci s neslyšícími 31 respondentů (38,27%) z celkového počtu 81 odpovídajících respondentů. Zbývajících 50 respondentů (61,73%) na své straně bariéry v komunikaci s neslyšícími nevnímalo.

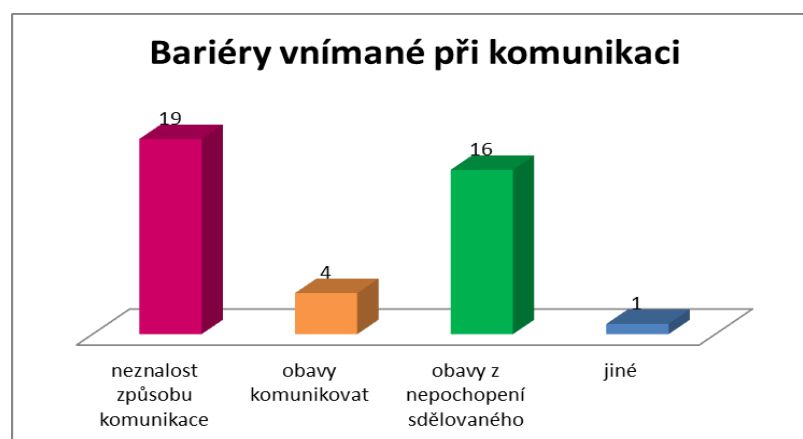
Otázka č. 12

V této otázce bylo zjišťováno konkrétně o jaké bariéry (překážky) na straně slyšících zaměstnanců úřadů při komunikaci s neslyšícími klienty se jednalo.

Tabulka č. 10 – Bariéry vnímané při komunikaci s neslyšícími (četnost)

Bariéry	Četnost
Neznalost vhodného způsobu komunikace	19
Obavy komunikovat s neslyšící osobou	4
Obavy z nepochopení sdělovaných informací	16
Jiné	1
Celkem	40

Graf č. 10 – Bariéry vnímané při komunikaci s neslyšícími (četnost)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 10 i grafu č. 10 je zřejmé, že největší překážkou při komunikaci mezi slyšícími zaměstnanci úřadů a neslyšícími klienty je neznalost vhodného způsobu komunikace, kterou uvedlo 19 respondentů. Jako druhá nejčastěji uváděná překážka byly obavy z nepochopení sdělovaných informací (16 respondentů). Nejméně často uváděnou překážkou byly obavy komunikovat s neslyšící osobou (4 respondenti) a 1 respondent uvedl, že jako bariéru v komunikaci vnímal pocit, že sám nerozuměl tomu, co neslyšící klient požaduje.

Celkový součet vnímaných bariér (překážek) na straně zaměstnanců úřadů přesahuje počet respondentů, kteří uvedli v předcházející otázce, že vnímali na své straně bariéry při komunikaci s neslyšícími klienty, neboť respondenti měli možnost uvádět v dotazníku více než jednu překážku v komunikaci.

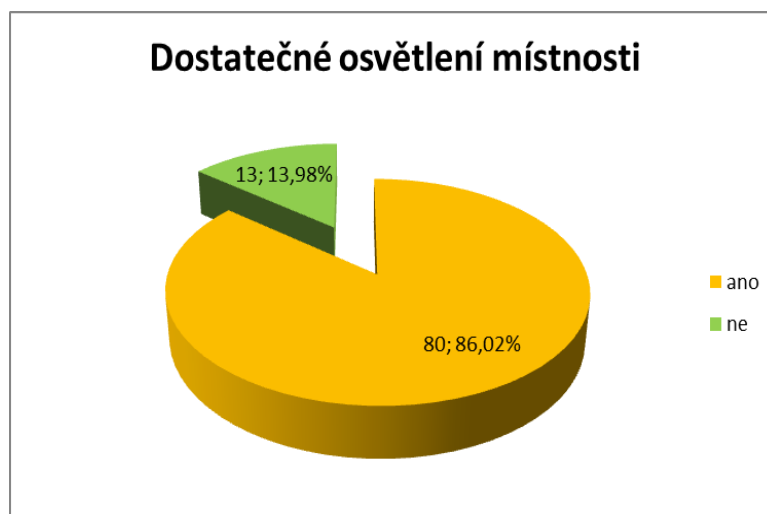
Otázka č. 13

Tato otázka byla zaměřena na ověření, zda si slyšící zaměstnanci úřadů uvědomují, jaký vliv má dostatečné osvětlení místnosti na komunikaci s neslyšícími klienty.

Tabulka č. 11 – Důležitost dostatečného osvětlení místnosti

Důležitost osvětlení	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ano	80	86,02%
Ne	13	13,98%
Celkem	93	100,00%

Graf č. 11 – Důležitost dostatečného osvětlení místnosti



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z výsledků v tabulce č. 11 a grafu č. 11 vyplývá, že si 80 respondentů (86,02%) z celkového počtu 93 odpovídajících respondentů uvědomuje, jak je důležité dostatečné osvětlení místnosti při komunikaci s neslyšícím klientem. Zbývající počet respondentů 13 (13,98%) z celkového počtu respondentů nepřikládá dostatečnému osvětlení místnosti při jednání s neslyšícím klientem důležitost.

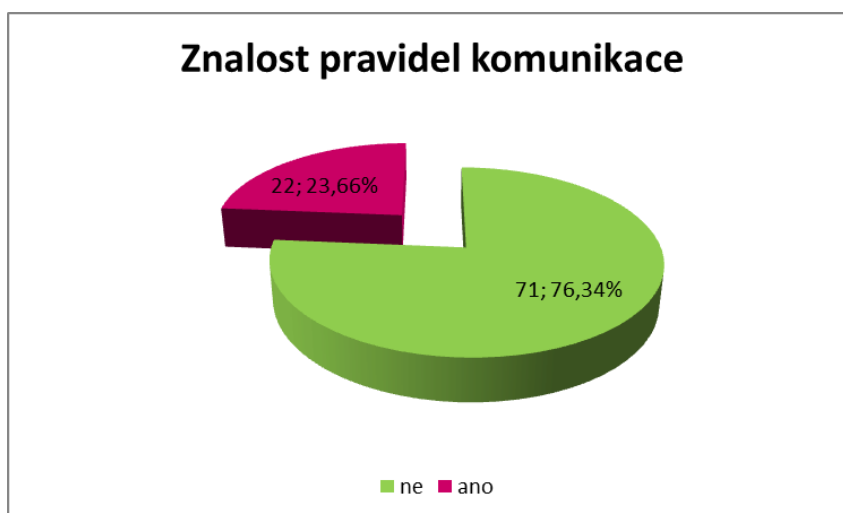
Otázka č. 14

Otázka je zaměřena na zjištění skutečnosti, zda slyšící zaměstnanci úřadů znají pravidla správné komunikace se sluchově postiženými. Tato znalost je současně ověřována znalostí alespoň 3 pravidel z „Desatera pro komunikaci s osobami s postižením sluchu“.

Tabulka č. 12 – Znalost pravidel správné komunikace s neslyšícími (četnost, procenta)

Odpovědi respondentů	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ano	22	23,66%
Ne	71	76,34%
Celkem	93	100,00%

Graf č. 12 - Znalost pravidel správné komunikace s neslyšícími (četnost, procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Tabulka č. 12 i graf č. 12 znázorňují skutečnost, že většina z celkového počtu odpovídajících respondentů, 71 respondentů (76,34%), uvedla, že nezná pravidla správné komunikace se sluchově postiženými. Zbývající část, 22 respondentů (23,66%), uvedla, že pravidla správné komunikace zná a tuto znalost potvrdila uvedením alespoň tří pravidel. Nejčastěji bylo uváděno udržování očního kontaktu, správná artikulace a klidné, správně osvětlené prostředí.

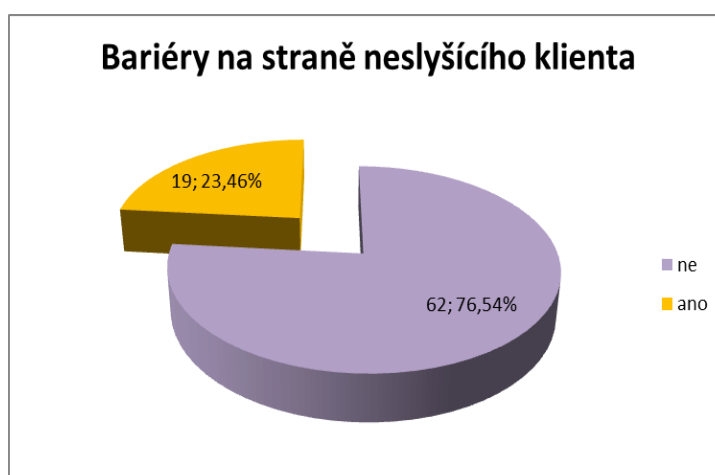
Otázka č. 15

Tato otázka se snaží zjistit, zda slyšící zaměstnanci vnímali při jednání s neslyšícími klienty nějaké bariéry na straně neslyšících, mimo sluchové postižení, a pokud ano, tak jaké.

Tabulka č. 13 – Vnímání bariér na straně neslyšícího klienta (četnost, procenta)

Odpovědi respondentů	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ano	19	23,46%
Ne	62	76,54%
Celkem	81	100,00%

Graf č. 13 - Vnímání bariér na straně neslyšícího klienta (četnost, procenta)

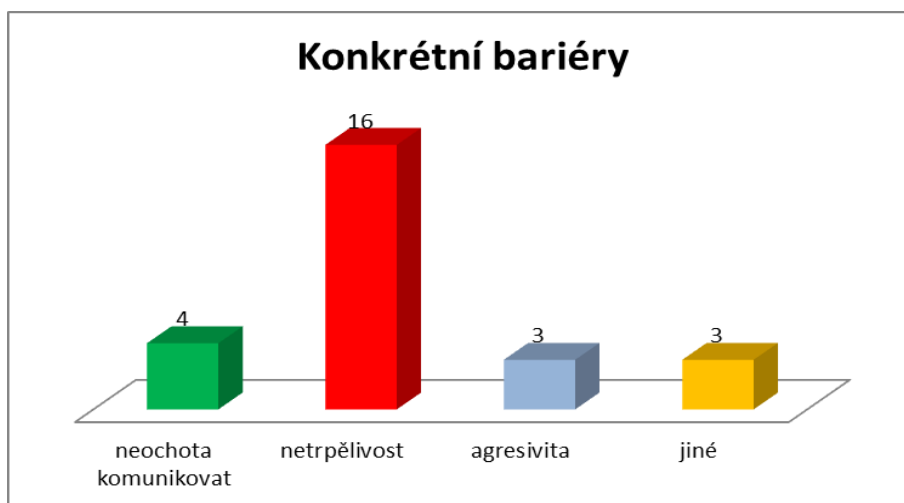


Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Tabulka č. 14 – Konkrétní bariéry na straně neslyšícího klienta (četnost)

Vnímané bariéry	Četnost
Neochota se mnou komunikovat	4
Netrpělivost	16
Agresivita	3
Jiné	3
Celkem	26

Graf č. 14 - Konkrétní bariéry na straně neslyšícího klienta (četnost)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Tabulka č. 13 i graf č. 13 udávají četnosti odpovědí respondentů na otázku, zda při jednáních vnímali bariéry, mimo sluchového postižení, ze strany neslyšících klientů. Z počtu 81 respondentů, kteří byli pracovně v kontaktu s neslyšícími klienty, jich 62 (76,54%) uvedlo, že při jednání nevnímali žádné překážky na straně neslyšících. Pouze 19 respondentů (23,46%) uvedlo, že vnímali při jednání bariéry na straně neslyšících.

Z tabulky č. 14 a grafu č. 14 je zřejmé, o jaké konkrétní bariéry se jednalo. Nejčastěji to byla netrpělivost, kterou uvedlo 16 respondentů, dále pak neochota komunikovat, kterou uvedli 4 respondenti. Nejméně početnou skupinou byla agresivita neslyšících klientů, tu uvedli 3 respondenti a nervozita u klienta, kterou uvedli taktéž 3 respondenti.

Celkový součet vnímaných bariér (překážek) na straně neslyšících klientů přesahuje počet respondentů, kteří v otázce uvedli, že vnímali na straně neslyšících klientů bariéry při komunikaci. Odpovídající respondenti měli možnost uvádět v dotazníku více než jednu překážku v komunikaci.

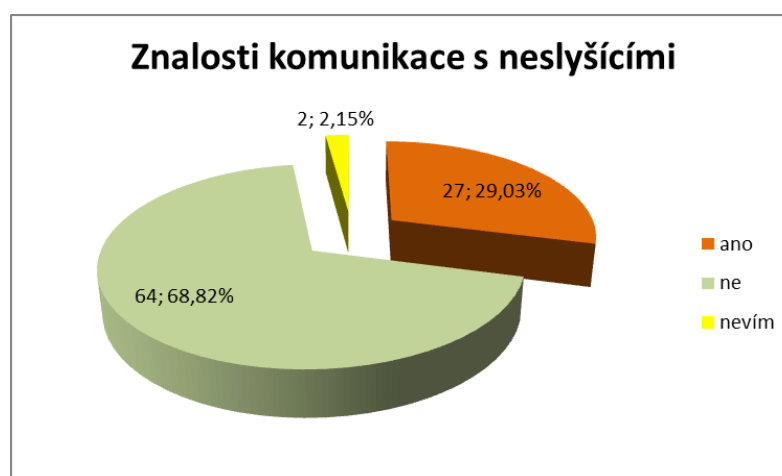
Otázka č. 16

Tato otázka mapuje přesvědčení slyšících zaměstnanců úřadů o svých dostatečných znalostech týkajících se komunikace s neslyšícími lidmi.

Tabulka č. 15 - Znalosti komunikace s neslyšícími klienty (četnost, procenta)

Odpovědi respondentů	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ano	27	29,03%
Ne	64	68,82%
Nevím	2	2,15%
Celkem	93	100,00%

Graf č. 15 - Znalosti komunikace s neslyšícími klienty (četnost, procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 15 a grafu č. 15 je zřejmé, že 64 respondentů (68,82%), větší část z celkového počtu 93 odpovídajících respondentů, je přesvědčena o tom, že nemá dostatečné znalosti o komunikaci s neslyšícími lidmi. 27 respondentů (29,03%) z celkového počtu odpovídajících si myslí, že jejich znalosti o komunikaci s neslyšícími klienty jsou dostatečné. Zbývající 2 respondenti (2,15%) do dotazníku připsali, že nevědí, jestli jejich znalosti o komunikaci s neslyšícími jsou dostatečné.

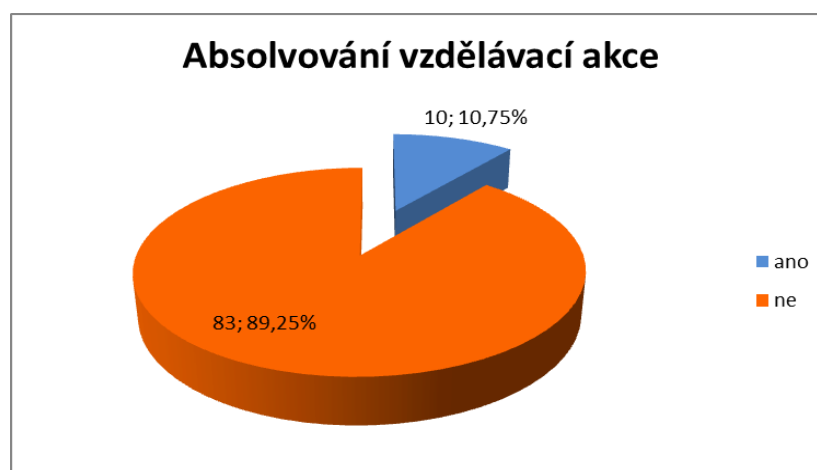
Otázka č. 17

Předposlední otázka dotazníku je zaměřena na zjištění, kolik ze zaměstnanců vybraných úřadů absolvovalo nějaký druh vzdělávání (školení, seminář) o způsobech komunikace s neslyšícími osobami.

Tabulka č. 16 - Absolvování vzdělávací akce (četnost, procenta)

Absolvování školení či semináře	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Ano	10	10,75%
Ne	83	89,25%
Celkem	93	100,00%

Graf č. 16 - Absolvování vzdělávací akce (četnost, procenta)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 16 a grafu č. 16 je zřejmé, že nějaký druh vzdělávání (seminář nebo školení), týkající se způsobů komunikace s neslyšícími osobami, absolvovalo pouze 10 respondentů (10,75%) z celkového počtu 93 odpovídajících respondentů. Velká část, 83 respondentů (89,25%), uvedla, že nikdy podobné druhy vzdělávací akce neabsolvovala.

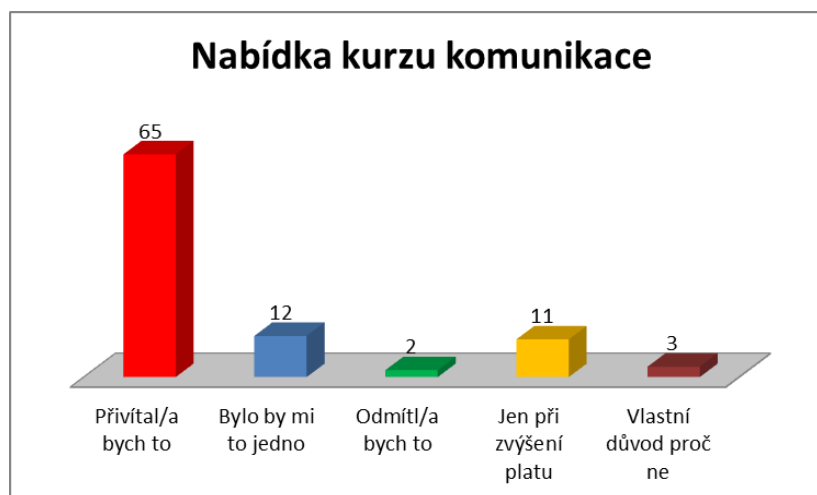
Otázka č. 18

Poslední otázka zjišťuje reakci zaměstnanců vybraných úřadů na možnost absolvování speciálního kurzu o komunikaci s neslyšícími klienty.

Tabulka č. 17 – Nabídku kurzu o komunikaci s neslyšícími (četnost, procenta)

Reakce respondentů	Četnost	
	Absolutní n_i	Relativní f_i
Přivítal/a bych to	65	69,89%
Bylo by mi to jedno	12	12,90%
Odmítl/a bych	2	2,15%
Jen při zvýšení platu	11	11,83%
Vlastní důvod proč	3	3,23%
Celkem	93	100,00%

Graf č. 17 - Nabídku kurzu o komunikaci s neslyšícími (četnost)



Zdroj: vlastní výzkum, únor-duben 2012

Z tabulky č. 17 a grafu č. 17 vyplývá, že 65 respondentů (69,89%) z celkového počtu 93 odpovídajících respondentů by přivítalo konání speciálního kurzu o komunikaci s neslyšícími lidmi, 12 respondentům (12,90%) by to bylo úplně jedno a 11 respondentů (11,83%) by se kurzu zúčastnilo v případě, že by jim to zvýšilo plat. 2 respondenti (2,15%) by odmítli zúčastnit se nabízeného kurzu, protože jsou přesvědčeni, že není potřeba se učit nic nového a poslední 3 respondenti (3,23%) uvedli vlastní důvod, proč by se nabízeného kurzu nezúčastnili.

ODPOVĚDI NA HYPOTÉZY

H1 – zaměstnanci mladší 30ti let více vnímají bariéry v komunikaci s neslyšícími než zaměstnanci starší 50ti let (nejsou zde zahrnuti respondenti, kteří nepřišli pracovně do kontaktu s neslyšícími klienty)

Tabulka č. 18 - Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku (H1)

	0 – 30 let	31 – 40	41 – 50	51 let a více	
Ano	9 (5,36)	4 (5,74)	9 (8,80)	9 (11,10)	31
Ne	5 (8,64)	11 (9,26)	14 (14,20)	20 (17,90)	50
Celkem	14	15	23	29	81

H_0 - mezi odpověďmi respondentů na vnímání bariér v komunikaci s neslyšícími a jejich věkem není souvislost (závislost)

H_A – mezi odpověďmi respondentů na vnímání bariér v komunikaci s neslyšícími a jejich věkem je souvislost (závislost)

Testování provedeme na hladině významnosti $\alpha=0,05$.

Vypočteme očekávané četnosti „O“ pro každé pole kontingenční tabulky, kdy očekávané četnosti jsou teoretické četnosti, které by odpovídaly platnosti nulové hypotézy. Očekávané četnosti jsou v kontingenční tabulce uvedeny v závorkách.

Očekávanou četnost pro každé pole kontingenční tabulky vypočteme tak, že násobíme odpovídající marginální četnosti v tabulce a součin dělíme celkovou četností. Pro každé pole kontingenční tabulky dále vypočteme hodnotu

$$\frac{(P - O)^2}{O}$$

Testové kritérium χ^2 pak vypočteme jako součet takto získaných hodnot pro všechna pole kontingenční tabulky (Chráška, 2007).

$$\chi^2 = 2,472 + 0,527 + 0,005 + 0,397 + 1,534 + 0,327 + 0,003 + 0,246 = \mathbf{5,511}$$

Vypočtená hodnota χ^2 je ukazatelem velikosti rozdílu mezi skutečností a nulovou hypotézou. Pro posouzení této hodnoty ještě určíme počet stupňů volnosti

$$f = (r-1) \cdot (s-1) = (2-1) \cdot (4-1) = \mathbf{3} \quad /r = \text{počet řádků a } s = \text{počet sloupců tabulky}/$$

Pro vypočítaný počet stupňů volnosti a pro zvolenou hladinu významnosti je dle statistických tabulek kritická hodnota testového kritéria $\chi^2(3) = 7,815$. Vypočtená hodnota testového kritéria je nižší než hodnota kritická, přijímáme tedy nulovou hypotézu.

To znamená, že věk respondentů neovlivňuje vnímání bariér na jejich straně při komunikaci s neslyšícími lidmi.

H2 – zaměstnanci s delší praxí častěji znají pravidla správné komunikace s neslyšícími klienty než zaměstnanci s kratší praxí

Tabulka č. 19 - Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku (H2)

Odpovědi respondentů	0 – 5 let	6 – 10 let	11 let a více	
Ano	15 (11,613)	4 (5,419)	5 (6,968)	24
Ne	30 (33,387)	17 (15,580)	22 (20,032)	69
Celkem	45	21	27	81

H_0 - délka praxe nemá vliv na znalost pravidel správné komunikace s neslyšící osobou

H_A - délka praxe má vliv na znalost pravidel správné komunikace s neslyšící osobou

Testování provedeme na hladině významnosti $\alpha=0,05$.

$$\chi^2 = 0,988 + 0,372 + 0,556 + 0,344 + 0,129 + 0,193 = \mathbf{2,582}$$

$$f = (r-1) \cdot (s-1) = (2-1) \cdot (3-1) = \mathbf{2}$$

Pro vypočítaný počet stupňů volnosti a pro zvolenou hladinu významnosti je dle statistických tabulek kritická hodnota testového kritéria $\chi^2(2) = 5,991$.

Vypočtená hodnota testového kritéria je nižší než hodnota kritická, přijímáme tedy nulovou hypotézu.

To znamená, že zaměstnanci s delší praxí neznají pravidla správné komunikace s neslyšícími lidmi častěji než zaměstnanci s kratší praxí.

H3 – zaměstnanci s vysokoškolským vzděláním využívají více způsobů komunikace s neslyšícími klienty než zaměstnanci se středoškolským vzděláním

Tabulka č. 20 - Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku (H3)

Vzdělání	1 způsob komunikace	2 způsoby komunikace	3 způsoby komunikace	
Středoškolské	13 (11,33)	18 (22,67)	24 (20,00)	54
Vyšší odborné	1 (0,84)	2 (1,68)	1 (1,48)	4
vysokoškolské	3 (4,83)	15 (9,65)	5 (8,52)	23
Celkem	17	34	30	81

H_0 – výše dosaženého vzdělání nemá vliv na využívání více způsobů komunikace s neslyšící osobou

H_A – výše dosaženého vzdělání má vliv na využívání více způsobů komunikace s neslyšící osobou

Testování provedeme na hladině významnosti $\alpha=0,05$.

$$\chi^2 = 0,246 + 0,030 + 0,693 + 0,962 + 0,061 + 2,966 + 0,800 + 0,156 + 1,454 = \mathbf{7,368}$$

$$f = (r-1).(s-1) = (3-1).(3-1) = \mathbf{4}$$

Pro vypočítaný počet stupňů volnosti a pro zvolenou hladinu významnosti je dle statistických tabulek kritická hodnota testového kritéria $\chi^2(4) = \mathbf{9,488}$.

Vypočtená hodnota testového kritéria je nižší než hodnota kritická, přijímáme tedy nulovou hypotézu.

To znamená, že zaměstnanci s vysokoškolským vzděláním nevyužívají více způsobů komunikace s neslyšícími klienty než zaměstnanci se středoškolským vzděláním.

5.2 Kvalitativní část výzkumu

Jako dílčí postup analýzy kvalitativní dat jsem zvolila metodu utváření trsů. Tato metoda slouží k tomu, abychom seskupili určité výroky do skupin podle rozlišení jevů, místa nebo případů. Trsy by měly vznikat na základě podobností mezi jednotkami, díky tomu vznikají obecnější kategorie. Jedním ze společných znaků trsu může být například tematický překryv, kdy vyhledáváme ve výroci respondentů všechny pasáže, které se týkají jednoho ohraničeného tématu (Miovský, 2006).

Na základě analýzy dat byly vytvořeny následující hlavní kategorie, a to získání vhodného postavení ve společnosti, dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími, názory a zkušenosti neslyšících.

Hlavní kategorie: Získání vhodného postavení ve společnosti

Subkategorie - vzdělání neslyšících (vytvořené trsy - základní vzdělání, učební obor)

Základní vzdělání:

„Základní vzdělání.“ (R1/6) „Základní škola.“ (R3/6)

Učební obor:

„Jsem dámská krejčová... bylo to pro neslyšící a potom jsem se vlastně učila v Brně.“ (R2/6-8) „... jsem vyučený malíř a natěrač.“ (R4/10,18) „Střední škola... obor soustružník.“ (R5/6-8) „Strojní mechanik, zámečnick. (Tlum: Studoval jsem normálně mezi slyšícíma a toho strojního toho, zámečníka, v normální škole mezi slyšícíma.)“ (R6/6-11)

Subkategorie – pracovní zařazení (vytvořené trsy - manuální práce, pracovní omezení)

Manuální práce:

„...pracuji jako uklízečka.“ (R1/13,15) „...toto už je šesté zaměstnání a v oboru vůbec. Vysekávám... takové díly na pracovní brašny. A to se pak šije.“ (R2/5-19) „Jsem pracovala jako opravářka punčoch, potom jsem uklízela.“ (R3/16) „...potom jsem vlastně pracoval ve Svitu.“ (R4/8) „A teď dělám jenom skladníka. (Tlum: A teď pracuji jako skladník.)“ (R5/15-16) „(Tlum: Pracuji v obuvnické firmě. Vyrábíme lyžařské boty... Lezecké.“ (R6/16-17)

Pracovní omezení:

„Doktor říkal, že nesmím pracovat, že tam je velký hluk. (Tlum: Doktor mi to zakázal kvůli sluchu, že je tam hlučné prostředí.) Mě přeřadil na jinou práci. (Tlum: Pak mě přeřadili na jinou práci.) (R5/10-13)

Subkategorie – finanční zajištění (vytvořené trsy - důchod, mobilita, přídavky na děti)

Důchod:

„Částečný důchod...“ (R2/21) „Jsem ve starobním důchodě...“ (R3/12) „Mám dovolenou až do smrti...“ (R4/16) „Né, né, jenom důchod... (Tlum: Pobírám jen částečný invalidní...)“ (R5/20-21) „Takže důchod mám částečný...“ (R6/21)

Mobilita:

„...a mobilitu.“ (R2/21) „Jenom mobilitu mám...“ (R3/14) „Mám tu mobilitu vyřízenou, mám mobilitu...“ (R4/20)

Přídavky na děti:

„Měla jsem jen příspěvek na děti, to je ono?“ (R1/21) „Když byly děti malé, tak jsem měla přídavky a pak se to zrušilo. Nevím proč.“ (R2/22)

Hlavní kategorie: Dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími

Subkategorie – způsob komunikace (vytvořené trsy - písemná komunikace, tlumočnick, odezírání)

Písemná komunikace:

„... je mi to tak jedno. Bud' píšu na papír, když nejde tlumočnick... jsem v kontaktu v práci a tam si píšeme... a maminka vlastně informuje esemeskou, že tam přijdu...“ (R1/28-29,33,38)
„...píšeme na papír... a píšeme si vlastně na papír. Takže domluva mezi náma je písemná... Psaním je to rychlejší než odezírám...“ (R4/39,43-44,46)

Tlumočnick:

„Vždycky si zavolám tlumočnicka nebo...“ (R1/28) „Když je něco těžké a důležité, tak samozřejmě беру tlumočnicka...“ (R2/37-38) „Já jsem vždycky byla s tou tlumočnicí...“ (R3/37)

Odezírání:

„Já jako hodně rozumím, když odezírám.“ (R2/37) „No, jo nó... (Tlum: Využívám odezírání.)“ (R5/41,42) „Když se otočí na mě, já odezírám a hodně rozumím.“ (R6/40)

Subkategorie – nepochopení (vytvořené trsy - potíže s pochopením, opakování informace)

Potíže s pochopením:

„*Ne, jsem jako neslyšící, nevím, víc nemůžu odpovědět.*“ (R1/34) „...*že tam mají přijít v pondělí, a že to paní ověří. Ta paní to vůbec nechápala.*“ (R4/25-26) „*Nerozumím, když nevidím na pusu.*“ (R6/44)

Opakování informace:

„...*tříkrát nebo čtyřikrát se to opakuje ta věta, tak paní to prostě vzdá...*“ (R2/51) „*Musím dvakrát tříkrát opakovat, tak... (Tlum: Všechno musím opakovat, abysme si rozuměli.)... Enom jí řeknu, že nerozumím, že sem to nepochopil. (Tlum: Když řeknu, že jsem to nepochopil a nerozumím, tak to... ona to znovu vysvětlí.)*“ (R5/38-39,81-82)

Subkategorie – handicap (vytvořené trsy - neslyšící, zbytky sluchu, ohluchlý)

Neslyšící:

„*Od narození neslyším... Prostě jsem se narodila neslyšící, víc nevím... Ne jsem jako neslyšící, nevím, víc nemůžu odpovědět.*“ (R1/8-11,34) „*Ano, od narození... Jsem úplně hluchá.*“ (R2/10-12) „*Ano, narodil. Neslyším od narození.*“ (R5/18)

Zbytky sluchu:

„*Ano, od narození neslyším... Zbytek sluchu.*“ (R3/8-10)

Ohluchlý:

„*Ve dvou a půl letech jsem dostal zápal mozkových blan a ohluchl jsem...*“ (R4/12-13)

Hlavní kategorie: Vnímání a názory neslyšících

Subkategorie – kontakt se slyšícím člověkem (vytvořené trsy - neznalost odlišností neslyšících od slyšících, neochota slyšících, snaha o pomoc neslyšícímu)

Neznalost odlišností neslyšících od slyšících:

„*A třeba slyšící se na mě nedívá a pořád otáčí hlavu a nebo tak.. kdyby se na mě dívali, neměla bych problém odezírat.*“ (R2/33-35) „*Neznají tu mentalitu toho neslyšícího... Asi nevědí jak, jakým způsobem mluvit s těma lidma a takové ty běžné věci, jakože natočit se obličejem, abyste mohli odezírat...*“ (R3/60-62) „*Na začátku to bylo dobré, jsme si jako rozuměli a každým rokem si lidi jsou takoví... mluví hlasitě.(Tlum: Ze začátku to bylo dobré, teď jsou takoví slyšící, že přestávají mluvit hlasitě.) Když se mnou musí mluvit přestávají hlasitě a...*“ (R5/27-30)

Neochota slyšících:

„Spiš vyhýbají. Záleží na člověku... a někteří utečou radši...“ (R2/25-26) „A stává se mi to v obchodě, že ten slyšící vlastně... dělá mu to jaksi problémy, když to má opakovat co bylo... na poště je to nejhorší. Když paní píše a máte drobné a Vás se ptá. (Tlum: Vysvětluje situaci. Tam je to sklo a oni to vlastně nevidí a ani, když neslyší tak "máte drobné, dejte mi to a prostě řeknou, že nevnímají nic.")“ (R3/48-50,69-71)

Snaha o pomoc neslyšícímu:

„Já třeba jdu do obchodu, tak se dívá, já tak špatně slyším a ona se mnou normálně potom mluví jinak. (Tlum: Když jdu do obchodu, řeknu, že špatně rozumím a když nerozumím, tak tu otázku opakuji, až třeba ten slyšící odpoví.) (R3/24-27,48-50) „Poprosím doktora a když nerozumím slovíčku, ukážu na to slovo a doktor mi to napíše, co to slovo znamená. Můj doktor je vlastně hodný... Můj doktor taky neví, kolikrát už se rozčiloval a nechtěl mi dát na fax dříve. Ale dám vyhlášku, on přečte a razítko mi hned dal...“ (R4/41-43,49-51) „Když tam přišel jako nový, to byla pohoda. Vysvětlovali mi to všechno, abych rozuměl a je to úplně jiné.“ (R5/32-33) „Slyšící, který je blízko s neslyšícím nebo chodí mezi neslyšící, tak to ví a ti co prostě nechodí mezi neslyšící tak to vůbec neví...“ (R6/28-29)

Subkategorie – jednání na úradě (vytvořené trsy - jednání neslyšících na úradě, jednání úředníků vnímané pozitivně, jednání úředníků vnímané negativně)

Jednání neslyšících na úradě:

„Sama tam nechodím, pouze s tlumočником...“ (R1/42) „Byla jsem na úradě práce a paní byla příjemná, pak byla zas taková nabručená... Jenom papíry jsem podepsala, neptali se, jenom jsem to podepsala... Řekla bych, že nevědí jak odpovědět, jak se chovat. Občas mi to tak jednoduše vysvětlí a...“ (R2/45-50,58) „Já poprosím když třeba zaklepu, tak řeknu jako že špatně slyším. (Tlum: Když jdu na úrad tak řeknu, že špatně slyším, že bych potřebovala pomoct a domluví se.)... Nebyla, nebyla. (Tlum: Neptali se mě. Já jim raději všechno odkývu a jdu pryč.)“ (R3/29-30,55) „Většinou ukážu průkazku ZTP, že jsem neslyšící...“ (R4/34) „...ona píše a mluví a já jí neodpovídám... (Tlum: Stalo se mi, že paní píše a mluví a já jsem jí neodpovídal z toho důvodu, že jsem jí nerozuměl.“ (R5/89-90) „Když přijdu na úrad, řeknu, že neslyším, aby mluvila pomalu. Ale moc nevědí. Píšou a mluví společně.“ (R6/42-43)

Jednání úředníků vnímané pozitivně:

„Je to těžké, no jako ale dříve se mi zdálo být protivnější vůči mně...“ (R1/52) „Na sociálním úřadě je to... tam mi poradí, vysvětlí, je to lepší.“ (R2/41) „Na úřadě práce byli lepší úředníci...“ (R3/42) „...oni víjou, že neslyším, tak se ne rozumím dobře. (Tlum: Protože oni ví, že neslyším, oni mě to vysvětlí.) (R5/49-50,

Jednání úředníků vnímané negativně:

„No, rychle to chtěli. (Tlum: ..jak to paní říká, je to fuj)... raději pryč, pryč... aby to všechno bylo vyřízené.. Oni nás nemají rádi...“ (R1/63-69) „Úřad práce mě dají telefonní číslo a běžte si zavolat, když jako neslyším. A na radnici jsou takoví neupřímní, honem honem... Tam radši nejednat... Většinou si píšou něco na papíry nebo si jdou okopírovat. Jako přímo bych řekla tu komunikaci, tam není nějaká. Byla tam jedna paní, co se mi nelíbila, teď je tam jiná, ta je lepší...“ (R2/41-43,54-55) „Já třeba jsem přišla když třeba jsem nerozuměla, ona byla trošku taková... nepříjemná. (Tlum: Když mně úředník nerozuměl, pak byla taková nepříjemná. Tak jsem ji poprosila znovu jako o komunikaci a byla taková)... Jí se to nechtělo opakovat... (Tlum: Obracela oči v sloup, že to musí znovu opakovat.)... tam byla jedna paní a ona měla hlavu... /ukazuje hlavu dolů, otočenou nad papíry na stole/. (Tlum: Když jsem si vyřizovala pomůcku, tak paní úřednice měla hlavu otočenou na stůl. Prosila jsem ji, aby se otočila, že potřebuji se jí dívat na pusku kvůli odezíráni a paní byla nepříjemná. (R3/45-49,62-66) „...ta zase špatná. (Tlum: Záleží, jakou dostanu paní. Jedna mluví potichu nebo nepomáhá.)... Vona mi něco řekne, nedívá se na mě, řekne, třeba dá mi papír a ide ke stolu a píše a mluví a já jí neodpovídám, protože jí nerozumím. (Tlum: Dá mi papír a jde ke stolu, píše a mluví a já jí neodpovídám, protože vlastně já jí nerozumím.) Jsem řekl, že neslyším a potom...“ (R5/52-53,91-95)

Subkategorie – pocity neslyšícího (vytvořené trsy - negativní pocity, potřeba samostatnosti, vnímání odlišnosti)

Negativní pocity:

„Ale u doktora. U doktora tam... tam je nepříjemný pan doktor. Já ho prosím, že chci odezírat, ale on se vždycky otočí a vůbec na to nedbá... No on si vůbec neuvědomí, že jsem neslyšící a nechce komunikovat!... Připadala jsem si jako by se mě chtěli zbavit...“ (R1/52-55,63) „Je to nepříjemné, mám nervy z toho, když musím něco furt opakovat... Je to možná z toho, že tam chodí hodně lidí, že jich moc za ten den, je tam moc lidí... Je to poznat i podle tváře, vycítím to...“ (R2/31,45-47) „Moc tam radši nechodím.“ (R6/44)

Potřeba samostatnosti:

„...je to i na neslyšícím. Nesmí se bát a musí se zeptat. Musí se ptát.“ (R2/,59) „Vždycky když si nevím rady, tak si tu vyhlášku najdu, abych věděl, jak mám postupovat.“ (R4/52-53) „Komunikuju, jako nebojím se komunikovat. Musím komunikovat, protože se snažím tomu slyšícímu vyrovnat. Nesmím se bát... a když přijde slyšící, tak snažím se s ním komunikovat na úrovni... Je to s něma sranda, s neslyšícíma...“ (R6/32-34,36)

Vnímání odlišnosti:

„Jak bych Vám to řekla, nechodím nějak jako... s tlumočnickem chodím... nevím, nemůžu to jako... takže nevnímala, prostě neuvědomovala jsem si žádné... asi podle tváře úředníků jsem poznala... nevím...“ (R1/47-49) „Každý má jiné ústa, to je těžko... Tím, že mám dobrou slovní zásobu tak vlastně aj rozumím. Jako jsem spokojený. Tím, že vlastně rozumím danému textu, tak je pro mě to písemné úplně lehká věc.“ (R4/47-49,55-56) „...je to takové ... jsou takoví jiní... Lidé byli jiní...“ (R5/31,34) „Protože si myslím, že ten slyšící prostě neví, kdo je neslyšící...“ (R6/29)

Tabulka č. 21 – Kategorie kvalitativní části výzkumu

Hlavní kategorie	Subkategorie	Trsy
Získání vhodného postavení ve společnosti	Vzdělání neslyšících	Základní vzdělání Učební obor
	Pracovní zařazení	Manuální práce Pracovní omezení
	Finanční zajištění	Důchod Mobilita Přídavky na děti
Dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími	Způsob komunikace	Písemná komunikace Tlumočnick Odezírání
	Nepochopení	Potíže s pochopením Opakování informace
	Handicap	Neslyšící Zbytky sluchu Ohluchlý

Názory a zkušenosti neslyšících	Kontakt se slyšícím člověkem	Neznalost odlišností neslyšících od slyšících Neochota slyšících Snaha o pomoc neslyšícímu
	Jednání na úřadě	Jednání neslyšících na úřadě Jednání úředníků vnímané pozitivně Jednání úředníků vnímané negativně
	Pocity neslyšícího	Negativní pocity Potřeba samostatnosti Vnímání odlišnosti

Zdroj: vlastní výzkum

Shrnutí výsledků kvalitativní části výzkumu

V uvedených kategoriích rozčleněných do několika oblastí jsem se pokusila nastínit pocity, názory a zkušenosti neslyšících respondentů, získané při komunikaci se slyšícími osobami. V každé zvolené kategorii byly popsány jejich postoje, názory a zkušenosti, které uvedli v rozhovorech. Odpovídali v nich na předem připravené otázky, kde zvolenou technikou získávání dat byl standardizovaný rozhovor s otevřenými otázkami.

První výzkumná otázka byla zaměřena na to, co si myslí neslyšící lidé o znalostech slyšících osob, jestli slyšící lidé vědí jakým způsobem se chovat k neslyšícím spoluobčanům, zda mají coby majoritní část společnosti nějaké vědomosti o způsobech komunikace s neslyšícími lidmi. Ze získaných informací vyplývá, že si neslyšící lidé myslí, že slyšící nemají příliš velké povědomí o tom, jak se chovat v případě kontaktu s neslyšící osobou. Nevědí, jakým způsobem mají s neslyšícím komunikovat, jakých forem komunikace použít. Neuvědomují si, že je obrovský rozdíl dorozumívat se s člověkem nedoslýchavým a člověkem neslyšícím. Zvyšování hlasu na neslyšícího člověka vzájemnou komunikaci spíše negativně ovlivní než by ji usnadnilo. Najdou se, jak je zřejmé z rozhovorů, mezi námi i lidé, kteří vůbec odmítají s neslyšícími lidmi komunikovat. Myslím si, že je to zapříčiněno jen jejich obavou, jak by vzájemná komunikace probíhala, strachem z toho, že nevědí, jak

s neslyšícími lidmi mluvit. Neslyšící respondenti mají však i dobré zkušenosti v případech, že jde o opakující se kontakt se slyšícími, například v obchodě nebo u lékaře. Jak sami uvádějí, když jsou slyšící lidé vstřícní a ochotní najít vhodný způsob dorozumívání pro obě strany, jsou veškeré problémy vyřešeny.

Možnosti komunikace jsou ovlivněny nejen ochotou a empatií slyšících osob, ale i vzděláním a s tím související samostatností neslyšících lidí. Při tomto výzkumu vyplynula skutečnost, že jedním ze zásadních omezení komunikace mezi slyšícími a neslyšícími lidmi je nízká úroveň vzdělání na straně neslyšících, která je tímto limituje nejen v pracovním zařazení a s tím souvisejících příjmech, ale také je limituje v sociálních kontaktech. Z výzkumu vyplynulo, že odpovídající neslyšící respondenti jsou nejvýše vyučeni a všichni z nich pracovali nebo dosud pracují v dělnických profesích. Ani jeden z respondentů neměl středoškolské vzdělání s maturitou nebo vysokoškolské vzdělání.

Druhá výzkumná otázka byla zaměřena na zjištění toho, jak vnímají neslyšící osoby komunikaci mezi nimi a slyšícími zaměstnanci vybraných veřejných institucí (úřadů) při jednáních. Byly vybrány tři instituce, a to Úřad práce ve Zlíně, Okresní správa sociálního zabezpečení ve Zlíně a Magistrát města Zlína. Vybrané úřady, dle mého mínění, patří mezi nejčastěji navštěvované neslyšícími lidmi. Z výzkumu vyplynulo, že neslyšící lidé moc rádi na úřady nechodí, pouze v případě nutnosti vyřízení svých záležitostí. Více než polovina z dotázaných uvedla, že pokud už musí jít něco vyřizovat na úřad, bere si s sebou vždy tlumočnicka. Jen dva respondenti uvedli, že chodí na úřady vyřizovat záležitosti sami a že nemají problémy komunikovat se slyšícími lidmi. Myslím si, že je to dáno i tím, že tito dva respondenti v zaměstnání přicházejí do styku i se slyšícími lidmi a musejí se společně domlouvat. Pokud jde o vnímání jednání zaměstnanců úřadů, jsou názory respondentů rozdílné. Někteří mají dobré zkušenosti a mluvili o ochotě a vstřícnosti zaměstnanců úřadů, jiní zase o neochotě a snaze nekomunikovat s neslyšícími nebo komunikovat s nimi co nejméně. Všichni oslovení respondenti však poukazovali na skutečnost, že slyšící zaměstnanci úřadů mají velmi malé znalosti o způsobech vhodné komunikace s neslyšícími, nejčastěji se dorozumívají písemně.

Tato zjištění mě jen utvrdila v myšlence, že by bylo vhodné zajistit pro zaměstnance veřejných institucí odborná školení či semináře, týkající se problematiky komunikace s neslyšícími lidmi.

ZÁVĚR

Zpracovaná diplomová práce nejen zachycuje znalosti, zkušenosti, názory a postoje všech oslovených respondentů, ale hlavně upozorňuje na problémy, se kterými se neslyšící i slyšící osoby při vzájemné komunikaci setkávají.

Pro zpracování zdravotně sociální problematiky osob se sluchovým postižením jsem si ve své diplomové práci zvolila smíšený výzkum, kombinující metodu kvalitativního i kvantitativního výzkumu. Cílem práce bylo zmapovat komunikaci mezi slyšícími zaměstnanci veřejných institucí a mezi neslyšícími osobami. Z institucí jsem si zvolila ty, které jsou neslyšícími osobami žijícími ve Zlíně nejčastěji navštěvovány, a to Úřad práce ve Zlíně, Okresní správu sociálního zabezpečení ve Zlíně a Magistrát města Zlína. Při výzkumu byl kladen důraz na hodnocení vzájemné komunikace jak zaměstnanci uvedených institucí tak samotných neslyšících osob. Proto byly do výzkumných vzorků zahrnuty obě tyto skupiny.

V části výzkumu, v níž pomocí dotazníkového šetření sdělovali informace, své názory a pocity zaměstnanci vybraných úřadů, jsem hledala odpovědi na tři výzkumné otázky.

V první z nich jsem zjišťovala, jakým způsobem ovlivňuje věk zaměstnanců úřadů vnímání bariér v komunikaci s neslyšícími klienty. Z analýzy dotazníkových odpovědí vyplynulo, že věk zaměstnanců úřadů žádným způsobem neovlivňuje jejich vnímání bariér při komunikaci s neslyšícími klienty. Druhá výzkumná otázka byla zaměřena na zjištění znalostí slyšících zaměstnanců úřadů o pravidlech správné komunikace s neslyšícími klienty, a zda jsou tyto znalosti ovlivněny délkou praxe. Při analýze získaných dat bylo zjištěno, že délka praxe nemá žádný vliv na znalosti pravidel správné komunikace s neslyšícími klienty. Při sumarizaci získaných dat a jejich následné analýze vyplynulo, že ani výše dosaženého vzdělání nemá vliv na využívání více způsobů komunikace s neslyšící osobou. Poslední výzkumná otázka dotazníkové části byla zaměřena na zjištění toho, jak by reagovali slyšící zaměstnanci úřadů na možnost školení o komunikaci s neslyšícími lidmi. Při vyhodnocování dat vyplynulo, že komunikaci mezi slyšícími zaměstnanci úřadů a neslyšícími klienty mnohem více než věk zaměstnanců, délka jejich praxe či výše dosaženého vzdělání ovlivňuje nedostatečná znalost pravidel a způsobů komunikace s neslyšícími. Překvapivé bylo i zjištění, že velká část s odpovídajících respondentů neabsolvovala žádné školení či seminář zaměřený na komunikaci s neslyšícími lidmi. Příjemné naopak bylo zjištění, že velké množství respondentů by možnost takového školení přivítalo.

V části výzkumu, v níž sdělovali své názory, zkušenosti i pocity sami neslyšící, jsem hledala odpovědi na dvě výzkumné otázky, a to co si myslí neslyšící o znalostech slyšících osob týkajících se vzájemné komunikace a jak neslyšící vnímají komunikaci se zaměstnanci vybraných úřadů. Při analýze získaných dat vyplynulo, že neslyšící lidé jsou přesvědčeni o tom, že slyšící nevědí jak s nimi komunikovat. Toto i potvrzují zkušenosti neslyšících získané při jednáních na úřadech. Proto neslyšící lidé raději na úřady nechodí a nebo pokud musí jít cokoliv vyřídit, berou s sebou raději tlumočnicka do znakového jazyka.

Díky skutečnosti, že jedni o druhých toho moc nevědí, objevují se nervozita, netrpělivost a obavy komunikovat na obou stranách. Stačilo by více znalostí o komunikaci s neslyšícími na straně slyšících a více trpělivosti ze strany neslyšících, aby se komunikace mezi oběma stranami zlepšila. Neslyšící by si měli uvědomit, že pro slyšící osoby není jednoduché s nimi komunikovat, měli by být více trpěliví a hlavně neměli by se bát komunikace se slyšícími, byť třeba písemnou formou. Naopak zase slyšící lidé by měli být vstřícnější a ochotnější komunikovat s neslyšícími lidmi.

Jsem přesvědčená, že prvním krokem by mělo být absolvování školení zaměstnanců veřejných institucí (úřadů) o odlišnostech mezi slyšícími a neslyšícími lidmi, o vhodných způsobech komunikace a o znalostech pravidel správné komunikace mezi oběma stranami.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. CZUMALOVÁ, Anna. *Tlumočník jako most komunikace mezi slyšícím zdravotníkem a neslyšícím pacientem*. Praha: FRPSP, 2007. ISBN 978-80-87153-87-1.
2. FENCLOVÁ, Jana et al. *Ve světě sluchového postižení*. Praha: INPRES, 2005. ISBN 80-86792-27-7.
3. FREEMAN, R. D., C. F. CARBIN a R. J. BOESE. *Tvé dítě neslyší?* Praha: FRPSP, 1992.
4. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
5. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
6. HOUDKOVÁ, Zuzana. *Sluchové postižení u dětí – komplexní péče*. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-623-6.
7. HRICOVÁ, Lenka. *Analýza komunikačních kompetencí žáků a učitelů na základních školách pro žáky se sluchovým postižením v České republice a v Německu*. Brno: Masarykova univerzita, 2011. ISBN 978-80-210-5564-3.
8. HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu: 1.díl*. 2.vyd. Praha: FRPSP, 1999. ISBN 80-7216-096-6.
9. HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu: 2.díl*. 1.vyd. Praha: FRPSP, 1998. ISBN 80-7216-075-3.
10. HRUBÝ, Jaroslav. *Úvod do výchovy a vzdělávání sluchově postižených: část 1*. 1.vyd. Praha: Tiché učení, 2010. ISBN 978-80-904786-1-9.
11. CHRÁSKA Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
12. JABŮREK, Josef. *Bilingvální vzdělávání neslyšících*. Praha: SEPTIMA, 1998. ISBN 80-7216-052-4.
13. JANOUŠEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: GRADA, 2007. ISBN 978-80-247-1594-0.
14. KVĚTOŇOVÁ, Lea. *Vysokoškolské studium se zajištěním speciálně pedagogických potřeb*. Brno: Paido, 2007. ISBN 978-80-7315-141-6.

15. MADAR, Zdeněk. Slovník českého práva. Díl II., P-Z. Praha: Linde, 2002. ISBN 80-7201-377-7.
16. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
17. MRÁZKOVÁ, E., J. MRÁZEK a M. LINDOVSKÁ. *Základy audiologie a objektivní audiometrie: Medicínské a sociální aspekty sluchových vad*. Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, Ostrava, 2006. ISBN 80-7368-226-5.
18. MURPHY, Judith a Barbara DODD. *Hearing impairment*. In: Dodd, Barbara (ed). *Differential Diagnosis and Treatment of Children with Speech Disorders*. 2.vyd. London: Whurr Publisher, 2006. ISBN 978-1-86156482-5.
19. NEUBAUER, Karel. *Úvod do logopedie sluchově postižených*. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. Praha: Gaudeamus, 2009. ISBN 978-80-7041-755-3.
20. PROCHÁZKOVÁ, Věra a Petr VYSUČEK. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?* Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-18-4.
21. SILBERNAGL, Stefan a Agamemnon DESPOPOULOS. *Atlas fyziologie člověka*. Praha: Avicenum, 1984. ISBN 08-026-84.
22. SKÁKALOVÁ, Tereza. *Uvedení do problematiky sluchového postižení*. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. Praha: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-80-7435-098-6.
23. SOURALOVÁ, Eva. *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se sluchovým postižením*. Univerzita Palackého Olomouc. Olomouc, 2007. ISBN 978-80-244-1630-4.
24. STRNADOVÁ, Věra. *Specifické neverbální projevy neslyšících lidí*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2.vyd., 2008a. ISBN 978-80-87218-28-0.
25. STRNADOVÁ, Věra. *Odezírání jako schopnost*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008b. ISBN 978-80-87218-05-1.
26. SVĚTLÍK, Martin. *Postižení sluchu: Současné možnosti protetiky*. Praha: TRITON, 2000. ISBN 80-7254-114-5.
27. ŠEDIVÁ, Zoja. *Psychologie sluchově postižených ve školní praxi*. Praha: Septima, 2006. ISBN 80-7216-232-2.
28. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

29. VYSUČEK, Petr. *Prstová abeceda v českém znakovém jazyce – praktická cvičení*. 1. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-39-0.
30. ZIKL, Pavel. *Nové trendy v oblasti sekundárního a terciárního vzdělávání sluchově postižených*. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. Praha: Gaudeamus, 2004. ISBN 80-7041-462-6.

Časopisy:

31. MACUROVÁ, Alena. *Jazyk a hluchota*. In: Slovo a slovesnost, časopis pro otázky teorie a kultury jazyka. 2001, roč. 62, č. 2, s. 92-104. ISSN 0037-7031.

Zákony a vyhlášky:

32. ČESKO. Vyhláška MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení. Úplné znění: Sociální zabezpečení 2004. Praha: Sagit, 2004. Soc/18, č. 400, str. 83-112.
33. ČESKO. Vyhláška MPSV č. 207/1995 Sb., kterou se stanoví stupně zdravotního postižení a způsob jejich posuzování pro účely dávek státní sociální podpory. Úplné znění: Sociální zabezpečení 2004. Praha: Sagit, 2004. Soc/18, č. 400, str. 249-283.
34. ČESKO. Vyhláška MPSV č. 284/1995 Sb., kterou se provádí zákon o důchodovém pojištění. Úplné znění: Sociální zabezpečení 2004. Praha: Sagit, 2004. Soc/18, č. 400, s. 337-418.
35. ČESKO. Zákon č. 155 ze dne 11. června 1998 o znakové řeči a o změně dalších zákonů (zákon o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 54. Dostupný z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/1998/sb054-98.pdf>
36. ČESKO. Zákon č. 384 ze dne 23. září 2008 o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb. (o znakové řeči a o změně dalších zákonů). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 124. Dostupný z: <http://www.mvcr.cz/clanek/stejnopisy-sbirky-zakonu-93409.aspx>

Elektronické dokumenty:

37. Agentura profesního poradenství pro neslyšící. *Naše projekty*. [on line]. [cit. 2012-03-28]. Dostupné na: <http://www.appn.cz/>

38. Česká správa sociálního zabezpečení, organizační struktura [on line]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné na: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/organizacni-struktura/okresni-spravy-socialniho-zabezpeceni.htm>
39. DINGOVÁ Nad'a. *Desatero pro komunikaci s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočnicka*. [on line]. 2007. [cit. 2012-03-28]. Dostupné na: <http://www.ruce.cz/clanky/251>
40. RICKARDS, F.W. a G.M. CLARK. *Steady state evoked potentials to amplitude modulated tones*. In: Proceedings of the Australian Physiological and Pharmacological Society. The University Melbourne, University Library Digital Repository, 1982. [on line]. [cit. 2012-03-28]. Dostupné na: <http://repository.unimelb.edu.au/10187/6051>
41. STRNADOVÁ, Věra. *Desatero pro komunikaci s osobami s postižením sluchu*. [on line]. 2007. [cit. 2012-03-28]. Dostupné na: <http://www.ruce.cz/clanky/25>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

APPN	Agentura profesního poradenství pro neslyšící
BIAP	Mezinárodní úřad pro audiologii (Bureau International d'AudioPhonologie)
ČNR	Česká národní rada
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ERA	Audiometrie z elektrické odezvy mozku (Electrical Respony Audiometry)
FRPSP	Federace rodičů a přátel sluchově postižených
MMZL	Magistrát města Zlína
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OAE	Otoakustické emise (otoacoustic emission)
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
SSEP	Ustálené evokované potenciály (Steady State Evoked Potentials)
TP	Těžké postižení
ÚP	Úřad práce
WFD	Světová federace neslyšících (World Federation of the Deaf)
WHO	Světová zdravotnická organizace (World Health Organization)
ZTP	Zvlášť těžké postižení
ZTP/P	Zvlášť těžké postižení/průvodce

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – Pohlaví respondentů

Graf č. 2 – Věk respondentů

Graf č. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf č. 4 – Respondenti zaměstnaní u vybraných institucí

Graf č. 5 – Délka zaměstnání v současné pracovní pozici

Graf č. 6 – Pracovní kontakt s osobou neslyšící

Graf č. 7 – Používané způsoby komunikace

Graf č. 8 – Ověřování porozumění informacím

Graf č. 9 – Vnímání bariér v komunikaci na straně zaměstnanců

Graf č. 10 – Bariéry vnímané při komunikaci s neslyšícími

Graf č. 11 – Důležitost dostatečného osvětlení místnosti

Graf č. 12 – Znalost pravidel správné komunikace s neslyšícími

Graf č. 13 – Vnímání bariér na straně neslyšícího klienta

Graf č. 14 – Konkrétní bariéry na straně neslyšícího klienta

Graf č. 15 – Znalosti komunikace s neslyšícím klientem

Graf č. 16 – Absolvování vzdělávací akce

Graf č. 17 – Nabídka kurzu o komunikaci s neslyšícími

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Pohlaví respondentů

Tabulka č. 2 – Věk respondentů

Tabulka č. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání

Tabulka č. 4 – Respondenti zaměstnaní u vybraných institucí

Tabulka č. 5 – Délka zaměstnání v současné pracovní pozici

Tabulka č. 6 – Pracovní kontakt s osobou neslyšící

Tabulka č. 7 – Používané způsoby komunikace

Tabulka č. 8 – Ověřování porozumění informacím

Tabulka č. 9 – Vnímání bariér v komunikaci na straně zaměstnanců

Tabulka č. 10 – Bariéry vnímané při komunikaci s neslyšícími

Tabulka č. 11 – Důležitost dostatečného osvětlení místnosti

Tabulka č. 12 – Znalost pravidel správné komunikace s neslyšícími

Tabulka č. 13 – Vnímání bariér na straně neslyšícího klienta

Tabulka č. 14 – Konkrétní bariéry na straně neslyšícího klienta

Tabulka č. 15 – Znalosti komunikace s neslyšícími klienty

Tabulka č. 16 – Absolvování vzdělávací akce

Tabulka č. 17 – Nabídka kurzu o komunikaci s neslyšícími

Tabulka č. 18 – Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku (H1)

Tabulka č. 19 - Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku (H2)

Tabulka č. 20 – Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku (H3)

Tabulka č. 21 – Kategorie kvalitativní části výzkumu

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Desatero komunikace s osobami s postižením sluchu

Příloha P II: Desatero pro komunikaci s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočnicka

Příloha P II: Souhlasy s provedením výzkumu

Příloha P IV: Vzor dotazníku

Příloha P V: Souhlas s provedením rozhovorů

Příloha P VI: Otázky z rozhovoru

Příloha P VII: Přepis rozhovorů

PŘÍLOHA P I: DESATERO KOMUNIKACE S OSOBAMI S POSTIŽENÍM SLUCHU

1. **Před rozhovorem s člověkem s postižením sluchu navážeme zrakový kontakt.** Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.
2. **Každého člověka s postižením sluchu se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát, nebo používat znakový jazyk.** Otázku můžeme i napsat.
3. **Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází při ní často k omylům. Úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě.** Odezírající osobě předem sdělíme téma rozhovoru. Mluvíme obrácení čelem k ní, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Zdůrazňujeme klíčová slova. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.
4. **Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme.** Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.
5. **Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočnick či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo člověka, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod.** O přítomnosti tlumočnicka si rozhoduje jenom sám klient s postižením sluchu. Má na tlumočnicka právo.
6. **Člověku s postižením sluchu předem řekneme, o čem budeme hovořit a jakou spolupráci od něj budeme potřebovat.**
7. **Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu.** U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočnicka.
8. **Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl).** Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.
9. **Při neúspěšné komunikaci máme na paměti, že jde o důsledek postižení sluchu.** Proto k takovému člověku přistupujeme se stejným respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení. Neprojevujeme netrpělivost, neomezujeme komunikaci, ale snažíme se najít cesty, jak se vzájemně lépe dorozumívat.
10. **Pro získání potřebných znalostí nestačí tento text,** protože komunikační preference každé osoby s postižením sluchu mohou být jiné. Proto je nutno projevit vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumívacím možnostem každého člověka.

PŘÍLOHA P II: DESATERO PRO KOMUNIKACI S NESLYŠÍCÍM ČLOVĚKEM ZA PŘÍTOMNOSTI TLUMOČNÍKA

- 1. Neslyšící člověk má při komunikaci se slyšícími úředníky či zdravotníky právo na tlumočníka, pokud o to požádá.**
- 2. Neslyšící člověk má právo vybrat si tlumočníka, kterému dobře rozumí a kterému důvěřuje.**
- 3. Tlumočení může probíhat formou znakového jazyka, znakované, mluvené či psané češtiny dle komunikační preference neslyšícího člověka.**
- 4. Rozhovor vedeme přímo s neslyšícím člověkem a udržujeme zrakový kontakt s ním, nikoliv s tlumočníkem.** Neslyšící člověk ovšem musí sledovat tlumočení informací. Stojíme či sedíme tak, abychom za zády neměli zdroj světla.
- 5. Nemluvíme s tlumočníkem s tím, že ten to později neslyšícímu klientovi vysvětlí.** Hovor je veden s neslyšícím člověkem, a ten má právo na informace v plné kvalitě a v reálném čase, aby se mohl průběžně ptát na to, co ho zajímá.
- 6. Tlumočník musí být vždy vedle slyšící osoby, jejíž řeč tlumočí.** Neslyšící člověk potřebuje vidět jak na tlumočníka, tak i na hovořící osobu.
- 7. Během hovoru neodbíháme.** Vzdálíme-li se od tlumočníka, neslyšící člověk se obrací za námi a uniká mu tak část tlumočených informací.
- 8. Mluvíme svým obvyklým tempem.** Tlumočník nás sám upozorní, bude-li třeba řeč zpomalit. Máme však na paměti, že při tlumočení vždy dochází k časovému skluzu. Tlumočník musí mít čas přijmout informaci, zpracovat ji a zprostředkovat.
- 9. Na konci hovoru se neslyšícího člověka zeptáme, zda ještě něco potřebuje upřesnit.**
- 10. I když se s neslyšícím člověkem dorozumíváme prostřednictvím tlumočníka, dejme mu s sebou také písemné sdělení s nejdůležitějšími závěry z jednání.**

Mgr. Nad'a Dingová

PŘÍLOHA P III: SOUHLASY S PROVEDENÍM VÝZKUMU

Úřad práce, kontaktní pracoviště Zlín
Mgr. Petr Janíček, ředitel
Čiperova 5182
760 42 Zlín 1

Dobrý den,

jmenuji se Martina Svačinová, jsem studentkou 2.ročníku navazující magisterského studia na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru sociální pedagogika. V současné době zpracovávám diplomovou práci na téma „Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi“.

Chtěla bych Vás tímto požádat o umožnění provedení dotazníkového šetření mezi zaměstnanci Úřadu práce ve Zlíně.

Vyplnění dotazníku je velmi jednoduché a nezabere Vaším zaměstnancům příliš času. Výsledky výzkumu Vám, po zpracování a schválení diplomové práce, mohu samozřejmě poskytnout, budete-li mít o ně zájem.

Děkuji Vám za ochotu a vstřícnost.

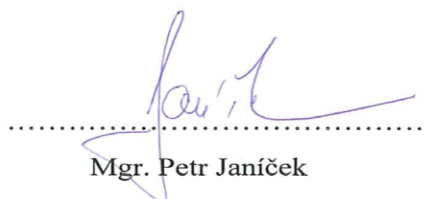
Zlín, dne 2.4.2012



Bc. Martina Svačinová

Souhlasím.

24.2012



Mgr. Petr Janíček

Okresní správa sociálního zabezpečení Zlín
PhDr. Petr Špaček, ředitel
třída Tomáše Bati 3792
762 61 Zlín

Dobrý den,

jmenuji se Martina Svačinová, jsem studentkou 2.ročníku navazující magisterského studia na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru sociální pedagogika. V současné době zpracovávám diplomovou práci na téma „Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi“.

Chtěla bych Vás tímto požádat o umožnění provedení dotazníkového šetření mezi zaměstnanci Okresní správy sociálního zabezpečení ve Zlíně.

Vyplnění dotazníku je velmi jednoduché a nezabere Vaším zaměstnancům příliš času. Výsledky výzkumu Vám, po zpracování a schválení diplomové práce, mohu samozřejmě poskytnout, budete-li mít o ně zájem.

Děkuji Vám za ochotu a vstřícnost.

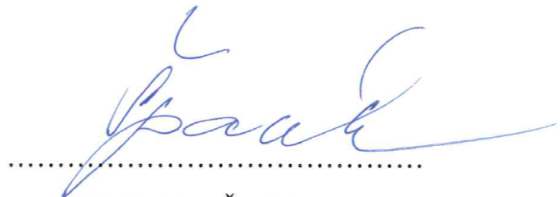
Zlín, dne 2.4.2012



Bc. Martina Svačinová

Souhlasím.

2. 4. 2012
.....



PhDr. Petr Špaček

Magistrát města Zlína

Ing. Helena Eidová, MBA, tajemnice

náměstí Míru 12

761 40 Zlín

Dobrý den,

jmenuji se Martina Svačinová, jsem studentkou 2.ročníku navazující magisterského studia na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru sociální pedagogika. V současné době zpracovávám diplomovou práci na téma „Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi“.

Chtěla bych Vás tímto požádat o umožnění provedení dotazníkového šetření mezi zaměstnanci Magistrátu města Zlína.

Vyplnění dotazníku je velmi jednoduché a nezabere Vaším zaměstnancům příliš času. Výsledky výzkumu Vám, po zpracování a schválení diplomové práce, mohu samozřejmě poskytnout, budete-li mít o ně zájem.

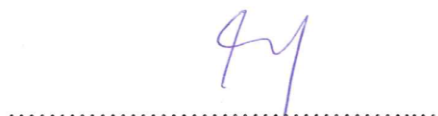
Děkuji Vám za ochotu a vstřícnost.

Zlín, dne 2.4.2012



Bc. Martina Svačinová

Souhlasím.



Ing. Helena Eidová, MBA

PŘÍLOHA P IV: VZOR DOTAZNÍKU

DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Martina Svačinová a jsem studentkou 2.ročníku navazujícího magisterského studia na Fakultě humanitních studií Univerzity T. Bati ve Zlíně, oboru sociální pedagogika. Tímto dotazníkem se na Vás obracím se žádostí o jeho vyplnění a tím o pomoc při psaní mé diplomové práce na téma: "Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi".

Tento dotazník je zcela anonymní a veškeré údaje budou použity pouze pro potřebu psaní diplomové práce.

Vyplnění dotazníku by mělo trvat maximálně 10 minut. Vybrané odpovědi označte křížkem, popřípadě vypište (u konkrétních otázek budete k vypsání vyzváni).

V případě jakýchkoliv dotazů, týkajících se výzkumu a jeho výsledků, mne můžete kontaktovat na e-mailové adrese: bel.tempo@seznam.cz nebo na telefonu 776 765 710.

1. Jste: žena
 muž
2. Jaký je Váš věk? do 30 let
 31 - 40 let
 41 - 50 let
 51 let a více
3. Nejvyšší dosažené vzdělání: středoškolské (s maturitou)
 vyšší odborné vzdělání
 vysokoškolské vzdělání
4. Jste zaměstnancem : Úřadu práce ve Zlíně
 Okresní správy sociál.zabezpečení Zlín
 Magistrátu města Zlína
5. Na jakém odboru/oddělení pracujete? (vypište prosím slovně)
.....
6. Kolik let pracujete na současné pracovní pozici?
 0 - 5 let
 6 - 10 let
 11 let a více

7. Setkal/a jste se během výkonu své práce s osobou neslyšící, tj. s osobou s úplnou ztrátou sluchu?

ano

ne

8. Jaký způsob komunikace jste využil/a ke sdělení všech potřebných informací? (může být uvedeno i více možností)

písemnou formu

pomalé mluvení, aby mohl neslyšící odezírat ze rtů

znakový jazyk, který ovládám

přítomnost tlumočnicka do znakového jazyka

jiný, uveďte jaký

.....

9. Měl/a jste pocit, že se Vám podařilo zvoleným způsobem komunikace předat neslyšící osobě potřebné informace, týkající se projednávané věci?

ano

ne

10. Ověřoval/a jste si, zda neslyšící rozuměl všem potřebným informacím, které se týkaly projednávané záležitosti?

ano

ne

11. Vnímál/a jste ze své strany nějaké bariéry (překážky) ovlivňující Vaši komunikaci?

ano

ne

12. O jaké bariéry (překážky) v komunikaci se jednalo? (může být uvedeno i více možností)

neznalost vhodného způsobu komunikace

obavy komunikovat s neslyšící osobou

obavy z nepochopení sdělovaných informací

jiné, uveďte jaké

.....

13. Myslíte si, že dostatečné osvětlení místnosti je při komunikaci s neslyšící osobou důležité?

ano

ne

14. Znáte pravidla správné komunikace se sluchově postiženými, tzv. "desatero pro komunikaci s osobami s postižením sluchu"? ne

pokud ano, uveďte alespoň tři:

.....
.....
.....
.....
.....

15. Vnímali/a jste při jednání nějaké bariéry, mimo sluchové postižení, ze strany neslyšící osoby?

ne

ano, uveďte jaké:

neochota se mnou komunikovat

netrpělivost

agresivita

jiné, uveďte jaké

.....

16. Myslíte si, že Vaše znalosti o komunikaci s neslyšícími osobami jsou dostatečné?

ano

ne

17. Absolvoval/a jste nějaký druh vzdělávání (např. školení, seminář) o způsobech komunikace s neslyšícími osobami? ano

ne

18. Pokud by za Vámi přišel zaměstnavatel s nabídkou speciálního kurzu komunikace s neslyšícími osobami, jak byste reagoval/a?

přivítal/a bych tuto nabídku a využil/a ji

bylo by mi to jedno

odmítl/a bych nabídku, proč se učit něco nového

zúčastnil/a bych se pokud by mi to zvýšilo plat

Velmi Vám děkuji za Váš čas a pomoc.

PŘÍLOHA P V: SOUHLAS S PROVEDENÍM ROZHovorŮ

Dobrý den,

Jmenuji se Martina Svačinová a jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru sociální pedagogika. Piši diplomovou práci na téma „Komunikace neslyšících osob při jednání s veřejnými institucemi“. Chtěla bych se v ní věnovat názorům a zkušenostem dospělých neslyšících osob, které mají z jednání na úřadech ve Zlíně. Vybrala jsem úřad práce, správu sociálního zabezpečení a zlínský magistrát.

Chci Vás tímto požádat o pomoc. K práci potřebuji zaznamenat rozhovory se šesti z Vás, a to se třemi ženami a třemi muži, kteří jsou dospělí, neslyšící a mají zkušenosti z jednání na uvedených úřadech.

Každý rozhovor bude anonymní, bez zaznamenávání Vašich osobních údajů a bude nahráván na diktafon. U rozhovoru bude přítomná tlumočnice do znakového jazyka, které bude naši komunikaci zprostředkovávat.

Děkuji Vám za pomoc.

PŘÍLOHA P VI: OTÁZKY Z ROZHOVORU

1. Kolik je Vám let?
2. Bydlíte přímo ve Zlíně?
3. Jaké máte nejvyšší vzdělání?
4. Co jste studoval/a za školu?
5. Se sluchovým postižením jste se narodil/a?
6. V současné době pracujete?
7. Pobíráte nebo pobíral/a jste nějaké dávky od státu?
8. Co si myslíte o znalostech slyšících osob, vědí jakými způsoby s Vámi komunikovat?
9. Existují nějaké bariéry na Vaší straně, které ovlivňují Vaši schopnost komunikace se slyšícími lidmi?
10. Jaké máte zkušenosti s komunikací při jednáních na úřadech?
11. Ověřovali si zaměstnanci úřadu, jestli všem informacím rozumíte?
12. Myslíte si, že Vám zaměstnanci věnovali dostatek času?
13. Myslíte si, že zaměstnanci úřadů vědí jak s neslyšícími komunikovat?

PŘÍLOHA P VII: PŘEPIS ROZHOVORŮ

Respondentka Anna (R1)

Je klidná, mnoho toho nenamluví. Příliš se nebaví ani s ostatními neslyšícími. Jen se usmívá a vnímá sdělované informace. Její schopnost odezírání je menší, čeká jen na znakování tlumočnice.

T: Kolik je Vám let?

R1: 36

T: Bydlíte přímo ve Zlíně?

R1: Ano.

T: Jaké nejvyšší vzdělání máte? Pracujete v oboru?

R1: Základní vzdělání.

T: Se sluchovým postižením jste se narodila?

R1: Od narození neslyším.

T: O jaké sluchové postižení se jedná? (výraz nepochopení otázky)

T: Jedná se o úplnou hluchotu nebo máte zbytky sluchu?

R1: Prostě jsem se narodila neslyšící, víc nevím.

T: V současné době pracujete nebo jste bez práce?

R1: Ano, pracuji.

T: V jakém oboru?

R1: Pracuji jako uklízečka.

T: Pobírala jste nebo ještě pobíráte nějaké dávky od státu?

R1: Nerozumím.

T: Jako je třeba invalidní důchod. (R1 znakuje ...)

- Tlum: Oni mají částečný invalidní důchod a tu mobilitu mají.

T: Vyřizovala jste během života například rodičovský příspěvek?

R1: Měla jsem jen příspěvek na děti, to je ono?

T: Ano, to jsou rodičovský příspěvek nebo přídavky na děti.

T: Co si myslíte o tom, jestli slyšící vědí, jakým způsobem se mohou s Vámi domluvit?

- Tlum: Jako jestli vědí jak s neslyšícím mluvit?

T: Ano.

R1: Buď si píšu na papír nebo s tlumočnickem, takže ...

T: Většinou jste tedy využívala tyto dvě formy?

R1: Vždycky si zavolám tlumočnicka nebo ... je mi to tak jedno. Buď píšu na papír, když nejde tlumočnick, nebo s tlumočnickem.

T: Najdete nějaké bariéry na své straně? (v obličeji R1 výraz nepochopení)

T: Že byste se snažila vyhnout komunikaci se slyšícími?

R1: Ehm, jako že jsem nějak v kontaktu se slyšícíma? Akorát v práci. Jenom pouze v práci že jsem v kontaktu v práci a tam si píšeme. Ne jsem jako neslyšící, nevím, víc nemůžu odpovědět.

T: Jak komunikujete, když jdete třeba k holiči, na pedikúru? Jakým způsobem se vlastně domlouváte?

R1: Většinou k holiči nebo tak, tak mám od maminky kamarádku, takže jsme na sebe zvyklí a maminka vlastně informuje esemeskou, že tam přijdu a tak, takže ...

T: Jaké máte zkušenosti při jednáních na úřadech? Konkrétně úřad práce, zlínský magistrát a ... (výraz nepochopení v obličeji)

T: Jak se chodí ohledně důchodu na okresní správu sociálního zabezpečení?

R1: Sama tam nechodím, pouze s tlumočnickem.

T: Takže řešíte všechno pouze přes tlumočníka?

R1: Ano. (pokyvování hlavou)

T: A i když jste byla s tlumočnickem, vnímala jste nějaké rozdíly na těchto úřadech? (v obličeji R1 výraz nepochopení)

T: V chování těchto úředníků mezi sebou?

R1: Jak bych Vám to řekla, nechodím nějak jako ... s tlumočnickem chodím ... nevím, nemůžu to jako ... takže nevnímala, prostě neuvědomovala jsem si žádné ... asi podle tváře úředníků jsem poznala ... nevím ...

T: Spíše mi jde o to, zda jste vnímala ze strany úředníků, že by někdo z nich nechtěl s neslyšícím i přes tlumočníka mluvit?

R1: Je to těžké, no jako ale dříve se mi zdáli být protivnější vůči mně. Ale u doktora. U doktora tam ... tam je nepříjemný pan doktor. Já ho prosím, že chci odezírat, ale on se vždycky otočí a vůbec na to nedbá.

T: Takže on odmítá ... (R1 skáče do řeči a prudce znakuje ...)

R1: No on si vůbec neuvědomí, že jsem neslyšící a nechce komunikovat!

T: Stalo už se Vám, že jste musela jít sama rychle něco vyřídit, a řešit to písemně, ověřil si ten pracovník, že jste pochopila všechny informace?

R1: Hm, nerozumím tomu, nevím ... Spíše ano, ne, je to dlouhé takže dlouhé texty nevím ... takže si raději zavolám tlumočníka.

T: Když jste jednala s úředníkem, jak jste vnímala délku jednání? Měla jste pocit, že Vám věnovali dost času nebo se to snažili rychle ukončit?

R1: No, rychle to chtěli. Připadala jsem si jako by se mě chtěli zbavit.

T: Myslíte si, že důvodem bylo, že by měli strach s Vámi mluvit, nebo si myslíte, že úředník byl pořád takový ke všem?

R1: Oni nás nemají rádi.

T: Takže jste měla pocit, že Vás nemají rádi? (R1 rychle znakuje)

- Tlum: No ... jak bych Vám to řekla ... jak to paní říká, je to fuj ... (obě ženy ukazují stejný znak)

T: Takže jste to vnímala negativně, jednali jakoby raději pryč, pryč ... aby to všechno bylo vyřízené.

R1: (souhlasně přikyvuje, že ano)

T: Tak to je všechno, hotovo, děkuji Vám.

.....

Respondentka Barbora (R2)

Je temperamentní a impulzivní, po celou dobu rozhovoru vzrušeně znakuje, občas se pokouší sdělit své názory i řečí, je jí však velmi špatně rozumět. Intenzivně odezírá, mnohdy ani nečeká na tlumočení a odpovídá.

T: Kolik je Vám let?

R2: Je mi 39.

T: Bydlíte přímo ve Zlíně?

R2: Ano, bydlím ve Zlíně.

T: Jaké máte nejvyšší vzdělání?

R2: Jsem dámská krejčová.

T: Co za školu jste studovala?

R2: Bylo to pro neslyšící a potom jsem se vlastně učila v Brně.

T: Sluchové postižení máte od narození?

R2: Ano, od narození.

T: Víte, o jak závažné postižení u Vás jde? O kolik decibelů, o kolik procent máte omezení sluchu?

R2: Jsem úplně hluchá.

T: V současné době pracujete?

R2: Ano, teprve jsem zase začala pracovat.

T: Pracujete v oboru, který jste vystudovala?

R2: Toto už je šesté zaměstnání a v oboru vůbec. Vysekávám. Nejdřív úřad práce, pak na mateřskou, pak na úřad práce ... pracovala jsem, tak to střídám. A teďka pracuju, vlastně vysekávám, takové díly na pracovní brašny. A to se pak šije.

T: A pobíráte nyní nějaké dávky?

R2: Částečný důchod a mobilitu. Když byly děti malé, tak jsem měla přídavky a pak se to zrušilo. Nevím proč.

T: Co si myslíte o znalostech slyšících, dokáží s Vámi komunikovat nebo se tomu spíše vyhýbají?

R2: Spíš vyhýbají. Záleží na člověku, jak je upřímný. Někteří upřímně mluví rádi a někteří utečou radši.

T: Myslíte si, že existují nějaké bariéry na Vaší straně, které ovlivňují schopnost komunikovat, kromě sluchového postižení?

R2: (podivení se, znak pro nerozumím ...)

T: Jako že je někdo uzavřený, má obavy komunikovat se slyšícími.

R2: Je to nepříjemné, mám nervy z toho, když musím něco furt opakovat.

(paní je hodně temperamentní a upovídaná, prudce znakuje...)

R2: A třeba slyšící se na mě nedívá a pořád otáčí hlavu a nebo tak ...

T: Takže máte problémy odezírat?

R2: Kdyby se na mě dívali, neměla bych problémy odezírat.

T: Takže, když jdete na úřad využíváte hlavně odezírání?

R2: Já jako hodně rozumím, když odezírá. Když je něco těžké a důležité, tak samozřejmě беру tlumočnicka, ale když je to jednoduché, tak jdu sama.

T: Vnímáte nějaké rozdíly mezi chováním pracovníků úřadu práce, magistrátu a sociálního

zabezpečení?

R2: Na sociálním úřadě je to ... tam mi poradí, vysvětlí, je to lepší. Úřad práce mě dají telefonní číslo a běžte si zavolat, když jako neslyším. A na radnici jsou takoví neupřímní, honem honem a mám pocit, jako aby šel už další. Že mě jako vystrčí ze dveří, rychle rychle. Tam radši nejednat.

T: Myslíte si, že je to dané vlastností těchto úředníků a nebo prací?

R2: Je to možná z toho, že tam chodí hodně lidí, že jich moc za ten den, je tam moc lidí. Byla jsem na úřadě práce a paní byla příjemná, pak byla zas taková nabručená. Je to poznat i podle tváře, vycítím to.

T: Když s Vámi jednali a nebyla jste s tlumočnickem, ověřovali si potom, zda jste rozuměla všem těm informacím?

R2: Jenom papíry jsem podepsala, neptali se, jenom jsem to podepsala. Vůbec, neptali se vůbec. To ho ... třikrát nebo čtyřikrát se to opakuje ta věta, tak paní to prostě vzdá.

T: Kolik času jste měla pocit, že Vám věnovali? Bylo to dostatečné množství nebo to chtěli rychle ukončit?

R2: Většinou si píšou něco na papíry nebo si jdou okopírovat. Jako přímo bych řekla tu komunikaci, tam není nějaká. Byla tam jedna paní co se mi nelíbila, teď je tam jiná, ta je lepší.

T: Jsou vědomosti úředníků o komunikaci s neslyšícími dostatečné nebo nevědí jak vlastně s Vámi komunikovat?

R2: Řekla bych, že nevědí jak odpovědět, jak se chovat. Občas mi to tak jednoduše vysvětlí a ... je to i na neslyšícím. Nesmí se bát a musí se zeptat. Musí se ptát.

T: Děkuji.

R2: Prosím.

.....

Respondentka Cecilie (R3)

Rozvážná upravená paní, která velmi dobře po celou dobu odezírá, mnohdy ani nečeká na tlumočení a sama odpovídá. Velmi dobře využívá mluvené řeči, je jí dobře rozumět, jen

intonace hlasu je zkreslená a občas užívá nesprávné pořadí slov. Pokud by sama neuvedla, že je neslyšící, působí spíše dojmem osoby nedoslýchavé.

T: Kolik je Vám let?

R3: 64

T: Bydlíte přímo ve Zlíně?

R3: Ano, bydlím.

T: Jaké máte nejvyšší vzdělání?

R3: Základní škola.

T: Se sluchovým postižením jste se už narodila?

R3: Ano, od narození neslyším.

T: Jde u Vás o úplnou ztrátu sluchu nebo máte zbytky sluchu?

R3: Zbytek sluchu.

T: V současné době bych řekla, že jste v důchodě?

R3: Jsem ve starobním důchodě.

T: A nechodíte si třeba ještě přivydělat?

R3: Ne, nechodím si přivydělat.

T: Když jste pracovala, tak v jakém to bylo oboru?

R3: Jsem pracovala jako opravářka punčoch, potom jsem uklízela.

T: Takže manuální práce, práce rukama.

R3: Ano.

T: Setkala jste se během života s pobíráním dávek od státu?

R3: Jenom mobilitu mám.

T: Nic jiného, třeba příspěvek na nějakou pomůcku?

R3: Pomůcku? Já jsem zvonek. Měla jsem zvonek. Zvonek a sluchátko ... sluchátko jsem neměla.

T: Myslíte si, že slyšící s Vámi dokáží komunikovat? V obchodě nebo kadeřnice?

R3: Já třeba jdu do obchodu, tak se dívá, já tak špatně slyším a ona se mnou normálně potom mluví jinak.

- Tlum: Když jdu do obchodu, řeknu, že špatně rozumím a když nerozumím, tak tu otázku opakuji až třeba ten slyšící odpoví.

T: Když jste chodila vyřizovat na úřady, měla jste z toho obavy?

R3: Já poprosím když třeba zaklepu, tak řeknu jako že špatně slyším.

- Tlum: Když jdu na úřad tak řeknu, že špatně slyším, že bych potřebovala pomoci a domluví se.

T: Takže byl nějaký problém, že by nevěděli jak s Vámi komunikovat?

R3: Hm ... ano.

T: Všimla jsem si, že hodně odezíráte. Řešíte to takhle?

R3: (pokývnutí hlavou jako odpověď) ano)

T: Jaké jsou Vaše zkušenosti s jednáním úředníků? Vnímala jste nějaké rozdíly na magistrátu nebo když jste šla třeba na úřad práce? Byly tam rozdíly mezi chováním úředníků?

R3: Já jsem vždycky byla s tou tlumočnicí, někdy.

- Tlum: Chodila jsem vždy s tlumočnickem.

R3: Hm, některé, některé ...

T: Spíš to bylo podle osobnosti člověka?

R3: Na úřadě práce byli lepší úředníci.

T: Co si myslíte, že ovlivňuje chování úředníků vůči Vám? Mají strach s Vámi mluvit nebo spíš nevědí jak?

R3: Já třeba jsem přišla když třeba jsem nerozuměla, ona byla trošku taková ... nepříjemná.

- Tlum: Když mě úředník nerozuměl, pak byla taková nepříjemná. Tak jsem ji poprosila znovu jako o komunikaci a byla taková ...

R3: Jí se to nechtělo opakovat a ... (R3 obrací oči nahoru)

- Tlum: Obracela oči v sloup, že to musí znovu opakovat. A stává se mi to v obchodě, že ten slyšící vlastně ... dělá mu to jaksi problémy, když to má opakovat co bylo.

T: Když s Vámi úředník komunikoval, ověřoval si na konci, jestli všemu rozumíte?

R3: Někdy né, já né ... (znaky pro "já jsem se neptala")

T: Vy ne, ten slyšící jestli se Vás ptal?

R3: Nebyla, nebyla.

- Tlum: Neptali se mě. Já jim raději všechno odkývu a jdu pryč. (velký smích)

T: Myslíte si, že Vám věnovali dost času, ti úředníci?

R3: Né, né, nevěnovali moc, né.

T: Myslíte si, že to bylo ovlivněné tím, že neví jak s Vámi mluvit? Že neví jak komunikovat s neslyšícím?

R3: Hm ... (rozpaky, přemýšlení) Neznají tu mentalitu toho neslyšícího. Nevím, co Vám mám na to odpovědět. Asi nevědí jak, jakým způsobem mluvit s těma lidma a takové ty běžné věci, jakože natočit se obličejem, abyste mohli odezírat. Jednou se mě stalo, jednou se mě stalo, že jsem třeba byla vyřizovat pomůcky, tak tam byla jedna paní a ona měla hlavu ... (ukazuje hlavu dolů, otočenou nad papíry na stole)

- Tlum: Když jsem si vyřizovala pomůcku, tak paní úřednice měla hlavu otočenou na stůl. Prosila jsem ji, aby se otočila, že potřebuji se jí dívat na pusku kvůli odezírání a paní byla nepříjemná. Druhá paní co seděla v kanceláři, tak jí to vysvětlila.

T: Dobře, děkuji.

R3: A na poště, na poště je to nejhorší. Když paní píše a máte drobné a Vás se ptá.

- Tlum: Vysvětluje situaci. "Tam je to sklo a oni to vlastně nevidí a ani, když neslyší tak "máte drobné, dejte mi to a prostě řeknou, že nevnímají nic."

T: Dobře, děkuji.

- Tlum: její názor - Je to hrozné, sice desatero máme, ale v kanceláři. Tam je to dobře popsané. Dělat nějaké školení, přednášky, to nevím. Ale znát to desatero, to by bylo dobré. Problém je, když přijdou neslyšící do kanceláře, tak na čele to napsané nemají, že jsou neslyšící. Tak tu úředníci to nenapadne, až promluví třeba. Neslyšící některý rozumí dobře ať mluví dobře, však to slyšíte sama. Někomu rozumíte dobře a někomu nerozumíte.

T: Paní jsem velice pěkně rozuměla.

.....

Respondent David (R4)

Vysoký prošedivělý pán, který se stále usmívá. Zpočátku na jednoduché věty odpovídá sám, používá mluvené řeči, která je mírně zkreslená, ale významu slov je rozumět. Při složitějších otázkách a rozsáhlejších odpovědích přechází ke znakování s tlumočnicí.

T: Dobrý den.

R4: Dobrý den.

T: Kolik je Vám let?

R4: Hihi, tři čtvrtě století. (pán se směje)

T: To je krásný věk.

R4: Kolik to je roků?

T: 75. Bydlíte přímo ve Zlíně?

R4: Bydlel. A teď v Holešově.

T: Jaké máte nejvyšší vzdělání?

R4: Základní školu.

T: Se sluchovým postižením už jste se narodil?

R4: Ve dvou a půl letech jsem dostal zápal mozkových blan a ohluchl jsem.

T: Takže jste úplně neslyšící nebo máte zbytky sluchu?

R4: Jsem úplně neslyšící.

T: V současné době jste v důchodě a chodíte si přivydělat?

R4: Mám dovolenou až do smrti. (pán se od srdce směje)

T: Když jste pracoval, v jakém to bylo oboru?

R4: Jsem vyučený malíř a natěrač. Potom jsem vlastně pracoval ve Svitlu.

T: Nějaké dávky v současné době, kromě důchodu, pobíráte?

R4: Mám tu mobilitu vyřízenou, mám mobilitu, ale manželka ... manželce ji nechtějí dát.

Musí se vypisovat ... občanský průkaz.

- Tlum: Aha, museli jste jít znovu na poštu, protože manželce to nechtěli vydat, tu mobilitu.

R4: Mě to vydali, ale manželce to vlastně nechtěli.

- Tlum: (podává vysvětlení). Jestli to bylo v sobotu, tak možná, že to v sobotu nevydávají, tak až v pondělí. A že se domlouvali písemně, že tam mají přijít v pondělí, a že to paní ověří. Ta paní to vůbec nechápala.

T: Co si myslíte, vědí slyšící jak s Vámi mluvit?

R4: Například úřad. Bydlím v Holešově, tam si rozumím s těma úřednicema.

(R4 nerozuměl otázce, takže tlumočnice znakovala znovu.)

T: Třeba v obchodě, u holiče?

R4: Á, rozumím. Ze začátku je to těžké, ale jak už tam chodím několikrát, na to stejné místo, tak už si rozumíme, už je to lepší ta komunikace. Ale když jdu poprvé, je to špatné. Kdyby se něco stalo, přijdu za tlumočnicama. Když chodím do obchodu a je tam stejná prodavačka, už si rozumíme. Většinou ukážu průkazku ZTP, že jsem neslyšící a ty úřednice se snaží artikulovat. A já se nebojím, klidně si vezmu vyhlášku, ukážu úřednici vyhlášku a když mi nerozumí, klidně si nechám zavolat ředitele. Protože jsem se přestěhoval do Holešova, musel jsem zase donést veškerou dokumentaci.

T: Vnímali jste rozdíly v chování úředníků tady ve Zlíně a v Holešově?

R4: V Holešově je to lepší. Poprosím je, aby nemluvili dlouhé věty, v krátkosti, a píšeme

na papír. Většinou, když jsem u doktora, tak doktor mi předepíše léky. Doktor mi řekne, že tomu vůbec nerozumí. Poprosím doktora a když nerozumím slovíčku, ukážu na to slovo a doktor mi to napíše co to slovo znamená. Tím, že jsem v Holešově, musím. Tlumočník je v Kroměříži nebo ve Zlíně. Můj doktor je vlastně hodný a píšeme si vlastně na papír. Takže domluva mezi náma je písemná.

T: Takže vlastně odezíráte a píšete, když nemáte s sebou tlumočníka?

R4: (Přikyvuje jako souhlas "ano") Psaním je to rychlejší než odezírám, ale taky na dlouho. Každý má jiné ústa, to je těžko.

T: Když jste jednal s úředníky ve Zlíně, ověřovali si, že rozumíte všem informacím?

R4: Jó, ano. Tím, že mám dobrou slovní zásobu tak vlastně aj rozumím. Můj doktor taky neví, kolikrát už se rozčiloval a nechtěl mi dát na fax dříve. Ale dám vyhlášku, on přečte a razítko mi hned dal ... (smích) ... Ti doktoři jsou vždycky ... (mávnutí rukou) ... Dokonce jsem byl až u primáře, který si četl vyhlášku a taky kroutil hlavou, že neví co je to za vyhlášku. Vždycky když si nevím rady, tak si tu vyhlášku najdu, abych věděl, jak mám postupovat.

T: Jak jste vnímal čas, zda Vám úředníci věnovali dost času?

R4: Jako jsem spokojený. Tím, že vlastně rozumím danému textu, tak je pro mě to písemné úplně lehká věc.

T: Děkuji, je to všechno.

.....

Respondent Emil (R5)

Je mírně nervózní, později ale nervozitu překonává. Velmi dobře odezírá, jen několik složitějších vět si nechává přetlumočit. Používá mluvenou řeč i znakování. Pokud by sám nevěděl, že neslyší, usuzovala bych podle řeči spíše na nedoslýchavého člověka. Jde mu velmi dobře rozumět.

T: Kolik je Vám let?

R5: 56.

T: Bydlíte přímo ve Zlíně?

R5: Ve Zlíně, ano, ve Zlíně.

T: Jaké máte nejvyšší vzdělání?

R5: Střední škola.

T: A jaký obor?

R5: Obor soustružník.

T: Pracoval jste nebo pracujete v tomto oboru?

R5: Ne, nedělám, dělal jen tři roky a pak jsem přestal. Doktor říkal, že nesmím pracovat, že tam je velký hluk. (mluví sám)

Tlum: Doktor mi to zakázal kvůli sluchu, že je tam hlučné prostředí.

R5: Mě přeřadil na jinou práci. (mluví sám)

Tlum: Pak mě přeřadili na jinou práci.

R5: A teď dělám jenom skladníka. (mluví sám)

Tlum: A teď pracuji jako skladník.

T: S postižením sluchu už jste se narodil?

R5: Ano, narodil. Neslyším od narození.

T: Pobíráte nějaké dávky od státu, například důchod, přídavky na děti ...

R5: Né, né, jenom důchod.

Tlum: Pobírám jen částečný invalidní a tu mobilitu mám.

T: Co si myslíte, vědí slyšící lidé jak s Vámi komunikovat?

R5: No, jako slyšící s náma?

T: Ano.

R5: Moc dobře né.

Tlum: Moc dobře to nevědí.

R5: Na začátku to bylo dobré, jsme si jako rozuměli a každým rokem si lidi jsou takoví ... mluví hlasitě.

Tlum: Ze začátku to bylo dobré, teď jsou takoví slyšící, že přestávají mluvit hlasitě.

R5: Když se mnou musí mluvit přestávají hlasitě a ...

Tlum: Protože si myslí, že slyším. Volají na mě i z dálky ... je to takové ... jsou takoví jiní.

R5: Když tam přišel jako nový, to byla pohoda. Vysvětlovali mi to všechno, abych rozuměl a je to úplně jiné.

Tlum: Lidé byli jiní.

T: Máte problémy s domluvením se třeba o obchodě, u holiče?

R5: Tož né, problém né.

Tlum: Problém nemám.

R5: Musím dvakrát třikrát opakovat, tak ...

Tlum: Všechno musím opakovat, abysme si rozuměli.

T: Takže využíváte odezírání?

R5: No, jo nó ...

Tlum: Využívám odezírání.

T: Vy sám, vyhýbáte se kontaktu, komunikaci se slyšícími? Že byste měl obavy s nimi mluvit?

R5: Né, né, né ... takové né ...

T: Jaké máte zkušenosti s komunikací na úřadech? Jde o úřad práce, magistrát a sociální, jako důchodové?

R5: Zatím dobře, nó.

T: Neměl jste žádné problémy?

R5: Né, protože když s něma mluvit, oni vijou, že neslyším, tak se ne rozumím dobře, nó.

Tlum: Protože oni ví, že neslyším, oni mě to vysvětlí. Takže potíže nejsou.

R5: Se dá domluvit. Některé té záležitosti jako to jaké dostanu paní teda. I ta nebo tamta je dobrá, ta zase špatná. To víte ...

Tlum: Záležitosti jakou dostanu paní. Jedna mluví potichu nebo nepomáhá. Některé jako pomůžou.

R5: A tam sou dobré, některé pomůžou ...

T: Takže když přijdete, tak vlastně řeknete, že jste neslyšící a že s Váma musí pomalu mluvit.

R5: Nó, ano, tak oni mě vysvětlí, pomůžou, ano.

Tlum: Když řeknu, že jsem neslyšící tak oni mi to vysvětlí a pomůžou.

T: Máte pocit, že Vám vždycky věnují dostatek času nebo že se snaží to zkrátit na co nejkratší dobu?

R5: ... (výraz nepochopení, znakuje, že nerozumí otázce, je příliš dlouhá)

T: Věnují Vám dost času, když s Vámi jednají?

R5: No tož já s nima nejednám jako pořád, třeba každý den. Jenom málo.

T: Ne, když přijdete něco vyřizovat, třeba komunální odpad. Vnímáte, že s Vámi mluví dostatečně dlouho, a nebo chtějí rychle rychle a pryč?

R5: Nó, nó, ano. No toto né. Ano, né. Né, že by mě jako něco, né..

Tlum: Oni jako ... nechcou se mě zbavit a občas pomůžou.

T: Vnímáte nějaké rozdíly mezi chováním pracovníků úřadu práce a třeba na magistrátu?

R5: Zatím né, protože málo tam chodím, takže nemám takové problémy. Já enom neco, když jdu vyřizovat tak tam du, jinak tam nechodím. Aj ty věci nebo tak, né ...

Tlum: Málo chodím po úřadech, jenom když něco potřebuju, opravdu jdu na úřady, ale ... moc tam nechodím.

R5: Jináč nemám žádné potíže, enom když neco potřebuju, tak tam jdu a domluví se s něma.

Tlum: Jenom když potřebuju, tak tam zajdu na úřad a domluví se.

T: Ověřoval si úředník, že jste úplně všemu rozuměl, co s Vámi probíral? Ptal se Vás?

R5: Ano, já se jí zeptám, ano ...

Tlum: (znakuje smysl otázky znovu, vysvětluje, protože R5 ji nepochopil správně)

R5: Ona se mě neptá, jestli jí rozumím. To se mi ještě nestalo.

Tlum: To se mi ještě nestalo, aby se zeptala.

R5: To že ví se spolu rozumíme, takže ona se nezeptá.

Tlum: Když si spolu rozumíme, tak se mě paní úřednice nezeptá.

R5: Enom jí řeknu, že nerozumím, že sem to nepochopil.

Tlum: Když řeknu, že jsem to nepochopil a nerozumím, tak to ... ona to znovu vysvětlí.

T: Myslíte si, že vědí úředníci dost o tom, jak komunikovat s neslyšícím? Jak s Vámi komunikovat? Myslíte si, že to znají?

R5: Né, já osobně ... když já slyšící na úřad ... (přestává mluvit, znakuje)

Tlum: (R5 nepochopil obsah dotazu, tlumočnice vysvětluje)

R5: Né, to neví. Nemá povědomí, neví nic. No stalo se třeba, že ona píše a mluví a já jí neodpovídám ...

Tlum: Stalo se mi, že paní píše a mluví a já jsem jí neodpovídal z toho důvodu, že jsem jí nerozuměl.

R5: Vona mi něco řekne, nedívá se na mě, řekne, třeba dá mi papír a ide ke stolu a píše a mluví a já jí neodpovídám, protože jí nerozumím.

Tlum: Dá mi papír a jde ke stolu, píše a mluví a já jí neodpovídám, protože vlastně já jí nerozumím.

R5: Jsem řekl, že neslyším a potom ... nemožu, nesmím ... (R5 a tlumočnice znakují a smějí se)

T: Tak to je všechno.

R5: Všechno?

T: Ano.

R5: Tak díky.

T: Můžu jenom ... (podávám ruku) ... Já Vám chci poděkovat.

R5: Né, to není zač.

T: Děkuji. (všichni se smějeme a muž odchází)

.....

Respondent František (R6)

Mladý usměvavý muž, který mimo rozhovor vesele komunikoval s ostatními neslyšícími.

Podle všeho je družný, společenský, mezi ostatními oblíbený. Při rozhovoru se snaží komunikovat sám, využívá mluvený jazyk i znakování. Jeho řeči je z velké části rozumět.

T: Kolik je Vám let?

R6: 35

T: Bydlíte přímo ve Zlíně?

R6: Ve Veselém.

T: Jaké máte nejvyšší vzdělání?

R6: Strojní mechanik, zámečnický. A potom ve Zlíně, sem se přestěhoval do Zlína. Tak potom pracoval v obuvnickém závodě.

T: Školu jste studoval ve Zlíně?

R6: V Brně, v Brně. (mluví sám, následně něco znakuje)

Tlum: Studoval jsem normálně mezi slyšícíma a toho strojního toho, zámečnicka, v normální škole mezi slyšícíma.

T: Se sluchovým postižením už jste se narodil?

R6: Ano, narodil jsem se už.

T: A v současné době pracujete, a jako co?

R6: (znakuje)

Tlum: Pracuji v obuvnické firmě. Vyrábíme lyžařské boty.

R6: Lezecké ... (mluví sám, ale je mu špatně rozumět)

T: Lezecké boty?

R6: (pokyvuje hlavou že ano)

T: Pobíráte nějaké dávky od státu?

R6: Takže důchod mám částečný ... a mobilita ...

T: I přídavky?

R6: (znakuje si s tlumočnicí, která upřesňuje typ dávek)

R6: To nevím, ale vždy mi vrací daň.

Tlum: On zřejmě vůbec neví, to spíš manželka.

T: Co si myslíte o znalostech slyšících, vědí slyšící jak s Vámi mluvit?

Tlum: (dlouho znakuje s R6)

R6: Slyšící, který je blízko s neslyšícím nebo chodí mezi neslyšící, tak to ví a ti co prostě nechodí mezi neslyšící tak to vůbec neví. Protože se myslím, že ten slyšící prostě neví, kdo je neslyšící.

T: A Vy sám, komunikujete běžně nebo snažíte se mluvit se slyšícími? Nebo se tomu raději vyhýbáte?

R6: Komunikuju, jako nebojím se komunikovat. Musím komunikovat, protože se snažím tomu slyšícímu vyrovnat. Nesmím se bát a když přijde slyšící, tak snažím se s ním komunikovat na úrovni.

T: Takže nemáte třeba v práci problém domluvit se co je potřeba?

R6: Ne vůbec, nemám problém. Je to s něma sranda, s neslyšícíma.

T: Věnují Vám vždycky dostatek času?

R6: Ano, myslím si, že ano. Jdu ...

T: Ptali se Vás na úřadě, jestli jste všemu rozuměl?

R6: To se ještě nestalo. Když se otočí na mě, já odezírám a hodně rozumím. Nemám problémy.

T: Myslíte si, že úředníci vědí jak s Vámi komunikovat, jako s neslyšícími?

R6: Moc nevědí. Když přijdu na úřad, řeknu, že neslyším, aby mluvila pomalu. Ale moc nevědí. Píší a mluví společně. Nerozumím, když nevidím na pusu. Moc tam radši nechodím.

T: To je všechno, děkuji.

R6: Prosím.