

Univerzita Karlova
Pedagogická fakulta
Katedra speciální pedagogiky

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Činnost nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se
sluchovým postižením ve Zlínském kraji

Activity of non-governmental non-profit organizations focused on people
with hearing disabilities in the Zlín region

Eva Červenáková

Vedoucí práce: PhDr. Miroslava Kotvová, Ph.D.

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní obor: Český jazyk se zaměřením na vzdělávání – Speciální pedagogika se
zaměřením na vzdělávání

Odevzdáním této bakalářské práce na téma Činnost nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji potvrzuji, že jsem ji vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále potvrzuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 12. 4. 2021

Na tomto místě bychom rádi poděkovali PhDr. Miroslavě Kotkové, Ph.D. za inspirativní nápady a cenné rady při tvorbě této bakalářské práce.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce nese název Činnost nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji.

Cílem práce je výše zmíněnou činnost popsat z pohledu pracovníků těchto organizací. Hlavním cílem bylo zjistit a prezentovat aktuální nabídku činností a služeb pro osoby se sluchovým postižením vybraných nestátních neziskových organizací. Dílčími cíli je specifikovat, zda některé z činností mají charakter sociální či vzdělávací a také jakým způsobem jsou financovány.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a empirickou. V teoretické části postupně přibližujeme obecně problematiku sluchového postižení s jeho možnými diagnostikami a následnými kompenzacemi, věnujeme se oblastem, které ovlivňují kvalitu života osob se sluchovým postižením, a nakonec se zabýváme základními formami nestátních neziskových organizací, jejich historií a funkcí u nás i v zahraničí. V empirické části se zaměřujeme konkrétně na 4 nestátní neziskové organizace ve Zlínském kraji. Pomocí rozhovorů s informanty jednotlivých organizací doplněných o informace zveřejněné na webových stránkách těchto organizací jsme zjistili, jaký je charakter činností a služeb vybraných organizací. Zabývali jsme se oblastí financování a jeho vlivem nejen na fungování organizací, ale také na jejich aktuální stav a vývoj.

Tato bakalářská práce tedy nabízí čtenáři nejen teoretický základ, který je potřebný pro uchopení problematiky nestátních neziskových organizací s ohledem na osoby se sluchovým postižením, ale je také komplexním přehledem nestátních neziskových organizací Zlínského kraje, které jsou zaměřeny právě na osoby se sluchovým postižením, mapuje nabídku jejich činností a služeb, pomocí kterých je zásadním způsobem ovlivňována kvalita života osob se sluchovým postižením.

KLÍČOVÁ SLOVA

Kvalita života, nestátní nezisková organizace, sluchové postižení, Zlínský kraj

ABSTRACT

This bachelor thesis is called Activities of non-governmental non-profit organizations focused on people with hearing impairment in the Zlín region. The aim of the bachelor thesis is to describe the above-mentioned activity from the perspective of employees of these organizations. The main aim was to find out and present the current offer of activities and services for people with hearing impairment of selected non-governmental non-profit organizations. The partial aims are to specify whether some of the activities have a social or educational character and also how they are financed.

The bachelor thesis is divided into two parts - theoretical and empirical. In the theoretical part, we gradually approach the general issue of hearing impairment with its possible diagnoses and subsequent compensation, we focus on areas that affect the quality of life of people with hearing impairments, and finally we deal with basic forms of non-governmental non-profit organizations, their history and functions in the Czech Republic and abroad. In the empirical part we focus specifically on 4 non-governmental non-profit organizations in the Zlín region. Based on interviews with informants from individual organizations, supplemented by information published on the websites of these organizations, we found out the character of the activities and services of selected organizations. We deal with the area of financing and its influence not only on the functioning of organizations, but also on their current state and development.

This bachelor thesis offers the reader not only the theoretical basis that is needed to grasp the issues of non-governmental non-profit organizations with focus on people with hearing impairment but is also a comprehensive overview of non-governmental non-profit organizations in the Zlín region, creates an overview of the offers of their activities and services, which significantly affect the quality of life of people with hearing impairments.

KEYWORDS

Quality of life, non-governmental non-profit organizations, hearing impairment, the Zlín region

Obsah

1	Úvod	7
2	Sluchové postižení.....	9
2.1	Sluchový orgán a sluchové vnímání	10
2.2	Klasifikace sluchového postižení.....	11
2.3	Diagnostika sluchového postižení	13
2.4	Terapie, kompenzace a rehabilitace.....	14
2.5	Komunikace osob se sluchovým postižením	15
2.6	Výchova a vzdělávání osob se sluchovým postižením.....	18
3	Kvalita života osob se sluchovým postižením.....	22
3.1	Definice pojmu kvalita života.....	22
3.2	Koncepty pojetí kvality života.....	23
3.3	Měření kvality života	24
3.4	Vliv postižení na kvalitu života	25
3.5	Člověk s postižením a jeho rodina.....	26
3.6	Právo v životě osob s postižením.....	27
3.7	Sociální péče a její vliv na kvalitu života osob se sluchovým postižením	29
3.8	Svépomocná hnutí, občanské aktivity a organizace	30
4	Nestátní neziskové organizace.....	32
4.1	Pojem nestátní nezisková organizace	32
4.2	Základní formy nestátních neziskových organizací.....	33
4.3	Historie péče o osoby se sluchovým postižením ve světě	33
4.4	Historie péče o osoby se sluchovým postižením v ČR.....	36
4.5	Spolky pro neslyšící a jejich vývoj u nás.....	36

5	Činnost vybraných nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji	40
5.1	Vymezení pojmů k výzkumnému šetření	40
5.2	Cíle výzkumného šetření	41
5.3	Metodologie výzkumného šetření.....	42
5.4	Popis výzkumného souboru	42
5.5	Výzkumné otázky	44
5.6	Průběh výzkumného šetření.....	44
5.7	Interpretace získaných dat	45
5.8	Dílní závěry a doporučení	59
6	Závěr.....	64
	Seznam použitých informačních zdrojů	66
	Seznam příloh.....	68

1 Úvod

Bakalářská práce Činnost nestátních neziskových organizací (dále NNO) zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji má za cíl popsat činnost NNO, a to z pohledu jejich pracovníků. Jako hlavní cíl práce je stanoveno zjistit a přehledně představit aktuální nabídku činností a služeb 4 vybraných NNO ve Zlínském kraji pro osoby se sluchovým postižením.

Díličními cíli je specifikovat charakter těchto činností, jejich sociální nebo vzdělávací zaměření a způsob financování vybraných NNO.

Bakalářskou práci tvoří teoretická a empirická část. Teoretická část nám poskytuje ucelený základ pro úspěšnou interpretaci následující výzkumné části. Teoretická část obsahuje 3 kapitoly, které jsou dále rozvíjeny pomocí dílčích podkapitol. První kapitola teoretické části je věnována sluchovému postižení. Nejprve je představena obecná problematika sluchového orgánu a sluchového postižení, jeho klasifikace a diagnostika. Následuje podkapitola věnována možnostem terapie, kompenzace a rehabilitace osob se sluchovým postižením. V rámci první kapitoly se věnujeme také metodám a přístupům v oblasti komunikace, výchovy a vzdělávání osob se sluchovým postižením. Druhá kapitola teoretické části této práce se zabývá kvalitou života osob se sluchovým postižením z hlediska různých aspektů. V podkapitolách je uvedeno, jak se kvalita života měří, jaké oblasti ji ovlivňují a čím je možné ji zvyšovat. Třetí kapitola bude věnována nestátním neziskovým organizacím. Dále je kapitola rozdělena na obecné vymezení, základní formy a stručné ohlédnutí do historie NNO v zahraničí i u nás. Věnujeme se zde také vývoji spolkové činnosti v českých zemích, jelikož je úzce spjata se vznikem neziskového sektoru.

Pro realizaci výzkumné části této práce bude použit výzkum kvalitativního charakteru. Zaměřujeme se na detailní zkoumání zjišťovaných oblastí u vybraných NNO, kterými je Česká unie neslyšících Kroměříž, z.ú., Centrum zdravotně postižených Zlínského kraje, o. p. s., Centrum pro dětský sluch Tamtam, o. p. s. a AUDIOHELP, z. s. Výzkumná část je taktéž rozdělena do jednotlivých podkapitol. Nejprve jsou vymezeny základní pojmy, se kterými následně pracujeme. Dále je vymezen výzkumný záměr a představena použitá metodologie výzkumného šetření této práce. Taktéž je definován výzkumný soubor a

průběh výzkumného šetření. Výsledky výzkumného šetření jsou na konci výzkumné části interpretovány a je z nich vymezen závěr této bakalářské práce.

2 Sluchové postižení

Cílem této kapitoly je shrnout problematiku sluchového postižení, poskytnout základní informace o funkci sluchu a sluchového ústrojí a také o klasifikaci již zmíněného sluchového postižení. Budou uvedeny a vysvětleny termíny, které slouží k detailnějšímu náhledu do specifik života osob se sluchovým postižením a k pochopení těchto specifik. Je nutné podotknout, že se nejedná o text komplexního medicínského rozsahu, nýbrž o základní informace sloužící k dalšímu studiu.

Slowík (2016) popisuje sluchové postižení jako následek organické nebo funkční vady (resp. poruchy) v jakékoli části sluchového analyzátoru, sluchové dráhy či korových center mozku, případně funkcionálně percepčních poruch. „*Sluchová vada má podle doby svého vzniku, typu, stupně a rozsahu místa poškození největší vliv na možnost vnímat akustické podněty a informace, a tím dále na celkový vývoj jedince a jeho způsob komunikace s okolím. Odlišné množství informací, odlišný způsob komunikace, odlišné společenské zvyky a další specifické potřeby ztěžují osobám se sluchovým postižením orientaci v sociálním prostředí a jednotlivých životních situacích.*“ (Skákalová, 2011, s. 5).

Sluch má zásadní vliv na rozvoj řeči, jazyka, myšlení, psychiky, rozvoje emocionálních vazeb s okolím, i na rozvoj tělesných dovedností (Hádková, 2016).

Věda, která se zabývá lidmi s postižením se nazývá **speciální pedagogika**. Jak uvádí Slowík (2016), jedná se o svébytnou vědu orientovanou na výchovu, vzdělávání a komplexní rozvoj osobnosti, která si klade za cíl dosáhnout co nejvyšší míry sociální integrace.

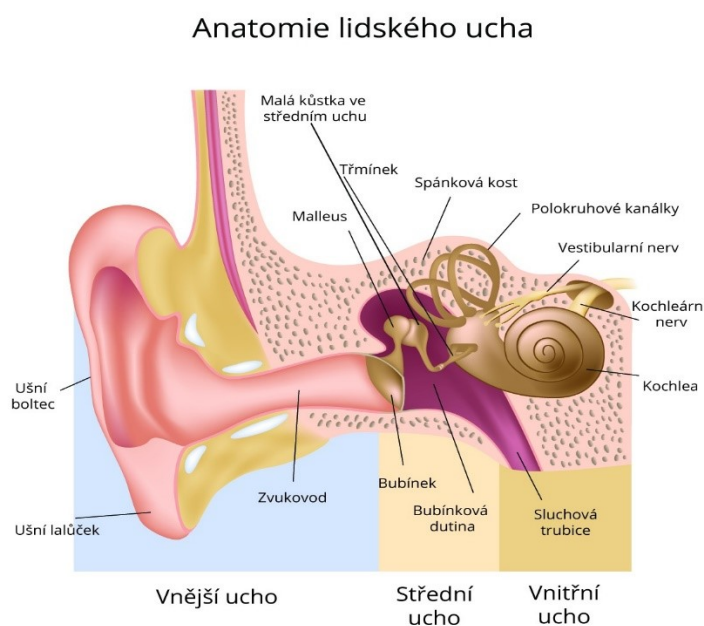
Oborem a součástí vědecké disciplíny speciální pedagogiky, která se zaměřuje na osoby se sluchovým postižením, je **surdopedie**. Primárně cílí na osoby s postižením sluchovým, někdy ale také na osoby s dalším přidruženým postižením, jako je například zrakové, mentální, tělesné apod. (Pipeková a kol., 2010). Dle Potměšila (2003) má surdopedie široké zaměření. Zásadní je také spolupráce s odborníky odlišných oborů, tzv. mezioborová spolupráce, a to především ze sociologie, psychologie, filozofie, medicíny aj. Nyní je surdopedie samostatnou disciplínou, avšak tak tomu nebylo vždy. Do roku 1983 spadala výchova a vzdělávání osob se sluchovým postižením do oboru Logopedie.

„Logopedie v době profesora Sováka zahrnovala i péči o sluchově postižené a zabývala se zejména oblastí budování mluvené řeči a hledáním náhradních technik pro percepci mluvené řeči, a to odezíráním a zapojením zbytků rehabilitovaného sluchu.“ (Potměšil, 2003, s. 7).

2.1 Sluchový orgán a sluchové vnímání

V této podkapitole se budeme zabývat sluchovým orgánem jako takovým, jeho jednotlivými částmi a v neposlední řadě také procesem sluchového vnímání.

„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)



Obrázek č. 1

(zdroj: symptomy.cz)

Na obrázku č. 1 je znázorněn průřez sluchovým ústrojím. **Vnější ucho** se skládá z boltce, zevního zvukovodu a bubínku (Skákalová, 2011). Bubínek je pružná blanka na konci zvukovodu, která se rozkmitá podle rytmu zvukového vlnění (Hrubý, 2010).

Střední ucho je systémem dutin. Nachází se zde Eustachova trubice, která spojuje střední ucho s nosohltanem a vyrovnává tlak vzduchu před a za bubínkem (Skákalová, 2011). Ve středním uchu jsou tři středoušní kůstky – kladívko, které dosedá na bubínek, kovádlínka a třmínek, který dosedá na oválné okénko. Tyto kůstky převádí kmitání bubínku dále až do vnitřního ucha (Hrubý, 2005).

Vnitřní ucho se nachází ve spánkové kosti. Podle Renotierové a kol. (2006) je rozděleno na část vestibulární a část sluchovou. V části vestibulární se nachází rovnovážné ústrojí, a proto mohou mít osoby se sluchovým postižením poškozené nebo nefunkční vnímání rovnováhy (Hrubý, 2010, s. 39). Část sluchová je tvořena kostěným a blanitým hlemýžďem. Ten je vyplněn endolymfou. V blanité části, v tzv. Cortiho orgánu, se nachází vláskové buňky. Zde dochází ke změně mechanické energie akustického vlnění na elektrické vzruchy, které pak vysílají signál nervovým vláknům sluchového nervu.

Sluchový nerv zajišťuje transport nervových vzruchů až do korových center v mozku. Odtud se signály rozšíří do celé mozkové kůry.

Pro **sluchové vnímání** je stěžejní centrální část sluchového analyzátoru, která se nachází v temporální laloku mozkové kůry. Zde probíhá veškerá analýza a syntéza přicházejících zvuků, pomocí kterých dochází k porozumění mluvené řeči. (Renotierová a kol., 2016, s. 176).

Sluchové vnímání je omezeno kvalitativně, kvantitativně, a dále také intenzitou zvukového podnětu. Dolní hranice sluchového vnímání zvukové vlny je 32 kmitů za sekundu, horní hranice je 20 000 – 24 000 kmitů za sekundu. Nejmenší intenzita zvuku, kterou můžeme při zdravém stavu sluchu slyšet, se nazývá sluchový práh. Pokud je intenzita zvuku příliš vysoká a způsobuje nám bolest, nazývá se práh bolesti. Intenzitu měříme v dB nad prahem sluchu, ten má hodnotu 0 dB.

Oblast prahu slyšení a na druhé straně prahu bolesti nazýváme **sluchové pole**. Oblast řeči se v tomto poli nachází mezi 500 – 4000 Hz. (Renotierová a kol. 2006)

2.2 Klasifikace sluchového postižení

Jak říká Slowík (2016), sluchové postižení se klasifikuje z hlediska různých kritérií, a to podle typu, podle stupně, podle doby vzniku a podle etiologie.

Dle Světové zdravotnické organizace WHO je od r. 1980 stanovena a v r. 2005 vydána doporučená **klasifikace stupňů sluchového postižení uvedená v tabulce č. 1:**

Stupeň	Audiometrická hodnota	Název kategorie
0	0-25 dB	Normální sluch
1	26-40 dB	Lehké postižení sluchu
2	41-60 dB	Středně těžké postižení sluchu
3	61-80 dB	Těžké postižení sluchu
4	81-více dB	Velmi závažné postižení sluchu včetně hluchoty

Tabulka č. 1: Klasifikace sluchových vad podle stupně postižení stanovena WHO (Zdroj: Hádková, 2016)

Podle Slowíka (2016) jsou osoby s lehkou až těžkou sluchovou ztrátou lidé **nedoslýchaví**. Osoby s úplnou ztrátou sluchu jsou označovány **neslyšícími**. **Ohluchlími** pak nazýváme osoby, které ztratily sluch až po alespoň částečném vývoji mluvené řeči (od 2 do 4 let). Tito lidé mívají menší problémy s komunikací se slyšící populací (Hrubý, 1997).

Podle typu se pak sluchové postižení dělí na vady **převodní, percepční a smíšené**. Mezi převodní patří vady vnějšího a středního ucha a jedná se o vady kvantitativního rázu. Percepční vady se nachází v oblasti vnitřního ucha a CNS, přičemž se jedná o kvalitativní postižení. Smíšené vady jsou kombinací převodní a percepční vady.

Další klasifikace je dána dobou vzniku sluchového postižení a dělí jej na postižení **vrozené a získané**. Získané se pak ještě rozlišuje podle sluchové ztráty prelingvální nebo postlingvální (Slowík, 2016). O prelingvální vadu se jedná v případě, že dojde ke ztrátě sluchu před ukončením základního vývoje řeči, tedy asi do 7 let. Pokud dojde ke ztrátě sluchu po ukončeném vývoji řeči, jedná se o postlingvální ztrátu sluchu (Renotierová a kol, 2006).

Poslední klasifikace sluchového postižení je podle etiologie. Zde rozlišujeme postižení **orgánové či funkční** (Slowík, 2016).

2.3 Diagnostika sluchového postižení

„Včasnost odborné intervence má podstatný význam pro vývoj každé osoby se sluchovým postižením různého typu a stupně, s vrozeným sluchovým postižením především.“ (Hádková, 2016, s. 36)

Sluchové vady se projevují omezením sluchového pole a k jejich diagnostice slouží řada specializovaných vyšetření. Tato vyšetření jsou prováděna v rámci lékařského oboru otorhinolaryngologie (ORL). Vyšetřuje se každé ucho zvlášť (Slowík, 2016).

Vyšetření mohou být pouze **orientační**. Ta probíhají například hlasitou řečí, šepotem či pomocí ladiček. Díky slyšitelnosti běžných slov lze rozeznat typ sluchové vady. Pokud je snižená slyšitelnost hlubokých tónů, jedná se o vadu převodní. Pokud je naopak problém se slyšitelností slov s vysokými tóny, jedná se o vadu percepční. Mohou být ale také přesnější vyšetření, jako je například přístrojová metoda **audiometrie**. Tato metoda probíhá vyšetřením slyšitelnosti tónů s různou intenzitou, ty jsou pouštěny vyšetřovanému do sluchátek a sledují se jeho reakce. Tyto sluchové reakce jsou zaznamenávány graficky do tzv. audiogramu (Pipeková, 2006).

U malých dětí, které ještě nejsou schopny s lékařem spolupracovat, se používají přístrojové vyšetřovací metody, které nevyžadují jejich odezvu. Jedná se o vyšetření **nepodmíněných reflexů** – zornicového, víčkového atd. (Renotiérová a kol., 2006), vyšetření **otoakustických emisí (OAE)** či vyšetření **evokovaných sluchových potenciálů v mozku** (BERA, CERA). Speciální metoda **tympanometrie** se využívá k diagnostice vad středního ucha.

Plošně u všech novorozenců je prováděn tzv. **novorozenecký screening**, jelikož je potřeba rozpoznat sluchové postižení co nejdříve. Důležitá je **diferenciální diagnostika**, vzhledem k tomu, že dříve docházelo k záměně např. sluchového postižení s mentálním (Slowík, 2016).

Včasnost a přesnost diagnostiky pak ovlivňuje veškeré následné postupy léčby, terapie, rehabilitace a kompenzace, a má tak vliv na celý následující život osoby s postižením.

Jak uvádí Potměšil (2003), je nutná především včasná diagnóza, aby byl co nejmenší rozdíl mezi věkem biologickým a věkem diagnostickým (neboli věkem, kdy byla vada sluchu diagnostikována a potvrzena).

2.4 Terapie, kompenzace a rehabilitace

Po správné diagnostice následuje postup, který se u každé osoby se sluchovým postižením liší podle druhu, stupně postižení a také individuálních potřeb každého jedince.

Postupy terapie spadají do oblasti specializované medicíny (ORL). Ve většině případů osob nedoslýchavých je dostačující kompenzace **sluchadly**, která zesilují příchozí zvukový vjem. Jsou k dispozici různé typy sluchadel, a to analogová a digitální. V rámci designu mohou být kapesní, závěsná, brýlová, zvukovodová a kanálová (Slowík, 2016). Každý typ má své výhody a nevýhody. Může záležet například na velikosti sluchadla, přičemž čím větší sluchadlo je, tím vyšší výkon může mít. Naopak menší sluchadla mohou být aplikována hlouběji do zvukovodu, a tak mohou poskytovat přirozenější sluchový vjem (Renotiérová a kol., 2006).

Pokud nejsou sluchadla dostačující kompenzací, jako je tomu většinou u neslyících či těžce nedoslýchavých, je možné využít tzv. **kochleární implantát**. Ten funguje na bázi elektronické stimulace vláken sluchového nervu a vyvolává tak sluchový vjem. Jedná se o finančně i zdravotně náročnou implantaci (Souralová, Langer, 2003, cit. In: Slowík, 2016). Kochleární implantace se skládá z vlastní operace a také programování zvukového procesoru, při kterém je potřeba multidisciplinární tým odborníků (Hádková, 2016).

Kompenzace sluchu není vždy úspěšná a pak hrají důležitou roli kompenzační smysly, především zrak.

Lidé se sluchovým postižením mají k dispozici celou řadu dalších **technických pomůcek**. Je třeba využívat co nejvíce podnětů pro stimulaci nepostižených smyslů, aby nedošlo k riziku podnětové deprivace, která nastává u dětí s těžkým sluchovým postižením (Vágnerová, 1999, cit. In: Slowík, 2016). Mezi technické pomůcky patří kromě sluchadel a kochleárního implantátu samozřejmě počítače, mobilní telefony s nejrůznějšími funkcemi, budíky se světelnou a vibrační signalizací apod.

Na většinu kompenzačních pomůcek dostávají osoby s postižením finanční prostředky v podobě dotací, jež jsou řízeny legislativou (Renotiérová a kol., 2006).

Technických pomůcek existuje velké množství, ale z důvodu omezené kapacity této práce si s tímto základním přehledem vystačíme.

*„Vedle léčebné rehabilitace (např. ve spojení s voperováním zmíněného kochleárního implantátu) je pro sluchově handicapovaného člověka mimořádně důležitá **rehabilitace sociální** (především všechny možné způsoby překonávání komunikačních bariér) a stejně tak příležitost pracovat a realizovat se nejenom v rodinném prostředí.“*
(Slowík, 2016, s. 78)

Jak uvádí Hádková (2016), podle odborné literatury se rodí cca 90 % dětí se sluchovým postižením slyšícím rodičům. Ti většinou nemají dostatek informací a nevědí například, jak s dítětem komunikovat a jaké mají možnosti. Je tedy důležité nejen vadu co nejdříve diagnostikovat a kompenzovat, ale zahájit také komplexní rehabilitační práci s dítětem i rodinou. Pro úspěšnou rehabilitaci je také potřeba vybrat vhodný komunikační systém. Těmito systémy se bude zabývat následující podkapitola.

2.5 Komunikace osob se sluchovým postižením

Tato podkapitola bude věnována komunikaci a komunikačním systémům osob se sluchovým postižením, budou sdělena specifika komunikace jednotlivých skupin osob se sluchovým postižením a zásady správné komunikace s nimi.

Funkce komunikace jsou úzce spjaty dohromady. Jedná se o funkci sdělovací, uchovávací a poznávací, dále o funkci společenskou, která zahrnuje mezilidské vztahy, a dále funkci tvořivou a estetickou, kdy jazyk tvoří prostředek umělecké tvorby (Strnadová, 1998, cit. In: Skákalová, 2011).

Komunikace tvoří důležitý aspekt v problematice osob se sluchovým postižením, jelikož právě dorozumívání se je překážkou v socializaci a v kontaktu se slyšící populací.

Jazyková komunikace je základní potřebou jedince a v Maslowově pyramidě potřeb ji můžeme zařadit do tzv. potřeb bezpečí a jistoty (Vágnerová, 2004, cit. In: Skákalová, 2011).

Mnoho jedinců se sluchovým postižením není schopno komunikace běžným mluveným jazykem, a je proto potřeba alternativních přístupů a **komunikačních metod**.

Systémy komunikace, které jsou níže uvedeny, vychází ze zákona č. 423/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. Jedná se o český znakový jazyk a o komunikační systémy vycházející z českého jazyka.

„Český znakový jazyk je základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace.“ (Zákon č. 423/2008 Sb.)

Český znakový jazyk je přirozeným a plnohodnotným jazykem. Je tvořen vizuálně motorickými pohyby a tvary rukou, jejich postavením v prostoru, pozicemi hlavy, horní části trupu a mimikou. (Zákon č. 423/2008, Sb.)

Na rozdíl od mluveného jazyka nemá znakový jazyk psanou podobu, přesto je jím možné vyjadřovat veškeré myšlenky, konkrétní i abstraktní obrazy a symboly. Znakový jazyk se stále vyvíjí, stejně jako mluvený jazyk jej ovlivňují cizí jazyky a existují různé dialekty (Skákalová, 2011).

Mluvený jazyk je především v případě osob s těžkým sluchovým postižením využíván ve formě odezírání ze rtů mluvící osoby. **Odezírání** je důležité pro interkulturní komunikaci (Renotierová a kol., 2006). Dle Hrubého (1999) je odezírání možné časem zlepšovat, ale nelze jej naučit. Na odezírání nemá vliv stupeň sluchové vady, nýbrž například rozvoj pomocí praktické činnosti a styl výslovnosti mluvící osoby. Dále ho ovlivňují vnitřní podmínky v podobě dosažené úrovně vývoje řeči, slovní zásoby, pojmového myšlení, emocí i psychického a fyzického stavu osoby. Nemůžeme opomenout také důležitost vnějších podmínek v podobě prostředí (Skákalová, 2011).

Mezi **komunikační systémy vycházející z českého jazyka** patří znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny a písemný záznam mluvené řeči (Zákon č. 423/2008, Sb.) Další systémy, jako je Lormova abeceda, daktylografika apod., jsou vhodné spíše pro hluchoslepe osoby.

Znakovaná čeština využívá gramatiku českého jazyka, která je hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Zároveň se s českými slovy ukazují jednotlivé znaky z českého

znakového jazyka, jedná se tedy o kombinaci dvou nezávislých jazykových systémů (Skákalová, 2011). Mluvíme tedy o uměle vytvořeném jazyce. Vytvořili ho slyšící, aby se dorozuměli s uživateli znakového jazyka (Hrubý, 1999, cit. In: Skákalová, 2011).

Prstová abeceda využívá pohybů prstů a dlaní obou rukou a zobrazuje tak jednotlivá písmena české abecedy. V České republice se využívá dvouruční či jednoruční prstová abeceda (Skákalová, 2011). „*Prstová abeceda se v projevu používá zejména k odhláskování cizích slov, jmen, odborných termínů, případně dalších pojmů.*“ (Vysuček, 2008, cit In: Skákalová, 2011, s. 52)

Vizualizace mluvené češtiny je výrazná artikulace českých slov prováděná tak, aby bylo možné snadno odezírat mluvený projev. Osoba, která provádí vizualizaci mluvené češtiny, se nazývá vizualizátor.

Písemný záznam mluvené řeči je převodem mluvené češtiny do podoby psané, a to simultánně neboli ve stejném čase, jako probíhá mluvená řeč (Skákalová, 2011).

Ve vzdělávání osob se sluchovým postižením se pak používají i kombinace různých metod, kterými se budeme zabývat v podkapitole o vzdělávání.

Lidé se sluchovým postižením mívají často problém například s výslovností, omezenou slovní zásobou, porozuměním významu slov či gramatikou, která je v českém jazyce odlišná a obtížná. Pokud osoby komunikují orálně, je potřeba **logopedická péče** k nápravě a stimulaci správné výslovnosti (Slowík, 2016).

Komunikace je specifická také v ohledu na stupeň a typ postižení. Většina **nedoslýchavých** osob využívá ke komunikaci mluvený jazyk. Mívají v závislosti na stupni a typu vady kompenzaci v podobě sluchadel či kochleárního implantátu, a tak kombinují sluch s odezíráním. Může pro ně ale být obtížné vnímat rozhovor více osob či dlouhé rozhovory. Proto často využívají technické pomůcky nebo vizualizátora mluvené češtiny. Pro **neslyšící** osoby je nejpřirozenější komunikace vizuálně-motorická, tedy pomocí znakového jazyka. Český jazyk je pro ně většinou jazykem druhým. Využívá se také, ačkoli ne tak vhodná, komunikace písemným projevem a odezíráním. Pro úspěšný kontakt slyšícího s neslyšícím se využívá tlumočnická služba, o které se více dozvíme v následující kapitole. V závislosti na době ztráty sluchu u **ohluchlé** osoby se většinou jedná o

komunikaci v mluvené řeči. Jelikož čím později sluch ztratily, tím později si začaly osvojovat znakový jazyk. Znalost českého jazyka osob ohluchlých bývá dostatečný a produkovat mluvenou řeč většinou umějí. Problém bývá v percepci informací z okolí. K tomu většinou využívají psané texty, odezírání či písemný záznam řeči. Osoby s **kochleárním implantátem** mají velmi různorodé potřeby v komunikaci, což je zapříčiněno individuálními vlastnostmi každého jedince. Pro někoho není problém rozumět mluvené řeči bez odezírání, někdo může telefonovat, nebo dokonce poslouchat hudbu. Někteří ale potřebují využít odezírání nebo také znakový jazyk. Především je potřeba respektovat lidskou důstojnost a specifika komunikace s každou osobností (Skákalová, 2011).

Pro **úspěšnou komunikaci s osobami se sluchovým postižením je vhodné přizpůsobit podmínky**, které mohou komunikaci ovlivňovat. Velký vliv pro komunikaci má aspekt prostředí, mělo by se jednat o klidné místo, správné osvětlení, dodržovat vzdálenost mezi osobami komunikujícími, a to od 0,5 m do 2 m a mluvící osoba by měla být čelem k adresátovi. Před samotným hovorem by měla mluvící osoba navázat oční kontakt, mluvit přirozeně, ale trochu výrazněji, aby mohl adresát případně snadno odezírat. Kvůli odlišnostem jednotlivých jazykových systémů je vhodné vyhnout se ironii či obraznému pojmenování. Zpětná vazba může být velmi nápomocná, je dobré si u adresáta ověřit jeho porozumění, případně důležité informace zopakovat. Při **komunikaci v přítomnosti tlumočnicka** je důležité vždy vést rozhovor přímo s osobou se sluchovým postižením. Tlumočnick je zde pouze zprostředkovatel sdělení, nikoli účastník rozhovoru (Skákalová, 2011).

2.6 Výchova a vzdělávání osob se sluchovým postižením

V této podkapitole se budeme věnovat specifickým metodám a přístupům ve vzdělávání osob se sluchovým postižením, dále také aktuálním trendům a stručně nastíníme historii jejich vzdělávání u nás.

Jak uvádí Renotiérová a kol. (2006), od 16. st. až do současnosti se stále hledá ta nejefektivnější výchovně-vzdělávací metoda. Největšími soupeři byly v minulosti metoda orální (tzv. německá) a metoda manuální (tzv. francouzská). Převahu měla v minulém století **metoda orální** a to proto, že je lidí se sluchovým postižením v rámci populace

menšina, a tak na ně byl vyvíjen tlak, aby komunikovali mluveným jazykem jak v orální, tak i grafické podobě. Čistá orální metoda obsahuje především složku odezírání a chce rozvíjet mluvený jazyk. Méně striktní představitelé dovozovali také kombinaci odezírání s prstovou abecedou. Jak nám čas i výsledky ukázaly, ne vždy a ne všem tato metoda vyhovuje. Dnes je kladen stěžejní důraz na individualitu jedince a jak uvádí zákon č. 384/2008 Sb., neslyšící osoby mají právo si svobodně volit z komunikačních systémů ten, který jim nejvíce vyhovuje. Jak už bylo dříve zmíněno, mluvený jazyk je možné rozvinout spíše u osob se zbytky sluchu, u osob implantovaných sluchadly či kochleárními implantáty.

Naopak, jak píše Renotiérová a kol. (2006), **manuální metody**, které jsou založeny na znakovém jazyce, měly v historii malou podporu. Důvodem byl fakt, že znakový jazyk nebyl jazykem majoritním a tvořil pak barikádu mezi slyšícími a neslyšícími jedinci. Také se dříve zastával názor, že znakový jazyk není jazykem plnohodnotným, což vyvrátily teprve výzkumy v 60. letech 20. st.

Mezi manuální metody patří totální komunikace a bilingvální vzdělávání (Skákalová, 2011). **Totální komunikace** obsahuje komplex manuálních i orálních způsobů, a to zahrnuje znakový jazyk, mluvený jazyk, prstovou abecedu, psaní, čtení, odezírání, mimiku, pantomimu, kresbu, film, divadlo a gesta (Potměšil, 1999, cit. In: Renotiérová a kol., 2006). Aktuálně je v České republice nejrozšířenějším výchovně-vzdělávacím přístupem ve školách pro sluchově postižené (Renotiérová a kol., 2006). Dalším možným vzdělávacím přístupem je **bilingvální metoda**. Ta kombinuje dva jazyky, a to mluvený a znakový. Oba jazyky jsou si zde rovnocenné, avšak jsou od sebe zřetelně odděleny. Nejdříve si osoba se sluchovým postižením osvojuje znakový jazyk, poté, jako první cizí jazyk, si osvojuje mluvený jazyk. Ten se v bilingvální metodě používá především v psané podobě. Tato metoda vyžaduje spolupráci neslyšících a slyšících pedagogů a také tlumočnicků, přičemž každý z pedagogů předává vědomosti svého přirozeného jazyka. Může být tedy uplatňována pouze ve specializovaných zařízeních a předznamenává tak segregační vliv. Bilingvální přístup není v České republice velmi rozšířen (Neničková, 2010, cit. In: Renotiérová a kol., 2006).

Důležitou roli při výběru způsobu vzdělávání hrají rodiče dítěte se sluchovým postižením (Pipeková et al., 2010).

Samotné vzdělávání jedince začíná už v okamžiku jeho narození, je proto potřeba především u člověka s postižením začít co nejdříve se **specializovanou péčí**. Předškolní a školní vzdělávání se i u osob s postižením řídí **zákonem č. 561/2004 Sb.** o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělání. Stěžejní je také vyhláška MŠMT ČR č. **27/2016** o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných. Najdeme zde především informace o individuálním vzdělávacím plánu, činnosti asistenta pedagoga nebo také možnosti podpůrných opatření (Slowík, 2016).

V současnosti zajišťují výchovně-vzdělávací péči osobám se sluchovým postižením **speciálněpedagogická centra (SPC) a střediska rané péče**, kde probíhá prvotní surdopedická a logopedická intervence, dále **speciální mateřské školy, základní školy pro osoby se sluchovým postižením, střední odborná učiliště, odborná učiliště a praktické školy. Střední školy**, jako například střední zdravotnická škola, střední pedagogická škola, průmyslová oděvní škola atd. poskytují možnost získat maturitní zkoušku z různých oborů. **Vysoké školy** umožňují studium s individuálním vzdělávacím plánem, student se speciálními vzdělávacími potřebami má možnost využít podpůrná opatření. Vysokoškolskými obory, které jsou určeny především pro osoby se sluchovým postižením, jsou výchovná dramatika neslyšících a čeština v komunikaci neslyšících, ty obsahují předměty přednášené simultánně znakovým jazykem. Po vysokých školách následuje **celoživotní vzdělávání**, zde existují programy dalšího vzdělávání, vzdělávací a rekvalifikační kurzy a školení. *„Součástí komplexní péče o sluchově postižené jsou také četné organizace, spolky, sdružení a svazy, které sdružují neslyšící, nedoslýchavé, ohluchlé nebo osoby trpící tinitem, rodiče sluchově postižených dětí a další odbornou veřejnost.“* (Renotiérová a kol., 2006, s. 188)

Aktuální trend **inkluzivního vzdělávání** se snaží vrátit osoby se znevýhodněním, tedy i osoby se sluchovým postižením, do běžného školství neboli běžných škol se studenty bez postižení. Pokud nejsou osoby se sluchovým postižením schopny komunikovat v mluveném jazyce, pak mají možnost využít bezplatného zprostředkování výuky ve znakovém jazyce. Dřív tomu tak ale nebylo, osoby s postižením byly v historii,

koncem 19. a počátkem 20. st., segregovány do ústavů a škol. Zde se úzce zaměřovali na osoby neslyšící a těžce nedoslýchavé.

„Inkluze je nikdy nekončící proces, ve kterém se lidé s postižením mohou v plné míře zúčastňovat všech aktivit společnosti stejně jako lidé bez postižení.“ (Slowík, 2016, s. 32)

Podmínky vzdělávání pro osoby se sluchovým postižením jsou podle Pipekové et al. (2010): právo na výběr vzdělávacího způsobu, nižší počet žáků ve třídě, znalost problematiky sluchového postižení všemi pedagogy, individuální přístup k žákovi, možnost úpravy obsahu učiva, znalost a využívání speciálních metod výuky, možnost pokračování v logopedické péči žáka, vybavení materiální i technické, možnost využití kompenzačních pomůcek a úprava prostředí výuky podle potřeb jednotlivých žáků.

Možnosti využití výše uvedených opatření tvoří předpoklad úspěšného vzdělávání osob se sluchovým postižením.

3 Kvalita života osob se sluchovým postižením

V této kapitole bude vymezen pojem kvality života, seznámíme se s aspekty ovlivňujícími kvalitu života, možnostmi jejího měření a s úlohou sociálních služeb a nestátních neziskových organizací na zvyšování kvality života osob se sluchovým postižením.

3.1 Definice pojmu kvalita života

V současnosti se zájem o pojem **kvalita života** velmi zvýšil z pohledu různých vědních oborů. Zajímá se o ně například filozofie, medicína, sociologie, psychologie, ekologie, ekonomie aj. Jejich názory na tuto problematiku, vymezení pojmu i metody měření kvality života se ale liší. Jedná se o stále vyvíjející se pojem, a právě široké spektrum využití je důvodem mnoha definic a způsobů vymezení.

Poprvé se tento pojem objevil v roce 1920. Použil ho Pigou v práci o ekonomii a sociálním zabezpečení. Zde poukazoval na to, že k lidské spokojenosti nestačí jen hojnost spotřebovaného zboží, ale je potřeba také subjektivní prožitek založený na emocionálním a kognitivním hodnocení. Jeho práce tehdy mnoho obdivu nevyvolala a znovu se o tomto pojmu dozvídáme až po druhé světové válce. Světová zdravotnická organizace tehdy rozšířila definici o zdraví. Ta potom obsahovala aspekt fyzické, duševní i sociální pohody (Pipeková et al., 2010).

„Problém, postižení, porucha, nemoc a jejich důsledky, často však i jejich příčiny, souvisejí se způsobem života člověka.“ (Renotierová a kol., 2006, s.127) Způsob života může každý člověk ovlivnit pozitivně i negativně.

Pro bližší představu zde uvedeme aktuální definici Světové zdravotnické organizace WHO (2005): *„stav úplné fyzické, psychické i sociální pohody, ne pouze absence choroby a vady...“* Vnímání kvality života záleží, opět podle WHO Quality of life group (1993), na vlastní percepci pozice v životě v kontextu kultury a hodnotového systému každého jedince a ve vztahu k jeho cílům, normám a obavám. Koncept kvality života je multifaktoriálně ovlivněn fyzickým i psychickým zdravím, osobním vyznáním i sociálními vztahy (Pipeková et al., 2010).

Je vhodné zmínit i slovenského psychologa Kováče (2001, 2004), který vytvořil model kvality života pomocí tří úrovní:

1. bazálně všelidská úroveň kvality života
2. individuálně civilizační úroveň
3. kulturně duchovní úroveň

Jak uvádí Řehulková (2008), dříve se kvalita života posuzovala především u lidí nemocných, v současné době se ale pozornost přesouvá právě na kvalitu prožívaného života zdravého člověka. Kvalita života by neměla být zaměňována s termíny užšího pojetí, jako jsou „stav zdraví“ či „životní spokojenost“, „psychický stav“ nebo „osobní pohoda“.

Ve výčtu definic bychom mohli nadále pokračovat, pro náš účel základního vhledu do problematiky kvality života je ale tento poskytnutý přehled dostačující.

3.2 Koncepty pojetí kvality života

Rozdělení kvality života do určitých segmentů nám umožňuje lepší porozumění tomuto multifaktoriálnímu a multidimenziálnímu termínu.

Koncept kvality života je, jak uvádí Pipeková et al. (2010), rozdělen ze dvou hledisek na **subjektivní a objektivní**. Odborníci se přiklánějí k důležitosti především subjektivního hodnocení kvality života. Mezi činitele ovlivňující **objektivní kvalitu života** patří materiální zabezpečení, sociální podmínky života, sociální status a fyzické zdraví. Tedy souhrn zdravotních, sociálních, ekonomických a enviromentálních podmínek. Kvalita života ze **subjektivního hlediska** je postavena na vnímání vlastní pozice jedince ve společnosti v souvislosti s kulturou a hodnotovým systémem. Míra spokojenosti je závislá na osobních cílech, očekáváních a zájmech (Vymětal, 2003, cit. In: Pipeková, 2010).

Někteří autoři dělí kvalitu života podle vnějších a vnitřních činitelů, kterými je ovlivňována. Dle Jesenského (2000, cit. In: Pipeková, 2010) tvoří **vnitřní činitele** fyzická a psychická kondice ovlivněná onemocněním a poruchou. Patří sem všechny aspekty, které ovlivňují rozvoj a integritu handicapované osobnosti. Mezi **vnější činitele** patří ty aspekty, které ovlivňují podmínky existence osobnosti. To znamená ekologické, společensko-

kulturní, výchovně-vzdělávací, pracovní, ekonomické a materiálně-technické faktory. Obě hlediska činitelů spolu navzájem souvisí.

Světová zdravotnická organizace WHO rozeznává čtyři oblasti **dimenzí lidského života**:

1. fyzické zdraví a úroveň samostatnosti (energie a únava, bolest, odpočinek, mobilita, každodenní život, závislost na lékařské pomoci, schopnost pracovat atp.)
2. psychické zdraví a duchovní stránka (sebepojetí, negativní a pozitivní pocity, sebehodnocení, myšlení, učení, paměť, koncentrace, víra, spiritualita, vyznání apod.)
3. sociální vztahy (osobní vztahy, sociální podpora, sexuální aktivita atp.)
4. prostředí (finanční zdroje, svoboda, bezpečí, dostupnost zdravotnické a sociální péče, domácí prostředí, příležitosti pro získávání nových vědomostí a dovedností, fyzikální prostředí (znečištění, hluk, provoz, klima apod.) (WHO, 2005).

3.3 Měření kvality života

Měření kvality života je velmi problematické. Některé složky patřící do aspektů kvality života, např. složka spirituální a sociální, totiž nejsou jednoduše měřitelné. Při měření je potřeba brát v potaz vnitřní i vnější faktory ovlivňující život jedince.

Bottomley (2002, cit. In: Pipeková, 2006) se zaměřuje na specifické skupiny lidí, tedy i osoby s postižením. Zdůrazňuje, že je důležité se soustředit na oblasti, které jsou pro tyto specifické skupiny podstatné, a ne pouze na obecné otázky.

Základními kroky pro hodnocení kvality života jsou dle Martinéze-Martina (1998, cit. In: Pipeková et al., 2010) tyto: popsat účel hodnocení, popsat vzorek populace, konceptualizovat závěry QOL (neboli kvality života), vybrat nástroj pro měření, provést pilotní studii, shromáždit data a analyzovat závěry.

Abychom shrnuli tuto podkapitolu, pro měření kvality života je potřeba vybrat správný nástroj. Těch existuje velké množství i pro měření u běžné populace, i u specifických skupin obyvatelstva. Mezi nástroje nejčastěji využívané patří rozhovor či dotazník. Musí se také správně zvolit výzkumné otázky tak, aby byly vytvořeny na míru

cílové skupiny, a dále cíle výzkumu. Závěry těchto měření mohou ovlivňovat opatření na úrovni obcí i zákonodárství (Pipeková et al., 2010).

3.4 Vliv postižení na kvalitu života

„Problém, postižení, porucha, nemoc a jejich důsledky, často však i jejich příčiny, souvisejí se způsobem života člověka.“ (Renotíerová a kol., 2006, s. 127)

Postižení ovlivňuje člověka zevnitř i zvenčí neboli má vliv na činitele vnitřní i vnější. Pro tuto práci budou stěžejní právě faktory vnější, které ovlivňují kvalitu života osob se sluchovým postižením, jelikož se později budeme zabývat neziskovým sektorem a jeho úlohou ve zvyšování této kvality. Kdykoli se jedná o specifickou menšinu populace, setkává se s úskalími při střetu s populací většinovou. Není tomu jinak ani u minority osob se sluchovým postižením.

Asi největší faktor, který je vnějšími vlivy ovlivňován v životě osob se sluchovým postižením, se nazývá **socializace**. Je to proces společenského začleňování. U osob s postižením je tento proces již od dětského věku ovlivňován negativně a může docházet k **segregaci**, tedy opaku socializace – vyčleňování z většinové populace. Nejvyšším stupněm socializace je v současné době **inkluze**. Tento pojem se u osob s postižením objevuje velmi často. Jak uvádí Slowík (2016), užívá se i spojujícího pojmu **sociální integrace**, což znamená proces rovnoprávného začleňování člověka do společnosti a spojování minoritní a majoritní společnosti v jeden celek bez hranice mezi nimi. I zde nastává pro osoby s postižením problém i na úrovni zrovnoprávňující. U populačních menšin je tedy potřeba tento proces aktivně podporovat a vytvářet pro ně vhodné podmínky. V životě osob s postižením hraje velkou a bohužel negativní roli **stigmatizace**. To znamená, že handicap člověka nezpůsobuje pouze jeho postižení, ale také to, jak je vnímán a označován okolím. *„Handicap tedy není příčinou stigmatizace, ale stigma je naopak příčinou handicapu.“* (Slowík, 2016, s. 30) Míra stigmatizace je téměř úměrná míře sociálního handicapu člověka.

Postižení omezuje již od dětského věku člověka v aktivitách jeho vrstevníků, později při volbě povolání i při partnerském vztahu či založení rodiny.

U sluchového postižení je velmi ovlivněn aspekt porozumění, komunikace a učení. Komunikace pak tvoří hlavní úlohu v navazování sociálních kontaktů s lidmi v okolí, ale také v řešení například problematických situací a komplikací, které běžně nastávají v životě každého z nás. Zvyšování kvality v tomto ohledu může plnit především včasný výběr správného komunikačního způsobu, kterým jsme se zabývali v podkapitole o komunikaci osob se sluchovým postižením, a využití odborného poradenství na následující cestě životem.

„Je zřejmé, že pokud má dítě funkční nástroj k vyjádření a obhájení svých myšlenek, pak je proces jeho integrace do školního prostředí méně ohrožen z hlediska úspěšnosti a tolik potřebné motivace.“ (Potměšil, 2007, s. 55)

Dítě se sluchovým postižením může mít omezené zkušenosti s osvojováním společenských rolí a vztahů s vrstevníky, což v budoucnosti vytváří sociální handicap. Dítě s postižením v době puberty se potýká s mnoha úskalími souvisejícími se specifikou důsledků postižení. Musí přehodnocovat vztah k sobě samému i ke svému postižení (Hadj-Mousová, 2002, cit. In: Renotierová a kol., 2006).

Osoby s trvalým postižením pocítují rozpor mezi potřebami a možnostmi je naplňovat, což vede ke změnám jejich hodnotového systému. Překonání překážek v životě osob s postižením přináší radost, kterou osoby bez postižení nemohou poznat (Renotierová a kol., 2006).

3.5 Člověk s postižením a jeho rodina

Život a jeho kvalita jsou ovlivňovány v rámci **celé rodiny člena s postižením**. Rodina musí řešit již od narození postiženého dítěte mnoho úskalí a důležitých otázek, konat rozhodnutí a zpracovávat velké množství nových zkušeností a informací. Reakce rodin mívá, jak uvádí Vágnerová (2004, cit. In: Hádková, 2016), obdobné **fáze pro proces zvládnutí**: fáze šoku a popření, fáze akceptace a vyrovnání se s problémem a fáze smíření a realismu. Je důležité, aby rodiče našli optimální cestu výchovy tak, aby v případě více sourozenců nebylo ani jedno z dětí protěžováno, jako tomu bývá u tzv. **protekcionalistické výchovy**, či naopak upozadováno. Výchova dítěte s postižením také někdy vede k **perfekcionalistickému stylu**, což vyvíjí na dítě nepřiměřeně velké nároky.

Ta správná cesta by měla být někde ve středu a je označována jako **realistický styl**. Dítě s postižením má být úměrně motivováno k dosažení maximálních hranic rozvoje, zároveň však nepřekračuje hranici reálných omezení, která vyplývají z postižení.

Rodina, která má člena s postižením, má kromě běžných potřeb, stejně jako samotný člověk s postižením, i **potřeby specifické**. Tyto potřeby velmi přehledně shrnula Hádková (2016, s. 35): *„Týká se to například sociální pomoci a podpory ve formě finančních příspěvků a sociálních služeb, ale i morálního ocenění a společenského přijetí, příležitostí k účasti na běžném životě společnosti (zejména v místní komunitě jde o vzájemné překonání studu, obav atd.) a také kontaktu s rodinami, které se nacházejí ve stejné situaci nebo mají podobnou zkušenost (potřeba vzájemného sdílení, porozumění, podpory, spolupráce apod.).“*

Aby nedošlo k riziku sociální izolace, která, jak už jsme si řekli výše, má velký vliv na kvalitu života, potřebuje rodina také podporu blízkého okolí a otevřenou náruč prostředí, ve kterém se rodina pohybuje.

Funkční rodinné prostředí má pro člověka s postižením velký význam z hlediska mnoha oblastí, a to rozvoje osobnosti, kvality života a zajištění, uspokojení vztahových a emocionálních potřeb, a i vytváření vlastní identity (Hádková, 2016).

3.6 Právo v životě osob s postižením

V životě osob s postižením dochází vlivem populační menšiny a předsudků společnosti k častým úskalím až k diskriminaci. U osob se sluchovým postižením se jedná o předsudky spojené s komunikací, někteří lidé dokonce neoprávněně vnímají neslyšící osoby jako osoby s nižším intelektem. To se odráží na různých oblastech jejich života včetně pracovního uplatnění, vyřizování běžných záležitostí na úradech či uplatňování finančních příspěvků na speciální potřeby.

Jak uvádí Slowík (2016), postavení lidí s postižením v našem právním řádu se v současnosti posouvá pozitivním směrem. Za posledních padesát let vzniklo mnoho mezinárodních deklarácí a úmluv. Ty by měly inspirovat státní legislativu k naplňování těchto dohod. V tabulce č. 2 jsou uvedeny některé z nich, které sice nejsou zaměřeny pouze na osoby se sluchovým postižením, ale v rámci zdravotního postižení platí i pro ně.

1975	Deklarace práv zdravotně postižených osob (OSN)
1993	Standardní pravidla pro vyrovnání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením (OSN)
2003	Madridská deklarace (Evropský kongres o osobách se zdravotním postižením, Madrid)
2006	Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (OSN)

Tabulka č. 2: Vybrané mezinárodní deklarace a úmluvy pro podporu osob se zdravotním postižením (Zdroj: Slowík, 2016)

Bylo zpracováno i několik národních plánů zaměřených na osoby se zdravotním postižením. Posledním z nich je ***Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015-2020***. Vznikl za spolupráce Vládního výboru pro zdravotně postižené občany a Národní rady osob se zdravotním postižením ČR.

Díky těmto úkonům dochází postupně ke zlepšení podmínek pro osoby s postižením v oblasti vzdělávání, pracovního uplatnění, sociálního zabezpečení i zdravotní péče. Čím dál více si svá práva prosazují právě sami lidé s postižením a pozornost se upíná především na ochranu proti diskriminaci znevýhodněných osob (Michalík, 2003, cit. In: Slowík, 2016).

V profesním uplatnění osob se sluchovým postižením dochází v současnosti k rozšíření možností. Toto zlepšení je zapříčiněno také díky rozšíření jejich vzdělávání a profesní přípravy např. zvýšením počtu studijních oborů, možností studia na vysoké škole a také možností využití tlumočnické, přepisovatelské a zapisovatelské služby a kompenzačních pomůcek (Skákalová, 2011). Tyto možnosti zde ale dříve nebyly a také společenské přijetí bylo méně příznivé, než je dnes. Důsledkem může být, že někteří neslyšící vykonávají práci, která neodpovídá ani jejich vzdělání, ani schopnostem (Procházková, 2005, cit. In: Skákalová, 2011).

Nejen o zlepšení pozice neslyšících na trhu práce se starají také neziskové organizace, kterými se budeme zabývat v podkapitole o neziskových organizacích a jejich vlivu na kvalitu života.

3.7 Sociální péče a její vliv na kvalitu života osob se sluchovým postižením

V této podkapitole si osvětlíme rozdíly v termínech sociální péče, sociální podpora a sociální služby. Také poskytneme základní přehled sociálních služeb využívaných osobami se sluchovým postižením a vliv na jejich život.

Jak uvádí Slowík (2016), **sociální péče** je prováděna prostřednictvím **sociální podpory** a **sociálních služeb**. Do sociální podpory spadají finanční prostředky a dávky, díky kterým si poté mohou osoby s postižením financovat sociální služby. Ty se řídí zákonem č. 108/2016 Sb. o sociálních službách. Důležitým termínem v sociální péči je **tzv. komunitní plánování** sociálních služeb, což představuje dohodu o vzájemné spolupráci jak zadavatelů služeb, tak jejich poskytovatelů a uživatelů. Tento systém dokazuje posun ke společenské a občanské zodpovědnosti, mezilidské pomoci a začleňování znevýhodněných osob do společnosti.

Služeb sociální péče a sociální prevence je velké množství, osoby se sluchovým postižením však nejčastěji využívají **ranou péči**, jelikož se děti se sluchovým postižením většinou rodí slyšícím rodičům, a tak potřebují v prvních letech života dítěte odborné poradenství. Tato služba je často prováděna terénním způsobem, tedy sociální pracovník dojíždí přímo do bydliště dané rodiny. Dále jsou velmi často využívány **tlumočnické služby** a **sociální rehabilitace**.

Tlumočení znamená vzájemný převod výchozího jazyka do znakového jazyka, přičemž musí být dodržována nejen odlišnost obou jazyků, ale také kultury slyšících a neslyšících osob. Z úplného znění zákona č. 423/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob vyplývá, „*že když se neslyšící a hluchoslepé osoby dostanou do komunikační bariérové situace (např. návštěva lékaře, úřadu atd.), mají právo na bezplatné tlumočnické služby s využitím zvoleného komunikačního systému.*“ (Hádková, 2016, s. 234) Ty jsou poté zajišťovány podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

prostřednictvím různých organizací. Každá osoba se sluchovým postižením má právo na tlumočníka, bohužel jich ale v současnosti není dostatek, a tak se často musí objednávat s dostatečným předstihem. Problém pak nastává například při akutních situacích, kdy je potřeba tlumočnické služby využít okamžitě. Zde neslyšící osoby často volí online způsob tlumočení, který je poskytován prostřednictvím online linek.

Služby **sociální rehabilitace** zahrnují např. podporované zaměstnávání, profesní poradenství, tranzitní programy pro žáky a studenty škol atd. Jedná se o službu, která pomáhá se začleňováním znevýhodněných osob do společnosti.

Osoby s jakýmkoli postižením mají právo na plnohodnotný a kvalitní život. Aby tomu tak mohlo být, jelikož tvoří v rámci populace minoritu, je potřeba jim podmínky pro život v majoritní společnosti upravovat, bořit bariéry mezi těmito světy a poskytovat pomoc při dosahování jejich práv. Jak vyplývá z této podkapitoly, sociální služby se taktéž podílejí na zvyšování kvality života osob se sluchovým postižením. Většinou jsou poskytovány skrze svépomocné organizace, spolky, sdružení apod. a právě těmto orgánům se budeme věnovat v následující podkapitole.

3.8 Svépomocná hnutí, občanské aktivity a organizace

Svépomocné skupiny a občanské aktivity pro osoby se sluchovým postižením, jejich rodiny a přátelé mohou na jedné straně působit separačně, jelikož sdružují osoby s určitým postižením, na druhé straně ale poskytují mnoho benefitů. Činnosti spolků, ústavů, obecně prospěšných společností, nadací, nadačních spolků či humanitárních organizací, které pracují ve prospěch lidí s postižením, doplňují to, co státní systém sociální péče již nezastane. Tyto služby jsou, ačkoli většinou poskytovány bez odměny, prováděny velmi kvalitně (Slowík, 2016). Zastřešujícím orgánem, který sdružuje řadu neziskových organizací, je **Národní rada osob se zdravotním postižením**, která zde funguje od roku 2000. Především se zabývá prosazováním hlasu osob s postižením ve společnosti a také prosazováním a následným naplňováním jejich práv, zájmů a potřeb (Michalík, 2003, cit. In: Slowík, 2016).

Neziskové organizace poskytují podporu v oblasti **společensko-kulturní i výchovně-vzdělávací**. Nejčastěji se jedná o služby tlumočnické, službu rané péče, odborné

poradenství v různých oblastech života, jako např. finanční gramotnost, pomoc při vyřizování úředních záležitostí apod., dále socializačně-aktivizační služby v podobě např. klubů, kde se mohou osoby se sluchovým postižením setkávat a sdílet své zkušenosti, vytvořit přátelské vztahy a užít si čas ve společnosti lidí ze stejné minoritní skupiny. Dále jsou pořádány přednášky na témata blízká těmto osobám, jsou pořádány akce pro rodiny s dětmi, kde je pro ně zřízen zábavný program apod. Organizace nezapomínají ani na kulturní vyžití a některé z nich poskytují např. hudební koncerty tlumočené do znakového jazyka, taktéž divadla, filmy, jsou pořádány plesy apod. Neziskový sektor však nemíří jen na osoby s postižením, míří také na širokou veřejnost lidí bez znevýhodnění. Snaží se o osvětu v problematice sluchového postižení pro široký okruh lidí. Chce bořit předsudky o neslyšících osobách, bořit bariéry, a naopak tvořit most mezi slyšící a neslyšící populací. To je zprostředkováváno například kurzy znakového jazyka pro slyšící veřejnost, vzdělávacími přednáškami atd. Vše je podpořeno lidským a otevřeným jednáním a také odborným přístupem.

Neziskový sektor je v oblasti sluchového postižení hojně využívám, a to jen dokazuje potřebnost a funkčnost těchto organizací. Tvoří důležitou roli v životě osob se sluchovým postižením.

4 Nestátní neziskové organizace

V této kapitole se budeme věnovat výzkumu a cílům neziskového sektoru. Poskytneme si základní přehled forem nestátních neziskových organizací (dále také NNO) a jejich financování. Další část kapitoly se bude věnovat vývoji péče o osoby se sluchovým postižením v zahraničí i u nás a aktuální situaci NNO pro tuto část obyvatelstva.

4.1 Pojem nestátní nezisková organizace

Pro charakteristiku nestátních neziskových organizací použijeme mezinárodně uznávanou definici Salmona a Anheiera, kterou uvádí ve své práci Řehulková (2012). „*Tito autoři chápou neziskový sektor jako soubor institucí, které existují vně státních kultur, avšak slouží v zásadě veřejným zájmům, na rozdíl od zájmů nestátních.*“ (Řehulková, 2012, s. 11) Stejní autoři také uvádí **5 základních vlastností neziskových organizací** a ty podle nich mají tedy být: institucionalizované, soukromé, neziskové, samosprávné a nezávislé a dobrovolné.

Žádná z neziskových organizací by neměla být založena za účelem zisku či podnikání, jejich hlavním cílem by mělo být uspokojit určitou potřebu osob či skupin a financování mohou, avšak nemusí být ze státního rozpočtu.

Jak uvádí Rektořík (2010, cit. In: Řehulková, 2012), **poslání** je pro fungování neziskových organizací naprosto zásadní a mělo by splňovat tyto základní znaky:

1. Uspokojování potřeb občanů, na které nestačí tržní sektor.
2. Dodržování morálních zásad a nezištné plnění své práce.
3. Zaměstnanci a dobrovolníci by si měli být vědomi cíle své práce a konat tak co nejsvědomitěji.
4. Poslání by mělo být přesně určeno, aby mohly být stanoveny cíle, strategické postupy a aby organizace fungovala efektivně.
5. Potřeba této organizace pro občany musí být prokazatelná.
6. Poslání musí být srozumitelné pro cílové skupiny, které danou organizaci potřebují i pro širokou veřejnost, která se může podílet na její finanční podpoře.

Poslání neziskových organizací není v právní normě striktně ukotveno a záleží tak na každé organizaci, jak své poslání zvolí a definuje.

4.2 Základní formy nestátních neziskových organizací

První formou NNO jsou **občanská sdružení**, mezi které patří spolky, svazy, kluby aj. Jsou upravována zákonem č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů, a účetnictví spadá pod zákon č. 563/91 Sb. o účetnictví a pod Ministerstvo financí. Cílem založení bývá buď sdílení společných zájmů určité skupiny lidí či pouze cíl obecně prospěšné práce v určité sféře.

Další formou jsou **nadace a nadační fondy**. Jsou zřizovány podle zákona č. 227/1997 Sb. o nadacích a nadačních fondech. Základní kapitál nadace musí být minimálně 500 000 Kč. Poskytuje finanční příspěvky za účelem obecně prospěšného cíle a veškerou činnost si musí zaznamenávat do výroční zprávy.

Třetí formou jsou **obecně prospěšné společnosti (OPS)**, což jsou právnické osoby poskytující obecně prospěšné služby. Řídí je zákon č. 248/1995 Sb. o obecně prospěšných společnostech.

Poslední formou NNO jsou **církyve a náboženské společnosti**, které hrály významnou historickou roli při vzniku občanské společnosti. Církev a náboženskou společnost učiní právnickou osobou Ministerstvo kultury ČR.

4.3 Historie péče o osoby se sluchovým postižením ve světě

Vývoj péče je úzce spjat s vývojem vzdělávání osob s postižením. Vzdělávání osob neslyšících probíhalo v nejstarších dobách pouze v rodině. Například v Řecku či Římě byly však neslyšící děti, dle dochovaných zmínek, rodičům po 6. roce života odňaty a usmrceny. Naopak například Židé vnímali postižení jako Boží dar a osoby s postižením také náležitě chránili (Hrubý, 1999).

Přístupy k lidem s postižením se napříč dějinami velmi měnily a jsou rozděleny dle například Kocurové a Slowíka takto: **represivní přístup**, kterým je označeno období nejstarších dob společnosti. Zde byli lidé s postižením či nemocní lidé například často usmrcováni, anebo velmi represivně utlačováni. Pro středověk je typický **charitativní**

přístup křesťanů, kde se o nemocné a znevýhodněné osoby starala církev. V době renesance a osvícení se rozvíjí vědecké poznání, a to i v oblasti medicíny. Postižení se začíná rozdělovat a specifikovat podle druhů. Začíná se na člověka pohlížet komplexně, tedy z jejich fyzického, psychického, duchovního i sociálního hlediska. Přístup v této době se nazývá **humanistickým** a začíná se již více zaměřovat na péči a pomoc osobám s postižením. **Přístupem rehabilitačním** je označována doba 19. a 20. století. Zde se již začíná propojovat výchova se vzděláváním a probouzí se snaha o začlenění člověka s postižením zpět do života. Vedlejším negativním důsledkem byla však jejich segregace uvnitř specializovaných ústavů. Po 2. světové válce začíná snaha o předcházení vzniku postižení a o co největší možnou míru integrace osob s postižením do společnosti. Zde se přístup nazývá **preventivně-integrační**. Poslední, a můžeme říct aktuální, je přístup **inkluzivní**. Jak jsme již uváděli v kapitole o vzdělávání, jedná se o co nejpřirozenější začleňování osob s postižením mezi běžnou populaci (Hádková, 2016).

O hluchotu se zabýval již Aristoteles, ten se domníval, že se neslyšící člověk nenaučí ani myslet, ani mluvit. Bohužel měly jeho myšlenky velký vliv a držely se veřejného povědomí asi 2000 let. Počátky systematického vzdělávání jsou pak situovány do Španělska. V době 16. století zde byl první učitel neslyšících. Byl to benediktinský mnich **Pedro Ponc de Leon**. Odezíráním se poprvé zabýval **Martin Pablo Bonet** v 17. století. Napsal také první dochovanou učebnici pro neslyšící a jeho jednoruční prstová abeceda sloužila jako podpora odezírání. Také v Anglii se zasloužili o velký pokrok ve výchově a vzdělávání neslyšících. Například **John Wallis** je autorem první obouřční abecedy. Vytvořil metodiku vzdělávání, kterou poté převzal švýcarský lékař **Johann Konrád Amman**. Ten je považován za zakladatele oralismu. Na přelomu 18. a 19. století vznikaly první ústavy pro hluchoněmé. Roku 1770 vznikl první veřejný ústav pro hluchoněmé v Paříži. Založil ho **Charles Michel de l'Épée**, který je zároveň průkopníkem znakového jazyka, byl přesvědčen, že neslyšící umějí myslet ve znacích (Hrubý, 1999). Díky němu se metoda vzdělávání pomocí znakového jazyka nazývá francouzská metoda. Naopak orální metoda se šířila především v Německu. Zde zakládá v roce 1778 **Samuel Heinicke** ústav v Lipsku. Jeho metoda je dodnes označována metodou německou. Ta se ale šířila i do ostatních zemí, například do Anglie. Další evropské ústavy vznikaly například ve Vídni, v Římě, v Praze atd., v 19. století jich vznikalo v Evropě velké množství a v některých

státech začali dokonce zavádět povinnou docházku pro neslyšící. Ve Francii byl roku 1882 přijat zákon o bezplatném vyučování neslyšících. Významným milníkem se stal **Mezinárodní sjezd učitelů neslyšících v Miláně roku 1880**, kde se rozhodlo o správnosti metody orální (Hádková, 2016). Dnes vnímáme toto rozhodnutí jako negativní. Orální metoda totiž není přirozeným a většinou ani preferovaným jazykem většiny neslyšících. Vývoj znakového jazyka se v té době velmi zpomalil.

Co se týče USA, zde je zakladatelem školy pro hluchoněmé **Thomas Hopkins Gallaudet**, v této škole se uplatňovala metoda francouzská. Podle něj se pak nazývá Gallaudetova univerzita, která je považována za centrum vzdělanosti, kultury i hrdosti neslyšících (Hádková, 2016).

V posledních letech dochází k vývoji péče o osoby se sluchovým postižením především díky **rozvoji technickému a medicínskému**. Mluvíme zde hlavně o možnosti již zmíněné kochleární implantace, o které se neslyšícím osobám v minulosti ani nezdálo. První implantace byla po dlouhých letech odborného zkoumání provedena v USA roku 1971, jednalo se tehdy o jednobanárovou neuroprotézu. Stále probíhaly výzkumy a další úpravy v různých zemích, až vznikl roku 1982 22kanálový implantát Nucleus, který je dnes nejpoužívanější neuroprotézou. Existuje také několik dalších modelů v různých zemích (Hádková, 2016). Jedná se o velký zlom v péči o neslyšící osoby a snad bude mít v budoucnu možnost tuto pokročilou technologii využít co největší množství osob se sluchovým postižením. Problémem u této průlomové pomůcky je totiž finanční náročnost. Tímto tématem se zabývá například Vepakomma Bhujanga Rao (2015), který poukazuje na velký problém nedostupnosti kochleárního implantátu pro všechny neslyšící občany, kteří o něj mají zájem. Jeho implantace se zatím dočká jen malé procento neslyšících obyvatel a jedná se většinou bohužel nejen o diskriminaci ze strany finančního zabezpečení jednotlivé osoby, ale také ze strany finanční úrovně jednotlivých zemí. Pozastavuje se nad otázkou, jak je možné, že ve světě 21. století, kdy technologie ovládají svět a kdy máme tuto možnost velké pomoci pro osoby se sluchovým postižením, je pro tolik lidí stále naprosto nedostupná. Poukazuje na potřebu spojení vlád, korporací, Mezinárodní zdravotnické organizace WHO, organizace UNICEF, nevládních organizací atd. za účelem

poskytnutí možnosti této implantace co největšímu procentu neslyšících obyvatel světa a učinit ji tedy cenově dostupnou.

4.4 Historie péče o osoby se sluchovým postižením v ČR

Jak uvádí Hádková (2016), u nás je školství ovlivněno vídeňskou školou a díky ní se zde rozvíjí znakový jazyk. Vyučovací metody se řídí tzv. Frostovou metodou. Jejím průkopníkem je **Václav Frost**, který byl taktéž prvním ředitelem **Ústavu pro hluchoněmé, založeném v Praze roku 1786**. Navrhl jej postavit císař Josef II a byl to 1. ústav u nás a 5. ústav v Evropě. Frostově metodě se také říká kombinovaná, česká či pražská a můžeme říct, že se jedná o předchůdkyni tzv. bilingválního přístupu vzdělávání. Václav Frost považoval znakový jazyk za mateřský jazyk neslyšících a jeho názory byly velmi pokrokové.

O péči o neslyšící se toho před vznikem Pražského ústavu moc neví. Jak uvádí Mázerová (1999), nejspíš byli neslyšící v té době izolováni, byli negramotní a patřili k nižším sociálním vrstvám.

Český ústav byl zpočátku německým, české vyučování zde započalo až po padesáti letech. Prvním českým učitelem se stal Petr Miroslav Veselský a prvním autorem českých učebnic pro neslyšící byl Václav Košťátko. Dalším významným učitelem byl Karel Malý, který zavedl názorné vyučování hláskové řeči. Další ústavy vznikaly u nás například v Brně, Litoměřicích, Českých Budějovicích, ve Valašském Meziříčí, dále pak první ryze český ústav pro hluchoněmé v Praze Radlicích.

Až do 90. let minulého století přetrvávala převaha orálního přístupu, teprve poslední dobou se směry ubírají k metodě manuální (Hádková, 2016). Dnes si již každá osoba s postižením může komunikační přístup volit podle svých preferencí, a jak říká Krahulcová (2003, cit. In: Hádková, 2016), jedná se o otevřený systém komunikačních forem.

4.5 Spolky pro neslyšící a jejich vývoj u nás

Velkou zásluhu ve zvyšování úrovně života osob se sluchovým postižením mají spolky neslyšících. Ty vznikají v evropských státech samovolně od roku 1850 (Mázerová, 1999).

Na vzniku prvního spolku se u nás opět podílel Václav Frost, který s jedním z absolventů Pražského ústavu cestoval po německých spolcích a sbíral zde inspiraci. Jak uvádí Hrubý (1999), v roce 1868 byl založen **Podpůrný spolek hluchoněmých sv. Františka Sáleského**. Hlavní činností spolku byla hmotná neboli sociální podpora neslyšících. Dále vzniká roku 1907 **Podpůrný spolek pro hluchoněmé z ústavu vystouplé**. Tento spolek vznikl při ústavu v Ivančicích a měl pomáhat především s podporou absolventů při hledání pracovního uplatnění. **Zemský spolek pro péči o hluchoněmé v Království českém**, který byl založen roku 1915, se liší od předešlých spolků tím, že ho vedou osoby slyšící v čele s lékařem Karlem Výmolou. Ten byl tvrdým zastáncem orální metody a spolek měl proto časté střety s Podpůrným spolkem hluchoněmých. Přesto spolu tyto dva spolky vedly první časopis pro neslyšící – *Obzor hluchoněmých*. Dle Mázerové (1999) vzniká od roku 1916 mnoho spolků na podporu neslyšících na různých místech našeho území. V roce 1921 vznikl **Svaz spolků hluchoněmých**, aby se zastřešily vzniklé spolky, ten však po 10 letech zanikl. Ze spolků se také někdy odštěpily zájmové skupiny, například roku 1922 **I. pražský sportovní klub hluchoněmých** a další. Spory mezi spolky byly na denním pořádku a lze je podle Mázerové (1999) nazvat jako charakteristický rys spolků neslyšících.

Období po válkách nebylo spolkové činnosti nakloněné. Dílčí spolky jsou spojeny v ústřední zastřešující organizaci **Svaz československých invalidů**, ten je ale určen jak všem druhům postižení, tak také invalidním válečným veteránům apod. Tento svaz působí až do roku 1990. Neslyšící osoby ale přesto držely pospolu a občas se jim i v této nepříznivé době povedlo vést spolek například s kulturním či sportovním účelem.

Původní spolky měly vesměs 3 hlavní účely, a to podpůrný, osvětový či zábavný. **Podpora** byla poskytována skrze finanční příspěvky potřebným neslyšícím osobám, většinou se jednalo o starší lidi bez práce. **Osvěta** byla zprostředkovávána zdravotní, sociální, právní i vzdělávací činností. Jednalo se tedy o podporu v různých oblastech života neslyšících a probíhala formou například přednášek a kurzů. Účastnit se mohla i slyšící veřejnost, aby se zvyšovalo povědomí o těchto osobách a jejich životě. **Zábavný charakter** měl úlohu především pro sociální a kulturní vyžití. Byly pořádány plesy, akce,

večírky i výlety. Pro neslyšící osoby to bylo zásadní pro jejich socializaci a formování kultury Neslyšících¹.

Základem **financování spolků** byly členské příspěvky a dary, také bývaly organizovány veřejné sbírky. Příspěvky jim podávaly také zemské správy a ministerstva, ty byly ale nepravidelné. Většina ze spolků nebyla schopná mít vlastní prostory, a tak se scházeli na veřejných místech např. v kavárnách či restauracích. Jejich vedoucí zpočátku pracovali dobrovolně, později však začali někteří z nich dostávat alespoň základní honorář. Členové museli platit členské poplatky, podle nich se pak vedla evidence (Mázerová, 1999).

Co se týče **novodobé péče o neslyšící u nás**, jak uvádí Klabanová (2015), po revoluci roku 1989 se otevírají nové možnosti. Důležitý je především rok 1991, a to díky sjednocení názvů škol pro sluchově postižené. Dětem se tak otevřely možnosti ve výběru škol, dokonce i studium maturitních oborů, a nebyl při tom rozhodující stupeň jejich postižení (Komorná, 2008, cit. In: Klabanová, 2015). V devadesátých letech také vznikají dva vysokoškolské obory pro studenty neslyšící. Prvním z nich je Výchovná dramatika neslyšících a poté Čeština v komunikaci neslyšících. Vznikla také Bilingvální mateřská škola pro sluchově postižené Pipan, kterou zřídili rodiče neslyšících dětí (Hrubý, 1999).

V porevoluční době a po zániku Svazu československých invalidů vznikají samostatné specializované organizace pro jednotlivá postižení. V čele organizací a sdružení pro osoby se sluchovým postižením většinou byly právě osoby s tímto postižením. Kolem roku 1990 vzniklo hned několik významných organizací, které fungují dodnes. Mezi ně patří například Svaz neslyšících a nedoslýchavých, Federace rodič a přátel sluchově postižených, Česká unie neslyšících apod. Jak uvádí Hádková (2016), v roce 1992 pak vznikla zastřešující organizace Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (ASNEP) a ta dodnes umožňuje zástupcům jednotlivých orgánů pracujících ve prospěch osob se sluchovým postižením se scházet a sdílet jednotlivé návrhy a připomínky k dalšímu rozvoji podpory těchto osob.

¹ Jak uvádí Hádková (2016), mnoho neslyšících se nepovažuje za osoby postižené, ale za příslušníky kulturní a jazykové minority. Tyto osoby se píší Neslyšící s velkým „N“

Stále vznikají nové příležitosti k setkávání osob se sluchovým postižením, jelikož sounáležitost a sdružování má taktéž velký vliv na jejich život. Mohou tedy navštěvovat plesy, večírky, oslavují také Mezinárodní den neslyšících², jsou pořádány tlumočené koncerty, jako je např. charitativní koncert vážné hudby *Podepsáno srdcem*, pořádá se divadelní přehlídka s tvorbou neslyšících umělců *Mluvicí ruce* a také *Miss neslyšících České republiky*. Divadla jsou v poslední době také častým setkávacím prostředím osob slyšících s neslyšícími. V Brně je například profesionální soubor *Neslyšících Divadlo Neslyším* (Hádková, 2016).

„Celá řada spolků, svazů a sdružení pro osoby se sluchovým postižením hájí zájmy svých členů, podporuje kulturu Neslyšících a poskytuje své služby příslušníkům komunity Neslyšících a můžeme tedy říci, že je součástí kultury Neslyšících.“ (Hádková, 2016, s. 226) Jejich cílem je především poskytnutí odborného informačního zázemí a prosazování zájmů osob se sluchovým postižením v rámci majoritní společnosti.

Závěrem této části bychom rádi konstatovali, že život osob se sluchovým postižením je ovlivňován z mnoha hledisek a na zvyšování kvality jejich života se nepodílí pouze zvyšování kvality zdravotnické péče, velký vývoj technologie a s tím spojený vývoj mnoha technických pomůcek, jejich dostupnost a následná rehabilitace. Ale také je jejich život tvarován lidským faktorem. Právě lidský zájem a snaha pomoci lidem s postižením mnohdy i nezištně je to, co udržuje vztahy mezi osobami s postižením a bez něj. Díky této komplexní péči, včetně možností využití nestátního neziskového sektoru, mohou osoby se sluchovým postižením žít velmi kvalitní a šťastný život. Věda, stát i občanská pospolitost stále více zužuje rozdíly mezi menšinou osob s postižením a většinou osob bez znevýhodnění a do budoucna je tak předpoklad ještě lepších podmínek pro rovnoprávný a plnohodnotný život.

² Tento den se slaví 3. – 4. týden v září a má pomoci šířit osvětu o životě a bariérách neslyšících osob.

5 Činnost vybraných nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji

V následující empirické části této bakalářské práce se budeme zabývat interpretací výzkumného šetření zaměřeného na nestátní neziskové organizace pro osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji a jejich činnosti z pohledu jejich zaměstnanců.

5.1 Vymezení pojmů k výzkumnému šetření

Zde si vymežíme některé základní pojmy, které budou potřebné pro správnou interpretaci a porozumění následujícím podkapitolám.

Ve výzkumném šetření jsme se zabývali osobami se sluchovým postižením, jejichž specifické rysy a potřeby jsme si uvedli již v části teoretické. V rámci popisu činností nestátních neziskových organizací (dále NNO) je rozlišováno mezi činnostmi se vzdělávacím charakterem a charakterem socializačním. Tyto dva charaktery se mnohdy přirozeně prolínají a některé činnosti je možné zařadit i do obou těchto oblastí, jelikož zlepšují kvalitu v obou případech. V bakalářské práci jsme se řídili rozdělením, které je zde osvětleno.

Do činností se **vzdělávacím charakterem** jsme zařazovali ty, které mají výchovně-vzdělávací vliv na osoby se sluchovým postižením nebo také na osoby široké veřejnosti za účelem šíření informací o problematice sluchového postižení mezi osoby bez postižení. Jednalo se tedy o přednášky a kurzy na různá témata např. oblast informatiky - obsluha počítače a počítačových programů, dále kurzy trénování paměti, komunikace apod. Tyto oblasti byly dětem poskytovány také pomocí her, zábavných programů, soutěží atd. Do této oblasti výchovně-vzdělávací zařazujeme také poskytnutí informací ohledně kompenzačních pomůcek, jejich obsluhy, správného využívání atd., jelikož správné využití kompenzačních pomůcek má velký vliv na kvalitu a průběh vzdělávání těchto osob.

Mezi činnosti se **socializačním charakterem** jsme zařadili ty, které určitým způsobem pomáhají v rozvoji osobnostním, v rozvoji samostatnosti a soběstačnosti, a také v rozvoji kulturně-společenském. Tyto činnosti jsou v NNO poskytovány skrze socializačně-aktivizační služby, dále ranou službu, sociální poradenství, tlumočnické služby apod. V rámci těchto služeb jsou osobám se sluchovým postižením poskytovány

informace z různých oblastí života a pomáhají jim řešit i každodenní problémy. Jedná se např. o sféru finanční gramotnosti, o vyřizování úředností, o překlady z českého jazyka do jazyka znakového, o pomoc s gramatikou českého jazyka, ale také například informační podporu z hlediska specifických potřeb osob nebo rodin s dítětem se sluchovým postižením, jelikož se jejich život od života lidí v okolí může velmi lišit. Tlumočnické služby pomáhají v základním prvku socializace, kterým je komunikace mezi osobami se sluchovým postižením a bez něj. Velký podíl na socializaci má také kulturní vyžití jednotlivých osob. Proto se NNO podílejí na organizaci kulturních akcí, divadel, kin, koncertů atd. a zprostředkovávají jejich tlumočení do znakového jazyka. V sociálním rozvoji jsou nápomocná také setkávání osob se sluchovým postižením, možnost předávání informací, sdílení problémů mezi sebou a možnost vytvářet přátelské vazby.

V této bakalářské práci jsme také rozlišujeme mezi pojmy **klient a člen**. Klientem je člověk, který využívá služeb NNO na základě smlouvy o provedení práce, avšak není registrován jako člen. Členem se stává klient tehdy, když je zaregistrován do členství, platí každoročně členské poplatky a je pravidelným uživatelem určitých služeb či klubů. Tyto pojmy se liší i v závislosti na možnostech vybraných NNO.

5.2 Cíle výzkumného šetření

Záměrem výzkumného šetření této práce bylo popsat činnost nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji z pohledu jejich pracovníků. Hlavním cílem empirické části práce bylo **zjistit a prezentovat aktuální nabídku činností a služeb pro osoby se sluchovým postižením vybraných NNO**.

Pro výzkumné šetření byly zvoleny dílčí cíle, z nichž poté vycházela formulace výzkumných otázek. Byly vymezeny tři dílčí cíle. Prvním z nich bylo zjistit, zda některé z činností mají charakter **vzdělávací**, dalším, zda některé mají povahu **socializační** a které to jsou v každé z vybraných NNO. Poslední dílčí cíl byl zaměřen na **financování** vybraných NNO. Zde jsme zjišťovali, jestli jsou finanční prostředky v jednotlivých vybraných organizacích dostačující, odkud jsou jim finanční prostředky poskytovány, tedy

jaké jsou jejich finanční zdroje, a také jaká je aktuální finanční situace vybraných nestátních neziskových organizací.

5.3 Metodologie výzkumného šetření

Výzkumné šetření této bakalářské práce bylo orientováno na nestátní neziskové organizace, které jsou zaměřeny na osoby se sluchovým postižením a působí ve Zlínském kraji. Důkladnou internetovou analýzou byly vybrány organizace, které splňovaly podmínky pro výzkumné šetření této práce. Těmito podmínkami bylo zaměření jejich činnosti na osoby se sluchovým postižením a působnost ve Zlínském kraji. Nejprve bylo realizováno pilotní šetření, při kterém jsme zjišťovali, zda bude z pohledu pěti vybraných NNO a jejich pracovníků zájem o spolupráci při realizaci této práce. Toto šetření bylo prováděno pomocí elektronického kontaktování jednotlivých organizací.

Pro realizaci empirické části této práce byl zvolen výzkum kvalitativního charakteru. Zaměřovali jsme se tedy na detailní zkoumání jednotlivých zjišťovaných oblastí vybraných NNO. Výzkum byl realizován pomocí telefonického rozhovoru, pro který byly stanoveny otázky na základě výzkumných otázek a byly doplňovány spontánními otázkami, které vyplynuly z jednotlivých rozhovorů. Telefonický rozhovor byl zvolen s ohledem na aktuální situaci spojenou s onemocněním Covid-19, během které nebylo doporučováno osobní setkávání osob, pokud to není nezbytně nutné. Telefonický rozhovor splňoval veškeré podmínky pro plnohodnotný rozhovor.

Pro doplnění detailnějších informací byl použit také nástroj analýzy oficiálních webových stránek jednotlivých vybraných NNO.

5.4 Popis výzkumného souboru

Soubor výzkumného šetření této práce tvořily 4 nestátní neziskové organizace zaměřené na osoby se sluchovým postižením, které mají základnu či pobočku na území Zlínského kraje. Výzkumné šetření nebylo zrealizováno pouze s 1 z 5 původně vybraných organizací, a to Poradenským centrem Kroměříž kvůli ztíženým podmínkám pro preferovaný osobní kontakt s ohledem na situaci s pandemií koronaviru. Tento soubor byl

zkoumán na základě cílů této bakalářské práce skrze jejich zastupitele, tedy skrze informanty tohoto výzkumného šetření.

V tabulce č. 3 uvádíme zobrazení základních informací o jednotlivých zkoumaných NNO pro lepší přehled. Z následujícího číselného označení jednotlivých neziskových organizací uvedeného v tabulce vycházíme při interpretaci získaných dat.

Název organizace	Číslo rozhovoru a číslo informanta	Činnosti se vzdělávacím charakterem	Činnosti se socializačním charakterem	Možnost členství	Počet zaměstnanců ve Zlínském kraji	Sídlo ve Zlínském kraji
Česká unie neslyšících (dále ČUN) Kroměříž, z.ú.	Rozhovor č. 1 Informant č. 1	Ano	Ano	Ano	7	Pobočka Kroměříž
Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s.	Rozhovor č. 2 Informant č. 2	Spíše ne	Ano	Ne	10	Zlín
Centrum pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.	Rozhovor č. 3 Informant č. 3	Ano	Ano	Ne	1	Detašované pracoviště Zlín
AUDIOHELP z. s.	Rozhovor č. 4 Informant č. 4	Ano	Ano	Ano	1	Pobočka Uherský Brod

Tabulka č. 3: Přehled informantů

(Zdroj: Vlastní výzkumné šetření, 2021)

5.5 Výzkumné otázky

Pro tuto bakalářskou práci byly zformulovány 4 výzkumné otázky, a to na základě cílů této práce. Výzkumné otázky poté tvořily základní kostru pro definování otázek rozhovoru s informanty, které byly nadále rozvíjeny podotázkami a také spontánními otázkami. Výzkumné otázky jsou zaměřené na charakter činnosti nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji a také na způsob jejich financování.

1. výzkumná otázka: **Jaká je aktuální nabídka činností a služeb vybraných nestátních neziskových organizací?**

2. výzkumná otázka: **Jsou ve vybraných nestátních neziskových organizacích poskytovány služby socializačního charakteru?**

3. výzkumná otázka: **Jsou ve vybraných nestátních neziskových organizacích poskytovány služby vzdělávacího charakteru?**

4. výzkumná otázka: **Jakým způsobem jsou vybrané nestátní neziskové organizace financovány?**

5.6 Průběh výzkumného šetření

Výzkumné šetření bylo uskutečňováno skrze telefonický rozhovor s informantem, kterým byl vždy jeden pracovník každé vybrané NNO. S otázkami v rozhovoru byli informanti předem seznámeni. Také termín rozhovoru byl s informanty domluven předem. Rozhovory byly vždy uvedeny základními informacemi o záměru práce, informanti byli obeznámeni s anonymitou rozhovoru a také s nahráváním záznamu daného rozhovoru za účelem této práce. Trvaly od 20 do 30 minut a byly realizovány od 20. 1. 2021 - 25. 1. 2021. Následoval doslovný přepis rozhovorů do psané formy pomocí jejich nahrávek. Tyto psané rozhovory jsou v případě potřeby k dispozici u autora této práce, stejně tak jejich nahrávky. V příloze byl uveden jeden vzorový rozhovor pod názvem **Přepis rozhovoru č. 1**. Získaná data byla následně analyzována a interpretována na základě cílů výzkumného šetření této práce skrze jednotlivé výzkumné otázky (viz podkapitola **Dílčí závěry a doporučení**). Jelikož bylo v rozhovoru zjištěno mnoho informací nad rámec výzkumných

otázek, interpretovali jsme tato detailní data v následující podkapitole skrze jednotlivé otázky v rozhovoru (viz **Interpretace získaných dat**).

5.7 Interpretace získaných dat

Pro realizaci rozhovoru této bakalářské práce bylo definováno 10 otázek, přičemž některé z nich obsahují podotázky, na které byli informanti dotazováni postupně. Rozhovor byl také doplňován spontánními otázkami, které byly potřeba pro ujasnění či doplnění některých odpovědí.

V této podkapitole si budeme postupně prezentovat odpovědi na jednotlivé otázky rozhovoru, které byly poskytnuty z pohledu tázaných informantů.

1. Jak dlouho pracujete ve Vaší NNO? Pracoval/a jste někdy v jiné NNO? Pokud ano, co Vás vedlo k nástupu do Vaší aktuální NNO?

Tato otázka byla zaměřena především na samotné informanty. Sloužila ke zjištění, jak dlouhou má informant působnost v dané nestátní neziskové organizaci, a tedy jak je schopen pozorovat změny a vývoj NNO během delšího časového úseku. Toto zjištění nám pak sloužilo především k posouzení vývoje a stavu financování dané NNO. Zkušenost a působnost informantů v jednotlivých neziskových organizacích byla ve 3 ze 4 případů velmi dlouhá. Působnost **informanta č. 1** (z organizace ČUN Kroměříž, z.ú.) činila 6 let a v jiné NNO nepracoval. Působnost **informanta č. 2** (z Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s.) činila necelé dva roky, přičemž dříve pracoval v jiné NNO pouze 3 měsíce. **Informant č. 3** (z Centra pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.) působil v NNO již 16 let, a tedy od samotného založení Rané péče pro Moravu a Slezsko a již předtím v této NNO pracoval na dobrovolnické bázi. **Informant č. 4** (z organizace AUDIOHELP z. s.) působil v NNO od roku 2000, tedy 21 let a taktéž pouze v jedné NNO.

Jelikož je u většiny informantů působnost velmi dlouhá, mohli jsme předpokládat dlouhou praxi a také přehled informantů o stavu vybraných NNO v jednotlivých obdobích. Tyto dlouholeté působnosti v jedné neziskové organizaci nám také evokovaly spokojenost těchto informantů a silné poslání k práci v každé z jednotlivých organizací.

2. Jaká je Vaše aktuální nabídka služeb pro osoby se SP?

Otázka č. 2 byla pro tuto práci stěžejní, jelikož tvoří její hlavní cíl. Odpovídala tomu také kvalita a kvantita odpovědí informantů na tuto otázku.

Informant č. 1 (z organizace ČUN Kroměříž, z.ú.) uvedl sociálně-aktivizační službu, „*kteřa nabízí klientům přednášky na různá témata, např. finanční gramotnost, drogy, čemu by se měli vyhnout, jak vyplňovat složenky, ...*“ Nabízejí klientovi pomoc s vyplňováním různých formulářů, překládáním textu do znakového jazyka, vysvětlením českého výrazu, dále pomoc s žádankami o finanční příspěvek apod. Poskytují také vzdělávací programy, např. počítačové kurzy, kurzy pro trénování paměti atd. ČUN Kroměříž poskytuje také tlumočnickou službu, která je pro Zlínský kraj prováděna jedním tlumočnickem. Ten je relativně dosti vytížen a je potřeba si ho objednávat dle kalendáře s předstihem. Organizace provozuje kurzy znakového jazyka pro veřejnost a ty jsou vyučovány lektorkou.

Dle informanta č. 2 (z organizace Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s.) organizace nabízí dvě registrované služby, a to tlumočnické služby a sociální rehabilitaci. Sociální rehabilitace obnáší nácvik různých dovedností s klienty, pomoc s vyplňováním dokumentů, pomoc se čtením a interpretací textů v českém jazyce atd. „*Řešíme s nimi různé životní situace a praktickým nácvikem těchto dovedností se je snažíme udržet samostatné a soběstačné.*“ Tlumočnická služba je zde prováděna čtyřmi tlumočníky splňující společně dva pracovní úvazky.

Při rozhovoru s **informantem č. 3** jsme se dozvěděli náplň činností organizace Centrum pro dětský sluch Tamtam, o. p. s. Jelikož má tato organizace celostátní působnost, nabídka jejich činností je velmi rozmanitá od rané služby, sociálního poradenství po sociálně-aktivizační služby a další přidružené aktivity. Avšak pro Zlínský kraj je nabízena především služba rané péče. Tato služba je poskytována rodinám s dětmi se sluchovým postižením a může být využívána od narození do 7 let věku dítěte. Tato služba je především vykonávána terénně, ale v případě potřeby je ve Zlínském kraji nově k dispozici registrované pracoviště, tedy kancelář k ambulantní konzultaci. V rámci této organizace je provozováno také odborně-sociální poradenství na online bázi, tedy telefonicky či pomocí

videokonzultací. Poradenství je určeno pro rodiče dětí se sluchovým postižením, jelikož mají odlišné potřeby než rodiče s dětmi bez postižení. Dále jsou organizovány volnočasové aktivity a setkávání rodičů a dětí. Tato setkávání jsou ve Zlínském kraji pořádány teprve 2. rok a konají se většinou 2x ročně. *„Začíná to třeba v 15 hod. odpoledne a nejdřív je aktivita společná, zaměřená na děti. Třeba něco vytváří, hrají si, mají pohádku, vše je zaměřené na komunikaci. Pak se děti oddělí od rodičů, pokračují ve svém programu a rodiče pak mají besedu na nějaká témata, která je zajímavá.“* Organizace Tamtam se stále vyvíjí a snaží se reagovat na problematické oblasti osob se sluchovým postižením a jejich okolí. Dále také organizují tlumočenou hudbu do znakového jazyka, divadelní představení, jsou tvůrci aplikace Znakujte s námi a vydávají časopis Dětský sluch. Tlumočené představení se ve Zlínském kraji kvůli onemocnění Covid-19 ještě nekonalo, avšak je to naplánováno a tlumočníci jsou ochotní mezi kraji přejíždět.

Dle informanta č. 4 jsou činnosti organizace AUDIOHELP z. s. cíleny především na odstranění či zmírnění komunikační bariéry, dále také na zprostředkování kompenzačních pomůcek a následný nácvik jejich obsluhy, *„aby se uživatel služby mohl dorozumět, vzdělávat, zapojit do pracovního procesu a zapojit do svého společenského prostředí.“* Během rozhovoru nám informant poskytl velmi podrobný popis průběhu jejich nápomocných služeb a činností, který si zde prezentujeme. Jejich služby tedy zahrnují prvotní dohodu o preferované komunikaci, dále definování osobních cílů a potřeb uživatele, následuje poskytnutí informací o možnostech splnění těchto cílů, navržení plánu k dosažení tohoto cíle a ke zkvalitnění života uživatele v co nejvyšší možné míře. Služba zahrnuje také půjčení kompenzačních pomůcek na zkušební dobu. Organizace také zprostředkovává spolupráci v rámci rodiny, zaměstnavatele, úřadu práce, sociálního odboru, lékaře apod. Služba zařizuje v případě potřeby například objednání ke specialistovi, úpravy vybavení bytu či pracoviště, péči foniatra, logopeda atd. Služby jsou většinou charakteru jednorázového, přes to jsou často poskytovány opakovaně. Jak uvedl informant č. 4, doplňkem služeb jsou fakultativní činnosti, *„to znamená např. čištění tvarovek, zprostředkování nákupu baterií, oprav sluchadel a kompenzačních pomůcek apod.“* Jak už bylo zmíněno, tato organizace se zabývá i správným, efektivním a ekonomickým výběrem kompenzačních pomůcek a jejich následným nácvikem správného

využívání a obsluhy. Jak je uvedeno v rozhovoru č. 4, „*tím služba řeší letité problémy s výběrem a používáním kompenzačních pomůcek pro sluchově postižené občany, na které stát vynakládá značné množství finančních prostředků. Na vhodnost a ekonomičnost výběru a následné aktivní používání kompenzačních pomůcek současný systém příspěvků jak zdravotních pojišťoven, tak i úřadů práce na zakoupení pomůcky nemá dostatečný vliv. Zda a s jakým výsledkem potom uživatel kompenzační pomůcku používá, nikdo při potížích neřeší. Není řešeno ani individuální přizpůsobení a nastavení dle konkrétních podmínek uživatele.*“ Organizace pořádá pro členy také odborné přednášky, výlety, zájezdy, kurzy odezírání a znakování, rekondiční a reedukační pobyty.

3. Jsou některé z Vašich služeb nápomocné pro osoby se SP v oblasti jejich vzdělávání i socializace? Které byste zařadil/a do těchto oblastí?

Tato otázka je velmi úzce spjata s otázkou předešlou a v mnohém z ní vychází. K interpretaci jsme tedy využili také odpovědi z otázky č. 2.

Z rozhovoru **s informantem č. 1** vyplývá, že organizace ČUN Kroměříž, z.ú. poskytuje uživatelům svých služeb jak služby s charakterem socializačním, tak s charakterem vzdělávacím. Socializační charakter mají služby, které jsou zde zastřešovány pod názvem sociálně-aktivizační služby. Jak už bylo zmíněno v předešlé otázce, tato služba poskytuje pomoc s úředními či různými texty, s jejich překladem, s porozuměním českému jazyku a jeho gramatice. Také přednášky na různá témata mají charakter socializační, a to proto, že jsou taktéž zaměřeny na pomoc při začleňování osob se sluchovým postižením do běžného života a do společnosti a díky poskytnutí těchto informací mohou předejít některým rizikům, jako například problémům s drogami, finančním problémům apod. Socializační charakter má také služba tlumočnická, kterou tato organizace také poskytuje, a to díky komunikaci, pomocí které spojuje neslyšící osoby se slyšícím světem a pomáhá jim s řešením různých situací.

Charakter vzdělávací zde shledáváme u vzdělávacích programů, kterými jsou například kurzy k obsluze počítače, k trénování paměti atd., protože navštěvovat tyto kurzy v rámci

slyšící populace by mohlo být pro osoby se sluchovým postižením nekomfortní a komunikačně problematické.

Informant č. 2 (z Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s.) uvedl službu sociální rehabilitace, která splňuje charakter socializační. Opět nabízí organizace pomoc s vyplňováním a překladem textů, ale také poskytuje praktický nácvik různých dovedností, což tvoří klienty více samostatnými a soběstačnými. Co nejvyšší míra samostatnosti a soběstačnosti je jedním z hlavních cílů socializace osob s postižením.

Jako služby s charakterem vzdělávacím vnímal informant č. 2 jakékoli podávané informace, které jsou sice pro slyšící osoby běžné, pro jejich klienty však velmi potřebné. Tuto skutečnost v této práci nepopíráme, avšak podle našich již dříve stanovených vymezení pojmu činnosti se vzdělávacím charakterem (viz podkapitola Vymezení pojmů k výzkumnému šetření) nepočítáme tuto činnost mezi ně, ba spíše zahrnujeme do činností socializačních.

V rozhovoru s **informantem č. 3** (s Centrem pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.) jsme zjistili širokou škálu nabízených služeb pro osoby se sluchovým postižením s charakterem socializačním i vzdělávacím. Socializační charakter splňuje pro Zlínský kraj jejich služba rané péče, jelikož tato služba pomáhá ve zvládnání každodenních situací rodinám s dětmi se sluchovým postižením, poskytuje jim cenné informace o správné péči o jejich děti, o možnostech komunikačních systémů, možnostech jejich vzdělávání atd. Poskytují také odborně-socializační poradenství, které je poskytování online či telefonickou formou a podává rodičům dětí se sluchovým postižením informace, které potřebují v každodenním životě. Silný socializační charakter poskytuje také tlumočnická služba, která se mimo tlumočení denních záležitostí zabývá také kulturním vyžitím osob se sluchovým postižením v podobě tlumočených divadel, hudby, filmů apod. ve znakovém jazyce.

V této organizaci jsou poskytovány také služby se vzdělávacím charakterem. Dle informanta č. 3 „*Kromě sociálních služeb se na to napojují různé vzdělávací aktivity, například volnočasové setkávání rodičů.*“ Jedná se o setkávání v krajích a je zde zprostředkován program pro rodiče i děti. Vzdělávací charakter zde můžeme vnímat skrze

besedy na vzdělávací témata pro rodiče i skrze program pro děti, který je sestavován tak, aby se děti zábavnou formou naučily novým věcem.

Během rozhovoru s **informantem č. 4** jsme shledali v organizaci AUDIOHELP z. s. opět služby charakteru socializačního i vzdělávacího. Mezi jejich služby socializačního charakteru začleňujeme poskytování komplexních informací pro osoby se sluchovým postižením v rámci jejich vlastních cílů v poradně. Nejčastěji se jedná o pomoc s výběrem vhodného komunikačního systému a jejich možnostmi. Organizace také propojuje spolupráci mezi klientem, poskytovatelem služby, úřadem práce, lékařem či dalšími orgány. Organizace poskytuje služby nabízející zprostředkování oprav a úprav prostředí domova či práce, což splňuje charakter socializační, jelikož kvalita prostředí taktéž silně ovlivňuje sociální prožívání dané osoby. Jak uvedl informant č. 4, organizace pořádá také výlety a zájezdy pro své členy, což pozitivně ovlivňuje jejich sociální vztahy. Služba se snaží o zkvalitnění života klienta, jejich začlenění do aktivního života a co největší míru nezávislosti.

Služby se vzdělávacím charakterem tato organizace zprostředkovává skrze pomoc s výběrem správného komunikačního systému či vhodného výběru a využití kompenzační pomůcky a následný praktický nácvik. Tento aspekt velmi ovlivňuje proces vzdělávání osob se sluchovým postižením. Pro členy jsou také organizovány kurzy například odezírání, znakového jazyka, rekondiční i reedukační pobyty, což také řadíme do služeb se vzdělávacím charakterem.

4. Co vnímáte jako hlavní cíl Vaší NNO?

Otázka č. 4 sloužila ke zjištění, která z poskytovaných činností zvolených organizací je z pohledu pracovníků vnímána jako hlavní, a tedy co je jejich primárním posláním.

Informant č. 1 (z organizace ČUN Kroměříž, z.ú.) vnímá jako hlavní cíl organizace „*odbourání jazykové bariéry mezi klientem a prostředím*“. Dává tedy najevo důraz na důležitost a také komplikovanost komunikace v životě osob se sluchovým postižením se slyšící většinou obyvatel a jak už bylo zmíněno v teoretické části naší práce, jedná se o jeden z hlavních aspektů ovlivňující kvalitu jejich života.

Stejně jako v případě informanta č. 1, také při rozhovoru s **informantem č. 2** byl zjištěn hlavní cíl organizace Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s. ve zprostředkování komunikace mezi neslyšící a slyšící komunitou.

Informant č. 3 (z Centra pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.) uvedl: „*Pro nás je nejdůležitější opravdu podpora rodin s dítětem se sluchovým postižením od začátku po návazné služby. Snažíme se, aby služby byly kvalitní, odborné, abychom je rozvíjeli.*“. Z této odpovědi tedy vyplývá, že organizace klade důraz nejen na samotnou osobu se sluchovým postižením, ale také rodinu a okolí, které je postižením taktéž zasaženo a potřebuje získat odborné informace i praktické dovednosti, což právě tato organizace zprostředkovává. Jako další důležitý cíl organizace bylo uvedeno zvyšování povědomí veřejnosti o sluchovém postižení.

Během rozhovoru s **informantem č. 4** bylo zjištěno, že organizace AUDIOHELP z. s. se primárně soustřeďuje (stejně jako organizace z rozhovoru č. 1 a 2) na odstraňování komunikační bariéry, která často vzniká u osob se sluchovým postižením, a na následné začleňování osob do rodiny a společnosti. Jejich činnost ve snižování těchto bariér spočívá především v pomoci s výběrem vhodné kompenzační pomůcky, s možností jejího vypůjčení a následném nácviku efektivního používání.

5. Jak hodnotíte aktuální stav Vaší NNO? (Finance-způsob získávání prostředků a hospodaření s nimi, je to dostačující, či musíte hledat další finanční zdroje? Projekty-spokojenost s počtem a kvalitou projektů, Zaměstnanci – je počet zaměstnanců dostačující, je pro zaměstnance jejich finanční ohodnocení dostačující?)

Otázka č. 5 byla opět širšího rozsahu. Její součástí je zjišťování financování jednotlivých organizací, což tvoří dílčí cíl této práce. Právě finanční stav může tvořit u nestátních neziskových organizací překážky v realizaci různých nápomocných činností a projektů, nebo může také ovlivňovat velikost organizace, její dosah i počet zaměstnanců. V rámci této otázky byl postupně zjišťován také aktuální stav projektů a stav zaměstnanců uvnitř každé zkoumané organizace.

Dle **informanta č. 1**, ČUN Kroměříž, z.ú. je provozována díky několika finančním zdrojům. Hlavní příjem tvoří prostředky získávané na kurz znakového jazyka podle počtu účastníků tohoto kurzu. Další zdroj tvoří Ministerstvo zdravotnictví, které dotuje pobyty pro osoby se sluchovým postižením, dále pak Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) a Úřad práce, který proplácí mzdy neslyšícím zaměstnancům. Organizaci poskytuje prostředky také město Kroměříž, např. na projekty přispívá Zlínský kraj a důležitý zdroj tvoří také sponzoři. Tato otázka byla doplněna také dílčí podotázkou: „*Nemáte tedy žádnou nouzi o finanční prostředky a vždy, když o ně zažádáte, jsou Vám poskytnuty?*“ Informant č. 1 uvedl: „*Každým rokem je to čím dál horší, rok od roku čím dál méně peněz. Například žádáme o 500 000, dostaneme 300 000. Nikdy nám nedají částku, o kterou si žádáme. Spoustu projektů nám zamítnou, když je třeba nový projekt, který ještě není osvědčený. Na pobyty dřív bývaly dotace kolem 50 000 a loni jsme dostali nejméně, což bylo 19 000.*“. Organizace následně kvůli nedostačujícím prostředkům potvrdila, že musí snižovat kapacity i přes velký počet zájemců, a že také projekty jsou limitovány. „*S čím můžeme počítat každý rok je úřad práce a mzdy, protože máme nárok min. na 70 % hrubé mzdy na člověka s postižením, kterého zaměstnáváme. Ale u projektů nikdy nevíme, kolik dostaneme peněz.*“ V organizaci je zaměstnáno 7 osob, přičemž 6 z nich je neslyšících a s finančním ohodnocením jsou spokojeni. Zájem má organizace spíše o neslyšící zaměstnance, jelikož na ně dostává již zmíněné dotace z úřadu práce.

Informant č. 2 (z organizace Centrum pro zdravotně postižené, o. p. s.) uvedl: „*My jsme financováni MPSV, každý rok si žádáme o dotaci na službu a teď v rámci sociální rehabilitace jsme financováni i z evropského fondu z individuálního projektu. S financemi je to zatím stabilní, ale musíme si hledat i vlastní zdroje.*“ Na tlumočnické služby si např. k dotacím z MPSV musí hledat 20 % sami. Každoročně žádají také všechny obce v kraji o finanční dotaci nebo dar, přičemž z každé obce pak může přijít kontrola, jak s prostředky nakládají. Informant č. 2 uvedl, že tato administrativa je velmi náročná. Také bylo uvedeno, že dotace z MPSV chodí až v březnu, a tak musí mít vždy k dispozici vlastní prostředky na pokrytí prvních dvou měsíců v roce. Informant také uvedl, že za dobu jeho působení zatím nebyli ve finanční tísní, avšak očekává problém kolem roku 2022, jelikož samy obce nebudou mít dostatek financí a nebudou chtít přispívat. Co se týče situace

s projekty, organizace zatím velmi nevyvíká, jelikož před dvěma lety byla ve špatném stavu a nyní jsou plánované projekty (benefiční akce, vzdělávací akce pro klienty) přerušeny kvůli pandemii Covid-19. Organizace má 10 zaměstnanců s různými úvazky. Od kraje mají nárok na 2 úvazky na tlumočnické služby, které vykonávají 4 zaměstnanci, a 2,5 úvazku na sociální rehabilitaci, kterou vykonává 5 zaměstnanců. Dle informanta č. 2 jsou služby spíše podfinancovány. Zaměstnanci dostávají pouze čisté mzdy podle stupnice a jen v případě, že se organizaci podaří něco ušetřit, dostanou také odměny za práci. *„Docházejí sem tlumočníci hlavně proto, že oni mezi těmi lidmi vyrůstali a mají k nim vazbu. Jinak by asi pro lepší plat pracovali jinde.“* Organizace by měla zájem o více tlumočnicků, avšak nemají kapacitu úvazků od kraje, jelikož každý úvazek je finančně náročný. *„Hodně se tlačí přímá lůžka, chybí domovy pro postižené. Takže tlumočnická služba je odsunutá, až bude opravdu problém.“*

Informant č. 3 uvedl, že Centrum pro dětský sluch Tamtam, o. p. s. má také několik finančních zdrojů. Na ranou péči se každoročně zapisují do dotačního řízení od státu, což nepokryje celé náklady. Další finanční prostředky získává prostřednictvím krajských úřadů, měst a obcí. Na projekty a další aktivity jim přispívají nadace, sponzoři a nadační fondy. Informant č. 3 uvedl, že již za dobu svého působení zažil roky s velkými výpadky a problémy, aktuálně je ale situace stabilizovaná. *„Stát tuto službu chce, takže se ty finance do toho snaží dát.“* Do března ale, jak tomu bylo i u předešlých organizací, musí fungovat na rezervu. Na podotázku ohledně projektů nám informant odpověděl: *„Hlásíme se tam, kde to dává smysl, kde je to určeno přímo na podporu služeb, rozvoje kvality, tvorbu nových materiálů, postupů. Máme dobrou zkušenost s nadačním fondem Sirius, Avast, Nadací rozvoje občanské společnosti – konkrétně Pomozte dětem, Včasnou pomocí, která je určena přímo pro ranou péči.“* Informant č. 3 uvedl, že lidské zdroje jsou pro fungování organizace klíčové a jejich prioritou je zajistit peníze na mzdy. Co se týče finančního ohodnocení, dle informanta č. 3 nejsou mzdy ve srovnání se školstvím nebo ziskovým sektorem ideální. *„Ale MPSV se to v poslední době snaží udržet, zase slíbili navýšení. Snažíme se, aby naši zaměstnanci byli spokojeni.“* Co se týče zaměstnanců v organizaci, pro službu rané péče jsou vhodné spíše plné úvazky. Služba má stálé zázemí

a stálou sestavu. Ve Zlínském kraji je nyní jeden zaměstnanec pro ranou péči na plný úvazek, což je dle informanta dostačující.

V rozhovoru s **informantem č. 4** jsme se dozvěděli, že organizace AUDIOHELP z. s. je taktéž financována dotacemi MPSV, dále je podporují kraje, města a obce. Informant č. 4 uvedl, že vyplňování žádostí o dotace je velmi složité na všech úrovních. Aktuálně je ve Zlínském kraji na střediscích jeden zaměstnanec. V organizaci pracují zaměstnanci na zkrácené úvazky.

6. Aktuální stav klientů (Máte stále klienty a mohou u Vás získat členství? Kolik máte členů/klientů? Obměňuje se Vám klientela často? Je podmínkou členství v organizaci vada sluchu? Jsou nějaké omezující podmínky, např. věk?)

Otázka č. 6 sloužila ke zjištění, zda využívají jednotlivé organizace stálí klienti a využívají je dlouhodoběji či zda organizace poskytuje spíše jednorázové služby. Pomocí podotázek jsme zjišťovali možnosti klientů získat členství ve vybraných organizacích a také jsme zmapovali přibližný či přesný počet klientů, popřípadě členů těchto organizací ve Zlínském kraji.

Informant č. 1 (z ČUN Kroměříž, z.ú.) uvedl, že klienti mají možnost získat členství, pokud zaplatí členský poplatek 500 Kč za rok. Toto členství jim poté otevírá přístup do klubovny každý pátek, na veškeré přednášky, akce a činnosti konané touto organizací. V rozhovoru č. 1 jsme se dozvěděli, že většina klientů jsou zároveň členové, těch je v organizaci 44. Členové v organizaci jsou stálí, během roku přibudou či odejdou cca 4 z nich. Na podotázku, zda jsou v organizaci stanoveny nějaké podmínky pro přijetí do členství, odpověděl informant č. 1: „*Ne, ani věkové, ani vadu sluchu, ale nedovedu si představit, že by tam došel slyšící člověk bez dovednosti znakového jazyka a chtěl by být členem.*“

V rozhovoru s **informantem č. 2** (z Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s.) jsme se dozvěděli, že možnost členství neposkytují. Jejich služby jsou poskytovány pouze na základě smlouvy o poskytnutí sociální služby. Co se týče počtu klientů, za minulý rok jich bylo v organizaci ve Zlínském kraji 138 a dle informanta č. 2 se počet

obměňuje, avšak většina z nich je zde, dle slov informanta č. 2, od začátku do konce, tedy dlouhodobě. Pro poskytnutí smlouvy není klient omezen věkovou hranicí ani stupněm postižení, avšak pro využití služeb organizace je potřeba, aby klient mohl komunikovat. *„Problém je při kombinaci ztráta sluchu i zraku, nemáme mu jak službu poskytnout, protože máme komunikaci ve znakovém jazyce. Bud' mentální postižení a nemožnost komunikace, nebo ta ztráta zraku.“*

Informant č. 3 (z Centra pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.) uvedl, stejně jako informant č. 2, že nenabízejí možnost členství, uživatelé služeb mají na základě smlouvy o poskytování služeb. Pro Zlínský kraj mají nyní 18 klientů, přičemž k velkým změnám v počtu nedochází. Na podotázku ohledně podmínek k přijetí klienta bylo odpovězeno: *„Jen věková skupina dětí 0-7 let a územní působnost. Pro stupeň postižení podmínka není, můžeme přijmout i dítě, které teprve prochází diagnostikou a není mu ještě potvrzena sluchová vada. Většinou u dětí ještě není přesný stupeň znám. U některých se vyloučí a služba se pak ukončí.“*

Během rozhovoru s **informantem č. 4** bylo pro organizaci AUDIOHELP z. s. zjištěno, že členství je u nich možné získat zaplacením členského poplatku, avšak stálé klienty nemají. *„Našimi klienty jsou lidé, kteří potřebují jednorázovou službu, a ta se může opakovat.“* Organizace má nyní 117 členů a žádné podmínky pro získání členství kromě sluchové vady nejsou. Pro členy jako organizace se spolkovou činností pořádají odborné přednášky, výlety, zájezdy, kurzy atd.

7. Máte možnost získávat zpětnou vazbu od klientů? Pokud ano, je něco, co Vašim klientům schází a co naopak oceňují?

Tato otázka byla mířena k tomu, abychom se v naší práci dozvěděli pohled na vybrané neziskové organizace nejen ze strany jejich pracovníků, ale taktéž z pohledu uživatelů jejich služeb. Jelikož pro výzkumné šetření klientů NNO skrze dotazník již nestačila kapacita této práce, zahrnuli jsme tedy alespoň následující výzkumnou otázku, pomocí níž jsme dozvěděli, zda osobám se sluchovým postižením případně něco ze služeb NNO schází.

Informant č. 1 (ČUN Kroměříž, z.ú.) uvedl, že dotazníky spokojenosti svým klientům neposkytují, jelikož neslyšící obvykle nemají rádi vyplňování jakýchkoli formulářů v českém jazyce. *„Ale neslyšící jsou takoví, že když jim něco vadí, řeknou vám to hned. Když třeba probíhá nějaké tlumočení a klient je nespokojený, hned po skončení oznámí, že už si toho určitého tlumočnicka nezavolá. Má nárok na někoho jiného.“*. Informant č. 1 také uvedl, že se tato situace nestává často a že k tomu spíše dochází například u soudního tlumočení. Pokud klient prohraje spor, občas je to svedeno na špatné tlumočení.

V rozhovoru s **informantem č. 2** jsme se dozvěděli, že se organizace Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s. snaží získávat zpětnou vazbu při každém sezení s klientem. Zpětnou vazbu mohou kdykoli poskytnout. Organizace má také v plánu zavést každoroční dotazníkové šetření. Informant č. 2 z vlastní zkušenosti uvedl, že pokud si některý klient často stěžuje, většinou pak pracovníci organizace zjistí, že problém je spíše v osobním prostředí klienta, například rodinném apod. *„Myslíme si, že naši klienti jsou spokojení. Dostávají službu, kterou potřebují a je pro ně dostupná, zatím jsme neřešili větší stížnost.“*

Informant č. 3 (z Centra pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.) kladl velký důraz na potřebu zpětné vazby od klientů, odpověděl následovně: *„Je to základ naší práce, bez zpětné vazby bychom nefungovali. Hned na místě konzultace se ptáme, zda vše vyhovuje. Dále běží každoročně dotazník nejen ke stavu ve službě, ale také co jim celkově ještě chybí. Pak i po třech měsících běží dotazník, kdy se mohou vyjádřit.“* V rozhovoru bylo také řečeno, že se organizace snaží o partnerský přístup, stížnosti se snaží řešit hned na místě, proto pak mnoho stížností nedostávají a jejich klienti jsou spokojení. Ve Zlínském kraji, dle informanta č. 3, chybí sociálně-aktivizační služba. Tato služba je v rámci organizace prováděna v Praze, v Pardubicích a Ostravě a je návaznou službou na ranou péči, která je poskytována pouze do 7 let věku dítěte se sluchovým postižením. Organizace Tamtam na tom již pracuje.

Informant č. 4 (z organizace AUDIOHELP z. s.) uvedl, že co se týče jejich služby podporující výběr a efektivní používání kompenzačních pomůcek, je velkým problémem nedostatek foniatrů. *„Našim klientům vadí dlouhé čekání na vyšetření u foniatra na*

přidělení sluchadla.“ V tomto případě se tedy nejedná o stížnost klienta na služby organizace, ale o stížnost na odborné orgány, které s NNO spolupracují.

8. Jaké služby jsou u Vás využívány nejčastěji?

Zkoumané organizace poskytují širokou škálu služeb a činností pro osoby se sluchovým postižením. Ke zmapování nejvíce potřebných služeb nám posloužila otázka č. 8.

Dle **informanta č. 1 a 2** je organizací ČUN Kroměříž, z.ú. a Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s. nejvíce využívaná tlumočnická služba. Následovala podotázka, zda i aktuálně za doby pandemie koronaviru je tlumočení frekventovaně využíváno. Obě již zmíněné organizace odpověděly, že ano, přičemž je tlumočení zprostředkováno online pomocí mobilních telefonů, většinou Iphonů s funkcí Facetime či skrze aplikaci Whatsapp.

Informant č. 3 (z Centra pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.) uvedl jako nejčastěji využívanou službu ranou péči.

V rozhovoru s **informantem č. 4** (z organizace AUDIOHELP z. s.) byla zmíněna jako nejčastěji využívaná služba zaměřená na kompenzační pomůcky. Informant č. 4 odpověděl: *„Nejčastěji chtějí poradit s výběrem sluchadla a pomoci naučit s ním zacházet, jak pečovat o sluchadlo, aby vydrželo co nejdéle funkční. Potom taky poradit, jaké kompenzační pomůcky může získat a kde.“*

9. Jakým jazykem komunikujete s klienty? (Je více klientů neslyšících, nebo nedoslýchavých?)

Následující otázka sloužila ke zjištění znalosti znakového jazyka u pracovníků vybraných NNO. V případě neznalosti znakového jazyka jsme zjišťovali, jaké komunikační systémy jsou využívány k úspěšné komunikaci mezi pracovníkem NNO a klientem.

Informant č. 1 (ČUN Kroměříž, z.ú.) komunikuje s klienty znakovým jazykem na úrovni tlumočnické. Klienti jejich organizace jsou kromě jednoho nedoslýchavého klienta neslyšící.

Informant č. 2 (Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s.) využívá ke komunikaci s klienty především odezírání, ale také se postupně učí znakový jazyk. V případě potřeby složitější komunikace bývají k dispozici tlumočnice. Tuto organizaci využívají spíše nedoslýchavé osoby. Informant uvedl, že s nedoslýchavými osobami se dorozumívá hlasitou mluvenou řečí.

V rozhovoru s **informantem č. 3** s organizací Centrum pro dětský sluch Tamtam, o. p. s. bylo uvedeno, že pro komunikaci s klienty a v případě potřeby ovládají znakový jazyk. Jelikož pracují s rodinami s dětmi se sluchovým postižením, záleží na preferenci a možnostech jednotlivých klientů. K zásadnějším situacím nebo při prvních setkáních s klienty využívají tlumočnický. Na podotázku ohledně stupně postižení klientů této organizace informant č. 3 odpověděl: „*S kombinovanou vadou je zhruba 20-30 % dětí, s kochleárním implantátem ve Zlínském kraji za loňský rok třetina a jinak děti nedoslýchavé se sluchadlem.*“.

Informant č. 4 (z organizace AUDIOHELP, z. s.) uvedl, že jejich organizaci nejčastěji využívají osoby nedoslýchavé. Pracovníci této organizace znakový jazyk neovládají, vzhledem k jejich klientele využívají komunikaci mluvenou řečí. Jejich klienti jsou ve většině kompenzováni a případně doplňují úspěšnou komunikaci odezíráním ze rtů.

10. Jaké jsou Vaše vize do budoucna? (Plánujete nějaké nové projekty, služby?)

Tato otázka zjišťovala vize a plány do budoucna každé z vybraných organizací. Pomocí této otázky jsme chtěli zjistit, zda vybrané NNO plánují v bližší budoucnosti nějaké změny, zda budou určitým způsobem rozvíjet jejich činnosti a služby či jestli vnímají aktuální stav NNO jako vyhovující.

Informant č. 1 (z organizace ČUN Kroměříž, z. ú.) uvedl, že nic nového neplánují. Dle informanta chtějí organizaci především udržet v takovém stavu, jako je nyní. Jedinou novinkou bylo, že organizace poprvé žádala o dotaci projektu ČEZ, který vyhlásil grantové řízení do 200 000 Kč. Organizace vypracovala projekt na nákup nové technologie, především notebooky, jelikož mají velmi stará zařízení, která brzdí jejich práci. Tato dotace jim bohužel byla zamítnuta.

V rozhovoru s **informantem č. 2** (z Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s.) jsme se dozvěděli, že organizace neplánuje žádnou novou službu, avšak jejich stávající služby by rádi rozvinuli a dostali na nejvyšší úroveň ve Zlínském kraji. Informant č. 2 také uvedl další zájmy do budoucna: *„Vizi máme zvýšit počet tlumočnicků. Sociálního pracovníka najdete, tlumočnicka ne. Chceme, aby se o neslyšících vědělo, protože je to opomenutá skupina. Handicap na nich nejde vidět a někdo má zase pocit, že jsou mentálně postižení, což není pravda. Tuto osvětu bychom chtěli ve Zlíně uskutečnit pomocí nějakých akcí.“*

Informant č. 3 (z Centra pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.) uvedl jako novinku pro jejich organizaci skutečnost, že mají ve Zlíně kancelář, teprve od loňského roku je zde registrované pracoviště. *„Chceme to zde ve Zlínském kraji vše začít rozvíjet. I to setkávání rodičů atd. Vše loni přešlo do online sféry, což je také zajímavá zkušenost. Chceme se zaměřit na práci s rodinami i po 7 letech věku dítěte. Pracujeme také na vnitřní kvalitě služby, abychom se všichni posouvali.“*

Informant č. 4 uvedl pro organizaci AUDIOHELP z. s., že chtějí především zvládnout situaci spojenou s pandemií koronaviru a udržet organizaci v takovém rozsahu, jako funguje nyní.

5.8 Dílčí závěry a doporučení

Cílem této podkapitoly je poskytnout shrnutí odpovědí na výzkumné otázky a definovat doporučení, která vyplývají z výzkumného šetření této práce.

1. výzkumná otázka: **Jaká je aktuální nabídka činností a služeb vybraných nestátních neziskových organizací?**

Zkoumané organizace poskytují rozmanité služby. Jsou zaměřené na komplexní zvyšování kvality života napříč jeho různými oblastmi u osob se sluchovým postižením. Díky rozhovoru s informanty nám bylo umožněno nahlédnout na každou jejich poskytovanou službu detailněji. Vybrané NNO souhrnně nabízejí služby rané péče, sociálně-aktivizační službu, službu sociálního poradenství, tlumočnickou službu, poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek, pomoc s jejich výběrem a možnost opravy. Nabízejí svým klientům také možnost členství, s čímž je spojeno mnoho aktivit. Členové se zde pravidelně scházejí, navazují sociální kontakty, předávají si zkušenosti, naleznou zde sounáležitost mezi osobami se stejným postižením. NNO pořádají také přednášky a kurzy na různá témata, kde se klienti mohou dozvědět nové a přínosné informace. Vybrané organizace podporují také volnočasové aktivity a kulturní vyžití osob se sluchovým postižením, pořádají srazy, zprostředkovávají divadla, kina, koncerty apod. pomocí tlumočení do znakového jazyka. Z odpovědí informantů vyplývá, že jsou jejich činnosti prováděny na odborné úrovni. Služby nejsou orientované pouze na osoby se sluchovým postižením, jak by se mohlo zdát, ale organizace míří také na širokou veřejnost a snaží se zvyšovat povědomí o problematice života osob se sluchovým postižením. Osoby se sluchovým postižením je mohou využívat na denní bázi při všedních překážkách, nejedná se jen o pomoc při náročných milnicích jejich života, organizace jsou jim kdykoli otevřeny k pomoci a podpoře.

2. výzkumná otázka: Jsou ve vybraných nestátních neziskových organizacích poskytovány služby socializačního charakteru?

Ve všech vybraných NNO této práce jsou poskytovány služby socializačního charakteru. V organizaci ČUN Kroměříž, z.ú. mají socializační charakter nabízené služby s názvem sociálně-aktivizační služby, kde jsou osobám poskytovány informace a pomoc v každodenních překážkách spojených s komunikační nebo jazykovou bariérou, a služby tlumočnické, které spojují menšinovou komunitu osob neslyšících se slyšícím světem. V Centru pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o. p. s. je splněn socializační charakter skrze jejich službu sociální rehabilitace. Poskytují zde klientům např. pomoc s překladem a vyplňováním textů, nabízejí také praktický nácvik potřebných dovedností, které vedou k samostatnosti osob. V organizaci Centrum pro dětský sluch Tamtam, o. p. s. nabízejí

službu rané péče, která splňuje socializační charakter skrze poskytování pomoci rodinám s dětmi se sluchovým postižením. Rodinám poskytují informace o správně péči, výchově a metodickém vedení dětí se sluchovým postižením. V organizaci AUDIOHELP, z. s. je socializační charakter naplněn ve službách poradenských, kde jsou nabízeny komplexní informace osobám se sluchovým postižením dle jejich potřeb, především ohledně kompenzačních pomůcek, a také ve službách úprav prostředí domova či práce, jelikož kvalita prostředí ovlivňuje sociální prožívání osob.

3. výzkumná otázka: **Jsou ve vybraných nestátních neziskových organizacích poskytovány služby vzdělávacího charakteru?**

Služby se vzdělávacím charakterem byly potvrzeny u 3 ze 4 vybraných organizací. Organizace ČUN Kroměříž, z.ú. nabízí činnosti se vzdělávacím charakterem skrze vzdělávací programy, kde se osoby se sluchovým postižením mohou naučit například obsluhovat počítač, trénovat paměť apod. V Centru pro dětský sluch Tamtam, o. p. s. jsou poskytovány služby se vzdělávacím charakterem, a to skrze vzdělávací aktivity, které jsou organizovány např. v rámci volnočasového setkávání rodičů v krajích. Součástí programu zde bývají besedy na různá témata a také vzdělávací aktivity nabízeny hravou formou pro děti. Také v nabídce služeb organizace AUDIOHELP, z.s. byl nalezen charakter vzdělávací. Je zde zprostředkováván skrze možnost praktického nácviku správného používání a obsluhy kompenzačních pomůcek, přičemž správně používaná kompenzační pomůcka může pozitivně ovlivnit proces vzdělávání osob se sluchovým postižením. Pro členy jsou také organizovány kurzy např. odezírání, znakového jazyka, rekondiční a reedukační pobyty.

4. výzkumná otázka: **Jakým způsobem jsou vybrané nestátní neziskové organizace financovány?**

Všechny zkoumané organizace jsou dotovány především z Ministerstva práce a sociálních věcí, což ale nepokrývá veškeré náklady organizací. Další finanční zdroje jsou poté získávány ze státního rozpočtu na úrovních kraje, dále mohou žádat o finanční příspěvky města a obce. Zde pak ale záleží již na finančním stavu jednotlivých orgánů a na ochotě finanční prostředky poskytnout. Na spolufinancování neziskových organizací se

taktéž podílejí nadace, nadační fondy či sponzoři. Jak jsme se dozvěděli z rozhovorů, právě finanční tíseň bývá faktorem, který ovlivňuje počet projektů i kapacity jednotlivých aktivit a služeb pro osoby se sluchovým postižením. Dalším limitujícím aspektem jsou přesně stanovené počty úvazků pro jednotlivé organizace, které ovlivňují počet jejich zaměstnanců. Lidský faktor je pro neziskové organizace a nápomocné činnosti stěžejní, jejich služby jsou náročné, avšak mají velký vliv na zvyšování kvality života osob se sluchovým postižením (viz kapitola 3). Finanční ohodnocení je ve srovnání např. se školstvím či ziskovým sektorem bohužel nesrovnatelné.

Doporučení

Z výzkumného šetření této bakalářské práce vyplývá, že vybrané NNO zaměřené na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji poskytují vysokou míru podpory v socializační i vzdělávací oblasti života osob se sluchovým postižením. Právě tyto oblasti jsou u osob se sluchovým postižením velmi ohroženy, a to především z důvodu překážek v komunikační sféře. Právě komunikace spojuje lidi a poskytuje možnost získávání informací, řešení každodenních záležitostí. U osob se sluchovým postižením, a především u osob komunikujících znakovým jazykem vzniká komunikační bariéra s okolním světem. Jak bylo zjištěno v rozhovorech s informanty, neziskové organizace by měly zájem nadále rozšiřovat a zdokonalovat své služby, avšak jsou limitovány finančním faktorem. Osoby pracující v neziskovém sektoru zastávají náročnou práci, a právě díky jejich odhodlání a péči tvoří nestátní neziskové organizace důležitou roli ve zvyšování kvality života osob s postižením, a tvoří tak součást oboru speciální pedagogiky. Financování nestátních neziskových organizací ovlivňuje samotnou nabídku jejich činností a služeb, počet zaměstnanců a také kapacitu klientů. Zájem klientů o využití služeb NNO je vysoký a například u tlumočnických služeb je poptávka vyšší, než co mohou organizace zvládnout pokrýt. Právě v tlumočnických službách by bylo potřeba navýšit počet možných úvazků tlumočnicků tak, aby si osoby se sluchovým postižením nemusely objednávat tlumočení dlouhou dobu dopředu a mohli také využít tyto služby při náhodných situacích. Jak už bylo zmíněno, pracovníci v NNO zastávají náročnou a nenahraditelnou úlohu v životě osob s postižením a zaslouží si odpovídající finanční ocenění. Avšak např. na rozdíl od školského či ziskového sektoru je zde finanční ohodnocení nesrovnatelně nižší, přestože

státní sektor je neziskovým sektorem doplňován a jejich činnost potřebuje. Jak vyplývá z rozhovorů a z očekávání informantů, je možné, že fungování nestátních neziskových organizací bude v následujících letech ještě více ohroženo z důvodu aktuálně probíhající pandemie onemocnění Covidu-19, a tím více podpory bude ze strany státu potřeba.

6 Závěr

Tato bakalářská práce s názvem Činnost nestátních neziskových organizací zaměřených na osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji měla za cíl popsat charakter činností a služeb vybraných NNO z pohledu jejich pracovníků pomocí výzkumného šetření v rámci empirické části této práce. Hlavním cílem bylo zjistit detailněji aktuální nabídku služeb jednotlivých vybraných NNO, čehož bylo v práci dosaženo. Nabídka služeb v každé ze zkoumaných organizací se mírně liší. Souhrn všech činností vybraných NNO tvoří služby tlumočnické, služby sociálně-aktivizační a sociální rehabilitace, služby rané péče, odborné poradenství v různých oblastech života a vzdělávací programy. Jejich činnosti míří také na zvyšování povědomí široké veřejnosti o sluchovém postižení. Z provedených rozhovorů vyplývá, že pro osoby se sluchovým postižením žijící ve Zlínském kraji jsou služby NNO dostačující, avšak z důvodu vysoké potřeby by bylo třeba navýšit kapacitu tlumočnické služby neboli zvýšit nárok na počet úvazků tlumočnicků pro jednotlivé organizace. Dílčími cíli bylo zjistit, zda některé z poskytovaných služeb zkoumaných organizací mají charakter socializační a vzdělávací. Charakter socializační byl potvrzen u všech 4 vybraných NNO a vzdělávací charakter byl součástí služeb 3 ze 4 zkoumaných NNO. Toto zjištění je velmi pozitivní a potvrzuje velkou míru podpory osob se sluchovým postižením v oblasti socializace a vzdělání ze strany nestátních neziskových organizací. Poslední dílčí cíl byl věnován financování NNO. Chtěli jsme zjistit vývoj financí a aktuální stav jednotlivých zkoumaných organizací a také možné nedostatky ve finanční podpoře státu. Zjistili jsme zdroje financí vybraných NNO, které byly velmi podobné u každé z nich. Hlavní příjem poskytuje MPSV, což ale nepokrývá veškeré náklady organizací. Další finanční zdroje jsou poté získávány ze státního rozpočtu na úrovních kraje, města a obce. Zde pak ale záleží již na finančním stavu jednotlivých orgánů a na ochotě přispět. Na spolufinancování neziskových organizací se taktéž podílejí nadace, nadační fondy či sponzoři. Zjistili jsme, že míra finanční podpory ze státní sféry ovlivňuje možnosti projektů a kapacitu aktivit a také počet úvazků pro vykonavatele služeb. Dle informantů pracovníci v neziskovém sektoru zastávají náročnou a nenahraditelnou práci. Mzdové ohodnocení jejich práce je ale bohužel ve srovnání například se školním či ziskovým sektorem nesrovnatelně nižší, ačkoli by si

tato činnost vyšší ohodnocení jistě zasloužila. Veškeré cíle práce byly splněny. Z výzkumného šetření taktéž vyplývá, že zájem osob se sluchovým postižením o využívání činností a služeb nestátních neziskových organizací je vysoký a potvrzuje tak důležitou úlohu těchto organizací ve zvyšování kvality života osob se sluchovým postižením. Bakalářská práce poskytuje ucelený přehled nabídky činností a služeb pro osoby se sluchovým postižením žijící ve Zlínském kraji a může tak pomoci těmto osobám s orientací v možnostech, které jim nabízejí nestátní neziskové organizace v jejich blízkosti.

Seznam použitých informačních zdrojů

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 2. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1999. ISBN 80-7216-096-6.

KISVETROVÁ, Helena. *Osoby se zdravotním postižením: vybrané kapitoly II : sluchové postižení*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4065-1.

KRYŠKOVÁ, Šárka. *Nestátní neziskové organizace - právní úprava, účetnictví, audit, daně*. Praha: Leges, 2019. Teoretik. ISBN 978-80-7502-378-0.

LUDÍKOVÁ, Libuše. *Pohledy na kvalitu života osob se sensorickým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-3286-1.

MICHALÍK, Jan. *Kvalita života osob se zdravotním postižením (osob pečujících) 2019: specifika vybraných skupin*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2019. ISBN 978-80-244-5678-2.

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

POTMĚŠIL, Miloň. *Čtení k surdopedii*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, ISBN 80-244-0766-3.

POTMĚŠIL, Miloň. *Sluchové postižení a sebereflexe*. V Praze: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1300-0.

RENOTIÉROVÁ, Marie a LUDÍKOVÁ, Libuše a kol. *Speciální pedagogika*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1475-9.

SKÁKALOVÁ, Tereza. *Uvedení do problematiky sluchového postižení: učební text pro studenty speciální pedagogiky*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011, ISBN 978-80- 7435-098-6.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

Internetové zdroje:

KLABANOVÁ, Lucie. *Česká unie neslyšících – význam organizace pro kvalitu života osob se sluchovým postižením*. Praha, 2015. DIPLOMOVÁ PRÁCE. Univerzita Karlova.

RAO, Vepakomma Bhujanga. Conscious capitalism to help people with hearing disability in developing countries. *International Journal on Disability and Human Development*. 2015, 14(2), 119-123. ISSN 2191-0367.

ŘEHÁKOVÁ, Eva. *Poslání neziskového sektoru v současné společnosti*. Praha, 2012. BAKALÁŘSKÁ PRÁCE. Západočeská univerzita v Plzni.

ŘEHULKOVÁ, Oliva. *Kvalita života v souvislostech zdraví a nemocí* [online]. In: . 2008 [cit. 2021-02-23]. Dostupné z: https://www.ped.muni.cz/z21/knihy/2008/21/21/texty/kvalita_zivota_cze.pdf

Ucho. *SYMPTOMY* [online]. [cit. 2021-02-23]. Dostupné z: <https://www.symptomy.cz/anatomie/ucho>

Zákon č. 423/2008 Sb.: Úplné znění zákona č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů, jak vyplývá ze změn provedených zákonem š. 384/2008 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2021-02-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-423>

Zákon č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2021-02-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-384>

Zákon č. 108/2006 o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2021-02-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Seznam příloh

Příloha 1- Přehled otázek položených v rozhovoru.....	I
Příloha 2 - Přepis rozhovoru č. 1.....	II

Přehled otázek položených v rozhovoru

1. Jak dlouho pracujete ve Vaší NNO? Pracoval/a jste někdy v jiné NNO? Pokud ano, co Vás vedlo k nástupu do Vaší aktuální NNO?
2. Jaká je Vaše aktuální nabídka služeb pro osoby se SP?
3. Jsou některé z Vašich služeb nápomocné pro osoby se SP v oblasti jejich vzdělávání i socializace? Které byste zařadil/a do těchto oblastí?
4. Co vnímáte jako hlavní cíl činnosti Vaší NNO?
5. Jak hodnotíte aktuální stav Vaší NNO? (Finance-způsob získávání prostředků a hospodaření s nimi, je to dostačující, či musíte hledat další finanční zdroje? Projekty-spokojenost s počtem a kvalitou projektů, Zaměstnanci – je počet zaměstnanců dostačující, je pro zaměstnance jejich finanční ohodnocení dostačující?)
6. Aktuální stav klientů (Máte stálé klienty a mohou u Vás získat členství? Kolik máte členů/klientů? Obměňuje se Vám klientela často? Je podmínkou členství v organizaci vada sluchu? Jsou nějaké omezující podmínky, např. věk?)
7. Máte možnost získávat zpětnou vazbu od klientů? Pokud ano, je něco, co Vašim klientům schází a co naopak oceňují?
8. Jaké služby jsou u Vás využívány nejčastěji?
9. Jakým jazykem komunikujete s klienty? (Je více klientů neslyšících, nebo nedoslýchavých?)
10. Jaké jsou Vaše vize do budoucna? (Plánujete nějaké nové projekty, služby?)

Rozhovor č. 1 – ČUN Kroměříž

Dne 20.1.2021 ve 14 hod.

CUN (dále jen C): Dobrý den

E: Dobrý den, u telefonu Eva Červenáková, slyšíme se? Volám ohledně domluveného rozhovoru.

C: Dobrý den, ano, slyšíme.

E: Super, na začátek bych ráda uvedla základní informace. Jmenuji se Eva Červenáková a jsem studentkou Karlovy Univerzity, obor Speciální pedagogika – Český jazyk se zaměřením na vzdělávání a tento rozhovor je realizován pro mou bakalářskou práci, která má téma Charakter činnosti a nabídka služeb NNO pro osoby se sluchovým postižením ve Zlínském kraji. Prosím o odpovědi otázek vztahující se k situaci Vaší NNO před onemocněním Covid- 19, a tedy před právními opatřeními. Hovor je nahráván, abych měla informace stále k dispozici. To je ode mě vše. Můžeme začít?

C: Ano.

E: Tak tedy první otázka:

1. Jak dlouho pracujete ve Vaší NNO? Pracoval/a jste někdy v jiné NNO? Pokud ano, co Vás vedlo k nástupu do Vaší aktuální NNO?

C: Tak, v této organizaci pracuji 6 let a v jiné organizaci jsem nepracovala.

E: Super, děkuji moc. Další otázka:

2. Jaká je Vaše aktuální nabídka služeb pro osoby se SP? Tedy veškeré Vaše služby, aktivity, které jsou nápomocné.

C: Takže v první řadě máme sociálně-aktivizační službu, která nabízí klientům různé přednášky na různá témata, např. finanční gramotnost, drogy, čemu by se měli vyhnout, jak vyplňovat složenky, jak vyplňovat životopis, jak vyplňovat různé formuláře, aby se v tom orientovali v českém jazyce, gramatika. Dále vzdělávací programy- např. počítačové kurzy, aby klienti ovládali např. word, excel, atd., kurzy trénování paměti – v podobě her, tajenky, atd. To je k tomu vzdělávání. A

dále služba nabízí to, že když přijde neslyšící klient a má třeba úřední dopis a nerozumí mu, v rámci této služby ten dopis přeložíme, nebo napíšeme odpověď na nějaký dopis, pomůžeme vyplnit formuláře, ...

E: Myslíte přeložíte do znakového jazyka?

C: Ano anebo pomůžeme vyplnit s tím, že neslyšící nerozumí slovu, tak ho vysvětlíme. Nebo když neslyšící potřebuje zažádat o finanční prostředek, můžeme pomoci.

Dále máme tlumočnickou službu – zprostředkováváme tlumočení třeba na úřadě, ve škole, když je to rodič, abychom přeložili, co třeba učitelka říká, apod.

E: A vy máte krytí pro celý Zlínský kraj?

C: Ano

E: A máte dostatek tlumočnicků?

C: Jednoho tlumočnicka.

E: A stíhá to pokrýt?

C: Relativně jo. Před koronavirem to bylo dost náročné, že vyjížděl třeba 3, 4x v týdnu, bylo potřeba se objednávat do kalendáře s předstihem. To je asi tak všechno. Ještě kurzy znakového jazyka – lektorku, která to učí veřejnost.

3. E: Vy už jste mi vlastně odpověděla i na 3. otázku (Jsou některé z Vašich služeb nápomocné pro osoby se SP v oblasti jejich vzdělávání i socializace? Které byste zařadil/a do těchto oblastí?)

Takže k další otázce:

4. Co vnímáte jako hlavní cíl činnosti Vaší NNO?

C: Odbourání jazykové bariéry mezi klientem a prostředím.

E: Dobře, další otázka:

5. Jak hodnotíte aktuální stav Vaší NNO? (Finance - způsob získávání prostředků a hospodaření s nimi, je to dostačující, či musíte hledat další finanční zdroje? Projekty - spokojenost s počtem a kvalitou projektů, Zaměstnanci – je počet zaměstnanců dostačující, je pro zaměstnance jejich finanční ohodnocení dostačující?)

E: Z počátku ohledně Vašich financí.

C: Našich finančních zdrojů je několik, hlavně dostáváme prostředky na kurzy toho znakového jazyka, to je hlavní příjem, záleží na počtu účastníků toho kurzu. Dále projekty ministerstva zdravotnictví – dotuje nám pobyty, zároveň MPSV, dále od

úřadu práce – proplácí mzdy zaměstnancům neslyšícím. Další prostředky máme z města Kroměříž, které nás podporuje, ze Zlínského kraje, který nás podporuje na projekty a sponzoři.

E: Jo, takže nemáte žádnou nouzi o finanční prostředky, vždycky, když zažádáte, předají Vám je?

C: No, každým rokem je to čím dál horší, rok od roku čím dál méně peněz. Že například žádáme o 500 000 a dostaneme 300 000. Že prostě nám nikdy nedají částku, o kterou si žádáme. Spoustu projektů nám zamítnou, když je třeba nový projekt, který ještě není osvědčený. Na ty pobyty dřív bývaly dotace kolem 50 000 a loni jsme dostali nejmíň, a to bylo 19000.

E: Takže to ani není dostačující a vy musíte omezovat kapacity?

C: Přesně tak. S čím můžeme počítat každý rok je úřad práce a mzdy, protože máme nárok min.70% hrubé mzdy na člověka s postižením, kterého zaměstnáváme. Ale u projektů nikdy nevíme, kolik dostaneme peněz.

E: Takže vy vždycky nějaký projekt naplánujete, potom s tím jdete pro dotace a až tehdy zjistíte, jestli ho můžete realizovat nebo ne? A zkoušíte třeba další rok zažádat znovu?

C: Ano, ano, někdy nám dají půlku, někdy nic, je to jak kdy.

E: Dobře, teď tedy projekty, o tom už jsme taky mluvily. Takže jste trochu limitováni tou finanční stránkou.

C: Ano, to jsme.

E: A počet zájemců nemáte problém sehnat?

C: Ne, to ne.

E: Ohledně zaměstnanců. Máte dostatek zaměstnanců a jsou spokojeni s finančním ohodnocením?

C: Zaměstnanců máme dohromady 7, z toho 6 neslyšících a já jediná slyšící. Většinou ne, bývají spokojeni, protože jsou mezi svými, dorozumí se, nemají problém, já jako vedoucí taky ovládám ZJ jako tlumočnick, takže to předám v jejich jazyce. Takže si myslím, že i kdyby to bylo ohodnocené méně, byli by zde spokojenější, než kdyby byli ohodnoceni výš, ale někde, kde se nedorozumí. Mám

čím dál víc zájemců, kteří by u nás chtěli pracovat, ale nemají kvalifikaci, abychom je přijali.

E: A to je jaká kvalifikace, jestli se můžu zeptat?

C: Tak minimálně potřebujeme ovládat PC, word, excel, atd, aby byl dobrý v matice, když by dělal tabulky třeba, já nepotřebuju, aby měl výuční list nebo maturitu, ale spíš ty dovednosti. Orientovat se v tom prostředí a dokázat mi udělat projekt-vypočítat rozpočet, tak takového bych uvítala, ale takových neslyšících je málo. Třeba to umí, ale nerozumí těm slovům v rozpočtu, a to je problém.

E: Ano, takže hlavně ta rovina českého jazyka.

C: Přesně tak.

E: A vy byste už nebrali dalšího slyšícího člověka, potřebovali byste neslyšícího s tou danou kvalifikací?

C: To spíš, protože dostane třeba poloviční úvazek a my dostaneme dotace z úřadu práce. Na slyšícího bychom dotace nedostali a museli hledat prostředky jinde.

E: Ještě jsem se chtěla zeptat na ten Váš znakový jazyk a tlumočnictví. Jestli jste třeba neabsolvovala kurzy u Vás?

C: Ano kurzy jsem dělala, ale u konkurenční organizace. Protože ta je radši, když kurzy učí tlumočnick, ale naše organizace má akreditaci od ministerstva školství, že to bude učit rodilý mluvčí, tedy neslyšící. Takže abychom neporušili akreditaci, já to u nás učit nemůžu.

E: Děkuji moc, můžeme na další otázku:

6. Aktuální stav klientů (Máte stálé klienty a mohou u Vás získat členství? Kolik máte členů/klientů? Obměňuje se Vám klientela často? Je podmínkou členství v organizaci vada sluchu? Jsou nějaké omezující podmínky, např. věk?)

E: Jaký je stav klientů, mohou u Vás získat členství a mají potom nějaké výhody?

C: Máme 44 členů, což jsou lidé, co se schází u nás v klubovně každý pátek, kde probíhají právě každý týden nějaké ty přednášky, kurzy PC apod. Členství stojí na rok 500 Kč, poté může člen absolvovat jakékoliv přednášky, kurzy, může přijít do sociálního centra si cokoli přeložit a tak dále. Většina těch členů jsou zároveň i klienti. 44 členů, 35 klientů. Všechno jsou to členové, nechodí k nám cizí lidé.

E: Rozumím a obměňuje se Vám často členové?

C: Ne, je to pořád stejné. Ročně třeba 4 odejdou např. z rodinných důvodů, nemají čas apod. a 2 přijdou noví. Pak zase někteří, co odešli, se vrátí a tak podobně. Ale že by přišli úplně noví, to ne.

E: A máte nějaké podmínky pro přijetí?

C: Ne, ani věkové ani vadu sluchu, ale nedovedu si představit, že by tam došel slyšící člověk bez dovednosti znakového jazyka a chtěl by být členem.

E: Jasně, musí se umět dorozumívat. Ale vlastně by to šlo tak, že by mohl navštěvovat Vaše kurzy, naučil by se znakový jazyk a pak by se mohl stát Vaším členem.

C: Ano.

E: Dobře, další otázka:

7. Máte možnost získávat zpětnou vazbu od klientů? Pokud ano, je něco, co Vaším klientům schází a co naopak oceňují?

C: No dotazníky nedávám, protože neslyšící obecně neradi vyplňují cokoliv v českém jazyce, protože tomu většinou nerozumí, ale neslyšící jsou takoví, že když jim něco vadí, řeknou Vám to hned. Takže když třeba probíhá nějaké tlumočení a klient je nespokojený, tak hned po skončení klient oznámí, že už si tohoto tlumočnicka nezavolá, nelíbilo se mu to a má nárok na někoho jiného.

E: A stává se Vám to často?

C: Většinou ne, někdy třeba při tlumočení u soudu se stává, že když klient soud prohraje, svádí to na tlumočnicka, že to špatně překládal apod., přitom z právního hlediska to tak není.

E: Dobře, děkuji, můžeme na další:

8. Jaké služby jsou u Vás využívány nejčastěji?

C: **To tlumočení no.**

E: A je to stejné i teď během koronaviru?

C: Funguje to stejně, jen to probíhá online.

E: A máte na to nějaké svoje určité nástroje? Nebo využíváte online tiché linky apod.?

C: Ne ne, máme na to Apply všichni. Před 3 rokama začala Česká správa sociálního zabezpečení dávat příspěvek na zvláštní pomůcku pro neslyšící. Ta zvláštní pomůcka měla být nějaké audiovizuální zařízení, co podporuje mp4,

internet, foťák 2 mpx, tak si neslyšící začali žádat o Iphony. Většina z nich to dostali, třeba 20 000 příspěvek a 4 000 doplatili. Takže většina klientů má Iphone, já taky a fungujeme přes Facetime. Když mobil nemá, funguje to třeba přes Watsapp.

E: Super, další otázka:

9. Jakým jazykem komunikujete s klienty? (Je více klientů neslyšících, nebo nedoslýchavých?)

E: To už jsme se bavily, komunikujete znakovým jazykem.

C: Ano, přesně tak.

E: A je tedy více klientů neslyšících nebo nedoslýchavých?

C: Neslyšících, všichni kromě jednoho.

E: Další otázka:

10. Jaké jsou Vaše vize do budoucna? (Plánujete nějaké nové projekty, služby?)

E: Máte nějaké nové vize do budoucna? Jestli třeba už máte něco navrhnutého, žádáte třeba o dotace a podobně.

C: Nic moc nového neplánujeme, byla bych ráda, kdyby se organizace udržela, jak teď je do dalších let. Jen co teda víme, **tak máme zamítnuté dotace od ČEZ. Vyhlásil grantové řízení projektu do 200 000.** Vypracovali jsme obří projekt na nákup nové technologie k nám, protože zaměstnanci všichni máme staré 10 let notebooky, seká se to, brzdí nás to v práci. Tak jsme si zažádali, abychom si mohli všichni pořídit Macbooky, to nejmodernější vybavení. **A dotace nám byla zamítnuta.** To byla jediná novinka, co jsme ještě doteď nežádali.

E: A nevíte důvod, proč Vám to odmítli?

C: Co vím, tak to přiznali jiné naší pobočce nákup šicích strojů na roušky. Těžko říct proč. Projekt jsme přesně napasovali podle jejich kritérií, ale stejně to neschválili.

E: Dobře, děkuji mockrát, ode mě je to všechno. Snad se někdy zase uslyšíme. Mějte se hezky a ať se Vám ve všem daří. Na shledanou.

C: Taky děkuji a vám taky. Na shledanou.

Kódování rozhovorů	
Tematický okruh otázek	Barevné označení
Charakter činnosti a nabídka služeb zvolených NNO pro osoby se sluchovým postižením	
Činnosti se vzdělávacím charakterem	
Činnosti se socializačním charakterem	
Financování vybraných NNO pro osoby se sluchovým postižením	