Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Denisa Vacková, DiS.

Postoj sociálních pracovníků působících v pobytových sociálních službách v Praze k osobám se sluchovým postižením

Attitude of social workers in residential social services in Prague to persons with hearing impairment

Praha 2020

Vedoucí práce: PhDr. Jaroslava Šťastná, Ph.D.

Poděkování:

Ráda bych poděkovala mé vedoucí práce PhDr. Jaroslavě Šťastné, Ph.D. za cenné rady, ale zároveň za trpělivost a vstřícnost při vedení mé diplomové práce. Také děkuji PhDr. Evě Dragomirecké, Ph.D. za konzultaci a věcné rady.

Rovněž bych chtěla poděkovat respondentům, sociálním pracovníkům v pobytových sociálních službách a klientům, kteří se dobrovolně zapojili do dotazníkového šetření.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 30. listopadu 2020

……..

Bc. Denisa Vacková, DiS.

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá problematikou osob se sluchovým postižením z pohledu oboru sociální práce. Předkládá a charakterizuje postoje sociálních pracovníků působících v pobytových sociálních službách v Praze k osobám se sluchovým postižením. Zaměřuje se především na to, jakým způsobem aktéři sociální práce ale i jejich klienti reflektují své chování, myšlení a prožívání v rámci konkrétní pobytové sociální služby. V teoretické části je smyslem představit podstatné rysy problematiky a způsoby sociální práce s osobami se sluchovým postižením v kontextu pobytových sociálních služeb. V praktické části je pomoci dotazníkového šetření prezentován postoj sociálních pracovníků pracujících v pobytových sociálních službách s definovanou cílovou skupinou, který je doplněn o reflexi jejich klientů se sluchovým postižením. Diplomová práce podrobně rozebírá, zda existují nějaké bariéry vůči cílové skupině, které mohou neumožnit přijetí do pobytové sociální služby. V závěru je zodpovězena hlavní výzkumná otázka a také jsou uvedena doporučení pro praxi.

Klíčová slova

Osoby se sluchovým postižením, pobytové sociální služby, sociální pracovník, sociální práce se sluchově postiženými lidmi, postoj

Abstract

The diploma thesis deals with the issue of people with hearing impairments from the perspective of the field of social work. It presents and characterizes the attitudes of social workers working in residential social services in Prague towards people with hearing impairments. It focuses mainly on how the actors of social work but also their clients reflect their behavior, thinking and experience within a specific residential social service. In the theoretical part, the purpose is to present the essential features of the issue and ways of social work with people with hearing impairments in the context of residential social services. In the practical part, the attitude of social workers working in residential social services with a defined target group is presented with the help of a questionnaire survey, which is supplemented by a reflection of their clients with hearing impairment. The diploma thesis answers in detail whether there are any barriers to the target group that may not allow admission to residential social services. In the end, the main research question is answered and recommendations for practice are given.

Keywords

Persons with hearing impairment, residential social services, social worker, social work with hearing impaired people, attitude

OBSAH

ÚVOD 8

A) TEORETICKÁ ČÁST 10

1 OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM VE SPOLEČNOSTI 10

1.1 SOCIÁLNÍ A PSYCHOLOGICKÝ VÝZNAM SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ 10

1.2 STRUČNÝ PŘEHLED TYPŮ SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ 13

1.3 ZÁSADNÍ ODLIŠNOSTI V KOMUNIKACI 14

1.4 ZÁKLADNÍ ZPŮSOBY KOMUNIKACE 16

1.5 SOUČASNÁ SPOLEČENSKÁ SITUACE 19

1.6 REFLEXE KAPITOLY Z POHLEDU PLÁNOVANÉHO EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ 21

2 OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM JAKO KLIENTI SOCIÁLNÍ PRÁCE 23

2.1 STRUČNÁ HISTORIE PÉČE A POMOCI 23

2.2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM 26

2.3 SPECIFIKA PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ 30

2.4 REFLEXE KAPITOLY Z POHLEDU PLÁNOVANÉHO EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ 34

3 OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM JAKO KLIENTI V POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ 36

3.1 ZÁKLADNÍ PŘEHLED V NABÍZENÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH 36

3.2 ORGANIZAČNÍ A OBSAHOVÉ ASPEKTY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY 38

3.3 PŘÍSTUP KE KLIENTŮM V KONTEXTU SOCIÁLNÍ SLUŽBY 41

3.4 SOCIÁLNĚ-KULTURNÍ PROSTŘEDÍ ORGANIZACE 42

3.5 REFLEXE KAPITOLY Z POHLEDU PLÁNOVANÉHO EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ 44

4 OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM A SPECIFIKA POSTOJE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ 45

4.1 KULTURA OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM 45

4.2 POSTOJ K SLUCHOVĚ POSTIŽENÝM 47

4.3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ POSTOJE V KONTEXTU SOCIÁLNÍ SLUŽBY 48

4.4 REFLEXE KAPITOLY Z POHLEDU PLÁNOVANÉHO EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ 50

B) EMPIRICKÁ ČÁST 51

5 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A FORMULACE CÍLE 51

5.1 FORMULACE PŘEDPOKLADŮ A OPERACIONALIZACE VÝZKUMNÉ OTÁZKY 52

5.2 METODIKA VÝZKUMNÉHO DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ 54

5.2.1 Výběr zkoumaného vzorku 56

5.2.2 Velikost a charakteristika výzkumného vzorku 56

5.2.3 Časový plán 57

5.2.4 Způsob zpracování dat 58

6 VÝSLEDKY CELÉHO DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ 59

6.1 PŘEHLED SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ O PROBLEMATICE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM 59

6.2 ZÁJEM SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ O PROBLEMATIKU OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM 67

6.3 ZKUŠENOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ S PROBLEMATIKOU OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM 72

7 DISKUZE 76

ZÁVĚR 82

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY: 87

SEZNAM GRAFŮ 91

PŘÍLOHA 2. DOTAZNÍK 93

Úvod

Rozhodujícím podnětem k volbě tohoto tématu je osobní zkušenost se sociálními pracovníky působícími v pobytové službě v Praze, kteří měli zcela odlišné postoje a názory k osobám se sluchovým postižením. Chování, prožívání i myšlení sociálních pracovníků i samotných klientů se sluchovým postižením v souvislosti s pobytovou službou a dalšími doprovodnými problémy, byly značně rozdílné a nereflektované. Zásadní problémy, stereotypy a předsudky vycházely především ze skutečnosti, že sluchově postižený klient měl velmi závažné omezení v oblasti komunikace. Proto pobytová sociální služba, respektive její sociální pracovníci nedokázali sluchově postiženému klientovi efektivně a erudovaně pomoci.

Aktuálnost zvoleného tématu vychází jednak z výše popsaných velmi konkrétních osobních zkušeností. Dále také z toho, že v sociální práci se klade důraz na porozumění jedinečnosti klientů a potřebu reagovat poznání jejich problémů a tím zvyšovat profesionální přístup sociálních pracovníků. Nereflektovaný postoj k osobám se sluchovým postižením může ovlivňovat osobnosti sociálních pracovníků. Může působit na jejich motivaci v angažování se v pomoci této cílové skupině a tím se tak může projektovat do způsobů, jakými tito pomáhající pracovníci svoji podporu koncipují.

Smyslem diplomové práce je upozornit na nežádoucí stav, kdy postoje sociálních pracovníků a klientů jsou vnímané jako oboustranně problémové. Postoj sociálních pracovníků je problémový a neprofesionální v nahlížení na klienta se sluchovým postižením. Sociální pracovníci se stále častěji setkávají s touto cílovou skupinou, přesto není v pobytové službě příliš ochoty komunikovat s tímto typem klientů. Tento postoj se při intervencích u sociálních pracovníků projevuje tak, že v pobytové službě nechtějí sluchově postiženého klienta přijmout, protože neví, jakým způsobem s ním komunikovat. Klient se sluchovým postižením není pro sociální pracovníky důvodem, proč by měli nastavené podmínky, zásady a standardy kvality pobytové sociální služby přizpůsobovat či měnit. Ale stejně lze vnímat i postoj klientů k pracovníkům pobytové služby jako problémový. Tyto postoje sociálních pracovníků pak mohou škodit klientům se sluchovým postižením, kteří se v této oblasti sociálních služeb neorientují a obávají se komunikace se sociálním pracovníkem. Nežádoucí postoje sociálních pracovníků mohou vést k tomu, že se klient se sluchovým postižením v pobytové službě může cítit nepochopen, osamocen a může dojít k celé další řadě sociálních i zdravotních problémů.

Cílem diplomové práce je přispění k dosažení žádoucího stavu, který je o postoji sociálního pracovníka pracujícího s klientem se sluchovým postižením v pobytové sociální službě. Jedná se o stav, kdy sociální pracovníci přemýšlejí, prožívají a chovají se tak, aby, ať vědomě či nevědomě nepoškozovali klienta. Sociální pracovníci by měli při realizaci své činnosti v pobytové službě uvažovat o svých pozitivních a negativních postojích, aby nebyli v rozporu se svojí profesní rolí nebo profesní rolí sociálního pracovníka v pobytové sociální službě. Popsaný žádoucí stav by měl také prospět oboru sociální práce, který bude umět prostřednictvím vzdělanějších sociálních pracovníků reagovat na životní situace klientů se sluchovým postižením. Sluchově postiženým klientům tento stav prospěje především spokojenějším a bezpečným životem v sociální pobytové službě.

Z toho vyplývá účel diplomové práce, který spočívá v odpovědi na hlavní výzkumnou otázku: ***Jaký je postoj sociálních pracovníků působících v pobytových službách v Praze k osobám se sluchovým postižením?*** Odpověď na hlavní výzkumnou otázku by měla přispět k dosažení žádoucího stavu.

Diplomová práce je rozdělená na dvě základní části: teoretickou a empirickou část. V teoretické části jsou osoby se sluchovým postižením popisovány z hlediska společenského života, dále jako klienti sociální práce a také jako důvod pro vytvoření postoje. Empirická část přibližuje dotazníkové šetření, cíle, dílčí výzkumné otázky, metody sběru i analýzy dat, popsaná je jednotka zjišťování. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 22 sociálních pracovníků z pobytových služeb působících v Praze a 8 klientů, kteří využívají pobytovou službu v Praze. V závěru této části jsou popsány zjištěné výsledky. V diskusi jsou výsledky vztaženy ke stanoveným výzkumným otázkám a teoretickým východiskům. Závěr práce obsahuje odpověď na hlavní výzkumnou otázku, doporučení pro praxi a návrh dalších výzkumů.

A)TEORETICKÁ ČÁST

Účelem teoretické části je pomocí odborných zdrojů v textu uvedených, podat základní ucelenější pohled na interakci oboru sociální práce, sociálních pracovníků a osob se sluchovým postižením. Cílem je teoretická východiska popsat, a následně v metodologické části převést do měřitelné podoby a v empirické části potvrdit či vyvrátit. Pomocí čtyř rozvinutých kapitol se prezentuje a charakterizuje možný náhled na specifickou péči, komunikaci a životní podmínky osob se sluchovým postižením, dále nabízí ideální způsoby sociální práce a sociálního pracovníka působícího v pobytové sociální službě a v závěru teoretické části jsou reflektovány předpoklady pro sociální práci, které pak můžou ovládat postoj sociálních pracovníků.

1 Osoby se sluchovým postižením ve společnosti

V současnosti panuje obecné přesvědčení, že osoby se sluchovým postižením patří do našich životů a společenského života. Slyšící společnost nepřekvapí na obrazovce v pravém dolním rohu v určitou dobu a určitý čas osoba, která nemluví, ale zato velmi nápadně používá mimiku a pohybuje rukama. Pro koho to je, proč to je, co to vlastně dělá? Možná jsme si natolik zvykli na přítomnost, respektive součást osob se sluchovým postižením v našem společenském životě, že nemusíme vnímat nutnost pochopení jejich nestandardního života. Tato část možná nepřinese v podstatě nic nového o životě osob se sluchovým postižením. Jejím smyslem je napomoci k pochopení nebo alespoň připomenutí základního rozdělení specifik, potřeb a společenské situace osob, u kterých neslyšíme jejich řeč, a oni neslyší řeč naší.

1.1 Sociální a psychologický význam sluchového postižení

Sluchové postižení se řadí mezi ***smyslová postižení***, pro která je charakteristické dlouhodobé či trvalé postižení smyslových (senzorických) orgánů a jejich funkcí. Kvalita sluchu má ***zásadní vliv na rozvoj řeči***, úroveň osvojení jazyka a ***porozumění světu kolem*** (Krhutová, 2013, s. 389).

Základem těžkostí osob se sluchovým postižením je dle Vágnerové (2012, s. 212) podnětová ***deprivace a omezení*** nebo úplná absence ***zvukových podnětů***. Právě proto může docházet k zúžení variability zkušeností, rozvoje různých kompetencí potřebných v životě

a ve společnosti. Omezení je jednak v oblasti vnímání řeči ale i v oblasti orientace v prostředí. Tato skutečnost je ***zdrojem*** dle Vágnerové (2012, s. 214) ***k odlišnosti a jinakosti***, která není na první pohled zřejmá, o to více může způsobovat nejrůznější psychické potíže nebo zhoršení sociální adaptace. Za této situace patří tyto osoby do předmětu zájmu oboru sociální práce.

Tyto osoby jsou v mnoha odborných literárních i jiných zdrojích označovány různým názvem. V různých jazycích existuje obecný termín, zahrnující všechny osoby s velice různou ztrátou sluchu – „***sluchově postižení***“, používá se také výstižný název pro lidi, jejichž sluchovou ztrátu dnes lze do značné míry podchytit kompenzačními pomůckami – „***nedoslýchaví***“. Někdy jsou zcela jednoznačné názvy „***neslyšící***“ nebo „***hluší***“. Lidem, kteří ztratili sluch až po nabytí mluvené řeči, říkáme „***ohluchlí***“. Čeština je bohatý jazyk a nabízí termíny zachycující jemné odstíny ve velikosti vady sluchu. Příkladem jde uvést nedoslýchavost, stejně jako odstíny v době, kdy vada sluchu vznikla například vrozená hluchota nebo nelingvální nedoslýchavost (Hrubý, 1999, s. 29).

Hlavní a nejvýznamnější ***odlišnost*** je ***ve způsobu komunikace***. Jedná se hlavně o rozsah podnětů, které lze aktuálně vnímat a zároveň identifikovat jejich informační význam. Tento nedostatek se projeví potížemi v oblasti osvojení a využívání orální řeči (Vágnerová, 2012, s. 221).

Dle Vágnerové (2012, s. 221-223) je odlišnost jejich chování dána obtížemi v porozumění aktuálnímu verbálnímu sdělení, vysvětlení si obecných pravidel chování, vymezení jednotlivých sociálních rolí, vhodnosti způsobu chování v určitém prostředí. Dle zmíněné autorky je ***problém v pochopení přiměřenosti situace a k tomu žádoucímu chování.*** Neslyšící nevědí, co po nich druzí chtějí, a proto se mohou dostavit obtíže v orientaci v mezilidských vztazích. Jsou případy, kdy tyto osoby mohou být také méně empatičtí, nebo se dostávají do problémů s lidmi hlavně v oblasti pochopení vzájemných pocitů, názorů i postojů.

Socializace může být značně nejistá. V kontaktu jsou například ***nápadní v nepřesnosti aktivního řečového projevu***. To může vést u těchto osob k nejistotě, ***bezmocnosti, méněcennosti až k sociální izolovanosti***. Osoba se sluchovým postižením se pak například může sdružovat jen s těmi, kteří ovládají znakový jazyk „jejich řeč“. Vágnerová (2012) pak upozorňuje na velký důraz na komunikaci se stejně postiženými, kde je snadnější porozumění, které vytváří základ pro utvoření silných vazeb trvalejšího charakteru. Nicméně zmíněná autorka popisuje sociální aspekty hlavně v obtížích v sebeovládání u lidí s nelingválním sluchovým postižením, kdy tyto osoby ***nejsou***

schopny zpracovat dostatečně účinně všechny důležité podněty a přizpůsobit těmto informací své chování. Emoční naladění se projeví v jejich mimice a pantomimice. Vnější regulace sociálně nepřiměřeného chování je následně hodnocena jako omezování a manipulace, proti níž je třeba se bránit. ***Z hlediska majoritní společnosti jsou tyto projevy chování posuzovány negativně***, protože neodpovídají běžnému standardu a mohou být pro okolí nepříjemné. To dále prohlubuje nejistotu a sebevědomí (Vágnerová, 2012, s. 221-223). Nestandardní rozvoj řeči negativně ovlivňuje psychické funkce. Opožděné, narušené zvládání řeči vede k omezení informací určitého typu. Myšlení je více vázáno na konkrétní realitu, na skutečný svět, proto je obtížnější dosáhnout požadovaného stupně porozumění (Vágnerová, 2012, s. 219)

Z hlediska sociálního významu jsou dle Vágnerové (2012) tyto osoby považovány za ***společensky stigmatizující*** a to důvodu odlišného způsobu komunikace, kterému většinou slyšící nerozumí. I když sluchově postižená osoba dobře ovládá své způsoby komunikace, tak dle zmíněné autorky tato dovednost k integraci do společnosti slyšících příliš nepomůže. Mluvení také nemusí vhodně pomoci, protože může být těžko srozumitelné, primitivní, nebo může mít zvláštní tón či zvuk. To pak může vést k nepřiměřeným reakcím, jak ze strany slyšící osoby, tak i ze strany neslyšící osoby. Nutnost sledovat slyšícího člověka pohledem může být nepochopena a vnímána negativně. Slyšící člověk neztrácí souvislost, když se na druhého slyšícího člověka nedívá. Další specifikum, které uvádí zmíněná autorka, lze vnímat i ve významu doteku druhého člověka, kdy jde o upoutání pozornosti a přípravě k rozhovoru. Nápadné může být i omezené vnímání a kontrolování svého těla v rovině zvukové reakce – kručení v žaludku, často také postižení mlaskají při jídle apod. To opět vede k negativnímu sociálnímu hodnocení. Velmi nápadní jsou svými mimickými projevy, které doprovázejí znakování. Slyšící člověk nechápe, že pro neslyšícího to má stejný informační význam jako modulace hlasu projevu slyšícího. Tyto všechny sociální aspekty ***generalizující přesvědčení, že jde o lidi omezené. Postoj slyšících je odmítavý, podceňující, což vede k izolaci a nejistotě*** (Strnadová, 1995; Ostatková 2000 in Vágnerová, 2012, s. 228-229).

1.2 Stručný přehled typů sluchového postižení

Sluchové postižení se týká skupiny osob, která je stanovena podle stupně a typu sluchového postižení. Termín zahrnuje základní kategorie osob: neslyšící, nedoslýchavé, ohluchlé. Každá kategorie představuje jinou kvalitu sluchu, jejíž strukturu limitují další faktory, mezi které patří kvalita nebo kvantita sluchového postižení, věk, mentální dispozice jedince a další (Horáková, 2012, s. 10). Pod obecný pojem „sluchově postižení" lze zahrnout následující základní skupiny osob:

Nedoslýchavost je zhoršení sluchu oproti běžné populaci, nikoliv však jeho úplné vymezení. Nedoslýchavost se dělí na různé stupně – od lehké nedoslýchavosti až po velmi závažné poškození sluchu. Zásadní je, že každou nedoslýchavost lze kompenzovat elektronickými sluchadly. Ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí je nazývána nedoslýchavost „praktickou hluchotou". Praktická hluchota je ztráta sluchu, která je dnes dobře kompenzovatelná a je častější hluchotou vůbec. Velkou část nedoslýchavých tvoří staří lidé, protože zhoršování sluchu je přirozeným důsledkem stárnutí (Hrubý, 1999, s. 43).

Ohluchlí, kteří ohluchnou po částečném rozvoji mluvené řeči, například ve dvou až čtyřech letech života, budou mít menší problémy při komunikaci se slyšícími než jedinci, kteří se neslyšící narodí nebo ohluchnou v nejranějším věku před rozvinutím řeči. Ohluchlí s pomocí zkušeného logopeda a celého slyšícího okolí mohou udržet srozumitelnou a přirozeně znějící mluvu. Ohluchlým jedincům mohou pomoci kochleární implantáty (Hrubý, 1999, s. 44).

Osoby s prelingvální úplnou hluchotou, kteří se naučí mluvit. Jejich řeč působí jako uměle vytvořená mluva velice nepřirozeně a laická veřejnost ji obvykle považuje za mluvu mentálně postižených. Čtenářské schopnosti bývají často velice slabé – na úrovni funkční negramotnosti. Žádné kompenzační pomůcky, jako jsou sluchadla nebo kochleární implantáty, jim nepomáhají. Efektivním řešením je znakový jazyk, který se naučí co nejvíce členů rodiny. Prelingvální neslyšící nepostrádají zvuk, protože ho nikdy nepoznali (Hrubý 1999, s. 45).

Za ***neslyšící*** jsou považováni jedinci, kteří neslyší od narození, nebo ztratili sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.

Úplná hluchota vede k tomu, že se jedinec stává členem kulturní a jazykové menšiny (Hrubý, 1999, s. 47).

Termín „***slepohluchý***“ nebo „***hluchoslepý***“ je obdobným termínem k termínu „***hluchý***“. To znamená, že termín je vyhrazen pro osoby s úplnou ztrátou zraku i sluchu. Pokud lidé s kombinovanou vadou zraku a sluchu jsou v péči organizace nevidomých, používá se termín „hluchoslepý“. Pokud jsou v péči organizace neslyšících, používá se termín „hluchý“, protože neslyšící považují za primární to postižení, které více zasahuje do běžné komunikace (Hrubý, 1999, s. 40).

Šelestáři jsou to lidé, kteří trpí specifikou vadu sluchu, ušními hluky nebo šelesty – tinnitusem. Ušní hluky vznikají spontánně a nedají se vůlí ovlivnit. Mohou se vyskytovat při úplné hluchotě nebo být doprovodnými ke zhoršení sluchu. Jedinec postižený touto specifickou vadou sluchu může spáchat sebevraždu. Vyléčit lze pouze velmi malou část šelestů a nejúčinnější léčba je skupinová terapie – sdružování stejně postižených do občanských sdružení, spolků a klubů (Hrubý, 1999, s. 41).

1.3 Zásadní odlišnosti v komunikaci

Předchozí části popisovaly obecné charakteristiky, které se pojí s touto cílovou skupinou a jsou důležité pro základní orientaci v problematice. Jak už bylo tedy výše vysvětleno za nejpodstatnější, nejvýznamnější a hlavní odlišnost se považuje způsob komunikace. Jedná se hlavně o rozsah podnětů, které lze aktuálně vnímat a zároveň identifikovat jejich informační význam. Tento nedostatek se projeví potížemi v oblasti osvojení a využívání orální řeči. Vznikají tak obtíže při komunikaci se sluchově postiženou osobou.

Dle Krhutové (2013, s. 389-390) komunikace mluvenou a psanou řečí závisí na tom, do jaké míry je vybudován jazyk. Sluchové postižení omezuje slovní zásobu a snižuje všeobecnou informovanost. Sluchové postižení představuje pro člověka nejistotu v oblasti sociálních kompetencí a omezení sociálních kontaktů.

Dle Vágnerové (2012, s. 214-220) ***komunikace se slyšícím a plynule mluvícím člověkem představuje pro postiženého řadu obtíží a bariér***. Obecně se se popisují obtíže nebo bariéry v oblasti fonologické, kdy není možné dosáhnout přesné artikulace, špatně se vnímá melodie a hlasitost řeči. V oblasti sémantické se u těchto osob jedná o to, že není jasný význam slov, je menší slovní zásoba. V oblasti syntaktické se projevuje postižení

v citlivosti ke gramatickým pravidlům, jejich využívání a správnému psaní. Příčina je omezení možnosti důkladného osvojení jazyka, proto nejde o projev snížené inteligence.

Jedna z prvních potíží je v oblasti percepce řeči a její porozumění. Jedná se o to, že komunikačním smyslem těžce sluchově postižené osoby je zrak, proto je nutné udržovat vizuální kontakt. Pokud není navázán oční kontakt, tak je nutné jej iniciovat dotekem. Osoby sluchově postižené jsou nuceny ***využívat náhradní způsoby, které jsou omezené a obtížené***. Tato situace je pro osobu sluchově postiženou velmi psychicky náročná a vyčerpávající. To ***ovlivňuje postoj sluchově postižených k orální komunikaci, kdy můžou dávat najevo značný nesouhlas***. Napětí vyvolané námahou zvyšuje jak úzkost, tak sklon k afektivním výbuchům či jiné nečekané reakce. Jedná se o důsledky nezvládnuté zátěžové situace. Proto je pro sluchově postiženou osobu i běžná komunikace stresem, což je pro slyšící osobu jen těžko pochopitelné.

Další obtíž je v omezení možnosti ***porozumět kontextu komunikace***, který je pro slyšící samozřejmostí. Bohužel kontextu situace se nedá dosáhnout ani odezíráním ani limitovanou sluchovou percepcí. Jako další bariéru uvádí Vágnerová (2012) vlastní verbální projev postižené osoby, kdy musí k zapamatování využívat kombinace pohybů a mluvidel a vibrací, kterou jsou součástí vyslovení určitého slova. Mohlo by se zdát, že jako přijatelný způsob komunikace je písemná a tištěná podoba. Bohužel tyto osoby mají s ohledem k výše popsanému problémy i v této rovině. Jedná se problémy s pochopením obsahu a významu slov, rozlišování zvukově podobných slov, identifikace slov apod. Také čtení není možné vnímat, jako náhradní zdroj informací, protože není zcela pochopen obsah jednotlivých slov. Neznalost jazyka vede k tvorbě mnoha pravopisných i jiných chyb. To příslušníky majoritní společnosti opět posiluje v přesvědčení, že jde o osoby s nižší úrovní inteligence. Tyto situace vedou osobu se sluchovým postižením k nutnosti výšené koncentrace pozornosti proto, aby mohla mluvený projev vůbec vnímat. To je důvodem pro vyvolání napětí a nejistoty, zda všechno dobře slyšeli (Vágnerová, 2012, s. 214-220).

1.4 Základní způsoby komunikace

Mezi základy komunikace s osobami se sluchovým postižením patří především základní pravidla komunikace s Neslyšícími, které by měl mít na paměti každý člověk, který přichází do kontaktu s neslyšícím jedincem. Základními systémy dorozumívání s osobami se sluchovým postižením jsou například český znakový jazyk, odezírání a umělé posunkové kódy, kam patří například znakovaná čeština nebo prstová abeceda.

Dle Mojžíšové (2019, s. 74) je podoba a forma komunikační kompetence osoby se sluchovým postižením vždy souborem několika komunikačních strategií. Dle zmíněné autorky se v praxi sluchově postižená osoba dorozumívá souběžně tak, že se snaží využít mluvenou řeč společně s využitím vizualizace mluvené češtiny, tj. odezíráním. Také tzv. simultánní přepis, což je písemný záznam mluvené řeči. V dané situaci ještě může zároveň využít český znakový jazyk a není výjimkou, že v průběhu komunikace využije i znakovanou češtinu společně s prstovou abecedou.

Základem dorozumívání se s těmito lidmi jsou ***obvyklé systémy dorozumívání***. Jsou to komunikační systémy jako například odezírání, národní znakový jazyk, český znakový jazyk a využívání všech možností komunikace, prstová abeceda, psaní, mimika apod. Technické komunikační prostředky, které kompenzují toto postižení, mohou být například sluchadla, kochleární implantáty, nejrůznější pomůcky na bázi světelné signalizace a vibrace apod. používání komunikačních systémů upravuje zákon č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v platném znění (Krhutová, 2013, s. 389-390).

Odezírání je nejčastější způsob komunikace mezi jedincem s vadami sluchu a jedincem slyšícím. Tento způsob komunikace je velmi náročný a vyčerpávající. Ze rtů je možné odezřít jen pár hlásek, zbytek je potřeba si domyslet. Při způsobu této komunikace je nutné dodržovat základní pravidla, která jsou uvedena výše. Mimo jiné je také důležité sdělit odezírajícímu téma hovoru, dbát na výslovnosti a volné tempo se zachováním přirozeného rytmu mluvené řeči (Hrubý, 1999, s 74-76).

Zákon č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob charakterizuje ***český znakový jazyk***. V zákoně v § 4 odst. 1 je uvedeno, že český znakový jazyk je základním komunikačním systémem neslyšících osob, kteří jej sami považují za hlavní formu své komunikace. Český znakový jazyk je přirozený, plnohodnotný a samostatný jazyk, který má svou vlastní gramatiku a slovní zásobu. Tento typ komunikace je pro osoby se sluchovým postižením tím nejvhodnějším způsobem

k dorozumívání, protože je vnímán vizuálně. Český znakový jazyk je obtížné se naučit, protože pro slyšící jedince je cizím jazykem jako každý jiný jazyk. Na světě je celá řada národních znakových jazyků, i český znakový jazyk má svá „nářečí“ a tím pádem není stejný na celém území.

Dle Hrubého (1999) *„český znakový jazyk je plnohodnotný jazyk, který nemá s češtinou nic společného, má vlastní dokonalou gramatiku, které nic nechybí a která zaručuje, že ukázaná věta bude jednoznačně pochopena. Má i vlastní neverbální nebo spíše „neznakovou“ složku, která se obvykle vyjadřuje mimikou. Nedá se při něm společně vyslovovat česká věta. Znakový jazyk má stejně jako všechny mluvené jazyky svou historii a jako všechny mluvené jazyky se vyvíjí, a to často přejímáním slov z jiných jazyků“* (Hrubý, 1999, s. 68). Znakové jazyky jsou chápány jako přirozené jazyky a plnohodnotné komunikační systémy neslyšících tvořené specifickými vizuálně-motorickými prostředky. Nejmenší významovou jednotkou znakových jazyků je znak. U znaků si všímáme manuálních a nemanuálních složek. Dle Horákové, 2012: „*Manuální složka je reprezentována místem, kde se znak ukazuje, tvarem ruky, kterou je znak tvořen a pohybem znakující ruky. Dalšími manuálními komponenty znaku jsou orientace dlaně, prstů, vzájemná poloha rukou a kontakt s tělem. Nemanuální složkou znakových jazyků tvoří především mimika a gestikulace doplněné dalšími nonverbálními prostředky. Nemanuální složka hraje velmi důležitou úlohu – význam sdělení se zcela mění“* (Horáková, 2012, s. 55-56).

Umělé posunkové kódy. Mnoho lidí neovládalo český znakový jazyk a ponechat celou komunikaci neslyšících pouze na odezírání, bylo velmi těžké. Pro usnadnění odezírání se snažili vytvořit nějaký vizuální systém. Vznikly například fonémické posunkové kódy, které neslyšícím jedincům zviditelňují akustické charakteristiky jazyka. Slyšící jedinec mluví a v blízkosti úst ukazuje uměle vytvořené značky, které neslyšícímu umožňují rozlišit mezi stejně artikulovanými, ale jinak znějícími hláskami. Fonémické kódy mají také nevýhody. Neslyšící lépe rozumí jen tomu, kdo současně ukazuje fonémické posunky. Fonémické posunkové kódy usnadní komunikaci v rodině, ale vede ke dvojnásobné izolaci neslyšícího mimo ni – k izolaci od slyšících tak od neslyšících (Hrubý, 1999, s. 70).

Znakovaná čeština dle zákona číslo 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob *„využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového*

jazyka. Znakovaná čeština v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob, které ovládají český jazyk.“ (Zákon č. 155/1998 Sb., § 6, odst. 2). Tento typ komunikace vytvořili slyšící jedinci kvůli potřebě komunikovat s jedinci neslyšícími. Jedná se o umělý posunkový systém, který využívá jednotlivých znaků znakového jazyka a gramatiky českého jazyka. Znakovaná čeština je užitečnou pomůckou pro odezírání například u osob nedoslýchavých a ohluchlých. Pro tuto komunikaci je hlavní předpoklad ovládání českého jazyka a znaků. Slyšící se ji mohou naučit snadněji než český znakový jazyk (Hrubý, 1999, s. 72).

Prstová abeceda dle Zákona číslo 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob: *„využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaní obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy. Prstová abeceda je využívána zejména k odhláskování cizích slov, odborných termínů, případně dalších pojmů. Prstová abeceda v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob“* (Zákon č. 155/1998 Sb., § 6, odst. 3). Prstová abeceda (daktylotika) je souborem dohodnutých a ustálených posunků pro jednotlivá písmena české abecedy ukazovaných jednou nebo oběma rukama. Prstovou abecedu, by měl jako ovládat každý, kdo přichází s neslyšícími do kontaktu. Vést komunikaci pouze na prstové abecedě je velice problematické, především pro její pomalost (Hrubý, 1999, s. 71).

V životě osoby se sluchovým postižením se velmi často stává, že osoba potřebuje zprostředkovat profesionála, protože potřebuje zajistit kvalitní a odborný překlad, který je podstatný pro danou situaci nebo rozhodnutí. Existují proto tlumočnické služby.

Tlumočnické služby v Praze. Zákon o sociálních službách, tedy zákon č. 108/2006 Sb. uvádí tlumočnické služby jako terénní či ambulantní služby, které zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím a pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (Česko, 2006). Zákon číslo 348/2008 Sb., o znakové řeči uvádí, že „*neslyšící mají při návštěvě lékaře, vyřizování úředních záležitostí a při zajišťování dalších nezbytných potřeb právo na tlumočnické služby zajišťující tlumočení v jimi zvoleném komunikačním systému uvedeném v tomto zákoně.“* (Česko, 2008). U neslyšících osob se především jedná o český znakový jazyk. Tlumočnické služby v rámci zákona o sociálních službách jsou poskytovány na území celé České republiky. Nejznámější jsou: Centrum neslyšících a nedoslýchavých (CNN); Centrum zprostředkování tlumočníků neslyšícím (CZTN); Česká unie neslyšících (ČUN); Tichý svět – Tichá linka

Tlumočníci českého znakového jazyka jsou profesionálové, kteří zprostředkovávají interakce mezi lidmi odlišných jazyků a kultur (Humphrey, Alcom, 2001). Tlumočník se musí umět přizpůsobit každému klientovi, protože každý klient je velmi individuální. Kvalitním tlumočnickým výkonem je dodržování očního kontaktu tlumočníka a klienta ve spolupráci s dobrou koordinací rukou, hlavy, těla tlumočníka. Cílem je zachování jednoznačného smyslu sdělení a úcta ke klientům. Každý tlumočník by měl dodržovat Etický kodex (ČKTZJ, 2019).

1.5 Současná společenská situace

Současná společenská situace je výrazně ovlivněna celkovým pojetím a rozvojem problematiky lidských práv. V současné době vzniká řada významných dokumentů z oblasti problematiky lidských práv, které reagují na životní situaci osob se sluchovým postižením, ale také na způsoby a postoje oboru sociální práce.

Tomeš (in Matoušek a Křišťan, 2013, s. 158) označuje ***lidská práva jako východisko sociální práce***. Pro sociální práci jsou lidská práva naprostým základem. Zmíněný autor popisuje pojem lidská práva, který se označuje jako soubor práv občanů zaručených ústavou státu a mezinárodními smlouvami, u kterých stát závazně potvrdil platnost. Sociální práce je postavena na lidských právech, která jsou ***platná pro všechny občany státu,*** a to bez ohledu na jejich národnost, rasu, pohlaví, věk, náboženské, politické přesvědčení či jakékoliv jiné uměle diskriminující rozlišování. Stát má povinnost (a sociální práce tyto povinnosti zabezpečuje) zajistit, aby lidé jako společenské bytosti měli nezcizitelná práva ve svobodném světě (Tomeš, Titmus, Roosevelt in Matoušek a Křišťan, 2013, s. 158). Sociální práce by měla vycházet z povahy či předmětu ochrany lidských práv, tj. zohledňovat občanská, politická, ekonomická, sociální a kulturní práva lidí. V souvislosti s vybraným tématem osob sluchově postižených je na místě zmínit práva sociální, která zahrnují především právo na sociální zabezpečení a sociální záruky důstojnosti člověka. Charta základních práv Evropské unie lidská práva dále rozlišuje na základě demokratických hodnot, a to na práva ***zabezpečující lidskou důstojnost, rovnost, svobodu, solidaritu, participaci a spravedlnost***. Práva jsou spojena s povinností respektovat práva ostatních občanů. Občané by měli být omezováni jen na základě zákona výhradně tak, aby bylo zajištěno a uznáváno právo ostatních a vyhověno spravedlivým požadavkům morálky, veřejného pořádku a obecného blaha v demokratické společnosti (Tomeš in Matoušek a Křišťan, 2013, s. 159).

Za jeden ze základních pramenů z oblasti mezinárodního práva veřejného je považovaná ***Všeobecná deklarace lidských práv z roku*** 1948. K otázce diskriminace, resp. rovného zacházení, se vztahují především:

čl. 2 odst. 1: *„Každý má všechna práva a všechny svobody, stanovené touto deklarací, bez jakéhokoli rozlišování, zejména podle rasy, barvy, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního nebo sociálního původu, majetku, rodu nebo jiného postavení.“*

čl. 7: *„Všichni jsou si před zákonem rovni a mají právo na stejnou ochranu zákona bez jakéhokoli rozlišování. Všichni mají právo na stejnou ochranu proti jakékoli diskriminaci, která porušuje tuto deklaraci, a proti každému podněcování k takové diskriminaci.“*

Lidská práva jsou v České republice jednoznačně popsaná v ***Listině základních práv a svobod z roku*** 1992, která je součástí českého ústavního pořádku. Dle Tomeše (in Matoušek a Křišťan, 2013, s. 160) člověk potřebuje existovat jako sociální bytost, a to vyžaduje nejen práva občanská a politická ale i sociální a hospodářská. Sociální práva definují sociální záruky důstojné lidské existence. Důstojná sociální ochrana je právo na sociální zabezpečení, které v sobě zahrnuje širokou problematiku sociálního zabezpečení, sociální pomoci a sociální péče včetně sociálních služeb. Dle Tomeše (in Matoušek a Křišťan, 2013, s. 162) existuje mnoho mezinárodních prohlášení a deklarací rozšiřujících soubor sociálních práv i práv zdravotně postižených, které právě zdůrazňují a vysvětlují význam lidských práv pro sociální práci, sociální pracovníky. Jako východisko například etických pravidel lidských práv autor uvádí Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků.

Dle Novosada (2009 in Mojžišová 2019, s. 32) jsou aktuálními, základními a podstatnými hodnotami pro evropské prostředí svoboda, nezávislost, nevylučování. Důraz je kladen na aplikaci základních lidských práv, co se týče podpory, pomoci a péče osob se zdravotním postižením. Cílem je dosažení co možná nejvyššího stupně nezávislosti, a to při zachování partnerského přístupu.

Osoby s postižením sluchu se mohou odvolávat na Evropskou unii neslyšících nebo na Světovou federaci neslyšících. Světová federace neslyšících je globální organizace usilující o zajištění stejných práv pro 70 milionů lidí na celém světě. Světová federace neslyšících jako zastupující orgán usiluje o to, aby neslyšící lidé po celém světě byli vybaveni znalostmi, nástroji a strategiemi, které je hájí, včetně získání uznání a úcty k jejich vlastním znakovým jazykům a kulturám, udržování jejich organizací a činností,

dosažení jejich práv ve všech oblastech života, včetně rovných příležitostí a dostupnosti (wfdeaf.org).

Vize Evropské unie neslyšících spočívá v tom, že neslyšící lidé v celé Evropě mají rovnost ve veřejných i soukromých aspektech života. Její hlavní cíle, které chce realizovat, jsou: uznání a právo na používání znakového jazyka, zmocnění prostřednictvím komunikace a informací a rovnost ve vzdělávání a zaměstnávání. Evropská unie neslyšících je jediná nadvládní organizace zastupující neslyšící na evropské úrovni (eud.eu).

Více k situaci ohledně vztahů, interakci a postojích k sluchově postiženým a většinové společnosti nabízí závěrečná čtvrtá kapitola.

1.6 Reflexe kapitoly z pohledu plánovaného empirického šetření

Reflexe je vyjádřená pomocí otázek, které jsou blíže rozpracované v praktické části v operacionalizaci a při stanovování dotazníkových otázek: ***Jak s tímto typem klientů správně komunikovat? Existují nějaká specifika v komunikaci s lidmi se sluchovým postižením? Potřebují tyto klienti tlumočníka a je tlumočníků dostatek?***

Případné zamyšlení či nástin odpovědí pro potřeby teoretické části, je nabídnuto z pohledu aktuální praxe autorky předkládané diplomové práce.

Komunikace s osobami se sluchovým postižením je specifická. Každá osoba preferuje a využívá jiný způsob komunikace a je velmi důležité se klientovi přizpůsobit a informace předávat co nejsrozumitelněji. Osoby se sluchovým postižením používají v závislosti na postižení jiný komunikační systém, český znakový jazyk, znakovou češtinu. Společnost, tedy i sociální pracovníci, si mnohdy nemusí uvědomit, že je několik specifik, které je vhodné při práci s touto cílovou skupinou dodržovat. Většina lidí, když ví, že osoba má sluchové postižení začne komunikaci nevhodně přizpůsobovat například tím, že začne mluvit nahlas, křečovitě se snaží mluvit pomalu a artikulovat nebo si neuvědomí, že nesmí k osobě mluvit zády či s překážkou přes ústa.

Sociální pracovníci, kteří aktivně využívají tlumočnickou službu a pravidelně si při setkání objednávají tlumočníka, vědí, že tlumočníků v České republice je velmi málo. V České republice na jednoho tlumočníka připadá cca 100 klientů, ve světě je to na jednoho tlumočníka cca 4-5 klientů. Společnost či lidé, kteří se o tlumočnickou službu nezajímají, zastávají názor, že tlumočníků je mnoho a nejsou vytížení.

Sociální pracovníci většinou nemají zkušenost s tlumočnickými službami, a tlumočnické služby většinou aktivně neoslovují ani pobytové sociální služby s nabídkou spolupráce.

2 Osoby se sluchovým postižením jako klienti sociální práce

Předešlá kapitola jasně charakterizovala a obhájila z pohledu lidských práv společenské postavení osob se sluchovým postižením a jejich specifický způsob života. Teď už bez pochyby lze tvrdit, že osoby se sluchovým postižením jsou přirozenou součástí našich životů. Je tomu tak i z hlediska sociální práce, respektive je nutné sociální pracovníky stále poučovat a informovat, jakým způsobem mají korigovat své chování, jednání a prožívání, když jednají s osobou se sluchovým postižením? Pravděpodobně stále můžou existovat sociální pracovníci, kteří nemají osobní zkušenost a nejsou dostatečně vzděláváni pro práci s touto cílovou skupinou. Přesto není vhodné jednat způsobem, který se odvolává na jiné služby či pracovníky typu „my ne, to oni“, a delegovat tak práci „na někoho jiného“, ale je třeba aktivně převzít své kompetence. Smyslem předkládané části je napomoci k pochopení historie pomoci, a tak připomenut základní myšlenky způsobů chování, jednání a vzdělávání sociálních pracovníků uplatnitelných i v pobytových sociálních službách.

2.1 Stručná historie péče a pomoci

K správnému a komplexnímu pochopení vývoje a aktuálního stavu péče a podpory osob se sluchovým postižením je dobré se ve stručnosti seznámit se základními modelovými přístupy společnosti.

Dle Prázdné (in Mojžíšová, 2019, s. 23) se postoj k osobám s různým druhem zdravotního postižení v průběhu času pohybuje mezi úplně negativním, eliminujícím a aktivujícím. Jsou známé dominantní přístupy společnosti k jednotlivcům se zdravotním postižením v historických souvislostech. Dle Prázdné (in Mojžíšová, 2019, s. 23) je první stádium v době raného a středního starověku. Jedná se o ***stadium represivně lhostejných postojů***. Doba se vyznačovala rozhodujícími hodnotami, jako například síla, obratnost a zdatnost osoby, která jí umožňuje a usnadňuje prosté přežití v drsných podmínkách. Osoba s postižením nemůže dostát takovým požadavkům, je opuštěna, vyloučena. Druhé stádium je v době starověku. Vyznačovalo se ***výběrovými utilizačními postoji***. Osoba se zdravotní postižením byla levnou pracovní silou, co je dle oborníků vnímáno, jako základ pro systematický rozvoj vzdělávání (Prázdná, 2019, Monatová, 1998; Valenta, 2014 in Mojžíšová 2019). Třetí stádium je období středověku, kde se jednalo o ***charitativní postoje***. Základ vycházel z křesťanských hodnot, pomoci bližnímu, nemocnému

a postiženému. Jednalo se o zabezpečení primárních potřeb bez odbornosti péče. Křesťanské pojetí pomoci, láska k bližnímu byla základ pro rozvoj organizované péče. Čtvrté stádium spadá do období 14.-16. století, do období renesance, kdy se jedná ***o humánně filantropické postoje***. Pomoc již měla organizovanou a institucionalizovanou formu, což se projevovalo nejčastěji zřizováním útulků a ústavů. Člověk se v tomto pojetí a době stává středem zájmu, zvyšuje se důraz na hodnotu lidství a z toho plynoucí důstojnost člověka na základě toho, že je lidská bytost a zaslouží si úctu (Jesenský, 1995; Monatová, 1998 in Mojžíšová 2019). Páté stádium řadíme do období osvícenství kolem 17.–19. století. Stádium je typické pro ***altruisticko-segregační postoje***. Pomoc postiženým osobám navazuje na humanismus a vyzdvihuje altruismus jako nezištný postoj k člověku Významná role je v institucionalizované výchově a vzdělávání jedinců s postižením a jejich odlišení od většinové společnosti. Vznikají samostatné ústavy se školskými zařízeními a internáty pro osoby s různými typy postižení (Novosad, 2009; Lechta, 2016 in Mojžíšová 2019). Šesté stádium můžeme spatřit v období modernismu okolo 19.–20. století, pro které je příznačný ***rehabilitačně emancipační postoj***. Jedná se o snahu společnosti o aktivní pomoc, kdy nestačí pouhý soucit. Pochopení musí přijít také ze strany většinové populace, což předpokládá také zájem o problematiku ze strany oficiálních institucí, např. Welfare State, který je schopen postarat se o všechny své příslušníky. Dále se zakládají svépomocné formy práce, vedle výchovy a vzdělávání je důraz kladen na rehabilitaci. Poslední sedmé stádium je na konci 20. století a počátku 21. století, tzv. postmoderna, postaveno na ***preventivně integračních postojích***. Základní systém pomoci a péče vychází z hodnot, jako je svoboda, nezávislost, nevylučování, aplikace základních práv a svobod, dosažení úplné nezávislosti v péči a pomoci, změna, partnerství a rehabilitace.

Z hlediska historie péče a pomoci jsou nejčastěji prezentovaná následující jména hlavních představitelů učitelů či pomáhajících pracovníků, kteří systematicky vytvářeli nejrůznější metody. V textu jsou uvedeni představitelé, které je možné vnímat jako představitele sociální práce, protože se snažili jednak vytvořit efektivní metodu pomoci, a hlavně učili své svěřence či žáky tomu, aby došlo k vzájemnému porozumění v životě neslyšícího ve světě slyšících.

První zmínky o práci a péči o osoby se sluchovým postižením se datují od 16. století, kdy španělský mnich ***Pedro Ponce de Leon*** vychovával dva hluchoněmé chlapce ze šlechtické rodiny. Časem u nich dospěl k určité formě artikulované řeči. V období od 17. – 18. století je známy případ učitele ***Jana Konrada Ammana,*** který učil

hluchoněmého žáka správně odezírat a artikulovat před zrcadlem. V roce 1770 ***Charles Michel De L´Epée*** založil první veřejný ústav pro hluchoněmé v Paříži, kde zavedl posunkovou řeč a vytvořil znakovou prstovou řeč, tzv. „francouzská metoda“. V Lipsku v roce 1779 byl vytvořen ústav, kde ***Samuel Heinicke*** vyučoval hluchoněmé hláskovací řečí, tzv. „orální metodou“. Zmíněné dvě metody byly delší dobu konkurenční a nebylo jasně prokázáno, která metoda je vhodnější. V roce 1880 se v Miláně uskutečnil mezinárodní kongres učitelů, kde byla obhájena jako účinnější metoda orální i přestože mezi žáky nebyla oblíbená z důvodu obtížnosti a zdlouhavosti. Žáci raději používali posunkovou řeč. Orální metoda se nicméně používala až do počátku 20. století. V českých zemích v roce 1786 byl vybudován ústav pro hluchoněmé v Praze v Holečkové ulici. S tímto ústavem je spojovaný ředitel ***Václav Frost***, který vyučoval artikulaci, čtení a psaní. Podařilo se mu vytvořit, tzv. „pražskou metodu“, která dovolovala vyučovat ve znakovém i českém jazyce. Jako další významný představitel je uváděný ***Jan Evangelista Purkyně***, díky svým výzkumům v oblasti slyšení roku 1859, tzv. „zkoušky sluchu“, kdy objasňoval význam slyšení oběma ušima a směrové slyšení. Při vyšetřování sluchu dětí z Pražského ústavu pro hluchoněmé zjistil, že některé z nich mají zbytky sluchu a došel k závěru, že se tyto zbytky sluchu dají využít. V roce 1896 bylo stanoveno, že jako jediná vyučovací řeč bude orální a užívání znakového jazyka se zakázalo až do roku 1932. Vyloženě první česky ústav pro hluchoněmé v Praze byl vybudován v roce 1916. V tomto období byl známý ***Miloslav Seeman***, protože založil mateřskou školu pro hluchoněmé. Tvrdil, že je důležitá včasnost speciální řečové výchovy. Později založil i mateřskou školu pro nedoslýchavé. Na jeho myšlenky navázal ***Miloš Sovák***, který vytvořil poradenskou péči o osoby s poruchami sluchu a prosadil bezplatné přidělování naslouchátek. O roku 1948 do roku 1986 se děti se sluchovým postižením rozdělovaly do základních škol podle stupně postižení, školy pro nedoslýchavé, pro děti se zbytky sluchu, pro neslyšící. V r. 1990 vyšel v platnost Zákon o právu na vzdělávání v mateřském jazyce pro nevidomé a neslyšící, Braillovo písmo, znaková řeč. Tento zákon zajistil lidem se sluchovým postižením právo na tlumočníka u lékaře, při jednání na úřadě (Mojžíšová, 2019, s. 23-26).

2.2 Specifika sociální práce s osobami se sluchovým postižením

Základní úkolem sociální práce s lidmi se zdravotním, sluchový, postižením, je dle Břízové (in Mojžíšová, 2019, s. 11) ***podporovat rovnocenné zacházení a příležitosti ve všech oblastech sociálního života***. To by mělo vést u těchto osob k tomu, že se vytvoří větší šance zapojit se do společnosti a přispěje to také ke zlepšení kvality jejich života. Konkrétním cílem praktické sociální práce s osobami se zdravotním sluchovým postižením je rozvoj jejich schopností a dovedností, díky nimž se mohou zapojit do společnosti. Důležité je zmenšovat působení sociálních služeb a přimět klienta k aktivní účasti na řešení jeho problému. ***Cílovou skupinou*** je dle Břízové, Krhutové, 2013c in Mojžíšová, 2019, s. 12) ***jednotlivec se zdravotním, sluchovým, postižením, rodina***, skupina, komunita, případně širší společenství lidí s postižením v situaci, kdy ***dostatečně nezvládají požadavky svého prostředí*** ať již z důvodů, které jsou na straně klienta, rodiny, skupiny, komunity či širšího společenství, nebo z důvodů, které jsou na straně prostředí, jež generuje nezvládnutelné problémy.

Na sociálním fungování člověka se ve významné míře podílejí osobní faktory ale také různorodé bariéry prostředí. Smyslem intervence sociální práce s těmito lidmi je ucelená rehabilitace, kdy nezastupitelnou roli hrají služby sociální prevence, péče a poradenství. Při práci s lidmi se smyslovým postižením je klíčová znalost optimálních způsobů kontaktu a komunikace včetně jejich vhodné volby a užití v praxi (Krhutová, 2013, s. 389-390).

Dle Úlehly (2005, s. 9-10) všude tam kde se nějakým způsobem deklaruje o pozici či místě, že se jedná o oficiální pomáhání, nebo se označuje, jako poslání je nutné ***profesionálně pomáhat***. Hlavním atributem sociální práce je dle zmíněného autora profesionální pomáhání, kdy se hledají způsoby pomoci, jak potřebu druhému člověku naplnit. Pomoc může být pak chápána jako přispění k tomu co druhý chce, potřebuje nebo přispění k postarání se, aby člověk dělal, co je třeba. Důležitou podmínkou profesionality je, že sociální pracovník „***ví, co dělá***“. Zná svůj postoj, tedy jedná, chová se a prožívá situace na základě podložené vědecké teorie. Důležité je rozlišovat, kdy klientovi pomáháme a kdy ho kontrolujeme, to by měl být základní koncept sociální práce, která by měla vést k úspěšnému cíli. Úlehla (2005, s. 9-10) dále konstatuje, že profesionální pomoc je v podstatě neobvyklá, protože nastupuje tehdy, když se nezdařily ostatní běžné způsoby řešení každodenních problémů. Tam kde končí neprofesionální pomoc, začíná pomoc profesionální.

Dle Břízové (in Mojžíšová, 2019, s. 12) je základním předpokladem týmová spolupráce nejrůznějších odborníků a zprostředkování, poskytování vhodných sociálních služeb, poskytování sociálního poradenství, pomoci a podpory při ochraně práv a oprávněných zájmů klientů s postižením.

Dle Musila, Bareše a Havlíkové (2017, s. 82) je ***sociální práce oborově i odborně velmi rozsáhlou činností***, z které plyne ***značné množství povinností***, jejichž řádné plnění vyžaduje ***osvojení si mnoha dovedností z různých oborů***. Pokud má být vykonávána kvalitně a odborně musí splňovat mnoho požadavků a činností. Zmínění autoři hovoří o tom, že tato práce je svojí náročností srovnatelná s prací zdravotních sester či lékařů z pohledu náročnosti. Bohužel tato činnost není stále společensky ceněna. Proto, aby v budoucnu tato profese stoupla výše ve společenském postavení, je nutné se ***ustavičně vzdělávat***. Dle Musila, Bareše a Havlíkové (2017, s. 88) mají mít sociální pracovníci ve většině případů ***vysokoškolské vzdělání minimálně bakalářského studijního programu***. Jedná se to především těch sociálních pracovníků, kteří pracují alespoň na pozici nižšího managementu, nebo kteří jsou v každodenním styku s klienty a samostatně řeší jejich každodenní problémy. Zmínění autoři vyslovují názor, že sociální pracovníci by bez pochyby měli být rovněž právnicky, sociologicky a psychologicky vzděláni. Dle Musila, Bareše a Havlíkové (2017, s. 88) je nedodatečný požadavek ustanovení zákona o sociálních službách, které předpokládá min. 24 výukových hodin ročně pro další vzdělávání sociálních pracovníků. Jedná se o zcela nezbytnou podmínku pro udržení a zvyšování kvality poskytované sociální práce a rovněž prevenci před syndromem vyhoření. Z tohoto důvodu lze doporučit navýšit minimální rozsah výukových hodin ročně, který je zaměstnavatel povinen poskytnout sociálnímu pracovníku k dalšímu vzdělávání.

Stejně tak jak může ***sociální práce*** začít, například příchodem osoby se sluchovým postižením do sociální služby, tak by ***měla také skončit.*** Dle Úlehly (2005, s. 10) sociální práce s klientem může trvat velmi dlouho, protože každá další nová situace vytváří nové otázky a problémy. Proto se doporučuje již od začátku uvažovat společně s klientem o jejím konci. Tak by nemělo dojít k využívání či zneužívání, a to oboustranně. V rozvoji moderní sociální práce s lidmi se zdravotním postižením patří dle Krhutové (in Mojžíšová, 2019, s. 12) ke klíčovým ideálům sociální práce ***zplnomocnění***. Doporučuje se zplnomocňování klienta a hodnotit přiměřenost, zda se opravdu pracuje na klientovu přání, očekávání.

Závěr této odborné kapitoly je věnovaný klíčové ***podstatě sociální práce s touto cílovou skupinou***, která by měla vést k připomenutí základních myšlenek a způsobů chování a jednání sociálních pracovníků uplatnitelných i v pobytových sociálních službách.

Současná, ale i budoucí specifika sociální práce s klienty se sluchovým postižením se můžou odvíjet od ***postavení sluchově postižených ve společnosti***, podanému v 2 kapitole. Současná podoba je pochopitelně odvíjena od ***historických událostí*** sociální práce s touto cílovou skupinou, která byla popsaná v podkapitole 2.1. Na základě toho se v současnosti formuje ***profil a práce sociálního pracovníka*** popsaný v podkapitole 2.3. Velmi důležitý vliv má ale i ***sociálně kulturní prostředí konkrétní sociální služby***, popisované dále v diplomové práci v kapitole 3.4, která cílí na ***konkrétní přístupy ke klientům***, podkapitola 3.3.

Výše popsané aspekty mají zásadní dopad na konkrétní práci s těmito klienty. Specifika jsou pak v dvojí podobě. Jednak v ***oblasti nejrůznější doporučených postupů práce s klientem*** a jednak v ***konkrétní praktické rovině***.

Jak již bylo zmíněno v odborné literatuře lze najít nejrůznější doporučení, která by měla usnadnit komunikaci s těmito osobami. Jako velmi vhodný a univerzální se nabízí ještě nezmíněný teoretický koncept uplatnitelný v pozdně moderní době – koncept „***Reflektivní praxe; Reflexivního životního zvládání***“, a používání teoretických přístupů, východisek, metod a technik v procesu „***Reflexivního posouzení životní situace***“ klienta v praxi (Navrátil, 2009, 2014). Dle Navrátila (2014, s. 170) je obecně reflektivní praxe jeden z důležitých úkolů v soudobé teorii sociální práce. Představuje zásadní alternativu k byrokratickým tendencím, které se do posouzení životní situace i do celé praxe sociálních pracovníků prosazují. Dle Navrátila (2009, s. 30) prvotním úkolem sociálního pracovníka v průběhu analytické fáze je zvážení bariér, které znesnadňují klientovo reflexivní životní zvládání a brání mu tak realizovat jeho životní projekty. Určení bariér životního zvládání vede sociálního pracovníka k volbě přiměřené teorie či teorií. Konkrétní uplatnění teoretického východiska či konkrétní techniky se odvíjí od ***paradigmatu v sociální práci***. Navrátil (2009, s. 35) charakterizuje paradigmata, od kterých by se měla sociální práce odvíjet. První je „sociální práce jako terapeutická pomoc“, zde je kladen důraz na individualitu a proces jejího vnitřního zrání. Druhé je „sociální práce jako reforma společenského prostředí“, kdy pohlíží toto pojetí na problémy lidí z hlediska kategorií znevýhodnění. Třetí paradigma je „sociální práce jako sociálně-právní pomoc“, zde je kladen důraz současně na individuální potřeby a interpretaci situace i na souvislosti

problémů se sociálním prostředím klienta. Navrátil (2009, s. 35) upozorňuje, že ani jedno paradigma ale nenabízí pojetí životní situace menšinového klienta, které by umožnilo dostatečně komplexně reflektovat faktory jeho sociálního fungování. Proto doporučuje vycházet z následujících otázek, které jsou uvedeny níže a měly by sociálnímu pracovníkovi pomoci lépe se rozhodnout, jak s klientem pracovat – reflexivně posoudit jeho životní situaci. Dle Navrátila (2014, s. 197) posouzení obecně směřuje ke tvorbě souboru argumentů, které budou sloužit jako východisko plánu činností směřujících ke zlepšení životní situace klienta:

- *„Co vím o specifikách minoritní skupiny, do níž posuzovaný klient náleží?*
- *Odkud mám své znalosti?*
- *Jaké předsudky pozitivní nebo negativní mohu mít?*
- *Co vím o individualitě posuzovaného jednotlivce s ohledem na životní fázi?*
- *Co by mě mohlo u daného klienta překvapit a proč by to mělo být překvapení?*
- *Jak bych mohl být vnímán všemi zúčastněnými osobami?*
- *Jak by mohlo být vnímáno posouzení a organizace, která poskytuje sociální služby?*
- *Jaký vliv by mohlo mít posouzení na život klienta a na jeho vnímání života?*
- *Jaké normy a postupy organizace si přináším do posouzení?* (Navrátil, 2014, s. 184).*“*

Existují také ***konkrétní specifika práce s osobami se sluchovým postižením***, která jsou formulovaná prostřednictvím ***Pravidel komunikace,*** které je vhodné dodržovat. Dle Procházkové a Vysučka (2007, s. 15) při kvalitní komunikaci mezi slyšícími lidmi a lidmi s vadami sluchu je velmi důležité mít na paměti následující:

- „*Nehovořte příliš rychle; nezakrývejte si tvář; nekřičte; neotáčejte se zády, když hovoříte; ať je vám pěkně vidět na rty; upozorněte, než začnete mluvit;*
- *Pokud Vám Neslyšící nebude rozumět, neutečte, vezměte si papír a napište mu to; při upozorňování neklepejte Neslyšícímu na hlavu a záda, ale jen na ramena a horní část paže.*
- *Své otázky je možné napsat, ale nejprve je dobré se postiženého zeptat, zda chce mluvit, odezírat, psát, nebo používat znakový jazyk.*
- *Je velmi dobré požádat klienta, aby svými slovy sdělil, co nám rozuměl, nikdy se neptáme, zda nám rozuměl, Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.*

- *Na konci každého uceleného sezení či konzultace je dobré dělat krátkou pauzu pro tlumočníka, který převede informace klientovi, měl by mít čas informace přijmout a zprostředkovat.*
- *Velmi dobré je při odchodu klienta s jednání dávat písemný přepis, sdělení z dané situace či jednání.“*

Zajímavosti k pravidlům chování při komunikaci: (Kosinová, 2008, s. 32-33).

- *„Při veřejných vystoupeních se tleskání vyjadřuje třepením rukama nad hlavou“;*
- *„neslyšící si pozdrav vyměňují „na dálku“ – kdy se poprvé spatří“;*
- *„po celou dobu komunikace je udržován oční kontakt“;*
- *„při komunikaci na veřejnosti dvou neslyšících lidí – ostatní lidé volně mezi nimi procházejí, zatímco slyšící lidé čekají, až skončí s hovorem, aby mohli projít“;*
- *„ve větší skupině neslyšících se pozornost upoutá pohybem (máváním), světlem (zhasnutím a rozsvícením) nebo vibracemi (dupáním na podlahu).“*

2.3 Specifika práce sociálních pracovníků

Profil a práce sociálního pracovníka jsou velmi rozsáhle v odborné literatuře značně rozepisované. V souvislosti s tématem se nabízí níže popsané způsoby, které jsou vhodné při práci se sluchově postiženým klientem.

Podle Matouška (2003, s. 54) je prvním krokem v rozhovoru pomoci klientovi uvolnit se a cítit se co nejpohodlněji. Jedinec je nadřazen všemu ostatnímu a postaven výše než zájmy institucí. Jedinec zaslouží úctu, důstojnost a příležitost vyjadřovat svoji individualitu. Úlehla (2005, s. 100) mluví o pomoci klientovi, jako o dojednaném společném způsobu společné práce, kterou si klient přeje, pracovník jí nabídl a klient zvolil. Klient má právo do toho, co se s ním děje, umluvit, zasahovat, a vyjadřovat se k tomu. Je ovšem absurdní, pokud jsou spisy chráněny před zrakem klienta, jak je stále ještě mnohde běžné.“

V pomáhajících profesích je kladen velký důraz na naslouchání. Poskytuje totiž dostatek zpětných vazeb od pracovníka. Empatie je forma lidské komunikace, která zůstává v mysli pracovníka, ale klientovi zvláště neprospívá. Empatie je vedle opravdovosti a vřelosti jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klientem. (Matoušek, 2003, s. 55). Rozhovor je metoda, ve které hrají velkou roli osobní vlastnosti

tazatele. Úspěch závisí na erudovanosti a praxi tazatele a na jeho osobnosti vůbec. Každý tazatel musí bystře a logicky uvažovat, všímat si obsahu i formy výpovědí, změn chování a emotivity vypovídajícího, které se objevují během rozhovoru.“ (Kohoutek, 2002, s. 139)

Dle Úlehly (2005, s. 113) má být práce s klientem hezká. Každý, kdo zažil dobře probíhající rozhovor zná zážitek krásy: „*To jsme si hezky popovídali*“, doprovázený pocitem radosti a spokojenosti. Totéž lze docílit i pro práci s klientem. Nejde o nedosažitelný ideál, ale o běžnou součást rozhovoru, který sociální pracovník provádí.

Osobnost sociálního pracovníka do značné míry ovlivňuje to, ***jakým způsobem svou práci vykonává***. Osobnost lze definovat jako určité vzorce myšlení, emocí a chování, které určují vlastní osobní styl jedince v interakci s prostředím (Atkinson, 2003, s. 70). Rozvíjet osobnost sociálního pracovníka a prohlubovat schopnosti a dovednosti, naplňovat osobní potřeby pomáhá pracovní prostředí, které osoby vyhledávají instinktivně (Mezera, 2008).

Pro kvalitní naplňování požadavků je důležité, aby sociální pracovník byl ***vybaven určitými vlastnostmi a schopnostmi*** pro výkon svého povolání, například:

- vlastnostmi zralé osobnosti – schopnost ovládat sám sebe; rozhodnutí založená na přesném vnímání sama sebe, svých rolí a pozic, ale také pozic a rolí druhých lidí a daných okolností (Langmeier, Balcar, Špitz, 2010, s. 128),
- vztahem k lidem – vztah sociálního pracovníka a klienta potřebuje přijetí, spoluúčast, porozumění; klienti očekávají od sociálních pracovníků osobní přístup a zájem o nitro člověka a navázání důvěry a pochopení (Kopřiva, 2011, s. 82),
- prosociálním chováním – vynaložení úsilí k dosažení prospěchu pro druhé lidi; formy prosociálního chování jsou například dary, sympatie a porozumění, pomoc při dosahování cíle, nabídka ke spolupráci nebo podpora při dosahování cílů (Výrost, Slaměník, 2008, s. 339-357),
- emoční inteligencí – vnímání vlastních pocitů i pocitů ostatních osob a umět na ně přiměřeně reagovat; jedná se o schopnost vyjadřovat své emoce a umět hovořit o vlastních pocitech s jinými lidmi (Wedlichová, 2011, s. 17),
- životním optimismem – stálá osobnostní charakteristika, která je do určité míry vrozená a geneticky podmíněná; poslání sociálního pracovníka, je věřit ve smysl sociální práce a přistupovat pozitivně k cílům,

- přirozenou autoritou – autorita je uskutečňování moci, která je založena na obecném uznání oprávněnosti (Maříková, Petrusek, Vodáková et al, 1996, s. 117),
- vlastními životními zkušenostmi – zkušenosti pomáhají vytvořit vztah a průběžně ho upravovat; v sociální práci hraje důležitou roli, umožňuje pracovníkovi vyhnout se některým problémům a usnadňuje pohled na klienta,
- respektem – je důležitou složkou; je důležité respektovat klienta jako autonomní jednotku, který má právo rozhodovat o svém životě, dále je důležité respektovat lidskou důstojnost (Řezníček, 1994, s. 29-31),
- flexibilitou – což je pružnost nebo schopnost umět přizpůsobovat své chování novým požadavkům a určitým podmínkám a umět se vyrovnat se změnou (Průcha, Veteška, 2012, s. 126),
- přitažlivostí – zejména přitažlivostí osobní, důležité je vytvořit pozitivní osobní vztah plný důvěry a otevřenosti mezi klientem a sociálním pracovníkem,
- důvěryhodností – zejména spolehlivostí a diskrétností; důvěra je typ postoje a mezilidského vztahu, který vyvolává pocit jistoty (Maříková, Petrusek, Vodáková et al, 1996, s 231),
- dodržováním etického kodexu – nedílná součást výkonu sociálního pracovníka; etický kodex určuje pravidla chování ve vztahu ke klientovi, spolupracovníkům, zaměstnavateli, ke svému povolání a odbornosti ve vztahu ke společnosti.

Jednání sociálních pracovníků v interakcích s klienty: V roce 2019 se výzkumný tým profesora Libora Musila v publikaci „*Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*“ mimo jiné zaměřil na to, jakým způsobem a proč právě takto je podle sociálních pracovníků žádoucí, aby jednali v interakcích s klienty a s dalšími aktéry a subjekty v životních situacích klientů, s nimiž v rámci pomoci a podpory svých klientů přicházejí do styku (Musil, Baláž, Havlíková, Šišláková a Votoupal, 2019, s. 90-96).

Sociální pracovníci odpovídali podle svých zkušeností a představ, jak jednat s klientem v interakcích. V odpovědích zmínění autoři výzkumu shledali nejrůznější metody, techniky a přístupy, které se uplatňují v sociální práci. Přesto každý sociální pracovník odpovídal svým způsobem unikátně a originálně. Určitá jednotící linie, na které výzkumníci sestavili typologii představ o žádoucím jednání s klienty, byl způsob jednání s klienty v kontextu podmínek napomáhajících osobnostnímu růstu vymezených v rámci

přístupu orientovaného na člověka/klienta (Kolárová 2014, Matoušek 2013, Nykl 2012 in Musil, Baláž, Havlíková, Šišláková a Votoupal, 2019, s. 90-96).

Výzkumný tým sestavil šest kategorií, které z těchto představ vzešly. Tedy obecné jednání sociálních pracovníků vychází z těchto premis (Musil, Baláž, Havlíková, 2019, s. 95):

1. Sociální pracovník usiluje o navázání vztahu s klientem, a to skrze zájem o něj, navození atmosféry důvěry, snaží se vytvořit vztah.
2. Sociální pracovník přijímá klienta jak je a snaží se ho akceptovat.
3. Sociální pracovník se snaží porozumět klientovi, tomu, jak on vidí svět a svou situaci, jde o porozumění a empatii.
4. Sociální pracovník při interakci s klientem vystupuje kongruentně/opravdově.
5. Sociální pracovník uplatňuje v interakcích s klientem partnerský přístup, nedirektivní přístup.
6. Sociální pracovník respektuje vůli klienta, co a jak chce/nechce řešit nedirektivní přístup, akceptace.

Na základě těchto kategorií výzkumný tým rozčlenil sociální pracovníky do 4 typů styku (Musil, Baláž, Havlíková, Šišláková a Votoupal, 2019, s. 96):

a) Sociální pracovní, který uplatňuje „***Celistvě naplňované podmínky na člověka/klienta orientovaného přístupu***“ – jedná se o sociální pracovníky, kteří v rámci jednání s klienty uplatňují všech 6 výše uvedených způsobů jednání. Tento typ pracovníka byl zaznamenán především v ambulantních sociálních službách určených pro sociálně vyloučené občany, například pro osoby bez přístřeší, osoby se závislostí.

b) Sociální pracovník, který uplatňuje „***Téměř celistvě naplňované podmínky na člověka/klienta orientovaného přístupu***“ – jedná se o sociální pracovníky, kteří v rámci jednání s klienty uplatňují 5 výše uvedených způsobů jednání. Konkrétně se jednalo o: navázání vztahu s klientem, přijetí klienta, empatii a kongruenci. Tento typ pracovníka byl zaznamenán především jen v sociálních službách – terénních a ambulantních, tak ve veřejné správě.

c) Sociální pracovník, který uplatňuje „***Vybrané podmínky na člověka/klienta orientovaného přístupu***“ – jedná se o sociální pracovníky, kteří v rámci jednání s klienty uplatňují 4 z výše uvedených způsobů jednání. Jednotliví sociální pracovníci přitom považovali za žádoucí různé kombinace způsobů jednání. Tento typ pracovníků byl zaznamenán především u pobytových sociálních služeb, dále pak i ambulantních sociálních služeb a u sociálních pracovníků působících ve veřejné správě.

d) Sociální pracovník, který uplatňuje „***Limitované podmínky na člověka/klienta orientovaného přístupu***“ – jedná se o sociální pracovníky, kteří v rámci jednání s klienty uplatňují 2-3 výše z uvedených způsobů jednání. U sociálních pracovníků panovala shoda, že při jednání v interakcích s klienty je žádoucí přijímat klienty „takové, jací jsou“ a sociální pracovník by měl vystupovat vůči klientovi autenticky, opravdově. Tento typ pracovníka byl zaznamenán především v terénní, ambulantní i u pobytové sociální služby a veřejně správě.

Při setkání pracovníka s klientem mají oba své motivy, svá přání a své potřeby, které tímto setkáním uspokojují. Většina pozornosti je obvykle věnována tomu, co si přináší klient a co potřebuje dostat. Je velmi důležité, aby pracovník procházel s pomocí učitelů, kolegů a supervizorů znovu a znovu otázku, ***proč svojí práci dělá a proč jí dělá právě tak, a ne jinak.*** Čím přesněji bude moci odpovědět na tuto otázku, tím otevřeněji bude moci ***respektovat své potřeby při práci s klientem a nečinit tak na jeho úkor*** (Úlehla, 2005, s. 115).

2.4 Reflexe kapitoly z pohledu plánovaného empirického šetření

Reflexe je vyjádřená pomocí otázek, které jsou blíže rozpracované v praktické části v operacionalizaci a při stanovování výzkumných otázek: ***Mají sociální pracovníci osobní zkušenosti s osobami se sluchovým postižením? Jakým způsobem vede sociální pracovník rozhovor a jakým způsobem pracuje při jednání se zájemcem o sociální služby? Považují sociální pracovníci za přínos vzdělávat se v ČZJ? Jaké vzdělávání by je zajímalo?***

Případné zamyšlení či nástin odpovědí pro potřeby teoretické části, je nabídnuto z pohledu aktuální praxe autorky předkládané diplomové práce:

Při práci s osobami se sluchovým postižením je velmi důležitá osobní zkušenost. Naše osobní zkušenost se poté odráží na našem chování, jednání při dalším kontaktu s cílovou skupinou. Můžeme mít k cílové skupině určité předsudky a způsoby chování, které jsou ovlivněny z osobní zkušenosti.

Jakým způsobem je vedený rozhovor se zájemcem o sociální službu je velmi zásadní. Sociální pracovníci by měli být erudovaní a umět tak adekvátně reagovat na danou situaci. Jelikož se jedná o závažnou životní situaci a následně se podepisuje právní dokument je důležité osobě se sluchovým postižením poskytnout veškeré informace v jeho mateřském jazyce.

Sociální pracovníci, kteří se setkali v pobytové službě s osobou se sluchovým postižením, by mohli vnímat pro svou práci, jako přínos umět komunikovat v českém znakovém jazyce a více tak porozumět celé problematice. Sociální pracovník se obrátí na sociální tlumočnickou službu a komunikační bariéru odbourá přes tlumočníka.

U sociální práce je velmi důležité udržet si hranice a klientovi pomáhat v sociální oblasti s případem, s kterým za námi přichází. Sociální pracovník by měl přemýšlet nad tím, zda je klient vhodně směřován ke svému stanovenému cíli, nikoliv přemýšlet nad tím, zda správně tlumočí. Sociální pracovníci mají ze zákona povinnost se každý rok vzdělávat. Pracovníci si vybírají kurzy, které většinou mohou uplatnit v rámci své praxe. Otázka poukazuje na to, zda sociální pracovníci mají vůbec snahu se naučit něco více o této cílové skupině, sbírat informace a zkušenosti, aby při potencionálním kontaktu s osobou se sluchovým postižením uměli lépe komunikovat a nabídnout jim služby, které klient potřebuje.

3 Osoby se sluchovým postižením jako klienti v pobytové sociální službě

Třetí kapitola se snaží zachytit a konkrétním způsobem popsat současné pojetí pobytových sociálních služeb, do kterých vstupuje, nebo již je využívá osoba se sluchovým postižním. Opět je zde důležitou a přirozenou součástí a podstatnou roli hraje pomáhající sociální pracovník, který svým jednáním ovlivňuje přijetí a pobyt osoby se sluchovým postižením v pobytové sociální službě. Pravděpodobně také v této souvislosti stále můžou existovat sociální pracovníci, kteří nemají osobní zkušenost a nejsou dostatečně vzděláváni pro práci s touto cílovou skupinou. Odborná literatura uvádí, že pracovníci v přímé péči formují, provádějí a zasahují do kultury poskytování služeb sociální práce tak, aby si především ulehčili svojí práci. Smyslem předkládané části je napomoci k pochopení v základní orientaci v profilu nabízeních sociálních služeb, kultury organizace, a tak objasnit odkud mohou pramenit nežádoucí přístupy ke klientům.

3.1 Základní přehled v nabízených sociálních službách

Zákon číslo 108/2006 Sb. - o sociálních službách, platném znění „*upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb“* (Česko, 2006). Sociální služby zahrnují tři základní druhy:

a) sociální poradenství,
b) služby sociální péče,
c) služby sociální prevence, (Česko, 2006).

Sociální poradenství můžeme dále dělit na poradenství základní a poradenství odborné. ***Základní sociální poradenství*** se poskytuje osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci nebo jsou nějakým způsobem ohroženy. Těmto osobám se poskytují informace, které přispívají k řešení situace či předcházení jejímu vzniku. Základní sociální poradenství není samotná sociální služba, ale je součástí všech zajišťovaných sociálních služeb. ***Odborné sociální poradenství*** je zajišťováno jako samostatná sociální služba. Toto poradenství se zaměřuje především na určitý okruh nepříznivých sociálních situací. Při poskytování odborného sociálního poradenství je kladen důraz na základní činnosti:

- *„zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- *sociálně terapeutické činnosti,*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“* (Česko, 2006).

Služby sociální péče podporují při zajištění fyzické a psychické soběstačnosti tak, aby osoba měla možnost co nejdéle žít ve svém přirozeném sociálním prostředí a mohla se co nejkvalitněji zapojit do běžného života společnosti. Služby sociální péče využívají především osoby, které mají omezené schopnosti postarat se o sebe, dokázat řešit běžné životní situace nebo se zapojit do běžného života společnosti z důvodu:

- věku,
- dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu,
- zdravotního postižení,
- psychického postižení, apod. (Česko, 2006).

Služby sociální prevence podporují zabránění sociálnímu vyloučení osob, které jsou vyloučením ohrožené. Sociální služby jsou zaměřené na předcházení nebo řešení nepříznivých sociálních situací, které směřují k samotnému sociálnímu vyloučení (Česko, 2006).

Zákon rozlišuje sociální služby:

a) pobytové – služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
b) ambulantní – služby, za kterými osoba dochází a součástí služby není ubytování,
c) terénní – služby, které jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí osoby, (Česko, 2006).

Předmětem zájmu dotazníkového šetření jsou sociální pracovníci z těchto pobytových sociálních služeb:

- z azylových domů,
- z domů na půli cesty,
- z chráněného bydlení,
- z domovů se zvláštním režimem,
- z domovů pro osoby se zdravotním postižením,
- z domovů pro seniory.

3.2 Organizační a obsahové aspekty poskytování sociální služby

Dle Janečkové (in Matoušek, 2013, s. 434-437) by měly být ***pobytové sociální služby moderní domovy***, které by neměly být založené na odsouvání starých lidí do ústraní a samoty na okraj města, na venkov do starého zámku, kláštera nebo paneláku. Současné služby směřují k ***deinstitucionalizaci***, ***sociální integraci klientů a k orientaci na člověka***. Měly by vycházet z myšlenek humanizace a individuální péče. Ideální je péči a pomoc směřovat do malých domovů, do nových architektonicky a organizačně uspořádaných velkých zařízení, tak aby se podpořilo soužití menších společenství a podpořil se tak důraz na vztahově orientovanou péči. Společné bydlení může být zajímavé, protože je spojeno s nejrůznějšími službami vzhledem k životní situaci. Kvalitní sociální služba je schopná vytvořit zázemí a poskytnout i dlouhodobou, vysoce náročnou zdravotní ošetřovatelsko-rehabilitační péči a také péči hospicovou. Pro některé cílové skupiny jsou nabízeny specifické služby. To vyžaduje další vzdělávání pracovníků, speciální kompetence a kvalifikovaný personál. Významnou roli při zvyšování kvality služeb jsou standardy kvality sociálních služeb. Tyto standardy jsou postaveny na myšlenkách individuálního přístupu a plánování ke klientovi a plánování služby podle osobních cílů.

Každá sociální služba má svoji službu zaregistrovanou, zajištěnou dle příslušného zákona 108/2006 sb., má svého zřizovatele, má stanovenou ubytovací kapacitu, rozložení cílové skupiny. Dále má dovozené a charakterizované cíle poskytované sociální služby, které se většinou odvíjí z filozofie uplatňované zřizovatelem, pobyt je v sociální službě podmíněn většinou schopností potencionálního klienta, kapacitou, zdravotním, sociálním a ekonomickým stavem. Se zájemcem o ubytování je vždy sepsaná smlouva. Obsahem jsou většinou organizačně technická ujednání, práva a povinnosti klienta i poskytovatele pobytové sociální služby. Kromě toho si však již v této smlouvě stanovuje nový klient cíl nebo cíle, jichž by chtěl v určitém časovém horizontu prostřednictvím poskytované služby dosáhnout. Klient může kdykoli ze svého rozhodnutí smlouvu ukončit (Musil, Kubalčíková a Havlíková, 2009, s. 12).

V pobytové sociální službě se může stát, že řadový pomáhající pracovnici si vymezí „***vlastní pojetí cílů***“. Situace vychází dle Musila (2005, s. 49-50) z neurčitosti a mnohoznačnosti pracovní situace, která následně vyvolá potřebu konkretizovat nejasné cíle a z cílů, které si konkurují, vybírat ty, které jsou slučitelné. Konkretizací a výběrem cílů je řadoví pracovníci modifikují a vytvářejí si tak vlastní pojetí cílů. Řadový pracovníci

nejčastěji používají tři typy argumentu dle Musila (2005, s. 49-50) proto, aby ospravedlnili své vlastní pojetí provádění nejrůznější úkolů a povinností:

a) *„Alespoň někomu, když ne všem*“. V situaci, kdy není dost času a možností pomoci všem klientům, je správné věnovat mimořádnou pozornost alespoň některým klientům.
b) „*Komu není rady, tomu není pomoci*“. Specializace na klienty, které jejich vlastnosti předurčují k dobré spolupráci; např. u méně způsobilých klientů nemá smysl plýtvat úsilím na práci.
c) „*Děláme jen to, co je povoleno*“. Nástroj ochrany před možností, že by se pracovníci začali zabývat tím, co si přejí klienti. Odvoláním na vlastní nemohoucnost omezují rozsah své pravomoci. Např. striktně dodržují předpisy nebo odmítají učinit výjimku, i když by to bylo možné (Musil, 2004).

Dle Musila, Bareše a Havlíkové (2017, s. 363) je výkon sociální práce v rámci sektoru sociálních služeb do značné míry ***vymezen zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách***, a dále ***vyhláškou č. 505/2006 Sb***., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V těchto normách je také vymezen okruh osob, které mohou poskytování sociálních služeb zajišťovat, nutná úroveň jejich kvalifikace a také požadavek jejich ***průběžného vzdělávání***. Ve výzkumném šetření „Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR“ uvedlo 97 % vedoucích pracovníků, že výše uvedený zákon výrazně ovlivňuje výkon jejich sociální práce v jejich zařízeních, protože Zákon o sociálních službách přesně a jednoznačně stanoví, které sociální služby do každého z těchto základních druhů služeb náleží a co se od nich očekává. Z výzkumné zprávy zmíněného názvu a autorů vzešel také zajímavý aspekt, kdy vedoucí pracovnici uvedli cíle, které v rámci jejich služby jsou považovány nejdůležitější. Vedl typ cílů, které souvisí se zaopatřením klienta příslušnou péčí a službami. Nejčastěji jmenovaným cílem, ke kterému se přihlásilo téměř 80 % dotázaných vedoucích pracovníků, bylo poskytnout klientovi takové služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje. Určitý okruh cílů nebyl považován za relevantní v žádném ze zkoumaných zařízení. Jedná se o cíle: *spojené se snahou o působení na lidi a organizace v sociálním okolí klienta a na ty, které mají vzhledem ke klientově životní situaci nějakou roli či význam, a případně cíle spojené s intervencí zaměřenou na ovlivnění vztahů klienta k jiným lidem či organizacím, či k ovlivnění vztahů a postojů jiných lidí a organizací ke klientovi* (Musil, Bareš, Havlíková, 2017, s. 365).

Dle Mojžíšové (2019, s. 74-75), se posunuje téma sociálních služeb do roviny přizpůsobení se společenského prostoru osobám se sluchovým postižením. Sociální služby by také měly ***obsahovat významné nástroje pro minimalizaci zdravotních a sociálních dopadů sluchového postižení***. Upozorňuje, že zmíněné složky musí mít především reálnou kvalitu a funkčnost, které jsou výsledkem politického, kulturního, ekonomického a hodnotového rámce konkrétního společenského systému. V těchto souvislostech mohou být funkčními prostředky pro optimalizaci kvality života osob s tímto typem senzorického znevýhodnění. Patří k nim především:

- *Úroveň přístupnosti a dostupnosti všech společenských struktur pro osoby se zdravotním postižením;*
- *podoba systému sociálního zabezpečení v dané společnosti;*
- *kvalita a dostupnost sociálních služeb pro danou cílovou skupinu;*
- *kvalita a dostupnost zdravotnických služeb pro danou cílovou skupinu;*
- *kvalita a dostupnost pracovní a sociální rehabilitace pro danou cílovou skupinu;*
- *kvalita a dostupnost vzdělávání (včetně celoživotního vzdělávání);*
- *úroveň přístupnosti a zpřístupňování prostředí osobám, které jsou příslušníky jazykové a kulturní minority (tj. osoby se sluchovým postižením);*
- *úroveň odstraňování informačních a komunikačních bariér v prostředí pro osoby, které jsou příslušníky jazykové a kulturní minority;*
- *aktuální podoba postojů společnosti k osobám se zdravotním postižením*.

Evropská nadnárodní organizace zastupující neslyšící osoby na evropské úrovni prezentuje na svých stránkách stanoviska k vývoji dostupnosti informací osobám se sluchovým postižením. Od 21. června 2022 musí země evropské unie zajistit, aby veřejné varovné systémy a poskytované nouzové informace byly přístupné osobám se zdravotním postižením více než jedním senzorickým kanálem např. textovým a zvukovým.
Tyto informace musí být snadno srozumitelné, což znamená, že by neměla překročit úroveň složitosti vyšší než úroveň B1 středně pokročilá společného evropského referenčního rámce pro jazyky Rady Evropy (eud.eu, 2020).

3.3 Přístup ke klientům v kontextu sociální služby

Musil, Kubalčíková a Havlíková (2009, s. 61-63) v rámci svého výzkumu sociálních služeb uvádějí konkrétní zjištění, která sice nelze jednoznačně generalizovat pro všechna pobytová sociální zařízení, přesto jsou zde uvedena jako možná ***problémová místa, která můžou přispívat k diskriminaci osob se sluchovým postižením.***

Zmínění výzkumný tým zkoumal přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality. Závěrem shledali nejvýraznější bezprostřední posun v dopadech zařazování Standardů kvality do změn metod sociální práce, ***snahu o individuální plánování průběhu služby a její případné ukončení.*** Upozorňují, že změna nepřinesla výrazně posun sociálních pracovníků v posuzování, tzv. „***typizaci klientů***“. Dříve se posuzoval klient na základě ochoty spolupracovat, dodržovat nařízení a předpisy apod. Nyní se posuzuje, dle závěru výzkumného týmu v konkrétním zařízení, do jaké míry je realistické takový plán naplnit. Stále je tedy možné vnímat jistou rezistenci původní kultury poskytování služby, jejíž součástí bylo kompenzování náročnosti práce s klientem skrze vytvoření „typizace“, tj. rozdělení na klienty, s nimiž je či není smysluplné pracovat.

Dalším problém, který vzešel v rámci zařazování Standardů kvality do změn metod sociální práce, byl ***nárůst administrativy***, který pracovníci vnímali značně negativně, a ne vždy byli jasně srozuměni s důvody vzniku a využívání řady nových dokumentů. Na tento problém se váže individuální plánování služby, a právě požadavky na administrativní zvládnutí tohoto procesu. Zmínění autoři výzkumu tvrdí, že tyto nutné administrativní činnosti mohou být použity ***jako důvod pro výběr klientů***, se kterými má z hlediska pracovníků takový individuální plán smysl sestavovat. Dalším problém, který vzešel v rámci zařazování Standardů kvality do změn metod sociální práce, bylo ***dilema mezi zvládáním počtu klientů a snahou skloubit svoje časové a kapacitní možnosti*** s požadavky, které vyplývaly ze zavádění Standardů kvality. Další problém, který vzešel v rámci zařazování Standardů kvality do změn metod sociální práce bylo, že pracovníci vesměs ***nebyli vybavení dostatečnými znalostmi či dovednostmi pro uplatnění některých metod a technik sociální práce s klientem*** např. metodika individuálního plánování služby, vedení rozhovoru, posuzování životní situace klienta, zvládání krizových situací apod. Za hlavní překážky pracovníci obvykle označovali finanční a personální možnosti zařízení, kdy mnohé požadavky Standardů kvality vyžadují reálně vyšší příjem zařízení a s tím související i personální posilu (Musil, Kubalčíková a Havlíková, 2009, s. 61-63).

Pokud se tedy objeví pracovní zátěž, stres či jiné pracovní nebo osobní problémy u sociálních pracovníků, tak na ně ***pomáhající pracovnici můžou reagovat*** dle Musila (2004, s. 62-64) v přijatelných mezích následovně:

a) *„Uvalením dodatečných nákladů na uživatele služeb za účelem omezení poptávky;*
b) *Úzkostným lpěním na procedurách, jež jsou vymezeny zákony a předpisy, a které dávají pracovníkům možnost poukazovat na omezení vlastní pravomoci a chránit se před požadavky klientů na vstřícnost;*
c) *O situaci klienta rozhodují bez jeho přítomnosti nebo dohledu, čímž mohou postup řešení případu lépe přizpůsobovat svým potřebám;*
d) *Vyhnutím se odpovědnosti za vlastní rozhodnutí, raději se spolehnout na úsudek jiných.“*

Dle Musila (in Lipsky, 2004, s. 142-146) reagují pracovníci na rostoucí stres ***odchodem z povolání***. Mohou odejít tzv. „fyzicky“ přímo z povolání nebo tzv. „psychologicky“, tj. pracovníci odmítají osobní odpovědnost za konání dané organizace (Musil in Lipsky, 2004, s. 142-146). Dalším způsobem reakce dle Musila (2004, s. 40-41) je „*racionalizace*“. Jedná se určitý způsob utlumení naléhavosti dilemat, která jsou přítomná při zvládání každodenních pracovních podmínek na pracovišti. Pracovnici tak sami sobě i ostatním zdůvodňují, že to, co by se jim mohlo zdát nesprávné, je vlastně z nějakého racionalizovaného důvodu v pořádku (Musil 2004, s. 40-41).

3.4 Sociálně-kulturní prostředí organizace

K pochopení dané problematiky je nezbytné popsat sociálně-kulturní prostředí organizace, možné pobytové sociální služby, jelikož přístup a jednání sociálního pracovníka s klientem se v takových podmínkách realizuje a ovlivňuje její práci i pracovníka samotného.

Pracoviště je mnohdy utvářeno vztahy, které ve většině případů nekorespondují s teoretickými východisky. Dle Holčáka (1995, s. 42) je žádoucí, aby se před prohřešky porušováním elementárních zásad zdvořilosti pečlivě střežil každý, kdo chce být považován za vzdělaného člověka.

Matoušek (2003, s. 43-48) mluví o byrokratickém sociálním pracovníkovi. Sociální pracovníci často pracují v byrokratické organizaci, mohou se tak dostat do konfliktu s jasně definovanými organizačními pravidly. Nemají schopnost flexibilně reagovat na problém. Dále pak mluví o defenzivní praxi, pro kterou je charakteristické jednání podle předpisů

a plnění povinností definované zaměstnavatelem a zákonem. Cílem takového pracovníka je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny a zároveň při tomto vztahu vytváří iluzi osobní péče o klienta. Doporučuje se oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele.

Dle Musila (2004, s. 23-25) je kultura organizace chápána prostřednictvím vztahů, které spojují pracovníky do akceschopného kolektivu. Jedná se dle autora o soustavu vazeb mezi lidmi, které jsou předpokladem jejich spolupráce v organizaci. Dle Musila (in Geertze 2004, s. 13-42) jsou představy o kultuře takové, že je lze vnímat jako sémiotický charakter, tedy ve znakových charakteristikách. Tyto charakteristiky jsou složené z různých systémů a symbolů ustálených významových struktur v daném kontextu prostředí, které mají určitý význam pro aktéry jednající v daném prostředí. Důležité je, že kultura je veřejná, to znamená dle autora, že je nefyzická není tudíž v „hlavách aktérů".

Kultura organizace je dle Musila (2004, str. 22-23) jedna z řad okolností, které ovlivňují přístup pomáhajících pracovníků ke klientům. Pojetí kultury organizace lze chápat jako pracovní komplex, celek, ve kterém je více nebo méně účelně propojena jeho funkce s podmínkami, které jsou pro naplňování této funkce potřebné.

Důležité je dle Musila (2004, str. 24-25), aby pracovníci vyvářeli integrovanou skupinu, tj. je třeba dbát o vzájemné přizpůsobování a vylaďování a vytváření a udržování fungujícího pracovního komplexu, který sleduje společný cíl a pracovníci se tak mohou vzájemně doplňovat. Kultura organizace by měla umožňovat i to, aby pracovníci v organizaci mohli předvídat reakce ostatních kolegů i svých klientů na různé události. Lze to, pokud se sdílí společné hodnoty a kolektivní vědomí.

Pracovníci sociálních služeb mohou přijetí do pobytové sociální služby vnímat také jako dilema v souvislosti s osobou se sluchovým postižením. Musil (2004, s. 35-43) uvádí, že sociální pracovníci věnují svojí energii a kreativitu spíše takovému jednání, které umožní se vyhnout přímé konfrontaci s obtížnou volbou. Obvyklá jsou spíše dilemata „latentní", tj. taková, jejichž naléhavost je rozmělňována nejčastěji rutinními postupy jejich obcházení, jež se stávají součástí kultury dané organizace.

3.5 Reflexe kapitoly z pohledu plánovaného empirického šetření

Reflexe je vyjádřená pomocí otázek, které jsou blíže rozpracované v praktické části v operacionalizaci a při stanovování dotazníkových otázek: ***Jak dlouho a v jaké pracuje sociální pracovník v pobytové sociální službě? Je nebo byla poskytována sociální služba neslyšícímu klientovi? Kdyby přišel neslyšící klient, že chce využívat sociální službu, byl by přijat i přes sluchové postižení? Kdyby se v pobytovém zařízení stala mimořádná situace, jsou zajištěna i specifika evakuace pro osoby se sluchovým postižením?***

Případné zamyšlení či nástin odpovědí pro potřeby teoretické části, je nabídnuto z pohledu aktuální praxe autorky předkládané diplomové práce:

Délka praxe sociálního pracovníka v pobytové službě je přínosem pro další aspekty jeho práce. Odráží se od toho zkušenosti a specifika práce. Jak na cílovou skupinu nahlíží, zda má nějaké předsudky k dané cílové skupině. Je důležité rozlišovat pobytové služby, protože každá je primárně jinak nastavená.

Sociální pracovníci, kteří mají osobní zkušenost při poskytování sociální služby, odpovídají většinou na další otázky z vlastní zkušenosti. Sociální pracovníci, kteří neposkytovali v minulosti nebo neposkytují nyní sociální službu, na další otázky odpovídají většinou teoreticky nikoliv prakticky.

V registru sociální služeb některé sociální služby mají uvedeno, že své služby poskytují i neslyšícím lidem, ale realita se může lišit. Když se osoba se sluchovým postižením zajímá o danou pobytovou sociální službu, je většinou odmítnuta z důvodu sluchového postižení. Osoby se sluchovým postižením nepotřebují jinou péči, přístup nebo pomoc jako takovou – péči o sebe, doprovázení, asistenci apod. (pokud tomu nepředcházejí jiné zdravotní potíže), ale potřebují veškeré informace mít k dispozici ve svém mateřském jazyce.

Většinou se v mimořádných situacích převážně myslí na zprostředkování informací pomocí zvukových signálů než světelných. Veškeré informace jsou nahlas hlášeny, sirény, rozhlas, mimořádné zprávy v TV, rádiu apod., ale velmi malé procento je světelně oznámeno či přeneseno do českého znakového jazyka, příklad mimořádné zprávy v TV.

4 Osoby se sluchovým postižením a specifika postoje sociálních pracovníků

Teoretická část je zakončena čtvrtou kapitolou, která se pokouší v základním přehledu reflektovat postavení osob se sluchovým postižením z pohledu současných společenských postojů. Ačkoliv předešlé kapitoly obhajovaly nestandardní život sluchově postiženého, popisovaly, jakým způsobem s těmito klienty komunikovat, proč by měli sociální pracovníci měnit nastavené podmínky, zásady a standardy kvality pobytové sociální služby, když už to stejně dělají, přesto stále může existovat problém. Příčinu je možné hledat v postojích, jak u sociálních pracovníků, tak i u samotných klientů. Pomáhající pracovník se může vyhnout komunikaci, a naopak sluchově postiženy se v jeho komunikaci neorientuje stejně jako i v sociální službě. Smyslem této části je opět napomoci k pochopení kultury sluchově postižených, faktorů ovlivňující postoje typické pro sociální pracovníky pracující v sociálních službách. Tak by mohlo dojít k regulaci nežádoucích postojů, které jsou často právě vnímané jako problémové.

4.1 Kultura osob se sluchovým postižením

Sluchové postižení lze vnímat mimo klinické posouzení stavu sluchu také jako ***kulturní pojetí***, kde se osoby se sluchovým postižení považují za příslušníky jazykové a kulturní menšiny. Tuto menšinu tvoří všechny osoby, které mají jakoukoliv vadu sluchu od totální ztráty sluchu, přes rodiče těchto osob až po jejich tlumočníky (Krhutová, 2013, s. 389-390).

Při akceptaci potřeb neslyšících lidí a respektu jejich komunity je důležité mít alespoň základní povědomí o tom, co je komunita a kultura neslyšících a jaké jsou její složky. Ze dvou základních pohledů, pohledu medicínského a kulturního, můžeme nahlížet na osoby hluché a neslyšící.

Ze zdravotních norem vychází ***medicínský model*** a na neslyšící pohlíží jako na minoritu lidí, která se od majority odlišuje. Minorita je nedostatečná a ochuzená z důvodu svého sluchového postižení. Za ideální stav se považuje úplné odstranění nebo kompenzace sluchové vady a přizpůsobení a připodobnění komunikace slyšící většině.

Od medicínského pohledu se velmi liší ***kulturní pohled***, který je založen na lingvistických a sociologických aspektech hluchoty. Na neslyšící je nahlíženo jako

na skupinu lidí, která má společný jazyk a společnou kulturu. Neslyšící jsou vnímáni jako jazyková a kulturní menšina, za kterou se sami neslyšící považují (Komárková, 2005, s. 10).

Komunitou neslyšících rozumíme společenství lidí, kteří mají společné znaky, jimiž se odlišují od ostatních (Kosinová, 2008, s. 10). Kulturu lze vymezit jako vzorce chování skupiny lidí, která má vlastní jazyk, zvyklosti, tradice, pravidla, hodnoty a normy. „*Neslyšící jsou navíc jednou z nejsoudržnějších menšin vůbec, protože je stmeluje velmi snadná komunikace mezi sebou a naproti tomu velmi nesnadná komunikace a tisíce každodenních nedorozumění s okolním světem. Postoj k neslyšícím lze rozeznat i podle toho, jak kdo píše slovo neslyšící. Velké „N“ ve slově Neslyšící signalizuje, že se jedná o osobu, která je součástí komunity Neslyšících. Malé „n“ ve slově neslyšící poukazuje jen k objektivitě měřitelné velikosti ztráty sluchu u jednotlivých sluchově postižených lidí“* Zda se člověk cítí být spíše neslyšící nebo Neslyšící je věcí čistě individuální. Důležitou roli při rozhodování sehrává vzdělání a skutečnost, zda jsou rodiče slyšící či neslyšící (Komárková, 2005, s. 9-10).

U Neslyšících je uznávaný ten, kdo ovládá znakový jazyk a umí jej používat v běžné interakci. Určitou tradici neslyšících pozorujeme také v otázkách manželství v rámci komunity. Neslyšící dávají přednost partnerovi ze stejné kulturní skupiny, tedy neslyšící či neslyšícímu. Velmi důležitou součástí kultury Neslyšících jsou různé pomůcky, které pomáhají částečně překonávat bariéry a usnadňují komunikaci s okolním světem (Komárková, 2005, s. 10-11).

Dle Vágnerové (2012, s. 230) ani v minulosti nebývaly sluchově postiženým přičítány žádné kompenzační zázračné schopnosti. Jedinou výjimkou přestavovaly některé indické sekty, které považovaly neslyšící za vyvolené. Většinou byly neslyšící osoby považovány za nezvladatelné a žily na okraji společnosti, závislé na charitativní podpoře.

4.2 Postoj k sluchově postiženým

V obecném pojetí lze chápat ***postoj*** například dle Průchy (2012, s. 78), jako hodnotící vztahy, které má člověk k společnosti, okolí, různým subjektům, k sobě samotnému. Vztahy určují, formují chování, jednání a prožívání určitým relativně stálým důrazem. Přesto jsou neustále v čase, prostoru a v prostředí nejrůznějším způsobem determinovány. Postoje mají kognitivní, emocionální a behaviorální dimenzi, respektive obnáší poznatky, názory, znalosti, také emoce a city a určitý naučení vzorec jednání a chování v interakcích v daném prostředí (Nakonečný, 2009, s. 34; Průcha, 2012, s. 78; Haysová, 1998, s. 95; Výrost, Slaměník, 2008, s. 127).

Dle Vágnerové (2012, s. 229) je ***vztah sluchově postižených ke slyšícím osobám problematický***. Nepříjemná sociální zkušenost spojená s jazykovou bariérou vede k izolaci a obranému či podezíravému postoji. Jejich hodnocení je zatíženo nejistotou, předsudky a nedůvěrou. To se může promítat do afektivního projevu nebo agresivního chování, nebo jednoduše neochotou komunikovat. Ve společnosti může ***přetrvávat diskriminace***, stereotypy a předsudky. Dle Kohoutka (2002, s. 193) se negativně jedná s osobami, které jsou odlišné a patří do určité sociální skupiny. Zmíněný autor za tohoto předpokladu hovoří o diskriminaci, kterou chápe jako behaviorální výraz nejrůznějších předsudků. Kohoutek se domnívá, že ten, kdo je diskriminován, je zbaven nějaké výsady nebo práva, jenž je dáno jiným členům společnosti, kteří nepatří do dané minoritní skupiny. Podle Mičienka (2006, s. 69) se ***pomocí stereotypů orientujeme v životě***. Jde o zjednodušování, díky čemuž není třeba každou situaci řešit jakou novou, jedinečnou. Obtíž je v tom, že stereotypy pro svojí ***zjednodušující povahu mohou být nebezpečné a mohou obsahovat různé předsudky***. Kohoutek (2002) chápe předsudky jako zautomatizované a s různou intenzitou v určité situaci. Dále dodává, že mohou ovlivňovat celý život (Kohoutek, 2002, s. 193). Musil (2004, s. 46,78) definuje stereotyp jako představu o přítomnosti určitého příznaku, respektive charakteristiku určitého kategorie jedinců. Tyto příznaky jsou pak důkazem přítomností dalších, dle hodnotícího člověka důležitých vlastností jedince. Dle Musila existuje pravidlo, že pokud člověk po rozpoznání příznaku usoudí, že konkrétní jedinec tyto „*důležité vlastnosti*“ má a rozhodne podle toho, aniž by jejich přítomnost u klienta ověřil, jedná předsudečně. Pak se stereotyp stává předsudkem. Zmíněný autor přisuzuje vznik předsudků (Musil, 2004, s. 77-78):

- *„ze sympatií/antipatií pracovníků k některým vlastnostem klientů;*
- *z běžných představ o tom, kdo je a kdo není „sociálně hodnotný klient“;*

- *z představ pracovníků o tom, že někteří klienti budou na poskytovanou intervenci reagovat lépe než jiní.“*

4.3 Faktory ovlivňující postoje v kontextu sociální služby

Každý pomáhající pracovník tedy i sociální pracovník, který nějakým způsobem působí v pobytových sociálních službách má za určitý čas mnoho zkušeností. Dle Úlehly (2005, s. 10) mají sociální pracovnici vlastní zkušenost, která vyplývá z toho, co se naučili a co zažili. Přesto je dobré umět se stále učit než si pouze trvale uchovávat již nabité vědomosti, umět zacházet se změnami v aktuálním čase a době; umět zacházet s nejistotou a nacházet v tom nové možnosti a jistoty. Dle slov zmíněného autora: „*Nikdy nic nemá mít sociální pracovník za definitivní, protože nikdy nikdo neví, co se může stát.*“

Jedná se o umění pomáhat, které se běžnými cestami nedá naučit, jako například uplatňování nejrůznějších metod, teorií, technik. Autoři hovoří o určitém postupu ***tvůrčího procesu***, který se odehrává v mysli sociálního pracovníka. Jeho mysl ubírá pak způsoby, které pak ovládají jeho prožívání, chování a jednání. Doporučuje se své předpoklady pro práci, veškeré naučené i získané zkušenosti, myšlenky neustále podrobovat kritickému myšlení (Úlehla, 2005; Koudelková, 2006, Klooster, 2000, Rutová, 2003 in Špirudová, 2015, s. 68-71).

Podle McDonald (2007 in Špirudová, 2015, s. 69) by kriticky myslící pomáhající pracovník měl zaujímat analytický přístup, který se projevuje pochopením souvislostí a vyhodnocováním nejrůznějších domněnek a hypotéz, získávat informace ze spolehlivých zdrojů, zvažovat varianty řešení a provádět stále vyhodnocování dosažených výsledků svých aktivit.

Špirudová (2015, s. 68-71) hovoří o nutnosti zapojit v profesi ale i v životě ***kritické myšlení.*** Zmíněná autorka uvádí, že kritickému myšlení je potřeba se naučit a mělo by to být součástí studia jakékoliv školy. Škola by měla vést své žáky a studenty k přemýšlení o sobě i o světě kolem a nepředkládat jen platné teorie k automatickému naučení. Kritické myšlení by mělo být nezávislé, získané informace by měly být východiskem, mělo by začínat otázkami a problémy, které se mají řešit, a hledat vhodné argumenty. Kritické myšlení vychází z konstruktivistických přístupů jedince na život v otevřené společnosti, která vede člověka k demokratickému a kritickému způsobu myšlení a jednání (Koudelková, 2006, Klooster, 2000, Rutová, 2003 in Špirudová, 2015, s. 68-71).

Nereflektované postoje vedou k následujícímu ***chování řadových pomáhajících pracovníků***, které uvádí Musil (2004, 77-78): ***rozlišování mezi klienty***, ***pojetí vlastních klientů***. Rozlišování klientů není legitimní, protože pracovníci uplatňují vlastní představy o klientech. Rozlišování mezi klienty je také dle Lipského in Musil (2004, s. 86-87) jeden ze způsobů, jak dosáhnout větší pozornosti klientů, jejichž změna přinese pracovníkům lepší hodnocení, tzv. „lízání smetany“, které lze interpretovat také jako techniku zvládání dilematu kvality služeb a množství klientů. Na situaci se lze také dívat tak, že výběr klienta může znamenat pro pracovníky výhodu, uznání ze strany zaměstnavatele, nebo opět možnost zjednodušit si cíle například: pracovníci se specializují na slibné klienty, naučí se řešit jejich problémy.

Dle Musila (2004, s. 79-80) řadoví pracovníci v organizaci sociálních služeb se chovají dle svých „***pravidel normality***“, kterými ospravedlňují své zjednodušování cílů, udržují také zvladatelnost pracovní zátěže. Tato pravidla tvoří na základě svých osobních sympatií, představ o sociální hodnotě různých lidí a očekávaných reakcí na poskytované služby.

Dle Musila (2004, s. 81) se ve veřejných službách rozlišování na základě předsudků dostává do konfliktu s legitimními principy fungování sociální služby. Pracovnici by měli být morálně neutrální, všem poskytovat služby stejně. Fungování sociálních služeb je dlouhodobě podmíněno jak „byrokratické“, tak i „profesionální“, ale i „občanské“ kultuře. Proto dochází k rozporům. Byrokracie klade důraz na rozhodování úředníků podle jasně daných pravidel. Profesionál má na základě vlastního úsudku hledat předem neznámá řešení složitých, neopakovatelných případů. Občané se podle vlastního uvážení sdružují, aby hájili své společenské zájmy a uplatňovali pravidla, podle nichž mají úředníci v souladu se zájmy občanů postupovat. Řešení je dle zmíněného autora v hesle: „*Všem je třeba měřit stejně“,* byrokratický pracovník, který stále rozhoduje stejně; profesionál je veden Etickým kodexem; a občané mají stejná práva a společnost je povinna jim rovná práva zajišťovat.

4.4 Reflexe kapitoly z pohledu plánovaného empirického šetření

Reflexe je vyjádřená pomocí otázek, které jsou blíže rozpracované v praktické části v operacionalizaci a při stanovování dotazníkových otázek: ***Potřebuje osoba se sluchovým postižením nějakou specifičtější péči než ostatní?***

Případné zamyšlení či nástin odpovědí pro potřeby teoretické části, je nabídnuto z pohledu aktuální praxe autorky předkládané diplomové práce:

Sociální pracovníci můžou mít obavy pracovat s osobami se sluchovým postižením, protože si můžou myslet, že potřebují jinou – specifickou péči. Osoby se sluchovým postižením nepotřebují specifickou péči jako takovou – péči o sebe, doprovázení apod., ale potřebují veškeré informace mít k dispozici ve svém mateřském jazyce. Klienti se sluchovým postižením potřebují mít informace, dostatečný čas, řádné vysvětlení daného úkolu atd. Jsou samostatní, soběstační a správně smýšlející, pokud mají dostatek času a přístup ke všem informacím. Pokud nastane rozlišování mezi klienty při přímé práci s nimi, je velmi důležité si uvědomit, že každý klient je individuální a má své potřeby. Ke každému klientovi je důležité přistupovat individuálně i po komunikační stránce. Klient neslyšící potřebuje jinou komunikační alternativu než klient nedoslýchavý či ohluchlý. Snaha o individuální plánování průběhu služby a její případné ukončení – většina pobytových služeb není přizpůsobená pro osoby se sluchovým postižením, služba se přizpůsobuje na míru klienta ve chvíli, kdy má zájem o danou sociální službu, například se řeší způsob komunikace s klientem, pravidelnost schůzek s ohledem na využití tlumočnických služeb atd.

B) EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část obhajuje a popisuje důvody pro zvolení výzkumného dotazníkového šetření, vyslovuje závazný cíl a argumentuje zvolenou výzkumnou strategií. Tato část obsahuje formulované předpoklady, charakteristiku techniky sběru dat, uvádí jednotku zkoumání a jednotku zjišťování a výběr zkoumaného vzorku. Následně představuje realizaci a postup sběru dat a jejich zpracování. Prezentuje výsledky celého dotazníkového šetření podle potřeb zkoumaných předpokladů, vyplývající z dílčích průzkumných otázek. Veškeré výsledky jsou zpracovány do grafické podoby.

5 Vymezení výzkumného problému a formulace cíle

Důvodem pro šetření je nežádoucí situace, která se může objevovat v souvislosti s osobami se sluchovým postižením v pobytových sociálních službách v Praze. Nestandardní obtíže těchto osob se projevují v každodenním životě nejrůznějšími překážkami, například v rámci pobytové sociální služby, kde může vznikat především problém v oblasti komunikace. V praxi může nastat situace, že sociální pracovníci nebo jiní pomáhající pracovníci neumějí nebo využívají různé typy komunikace a jen v malém procentu se klientovi přizpůsobí a zpřístupní jim informace v jeho mateřském jazyce nebo ve formě přijatelné pro klienta.

Proto je cílem diplomové práce zjistit, zda vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje přehled o dané problematice, zda délka praxe sociálních pracovníků v pobytové sociální službě prohlubuje zájem o tuto problematiku a zda konkrétní sociální pobytová služba formuje zkušenosti ve vztahu k osobám se sluchovým postižením. Konkrétně se jedná o to, jestli sociální pracovníci vědí, jak by mělo probíhat osobní jednání s osobou se sluchovým postižením, zda osoba se sluchovým postižením potřebuje nějakou specifickou péči a jakými způsoby lze komunikovat s osobou se sluchovým postižením. Dále zda existuje zájem u sociálních pracovníků o vzdělání, zda mají povědomí o tlumočnické službě a jestli umět český znakový jazyk je přínosem pro jejich profesi. Také zda mají sociální pracovníci sluchově postiženého klienta v sociální pobytové službě, jestli klienta ubytují v pobytové službě přes jeho sluchové postižení, a jak se dokáží na osoby se sluchovým postižením připravit při vzniku mimořádných situací.

V této souvislosti je cílem diplomové práce zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, která zní:

„Jaký je postoj sociálních pracovníků působících v pobytových sociálních službách v Praze k osobám se sluchovým postižením?

5.1 Formulace předpokladů a operacionalizace výzkumné otázky

Formulace hypotéz v této práci spíše předpokladů je prvotním krokem k samotnému šetření. Podle Hendla hypotéza je: *„tvrzení o podstatě určité situace ve zkoumané oblasti. Jde o návrh, představu o vztahu mezi uvažovanými výzkumnými proměnnými“* (Hendl, 2014, s. 21). Vytvoření předpokladů není jednoduché, ale jsou nezbytné pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Dalším důležitým krokem je operacionalizace. Součástí jsou proměnné, které jsou v hlavní výzkumné otázce obsažené. Podle Olecké a Ivanové operacionalizace je *„převedení jazyka hypotézy do jazyka observačního (výzkumného, porovnávacího). Východiskem je při tom pracovní hypotéza“* (Olecká, Ivanová, 2010, s. 21).

Předpoklad 1:

„Sociální pracovnici v pobytových sociálních službách v Praze s vysokoškolským vzděláním mají větší přehled o problematice osob se sluchovým postižením.“

Předpoklad sleduje, zda sociální pracovníci s vysokoškolským vzděláním mají představy o problémech osob se sluchovým postižením. Předpoklad vychází z domněnky, že mají sociální pracovníci s vysokoškolským vzděláním více zkušeností či větší přehled, jak pracovat s touto cílovou skupinou.

Předpoklad má za cíl potvrdit či vyvrátit to, jestli sociální pracovníci vědí, jak by mělo probíhat ***osobní jednání*** s osobou se sluchovým postižením, jestli sociální pracovníci vědí, zda osoba se sluchovým postižením potřebuje nějakou ***specifickou péči*** a jaká jsou ***specifika v komunikaci*** a ***jakými způsoby lze komunikovat*** s osobou se sluchovým postižením. Rathner, Jesacher (2006, s. 6) uvádí, že důležitým aspektem, který je potřeba zvážit u sociální práce s osobami s postižením sluchu je jazyk. Kvůli ztrátě sluchu mohou osoby se sluchovým postižením komunikovat s ostatními jen omezeně.

Otázky vztahující se k tomuto předpokladu: *Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?; Jak probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu a následně podpis smlouvy*

s tímto klientem (sluchově postiženým)?; Myslíte si, že osoba se sluchovým postižením ve službě potřebuje nějakou specifičtější péči než ostatní?; Věděl/a byste, jaká specifika v komunikaci s lidmi se sluchovým postižením jsou odlišná?; Jakými způsoby byste s klientem se sluchovým postižením mohl/a komunikovat?;

Předpoklad 2:

*„**Sociální pracovníci v pobytových sociálních službách v Praze s delší délkou praxe mají více zkušenosti s osobami se sluchovým postižením.**“*

Předpoklad sleduje, zda sociální pracovníci s delší délkou praxe mají častější zájem o problematiku spojenou s osobami se sluchovým postižením. Předpoklad vychází z domněnky, že sociální pracovníci s delší délkou praxe v pobytové sociální službě mají větší zájem prohloubit své vzdělání a znají a orientují se v tlumočnických službách.

Předpoklad má za cíl potvrdit či vyvrátit, zda by sociální pracovníci měli ***zájem využít nabídky ke vzdělávání*** a také ***jaké vzdělání by je zajímalo***, zda vědí, jak ***objednat tlumočnickou službu***, zda je ***dostatek tlumočníků*** pro neslyšící a také a zda umět český znakový jazyk je ***přínosem pro jejich profesi***. Rathner, Jesacher (2006, s. 6-7) upozorňují, že důvěru lze vybudovat až tehdy, když sociální pracovník ví, jak vhodně komunikovat s osobou s postižením sluchu. Například prostřednictvím tlumočníka znakového jazyka nebo člena rodiny, který je kompetentní.

Otázky vztahující se k tomuto předpokladu: *Jak dlouho pracujete v této pobytové službě?; Kdyby Vám nadřízený nabídl vzdělávání, v rámci kterého byste se mohl/a učit nějaký komunikační prostředek, který používají lidé se sluchovým postižením, využil/a byste této nabídky?; Jaké vzdělávání by Vás zajímalo?; Víte jak nebo kde si objednat tlumočníka znakového jazyka?; Myslíte si, že je dostatek tlumočníků pro neslyšící?; Myslíte si, že umět ČZJ (český znakový jazyk) je přínosem pro vaši profesi? Proč?*

Předpoklad 3:

*„**Sociální pracovníci, kteří pracují v pobytových službách typu azylový dům, chráněné bydlení a dům na půli cesty nemají tak časté zkušenosti s osobami se sluchovým postižením.**“*

Předpoklad sleduje, zda sociální pracovníci pracující v pobytové službě – *azylový dům, chráněné bydlení nebo dům na půli cesty* mají menší zkušenosti s osobami se sluchovým postižením. Předpoklad vychází z domněnky, že osoby se sluchovým

postižením jsou méně častí či ojedinělí klienti v těchto sociálních službách. Primárně tyto sociální služby jsou určeny jiné cílové skupině. Sociální pracovníci v ostatních pobytových službách (*domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem*) mají více zkušeností s touto cílovou skupinou a může existovat pravděpodobnost, že klient v těchto službách může být ubytován.

Předpoklad má za cíl potvrdit či vyvrátit, jestli mají ***osobní zkušenost*** se sluchově postiženým klientem ve své sociální službě, jestli mají ***sluchově postiženého klienta v sociální pobytové službě*****,** jestli klienta ***ubytují v pobytové službě*** přes jeho sluchové postižení, a zda se dokáží na osoby se sluchovým postižením připravit při ***mimořádných situacích*****.** Rathner, Jesacher (2006, s. 7) uvádí, že sociální pracovník nemůže být s klientem nikdy sám. Pro klienta může být těžké hovořit před třetí osobou, jak tlumočníkem, tak členem rodiny.

Otázky vztahující se k tomuto předpokladu: *V jaké pobytové službě pracujete jako sociální pracovník?; Máte nějakou osobní zkušenost s neslyšícím člověkem?*; *Byla v minulosti nebo je nyní u Vás poskytována sociální služba neslyšícímu klientovi?; Kdyby přišel neslyšící klient, že se chce ubytovat ve Vaší službě, byl by přijat i přes sluchové postižení?; Kdyby se ve Vašem pobytovém zařízení stala mimořádná situace (požár, potopa) jsou zajištěna i specifika evakuace pro osoby se sluchovým postižením?*

5.2 Metodika výzkumného dotazníkového šetření

Šetření bude provedeno ***dotazníkovým šetřením*** prostřednictvím polostrukturovaných otázek. Pro zpracování diplomové práce se vychází z odborné literatury, ve které autoři pracují s metodou pro výzkum. Podle kvantitativního výzkumu se drží celá práce základních komponentů a přibližuje se k dotazníkovému šetření. Výzkum neboli šetření znamená: *„systematické zkoumání přírodních nebo sociálních jevů s cílem získat poznatky, jež popisují a vysvětlují svět kolem nás“* (Hendl, 2014, s. 19).

Předvýzkum a samotné šetření probíhalo formou anonymního strukturovaného dotazníku. Olecká a Ivanová tvrdí, že: *„dotazník je nejrozšířenější a nejpropracovanější technikou získávání dat. Poskytuje větší čas na rozmýšlení pro respondenta a poměrně přesvědčivou anonymitu“* (Olecká, Ivanová, 2010, s. 23-24). Otázky byly formulovány s cílem zaměřit se na postoj sociálních pracovníků k osobám se sluchovým postižením. Jeden dotazník byl směřován pro sociální pracovníky působící v pobytových službách v Praze. Dotazník obsahoval 16 otázek, které byly uzavřené nebo polouzavřené.

Druhý dotazník byl směřován pro osoby se sluchovým postižením žijící v pobytové službě v Praze. Dotazník obsahoval 6 otázek. Otázky v dotazníku pro osoby se sluchovým postižením byly opatřeny i překladem do českého znakového jazyka. Dotazník pro klienty se sluchovým postižením byl jen doplňující a má pouze potvrdit či vyvrátit výsledky zjištěné z dotazníku od sociálních pracovníků.

Získávání dat od sociálních pracovníků mělo probíhat při osobním setkání v pobytové službě. Skutečnost, že v celé České republice byla pandemie Covid-19, byla všechna pobytová zařízení pro veřejnost uzavřená. Proto v období březen a duben probíhal předvýzkum, dotazníkové šetření bylo rozesláno na emailové adresy sociálních pracovníků. Prostřednictvím předvýzkumu nastala skutečnost, že některé pobytové služby (Domovy pro osoby se zdravotním postižením) nechtějí být součástí šetření, z důvodu, že poskytují služby pro osoby se zdravotním postižením, nikoliv pro osoby se sluchovým postižením. Po vysvětlení, že osoba se zdravotním postižením může mít současně také sluchové postižení, již nereagovaly a dotazník ignorovaly. Z celkového počtu oslovených respondentů, odpověděly 3 organizace, že neposkytují své služby pro osoby se sluchovým postižením a zároveň nechtějí být součástí dotazníkového šetření. V měsíci květen a červen probíhalo samostatné šetření, opět dotazníkovou formou přes internetovou aplikaci Survio, která byla zaslána na emailové adresy sociálních pracovníků. Ve stejném období probíhal sběr dat i od klientů se sluchovým postižením, dříve to nebylo možné z důvodu uzavření pobytových služeb pro veřejnost.

Při dotazníkovém šetření u předvýzkumu i u dotazníkového šetření byl brán zřetel na anonymitu respondentů. Anonymita respondentů je zajištěná tím, že nebylo zkoumáno, v jakých městských částech jsou poskytovány pobytové služby, a nebyl nikde uveden přesný název pobytové služby. Vzhledem k tomu, že se jedná i o malou komunitu osob se sluchovým postižením, nejsou zkoumány demografické údaje, jako jsou věk nebo pohlaví. Uvedená data o respondentech jsou obecná, neumožňují jejich identifikaci. Dalším prvkem pro zajištění anonymity respondentů bylo to, že dotazník byl online na internetové aplikaci Survio. Vyplněním dotazníku souhlasili s účastí při šetření a zapracování dat potřebných k diplomové práci.

5.2.1 Výběr zkoumaného vzorku

Výběr výzkumného vzorku respondentů byl proveden ***cíleným výběrem***. Pobytové sociální služby jsou vybírány z webové stránky Registru sociálních služeb (http://iregistr.mpsv.cz), dále filtrovány na kraj – hlavní město Praha. Z celkového seznamu byly vybrány jen některé pobytové sociální služby, konkrétně bylo nalezeno celkem 17 azylových domů, 4 domy na půli cesty, 13 chráněných bydlení, 16 domovů se zvláštním režimem, 8 domovů pro osoby se zdravotním postižením a 27 domovů pro seniory. Celkový počet zahrnutý do výzkumného vzorku je 85 pobytových sociálních služeb působících v Praze. U každého typu pobytové sociální služby byla oslovena každá druhá organizace v seznamu. Dle webových stránek v kontaktech byl dotazník směřován na emailovou adresu sociálního pracovníka.

Klienti využívající pobytové služby v Praze byli osloveni tlumočníky znakového jazyka, kteří jsou zaměstnaní v organizaci Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice, z. s., kteří chodí tlumočit do pobytových služeb osobám se sluchovým postižením. Výběr klientů byl cílený, z předchozí osobní zkušenosti nebo osobního kontaktu při přímé práci s nimi. Klienti byli osobně kontaktováni a v pobytové službě dotazník vyplněn osobně nebo prostřednictvím tlumočníka znakového jazyka.

Předkládaná data dotazníkového šetření se vztahují pouze ke zkoumanému souboru, nikoliv k celé populaci. Vzorkem tohoto šetření jsou sociální pracovníci pracující v pobytových službách v Praze a klienti se sluchovým postižením využívající pobytové služby v Praze.

5.2.2 Velikost a charakteristika výzkumného vzorku

Z celkového počtu 85 pobytových služeb v Praze bylo 60 pobytových služeb osloveno pro zapojení do šetření v rámci této diplomové práce. Pouze 22 sociálních pracovníků z pobytových služeb odeslalo zpět dotazník s vyplněnými daty. Tři sociální pracovníci z pobytové služby odpověděli již v předvýzkum, že neposkytují sociální služby pro osoby se sluchovým postižením a nechtějí být zařazeni do dotazníkového šetření. Celková návratnost je 36,6 %. Důvody nízké návratnosti jsou vysvětleny v podkapitole Metodika výzkumného šetření. Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 8 osob se sluchovým postižením, které využívají pobytové sociální služby v Praze.

Celkový počet respondentů, kteří se zúčastnili šetření, byl ***22 sociálních pracovníků*** působících v pobytové sociální službě v Praze. Do šetření se zapojilo

i ***8 klientů*** se sluchovým postižením, kteří využívají pobytovou sociální službu v Praze. Z toho bylo 7 žen a 1 muž, 3 se identifikovali jako neslyšící, 3 jako ohluchlí a dva jako nedoslýchaví.

Délka praxe sociálních pracovníků v pobytové sociální službě: Nejvíce respondentů pracuje v jedné pobytové službě ***1-3 roky***, tj. ***8*** sociálních pracovníků. Více než 8 let, tj. ***6*** sociálních pracovníků. ***4*** sociální pracovníci pracují v jedné pobytové službě ***3-5 let***. ***3*** sociální pracovníci pracují v jedné pobytové službě ***méně než 1 rok***. Pouze ***1*** sociální pracovník pracuje v jedné pobytové službě ***5-8 let***.

Celkový počet pobytových sociálních služeb v Praze, které se zúčastnily šetření **22.** Jednalo se o ***6 typu organizací***, konkrétně: z azylového domu odpovědělo ***6*** sociálních pracovníků, z chráněného bydlení odpověděl ***1*** sociální pracovník; z domova pro osoby se zdravotním postižením odpověděli ***2*** sociální pracovníci; z domova pro seniory odpovědělo ***9*** sociálních pracovníků; z domova se zvláštním režimem odpověděli ***3*** sociální pracovníci; z domu na půli cesty odpověděl ***1*** sociální pracovník. V pobytové sociální službě žije celkem 8 klientů, konkrétně ***3*** klienti žijí v domově pro seniory, ***2*** respondenti žijí v azylovém domě, ***2*** klienti v domově pro osoby se zdravotním postižením. ***1*** klient uvedl, že je ubytován v domově se zvláštním režimem.

Vzdělání sociálních pracovníků: ***9*** sociálních pracovníků má ***magisterské vzdělání*** (Mgr.), ***7*** sociálních pracovníků má ***bakalářské vzdělání*** (Bc.), ***5*** sociálních pracovníků má ***vyšší odborné vzdělání*** (DiS.) a ***1*** sociální pracovní uvedl, že má „***jiné vzdělání***“.

5.2.3 Časový plán

Výzkumné dotazníkové šetření bylo provedeno v období ***od srpna 2019 do ledna 2020***. Byli osloveni sociální pracovníci z pobytových služeb, zda mají zájem o šetření v rámci této diplomové práce v jejich zařízení. V měsíci březen–duben probíhal předvýzkum prostřednictvím otevřeného dotazníku pro sociální pracovníky a v měsíci květen–červen probíhalo šetření prostřednictvím uzavřeného dotazníku určené pro sociální pracovníky a klienty se sluchovým postižením.

5.2.4 Způsob zpracování dat

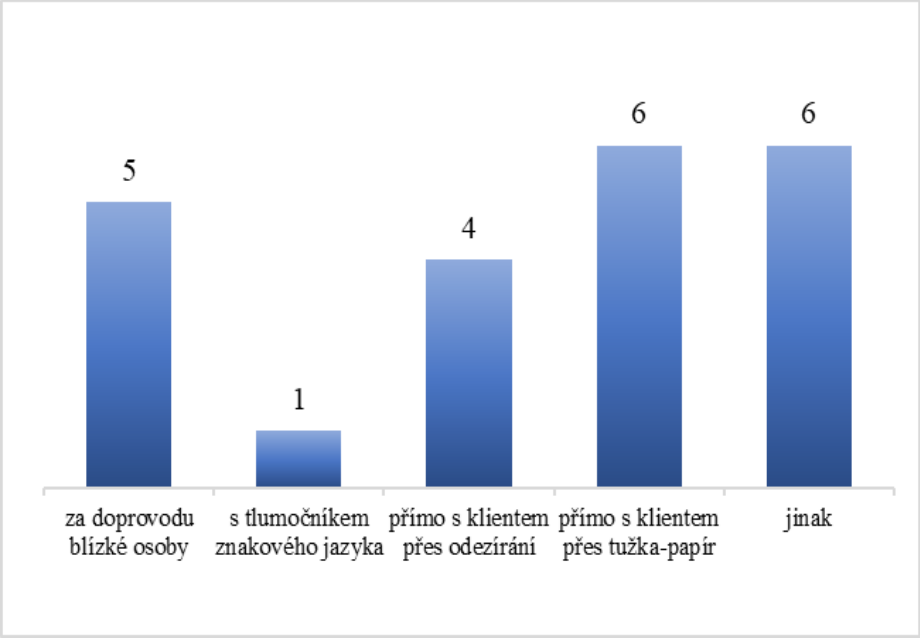
Data byla shromažďována přes internetovou aplikaci Survio. Následně byla technicky zpracována do programu Microsoft Office Excel. Bude využita analýza s metodou deskriptivní statistiky a interpretací dat z grafů a tabulek, ve kterých jsou uvedeny absolutní četnosti.

6 Výsledky celého dotazníkového šetření

Kapitola prezentuje prostřednictvím 17 grafů výsledky z dotazníkového šetření, podkapitoly sumarizují přehled sociálních pracovníků o problematice osob se sluchovým postižením, zájem sociálních pracovníků o problematiku osob se sluchovým postižením a zkušenosti sociálních pracovníků s problematikou osob se sluchovým postižením.

6.1 Přehled sociálních pracovníků o problematice osob se sluchovým postižením

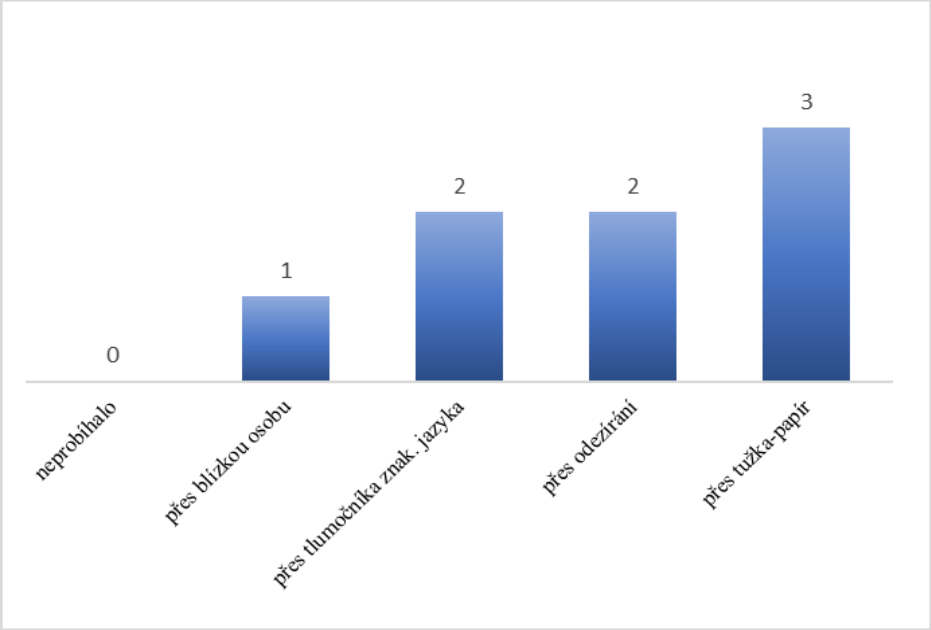
Otázka č. 1: **Jak probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu a následně podpis smlouvy s tímto klientem (sluchově postiženým)?**



Graf 1 Jednání a podpis smlouvy se zájemcem o sociální službu z pohledu sociálního pracovníka

Z grafu 1 můžeme vidět, že čtvrtina sociálních pracovníků odpověděla, že jednání a podpis smlouvy probíhalo přes tužka-papír. Dále nejčastěji jednání a uzavírání smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby proběhlo za doprovodu blízké osoby nebo přímo s klientem přes odezírání. Šest respondentů uvedlo, že jednání probíhalo jinak, především tuto odpověď uvedli sociální pracovníci, kteří pobytovou službu pro cílovou skupinu neposkytují nebo ještě neposkytli, proto jednání neproběhlo žádné.

Otázka č. 2: **Jak probíhalo jednání o poskytnutí sociální služby a následně podpis smlouvy se sociálním pracovníkem?**

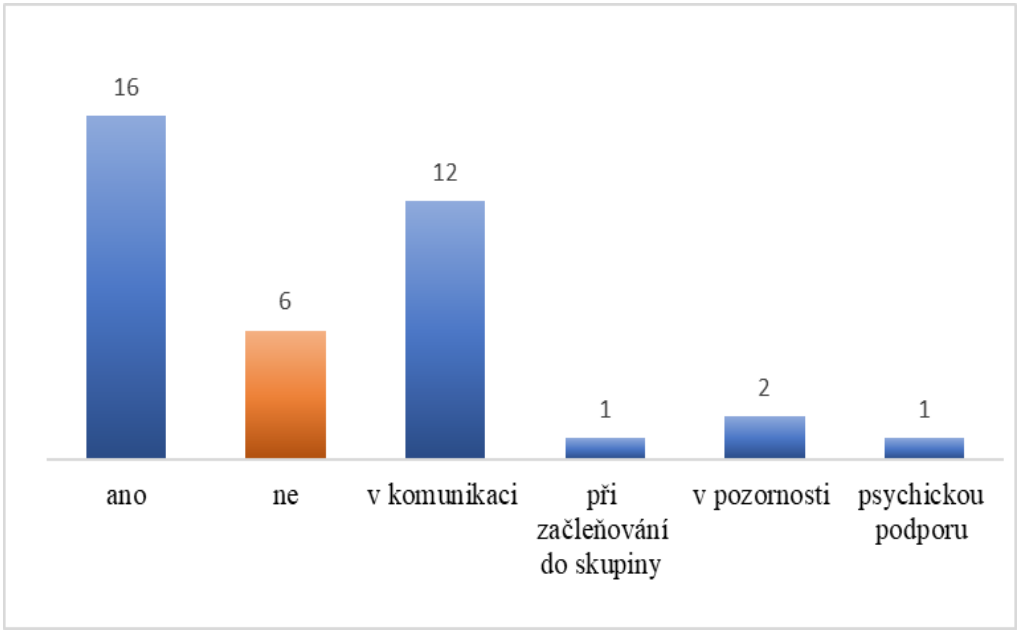


Graf 1 Jednání a podpis smlouvy se zájemcem o sociální službu z pohledu klienta

Po stejném dotazu na klienty s postižením sluchu odpověděli tři respondenti, že jednání a podpis smlouvy proběhlo přes tužka-papír. Dále u dvou respondentů jednání a podpis smlouvy probíhalo přes odezírání nebo přes tlumočníka znakového jazyka. Pouze v jednom případě byla požádána o spolupráci při jednání a podpisu smlouvy osoba blízká.

Pro osoby se sluchovým postižením je obtížné porozumět kontextu komunikace. Kontext situace se nedá dosáhnout odezíráním ani limitovanou sluchovou percepcí. Může se zdát, že jako přijatelný způsob komunikace je písemná a tištěná podoba, bohužel tyto osoby mají s i s tímto typem komunikace problémy. Jedná se o problémy s pochopením obsahu a výzmanu slov (Vágnerová, 2012, s. 214-220).

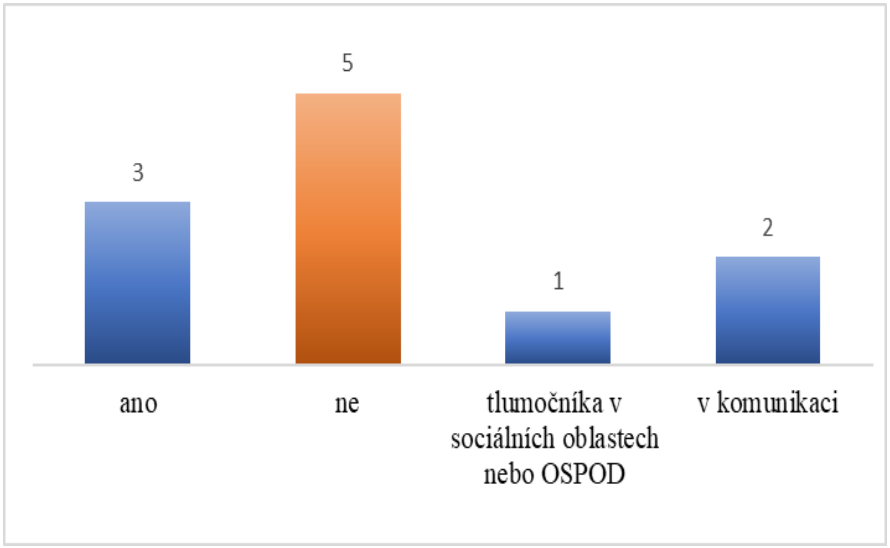
Otázka č. 3: **Myslíte si, že osoba se sluchovým postižením ve službě potřebuje nějakou specifičtější péči než ostatní?**



Graf 2 Specifická péče z pohledu sociálních pracovníků

Z grafu 3 můžeme vidět, že více jak polovina sociálních pracovníků odpověděla, že osoby se sluchovým postižením potřebují v pobytové sociální službě specifickou péči, převážně v komunikaci, v pozornosti, při začleňování do kolektivu a nebo potřebují psychickou podporu. Pouze čtvrtina sociálních pracovníků odpověděla, že osoby se sluchovým postižením nepotřebují žádnou specifickou péči.

Otázka č. 4: **Potřebujete ve službě specifičtější péči než ostatní klienti pobytové služby?**

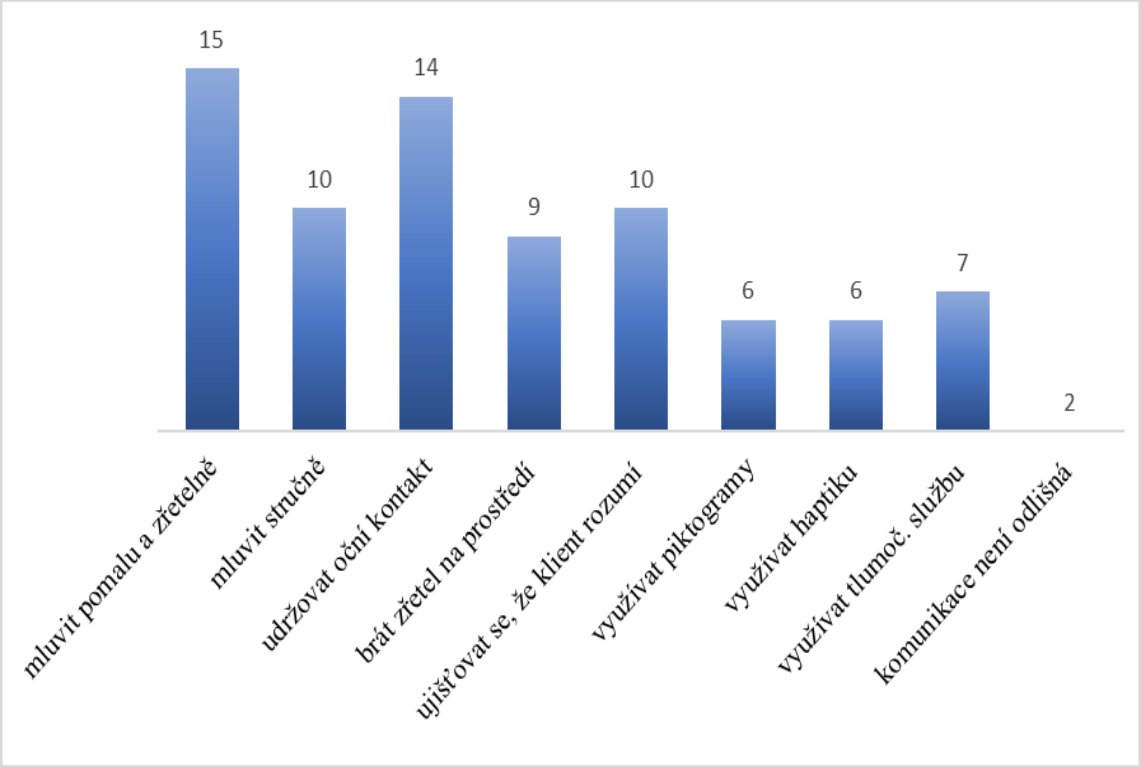


Graf 3 Specifická péče z pohledu klientů se sluchovým postižením

Na stejnou otázku pro klienty pobytových služeb odpověděli, že více méně nepotřebují žádnou specifickou péči, pouze tři respondenti odpověděli, že potřebují pomoc při komunikaci v daných oblastech.

Hlavní a nejvýznamnější odlišnost je ve způsobu komunikace. Jde především o rozsah podnětů, které lze aktuálně vnímat a zároveň identifikovat jejich informační význam (Vágnerová, 2012, s. 221).

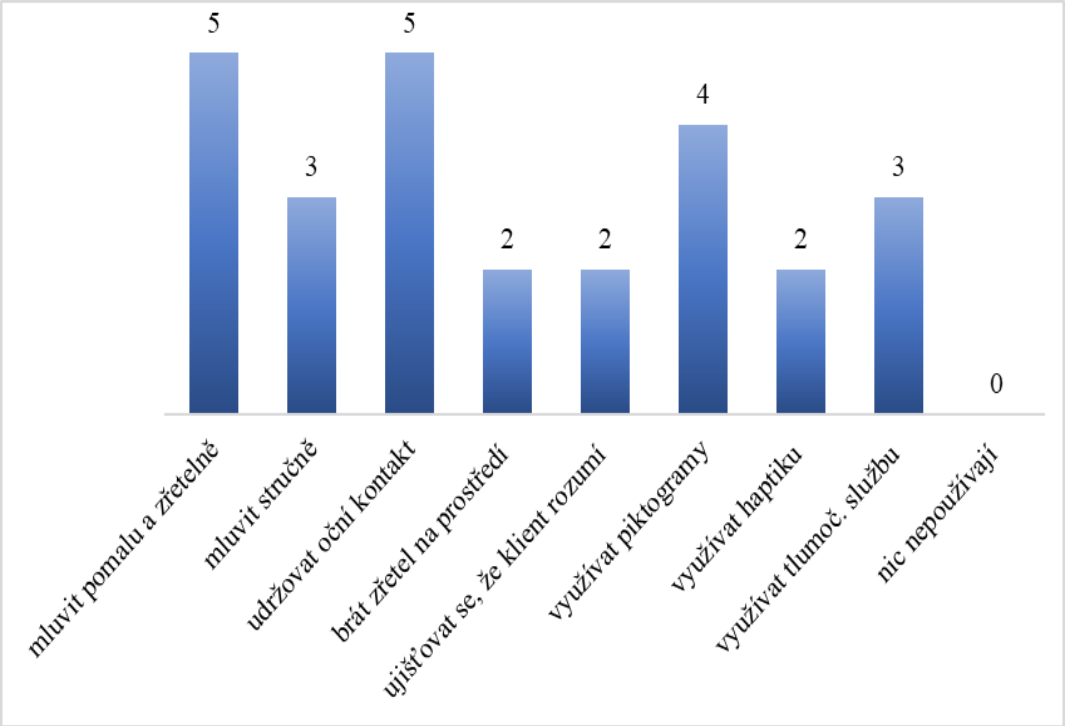
Otázka č. 5: **Věděl/a byste, jaká specifika v komunikaci s lidmi se sluchovým postižením jsou odlišná?**



Graf 4 Specifika komunikace s osobami se sluchovým postižením

Na grafu číslo 5 můžeme vidět specifika komunikace, které mohou sociální pracovníci využívat při komunikaci s osobami se sluchovým postižením. Nejvíce sociálních pracovníků při komunikaci s cílovou skupinou využívá mluvení pomalu a zřetelně, udržují oční kontakt, mluví stručně a ujišťují se během hovoru, že klient všemu rozumí. Méně zastoupené byly odpovědi, že sociální pracovníci berou zřetel na prostředí ve kterém se hovor odehrává, využívají jinou alternativu komunikace, například tlumočníka znakového jazyka, haptiku či piktogramy. Pouze dva sociální pracovníci odpověděli, že komunikace není v ničem odlišná.

Otázka č. 6: **Využívají sociální pracovníci některá specifika při komunikaci s Vámi?**

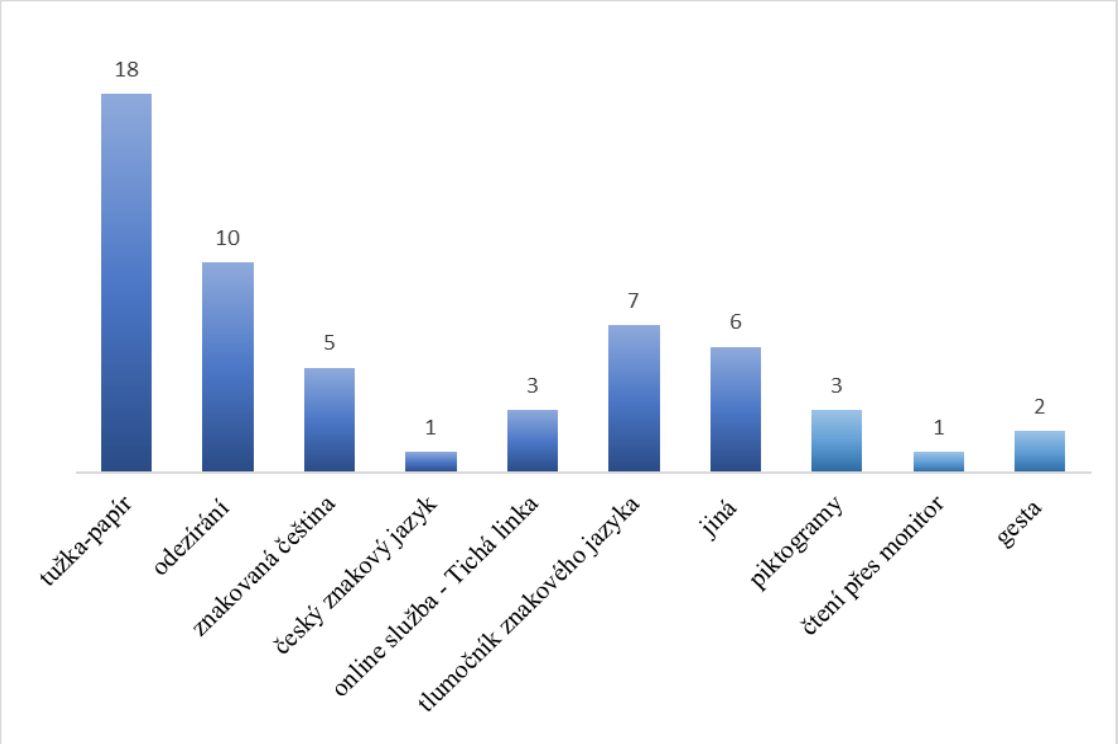


Graf 5 Specifika komunikace využívané sociálními pracovníky

Na stejnou otázku pro osoby s postižením sluchu odpověděli, že sociální pracovníci v pobytových službách využívají především tyto specifika, mluví pomalu a zřetelně a využívají oční kontakt. Dále si při komunikaci pomáhají piktogramy. Snaží se mluvit s klienty stručně nebo využívají tlumočnickou službu. Při komunikaci s klienty dva sociální pracovníci berou zřetel na prostředí, ve kterém hovor probíhá, ujišťují se, zda všemu klienti rozumí a využívají haptku.

Pro každou osobu, která chce komunikovat s osobou se sluchovým postižením je velmi důležité si osvojit desatero, jak komunikovat s touto cílovou skupinou. Jedná se o univerzální příručku (ruce.cz).

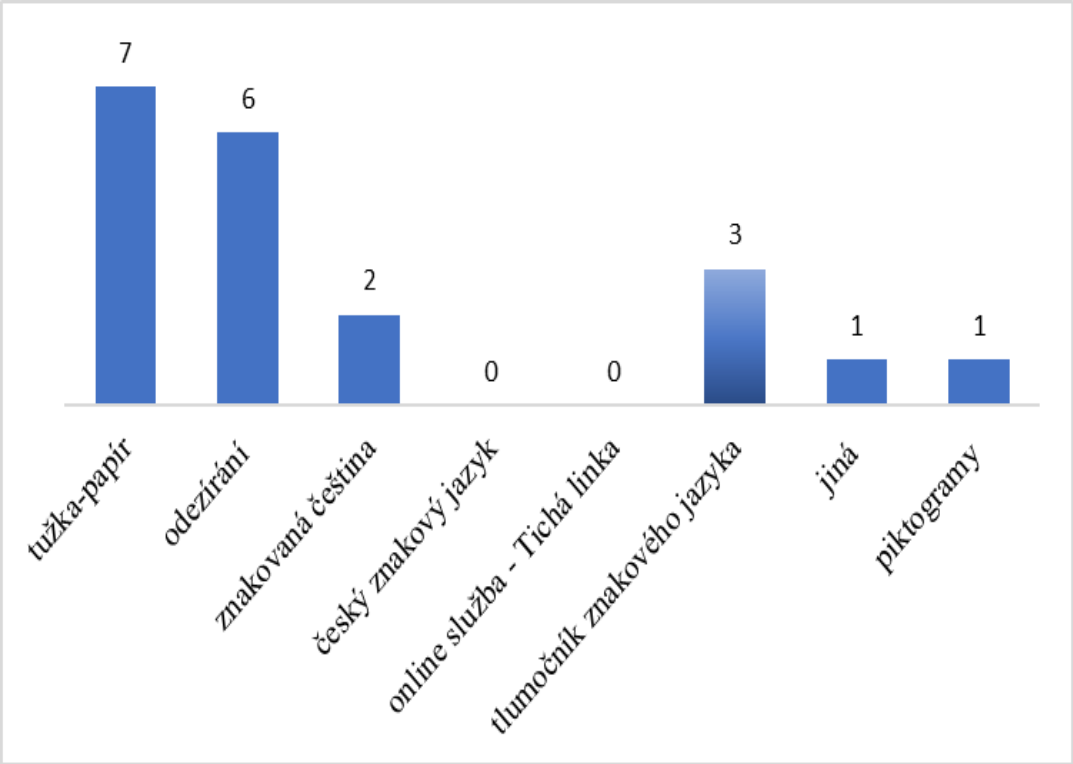
Otázka č. 7: **Jakými způsoby byste s klientem se sluchovým postižením mohl/a komunikovat?**



Graf 6 Způsoby komunikace s klientem se sluchovým postižením

Dle grafu 7 téměř všichni respondenti uvedli, že s klienty mohou komunikovat přes tužka-papír, dále přes odezírání. Čtvrtina sociálních pracovníků odpověděla, že s klientem se sluchovým postižením mohou komunikovat přes tlumočníka znakového jazyka. Šest respondentů uvedlo jinou odpověď, komunikovat s klienty mohou přes piktogramy, čtení přes monitor nebo jednoduchá gesta.

Otázka č. 8: **Jakými způsoby by s Vámi sociální pracovník mohl komunikovat?**



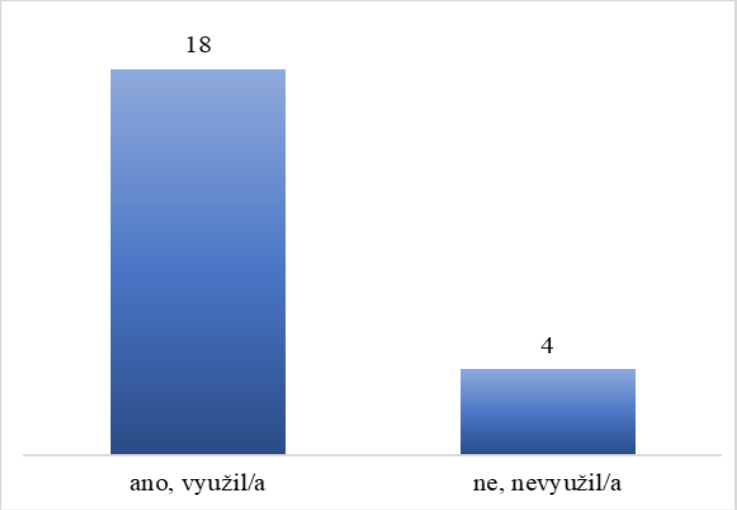
Graf 7 Způsoby komunikace sociálních pracovníků ke klientům se sluchovým postižením

Z pohledu klientů se sluchovým postižením uvedli, že se sociálním pracovníkem mohou komunikovat nejčastěji prostřednictvím tužka-papír nebo přes odezírání. Tři klienti by nejraději komunikovali se sociálními pracovníky přes tlumočníka znakového jazyka nebo dále znakovanou češtinou. Jeden klient uvedl, že by dokázal se sociálním pracovníkem komunikovat přes piktogramy.

Komunikace mluvenou a psanou řečí závisí na tom, do jaké míry je vybudován jazyk. Komunikace pro osoby se sluchovým postižením přestavuje řadu obtíží a bariér. Není možné dosáhnout přesné artikulace, špatně se vnímá melodie a hlasitost řeči. Není jasný význam slov a je menší slovní zásoba (Vágnerová, 2012, s. 214-220)

6.2 Zájem sociálních pracovníků o problematiku osob se sluchovým postižením

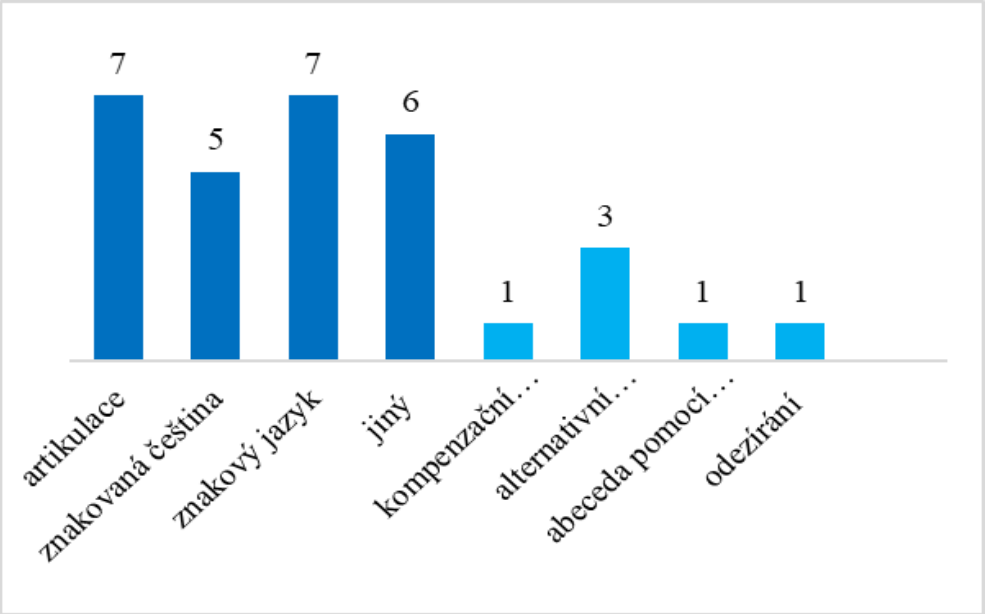
Otázka č. 9: **Kdyby Vám nadřízený nabídl vzdělávání, v rámci, kterého byste se mohl/a naučit komunikační prostředek, který používají lidé se sluchovým postižením, využil/a byste této nabídky?**



Graf 8 Vzdělávání-komunikace s lidmi se sluchovým postižením

Na otázku zda by sociální pracovníci využili vzdělávání, prostřednictvím kterého by se naučili komunikační dovednosti s osobami se sluchovým postižením, odpověděli téměř všichni, že by takové vzdělávání využili, pouze 4 sociální pracovníci o toto vzdělávání nemají zájem. Sociální pracovníci si vytvářejí vlastní zkušenosti podle toho, co se naučili a co zažili. Během praxe se stále učí a trvale uchovávají již nabyté vědomosti, umí zacházet se změnami v aktuálním čase a době. Umí zacházet s nejistotou a v tom nacházet nové možnosti a jistoty (Úlehla, 2005, s. 10).

Otázka č. 10: **Jaké vzdělávání by Vás zajímalo?**

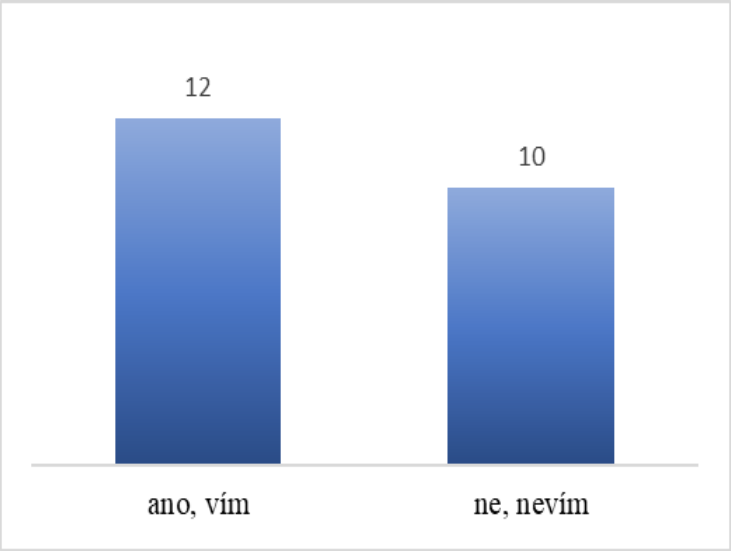


Graf 9 Typ vzdělávání

Na další otázku, jaký typ vzdělávání by sociální pracovníky zajímalo, můžeme vidět na grafu 8, že odpověděla téměř čtvrtina sociálních pracovníků, že by měli zájem o vzdělávání typu artikulace, znakového jazyka a poté až znakovou češtinu. Šest respondentů odpovědělo, že je zajímá jiný typ vzdělávání, například alternativní komunikace, kompenzační pomůcky, abeceda pomoci dotyků nebo odezírání.

Základními systémy dorozumívání s osobami se sluchovým postižením jsou například český znakový jazyk, odezírání a umělé posunkové kódy, například znakovaná čeština nebo prstová abeceda. Podoba komunikační kompetence osoby se sluchovým postižením je vždy souborem několika komunikačních strategií (Mojžíšová, 2019, s. 74).

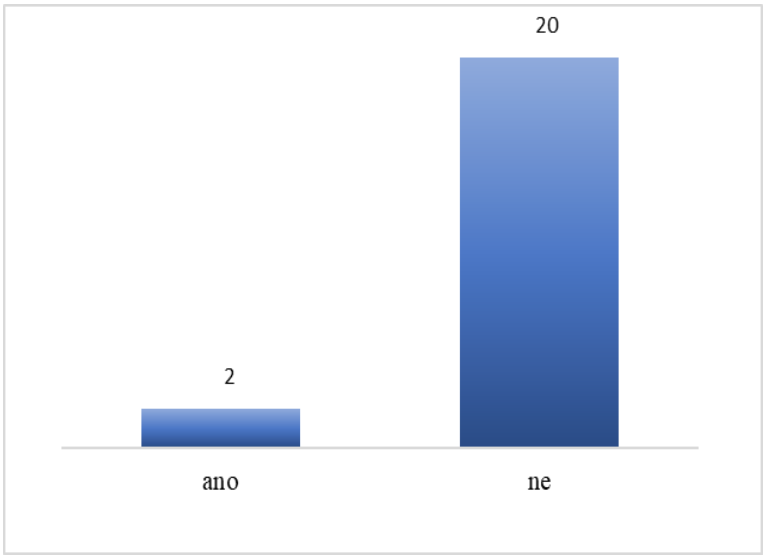
Otázka č. 11: **Víte jak nebo kde si objednat tlumočníka znakového jazyka?**



Graf 10 Tlumočníci znakového jazyka

Graf číslo 11 poukazuje na to, že polovina sociálních pracovníků ví, kde a jak si objednat tlumočníka českého znakového jazyka, druhá polovina sociálních pracovníků nikoliv. Tlumočníci českého znakového jazyka jsou profesionálové, kteří zprostředkovávají interakce mezi lidmi odlišných jazyků a kultur (Humphrey, Alcom, 2001). Tlumočnické služby v rámci zákona o sociálních službách jsou poskytovány na území celé České republiky.

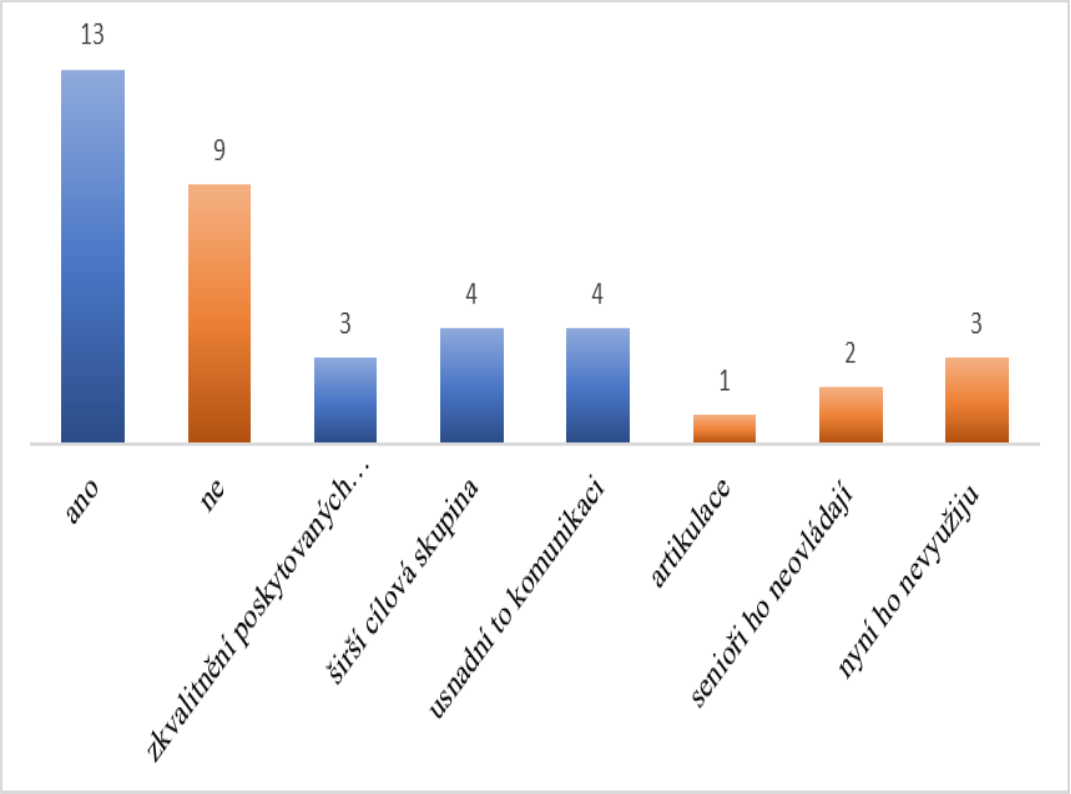
Otázka č. 12: **Myslíte si, že je dostatek tlumočníků pro neslyšící?**



Graf 11 Dostatek tlumočníků znakového jazyka

Z grafického přehledu 12 je patrné, že téměř všichni dotazovaní sociální pracovníci odpověděli, že je nedostatek tlumočníků znakového jazyka. Pouze dva respondenti uvedli, že je dostatek tlumočníků znakového jazyka. *„V Česku je nedostatek tlumočníků znakového jazyka. Podle odhadu Svazu neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR tlumočí do znakového jazyka v současnosti zhruba 90 lidí. Na jednoho tlumočníka tak připadá přibližně 100 neslyšících“* (cesky.radio.cz).

Otázka č. 13: **Myslíte si, že umět český znakový jazyk je přínosem pro Vaši profesi? Proč?**

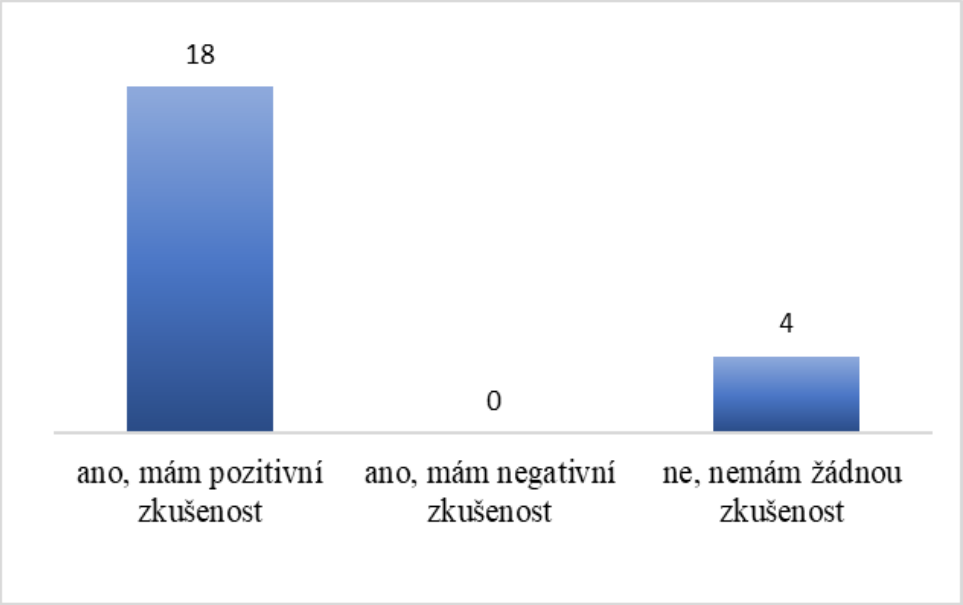


Graf 12 Přínos českého znakového jazyka pro Vaši profesi

Dle grafu 13 polovina dotazovaných sociálních pracovníků uvedla, že umět český znakový jazyk je přínosem pro jejich profesi, především proto, že zkvalitní poskytované služby, mají širší cílovou skupinu a usnadní jim to komunikaci při přímé práci s klienty. Devět respondentů uvedlo, že to není přínosem, protože nyní ho ve své profesi nevyužíjí a především senioři český znakový jazyk neovládají.

6.3 *Zkušenosti sociálních pracovníků s problematikou osob se sluchovým postižením*

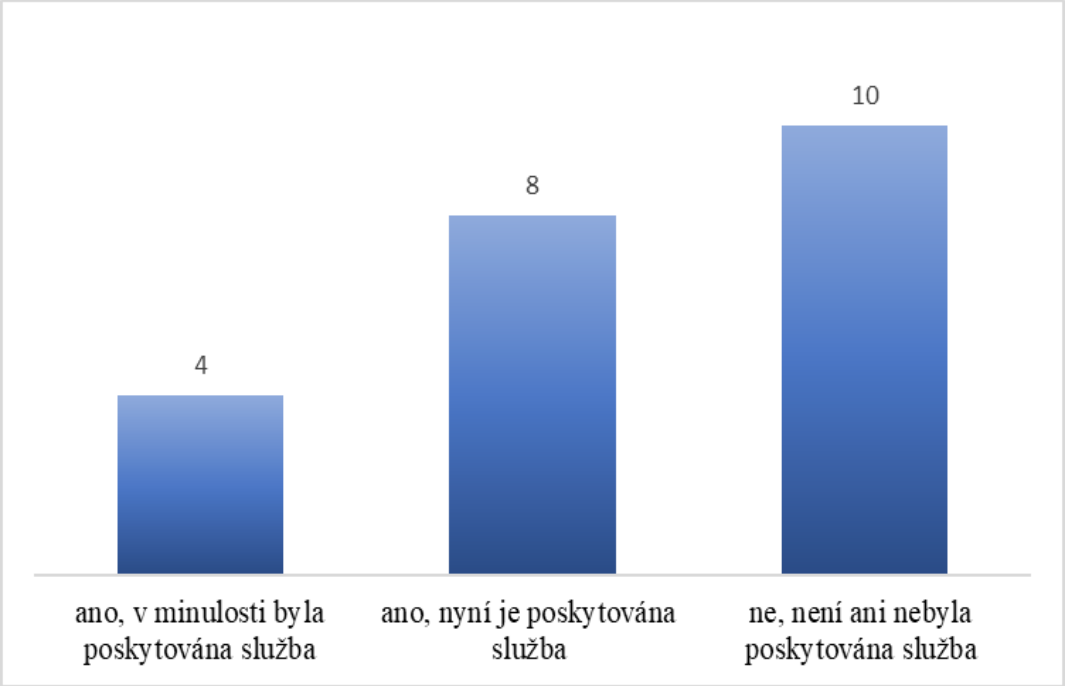
Otázka č. 14: **Máte nějakou osobní zkušenost s neslyšící osobou?**



Graf 13 Osobní zkušenost s neslyšící osobou

Graf 14 poukazuje na to, zda sociální pracovníci mají osobní skušenost s osobou se sluchovým postižením. Téměř všichni odpověděli, že mají pozitivní zkušenost. Pouze 4 respondenti odpověděli, že nemají žádnou zkušenost s osobou se sluchovým postižením.

Otázka č. 15: **Byla v minulosti nebo je nyní u Vás poskytována služba neslyšícímu klientovi?**

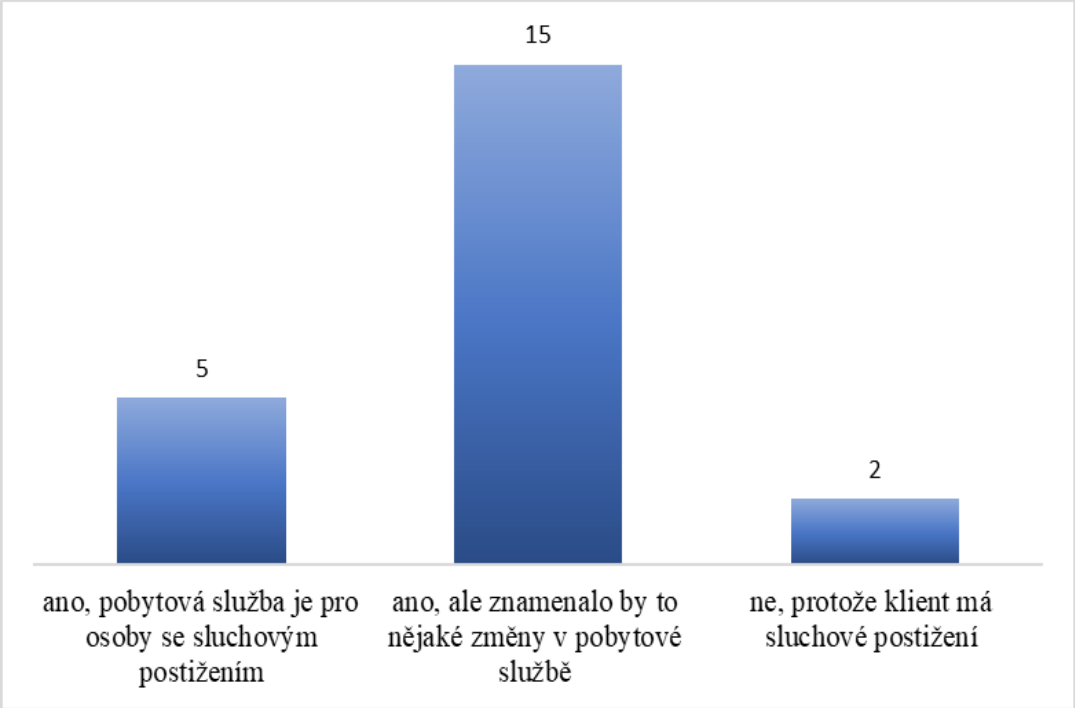


Graf 14 Poskytování sociální pobytové služby pro klienty sluchovým postižením

Z grafu 15 můžeme vidět, že nebyla ani není poskytována sociální služba. Osm respondentů odpovědělo, že v jejich pobytové sociální službě je nyní poskytována sociální služba a čtyři respondenti uvedli, že sociální služba byla poskytována v minulosti.

Zda je nebo není, poskytována sociální služba osobám se sluchovým postižením záleží také na tom, jak jsou ochotni spolupracovat a dodržovat nařízení či předpisy, tzv. „typizace“ vytváří rozdělení klientů, s kterými je smysluplné pracovat (Musil, Kubalčíková a Havlíková, 2009, s. 61-63).

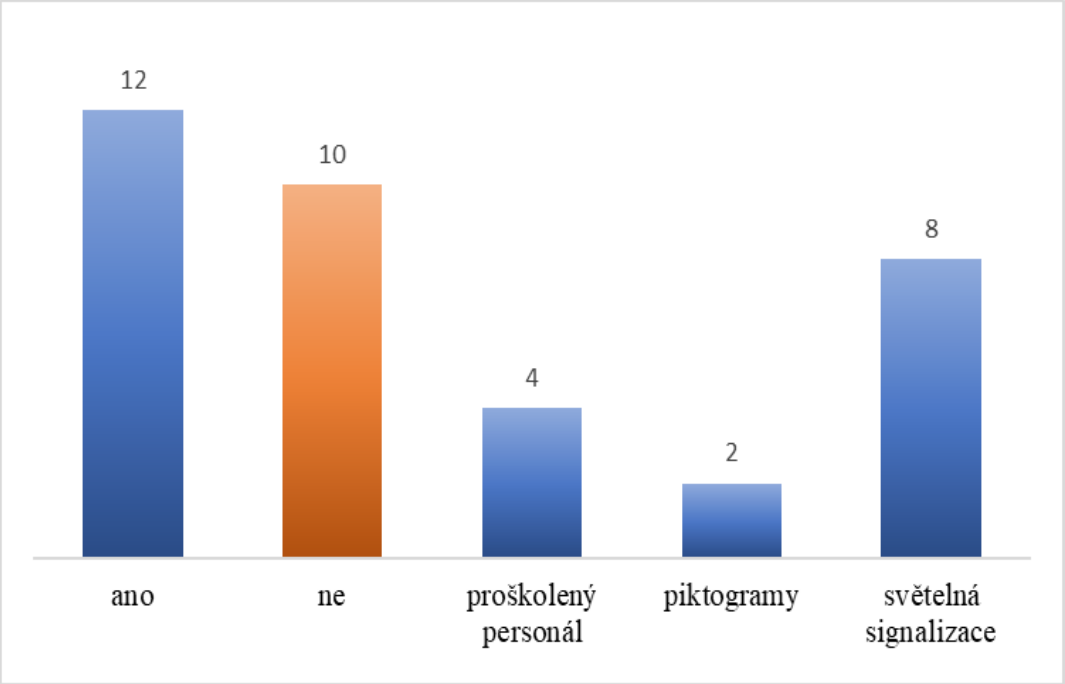
Otázka č. 16: **Kdyby přišel neslyšící klient, že se chce ubytovat ve Vaší službě, byl by přijat i přes sluchové postižení?**



Graf 15 Možnost ubytování v sociální službě

Graf 16 poukazuje na fakt, zda by v sociální službě, kde probíhá dotazníkové šetření mohl být klient s postižením sluchu ubytován. Sociální pracovníci odpověděli následovně, více jak polovina dotazovaných odpověděla, že klienti s postižením sluchu mohou být ubytováni v pobytové sociální službě, ale znamenalo by to nějaké změny v zařízení. Pět sociálních pracovníků odpovědělo, že pobytové služby jsou určeny také pro osoby se sluchovým postižením a dvě sociální služby by klienta se sluchovým postižením nepřijaly.

Otázka č. 17: **Kdyby se ve Vašem pobytovém zařízení stala mimořádná situace, jsou zajištěna i specifika evakuace pro osoby se sluchovým postižením?**



Graf 16 Zajištění specifik pro osoby se sluchovým postižením v případě vzniku mimořádné situace

Graf 17 znázorňuje odpovědi na dotaz, zda v pobytových sociálních službách v případě mimořádných situací (požár, povodně) jsou zajištěna speficika i pro osoby se sluchovým postižením. Polovina sociálních pracovníků uvedla, že mají zajištěná specifika i pro tuto cílovou skupinu, konkrétně mají světelnou signalizaci, proškolený personál a v zařízení uvedeny piktogramy. Deset sociálních pracovníků odpovědělo, že nemají zajištěna speficika pro tuto cílovu skupinu, většinou mají pouze zvukový signál.

Země evropské unie od roku 2022 musí zajistit, aby veřejné varovné systémy a poskytované nouzové informace byly přístupné osobám se zdravotním postižením více, než jedním senzorickým kanálem, například textovým a zvukovým (eud.eu).

7 Diskuze

Na základě provedeného dotazníkového šetření lze vysvětlit zjištěné výsledky a posoudit, jakým způsobem ovlivnily stanovené předpoklady.

První předpoklad byl formulován: *„**Sociální pracovnici v pobytových sociálních službách v Praze s vysokoškolským vzděláním mají větší přehled o problematice osob se sluchovým postižením.**“*

Předpoklad měl za cíl potvrdit či vyvrátit to, jestli sociální pracovníci vědí, jak by mělo probíhat osobní jednání s osobou se sluchovým postižením, jestli sociální pracovníci vědí, zda osoba se sluchovým postižením potřebuje nějakou specifickou péči a jaká jsou specifika v komunikaci a jakými způsoby lze komunikovat s osobou se sluchovým postižením.

Předpoklad, že sociální pracovníci v pobytových sociálních službách v Praze s vysokoškolským vzděláním mají přehled o problematice osob se sluchovým postižením, lze považovat za ***potvrzený***, protože:

Provedené dotazníkové šetření v obecné rovině potvrdilo, že všichni sociální pracovníci, kteří se zúčastnili výzkumu, se orientují a mají základní přehled o problematice osob se sluchovým postižením. V podstatě všech 22 sociálních pracovníků má terciární vzdělání a dokonce 9 sociálních pracovníků má magisterské vzdělání (Mgr.), nutné pro výkon povolání sociálního pracovníka, které odpovídá legislativně stanoveným kvalifikačním požadavkům zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 109 a § 110.

Pohled sociálních pracovníků na ***osobní jednání s klientem*** se sluchovým postižením byl takový, že 16 sociálních pracovníků zná, respektive *dovede při osobním kontaktu s osobou se sluchovým postižením adekvátně reagova*t - pomocí tužky a papíru nebo za doprovodu blízké osoby či přímo přes odezírání. Pohled klientů na osobní jednání při jednání ohledně sociální služby a následného podpisu smlouvy se sociálním pracovníkem se shodoval. Dle vyjádření klientů se nejvíce sociální pracovník snažil přizpůsobit komunikaci pomocí tužky a papíru nebo přes odezírání a tlumočníka znakového jazyka. Ale sociální pracovníci se nesnažili přizpůsobit komunikačním schopnostem a informace jim předat v jejich mateřském jazyce. Pouze v jednom případě byla požádána o spolupráci při jednání a podpisu smlouvy osoba blízka.

Pohled sociálních pracovníků na ***nutnost specifické péče*** pro osoby se sluchovým postižením by opět takový, že 16 sociálních pracovníků uvedlo, že je *nutná specifická péče* a zbylých šest sociálních pracovníků bylo proti. Více jak polovina sociálních pracovníků uvedla, že klienti potřebují specifickou péči především v oblasti komunikace. Oblastem, jako je pozornost, začleňování do kolektivu a potřeba psychické podpory nebylo věnováno tolik důležitosti. Pohled klientů na nutnost specifické péče ze strany sociálního pracovníka byl od klientů zamítavý. Pouze tři klienti vnímali, že potřebují zvláštní péči ze strany sociálního pracovníka, a to zejména při komunikaci nebo v konkrétních sociálních záležitostech.

V pohledu sociálních pracovníků na způsob osobního jednání s klientem a jejich vyjádření o specifické péči, lze spatřit názor Musila, Kubalčíkové a Havlíkové (2009, 2014), kdy se může jednat o nejvýraznější bezprostřední posun v dopadech zařazování Standardů kvality, tedy o snahu o individuální plánování průběhu služby a její případné ukončení. Přesto lze i potvrdit názor, že neexistuje posun sociálních pracovníků v posuzování, tzv. „typizaci klientů“. Stále se posuzuje, do jaké míry je realistické takový plán naplnit. Také lze ve výpovědích zaznamenat určitá konkrétní doporučení, respektive pravidla komunikace, o kterých píše Kosinová (2008) a Procházkové a Vysuček (2007).

Pohled sociálních pracovníků na ***specifika v oblastech komunikace*** s osobami se sluchovým postižením byl takový, že 10 sociálních pracovníků uvedlo, že je *důležité* s touto cílovou skupinou *mluvit pomalu a zřetelně*, udržovat oční kontakt, mluvit stručně a ujišťovat se zda klient všemu rozumí. Méně zastoupené byly odpovědi, že sociální pracovníci berou zřetel na prostředí ve kterém se hovor odehrává, využívají jinou alternativu komunikace, například tlumočníka znakového jazyka, haptiku či piktogramy. Pouze dva sociální pracovníci odpověděli, že komunikace není v ničem odlišná. Pohled klientů byl takový, že sociální pracovníci využívají při komunikaci nejvíce oční kontakt, mluví pomalu a zřetelně a využívají piktogramy.

Sociální pracovníci na ***způsoby komunikace*** s osobami se sluchovým postižením nahlížejí tak, že skoro všichni sociální pracovníci odpověděli, že s klienty se sluchovým postižením *komunikuji nebo by komunikovali přes tužka-papír*, méně, než polovina sociálních pracovníků s klienty komunikuje přes odezírání nebo prostřednictvím tlumočníka znakového jazyka. Z pohledu klientů sociální pracovníci při komunikaci využívají nejvíce tužka-papír nebo odezírání. Tři klienti by nejraději komunikovali se sociálními pracovníky přes tlumočníka znakového jazyka nebo dále znakovanou

češtinou. Jeden klient uvedl, že by dokázal se sociálním pracovníkem komunikovat přes piktogramy

V pohledu sociálních pracovníků na jejich specifika v oblasti komunikace a jejich způsobů lze spatřit názor Hrubého (1999), který upozorňuje na nejčastější způsoby komunikace odezírání a s tím spojenou nutnost pomalého a zřetelného hlasu. V případě, že sociální pracovník by nepřizpůsobil svou komunikaci, může nastat situace, o které právě píše Vágnerová (2012), že pokud není navázán se sluchově postiženým adekvátní kontakt, ovlivňuje to postoj sluchově postižených k orální komunikaci. Potom může klient vyjadřovat značný nesouhlas. Vztah sluchově postižených ke slyšícím osobám může být problematický. Dle Kohoutka (2002) se do tohoto vztahu mohou zrcadlit i přetrvávající diskriminace, stereotypy a předsudky, které mají zjednodušující povahu, a mohou být nebezpečné (Vágnerová 2012, Kohoutek 2002). Také můžeme vidět určitou podobnost výzkumu Musila (2009), kdy pracovníci vesměs nebyli vybavení dostatečnými znalostmi či dovednostmi pro uplatnění některých metod a technik sociální práce s klientem např. v tomto případě klient s postižením sluchu nedostal informace v jeho mateřském jazyce, buď v českém znakovém jazyce nebo ve znakované češtině.

Druhý předpoklad byl formulován: „***Sociální pracovníci v pobytových sociálních službách v Praze s delší délkou praxe mají více zkušenosti s osobami se sluchovým postižením.***“

Předpoklad má za cíl potvrdit či vyvrátit, zda by měli zájem využít nabídky ke vzdělávání a také jaké vzdělání by je zajímalo, zda vědí jak objednat tlumočnickou službu, zda je dostatek tlumočníků pro neslyšící a také a zda umět český znakový jazyk je přínosem pro jejich profesi.

Předpoklad, že sociální pracovníci v pobytových sociálních službách v Praze s delší délkou praxe mají více zkušeností s osobami se sluchovým postižením, lze považovat za ***potvrzený***, protože:

Provedené dotazníkové šetření v obecné rovině potvrdilo, že všichni sociální pracovníci, kteří se zúčastnili výzkumu, mají jednak vysokoškolské vzdělání a pracují v sociálních pobytových službách minimálně do jednoho roku a dokonce 6 sociálních pracovníků působí v pobytové službě déle než 8 let. Ideální délku odborné praxe sociálních pracovníků je možné sledovat z pohledu odborné způsobilosti k výkonu povolání sociálního pracovníka dle § 79 odst. 1 písm. b) zákona o sociálních službách. Pracovník pracující v sociálních službách, který má ukončené vysokoškolské vzdělání mimo oblast

stanovenou příslušným zákonem, musí mít praxi při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let.

Pohled sociálních pracovníků na ***nabídku vzdělávání***, pomocí kterého by se mohli učit nějaký komunikační prostředek, byl takový, že 18 sociálních pracovníků by *využilo nabízené vzdělávání pro komunikaci s lidmi se sluchovým postižením*. Třetina respondentů by využila artikulaci nebo kurzy českého znakového jazyka. Pouze 4 sociální pracovníci o toto vzdělávání neměli zájem.

Povědomí sociálních pracovníků o ***tlumočnické službě a o způsobu a místu***, kde lze objednat tlumočníka znakového jazyka byl takový, že 12 sociálních pracovníků *má povědomí o tom, kde a jak si objednat tlumočnickou službu* a 10 sociálních pracovníků uvedla, že neví nebo že nemají povědomí. 20 sociálních pracovníků se domnívá, že je nedostatek tlumočníků znakového jazyka. Pouze dva respondenti uvedli, že je dostatek tlumočníků znakového jazyka.

Pohled sociálních pracovníků na ***přínos dovednosti ovládat ČZJ*** pro jejich profesi s osobami se sluchovým postižením byl takový, že 13 sociálních pracovníků vnímalo *přínosem především pro usnadnění komunikace či rozšíření cílové skupiny při přímé práci s klienty*. 9 sociálních pracovníků uvedlo, že přínos ČZJ nevnímají, protože tento jazyk ve své profesi nevyužíjí a především senioři český znakový jazyk neovládají.

V pohledu sociálních pracovníků na jejich vzdělávání lze spatřit názor Musila, Bareše a Havlíkové (2017), že sociální pracovníci reflektují, že sociální práce oborově i odborně je velmi rozsáhlou činností, z které plyne značné množství povinností, jejichž řádné plnění vyžaduje osvojení si mnoho dovedností z různých oborů. Proto, aby se v budoucnu tato profese povýšila výše ve společenském postavení, je nutné se ustavičně vzdělávat. Dle Musila, Bareše a Havlíkové (2017, s. 88) mají mít sociální pracovníci ve většině případů vysokoškolské vzdělání minimálně bakalářského studijního programu, což se v tomto dotazníkovém šetření také potvrdilo.

Třetí předpoklad byl formulován: *„**Sociální pracovníci, kteří pracují v pobytových službách typu azylový dům, chráněné bydlení a dům na půli cesty nemají tak časté zkušenosti s osobami se sluchovým postižením.**“*

Předpoklad má za cíl potvrdit či vyvrátit, jestli mají osobní zkušenost se sluchově postiženým klientem ve své sociální službě, jestli mají sluchově postiženého klienta v sociální pobytové službě, jestli klienta ubytují v pobytové službě přes jeho sluchové

postižení, a zda se dokážou na osoby se sluchovým postižením připravit v případě mimořádných situací.

Předpoklad, že sociální pracovníci, kteří pracují v pobytových službách typu azylový dům, chráněné bydlení a dům na půli cesty nemají tak časté zkušenosti s osobami se sluchovým postižením, lze považovat za ***nepotvrzenou***, protože:

Provedené dotazníkové šetření v obecné rovině potvrdilo, že téměř všichni sociální pracovníci, kteří se zúčastnili výzkumu, mají převážně pozitivní zkušenost s osobou se sluchovým postižením a i přes sluchové postižení by mohla být osoba umístěna do pobytové služby.

Pohled sociálních pracovníků na ***osobní zkušenost klientem*** se sluchovým postižením byl takový, že 18 sociálních pracovníků *má pozitivní zkušenost* a 4 respondenti nemají žádnou zkušenost.

Pohled sociálních pracovníků, zda ***byla v minulosti nebo je nyní*** poskytována sociální služba neslyšícímu klientovi byl takový, že 12 sociálních pracovníků uvedlo, že v jejich pobytové sociální službě *je nyní poskytována sociální služba nebo byla poskytována v minulosti*. 10 sociálních pracovníků uvedlo, že nebyla ani není poskytována sociální služba těmto klientům.

Pohled sociálních pracovníků na to, kdyby přišel neslyšící klient, že se chce ubytovat v pobytové sociální službě, ***zda byl by přijat i přes sluchové postižení***, byl takový, že 20 sociálních pracovníků uvedlo, že *i přes sluchové postižení by mohla být osoba umístěna do pobytové služby*. Z toho 15 sociálních pracovníků uvedlo, že by takováto situace vyžadovala nějaké změny v pobytové službě a 5 sociálních pracovníků uvedlo, že pobytové služby jsou určené i pro osoby se sluchovým postižením. Pouze 2 sociální pracovníci uvedli, že klient by nebyl přijat do pobytové služby z důvodu, že má sluchové postižení.

Pohled sociálních pracovníků na to, kdyby se v ***pobytovém zařízení stala mimořádná situace*** (požár, potopa), zda jsou zajištěna i specifika evakuace pro osoby se sluchovým postižením, byl takový, že 12 sociálních pracovníků uvedlo, že *mají zajištěna i specifika pro osoby se sluchovým postižením*, což znamená, že mají proškolený personál, po celém zařízení vyvěšené piktogramy a 8 sociálních pracovníků uvedlo, že má i zařízení se světelnou signalizací. 10 sociálních pracovníků uvedlo, že nemají zajištěna specifika pro tuto cílovou skupinu a většinou mají jen zvukovou signalizaci.

Přesto, že předpoklad je v obecné rovně považovaný za nepotvrzený, z dotazníkového šetření vyplynuly drobné odlišnosti mezi sociálními pracovníky

pracujícími v různých typech sociálních služeb. Pohled sociálních pracovníků, kteří pracují v azylovém domě, domově se zvláštním režimem a chráněném bydlení byl takový, že:

Všichni mají pozitivní postoj k osobám se sluchovým postižením, ale v azylovém domě nemají a nikdy neměli sluchově postiženého klienta, v domě na půli cesty také ne. Pouze v chráněném bydlení měli sluchově postiženého klienta. Přesto kdyby nastala situace, že by měli přijmout takového klienta, tak v azylovém domě čtyři sociální pracovníci uvedli, že by přijali, a dokázali by změnit určité okolnosti své služby, pouze dva sociální pracovníci uvedli, že by nemohli takového klienta přijmout. Sociální pracovníci z chráněného bydlení a domu na půli cesty by ubytovali takového klienta. Co se týče mimořádných situací a přípravy na ně, tak v azylovém domě sociální pracovníci nejsou na takové situace připraveni, pouze dva uvedli, že mají světelnou signalizaci. V domě na půli cesty je stejná situace a v chráněném bydlení mají alespoň světelnou signalizaci.

V pohledu sociálních pracovníků na jejich názor na vzdělávání lze zde spatřit mínění Musila (2004), kdy píše o rozlišování mezi klienty. Takovéto rozlišování pak může vyústit k vlastnímu pojetí klientů a svých pravidel normality. Na druhé straně také se dá považovat za potvrzený teoretický předpoklad z reakcí sociálních pracovníků tohoto šetření, názor Janečkové (2013), že pobytové sociální služby jsou již více moderní domovy, směřujícími k sociální integraci klientů a k orientaci na člověka. Sociální pracovníci hovořili o tom, že v jejich zařízení chybí opatření na mimořádné situace, to se neshoduje s názorem Mojžíšové (2019), kdy sociální služby by také měly obsahovat významné nástroje pro minimalizaci zdravotních a sociálních dopadů sluchového postižení. Tyto nedostatky by se mohly teoreticky odůvodnit názorem Musila (2004), že sociální pracovnici musí každodenně řešit spíše dilema mezi zvládáním počtu klientů a snahou skloubit svoje časové a kapacitní možnosti s požadavky, které vyplývaly ze zavádění Standardů kvality.

Na závěr diskuze lze konstatovat, že obě cílové skupiny respondentů v odpovědích se převážně shodují, tedy nedošlo k významným nesouladům v tvrzeních mezi sociálními pracovníky a klienty pobytových služeb.

Závěr

V závěrečné části diplomové práce uvádím odpověď na hlavní výzkumnou otázku, předkládám intervenční proměnné, navrhuji doporučení pro praxi.

1. Zodpovězení hlavní výzkumné otázky

Cílem bylo zjistit, zda vzdělání sociálních pracovníků ovlivňuje přehled o problematice, zda délka praxe sociálních pracovníků v pobytové sociální službě prohlubuje zájem o tuto problematiku a zda konkrétní sociální pobytová služba formuje zkušenosti k osobám se sluchovým postižením.

Proto v předkládané diplomové práci byla stanovena hlavní výzkumná otázka, která zněla: ***„Jaký je postoj sociálních pracovníků působících v pobytových sociálních službách v Praze k osobám se sluchovým postižením.“***

Na základě provedeného výzkumného dotazníkového šetření zahrnující 22 sociálních pracovníků, lze konstatovat, že sociální pracovnici působící v pobytových sociálních službách v Praze mají pozitivní zkušenosti s osobami se sluchovým postižením. Sociální pracovníci dovedou při osobním kontaktu s osobou se sluchovým postižením adekvátně reagovat v přímém osobním kontaktu při jednání o smlouvě. Pro sociální pracovníky je důležité věnovat této cílové skupině specifickou péči a mluvit s nimi pomalu a zřetelně. Sociální pracovnici vědí, kde a jak si objednat tlumočnickou službu a své vzdělání by dále chtěli prohlubovat hlavně oblasti komunikace. Znalost českého znakového jazyka vnímají, jako přínos především pro usnadnění komunikace, či rozšíření cílové skupiny při přímé práci s těmito klienty. U většiny pobytových sociálních služeb by sluchově postižená osoba měla být umístěna do jejich pobytové sociální služby, a dokonce většina sociálních pracovníků má v nabízené sociální službě zajištěna i specifika pro osoby se sluchovým postižením.

Na počátku dotazníkového šetření byly stanoveny tři předpoklady: První předpoklad, že sociální pracovníci v pobytových sociálních službách v Praze s vysokoškolským vzděláním mají větší přehled o problematice osob se sluchovým postižením, lze považovat za ***předpoklad potvrzený***.

Druhý předpoklad, že sociální pracovníci v pobytových sociálních službách v Praze s delší délkou praxe mají více zkušeností s osobami se sluchovým postižením, lze považovat za ***předpoklad potvrzený***.

Třetí předpoklad, že sociální pracovníci, kteří pracují v pobytových službách typu azylový dům, chráněné bydlení a dům na půli cesty nemají tak časté zkušenosti s osobami se sluchovým postižením, lze považovat za ***předpoklad nepotvrzený***.

Přesto přes výše uvedené z dotazníkového šetření vyvstaly i negativní pohledy, které nemusí tak zcela zodpovědět hlavní výzkumnou otázku. Většina sociálních pracovníků je schopna komunikovat s osobami se sluchovým postižením, ale jen malé množství z nich dokáže komunikaci přizpůsobit na potřeby klienta, tedy informace předat klientovi v jeho mateřském jazyce. To znamená, že nedoslýchaví nebo ohluchlí klienti využívají při komunikaci odezírání, a simultánní přepis, respektive tužka-papír. Neslyšící klienti při komunikaci využívají český znakový jazyk nebo znakovanou češtinu. Málo kdy sociální pracovník myslí na to, že pro klienta s postižením sluchu je důležité dostat informace v jeho mateřském jazyce, buď v českém znakovém jazyce nebo ve znakované češtině.

Skoro všichni sociální pracovníci zahrnutí do dotazníkového šetření uvedli, že by využili vzdělávání, které by pomohlo v komunikaci s lidmi se sluchovým postižením (český znakový jazyk, znakovanou češtinu atd.), jelikož vzdělávání je v nabídce jen málo, málo zaměstnavatelů či samotných zaměstnanců v pobytových službách této nabídky využije. Tento typ vzdělávání je využitelný v praxi jen pro malé procento potencionálních klientů pobytových služeb. Ale faktem je, že v pobytové službě je velmi nízké procento osob s postižením sluchu a naučenou komunikaci by využili velmi zřídka a není to vyhledávaný typ vzdělávání, který by jim zaměstnavatel doporučil pro svou profesi.

Nastavení sociálních služeb je v malé míře připraveno i na potřeby osob se sluchovým postižením. Při mimořádné havarijní situaci nejsou pobytové sociální služby dostatečně vybaveny specifiky pro cílovou klientelu. Mnoho sociálních služeb nemá popsaná rizika a práci s touto cílovou skupinou. Více jak polovina dotazovaných sociálních pracovníků uvedla, že přijetí osoby se sluchovým postižením do pobytové sociální služby je možné, po nastavení úprav v pobytové službě, tedy po zapracování metod práce a rizik s touto cílovou skupinou ve Standardech kvality práce nebo jiných stavebních úpravách v zařízení, například světelná signalizace. V azylovém domě nebo v domě na půli cesty nemají a nikdy neměli sluchově postiženého klienta. Pouze v chráněném bydlení byl klient

se sluchovým postižením. Přesto kdyby nastala situace, že by měli přijmout takového klienta, tak v azylovém domě pět sociálních pracovníků uvedlo, že by přijali, a dokázali by změnit určité okolnosti své služby, pouze jeden sociální pracovník uvedl, že by nemohli takového klienta přijmout.

Přesto z hlediska dopadu pro sociální práci je velmi přínosné, že se sociální pracovníci zamýšlejí nad důsledky své práce při interakci s klientem, respektive jak rozumějí problematice osob se sluchovým postižením. Tyto poznatky mohou tak lépe vyhodnocovat a na základě toho zlepšovat své techniky a postupy práce.

Současná, ale i budoucí specifika sociální práce s klienty se sluchovým postižením se můžou odvíjet od postavení sluchově postižených ve společnosti, podané v 2 kapitole. Současná podoba se pochopitelně odvíjela od historických událostí sociální práce s touto cílovou skupinou, která byla popsaná v podkapitole 2.1. Na základě toho se v současnosti formuje profil a práce sociálního pracovníka popsaný v podkapitole 2.3. Velmi důležitý vliv má ale sociálně kulturní prostředí konkrétní sociální služby, popisované v kapitole 3.4, které cílí konkrétní přístupy ke klientům, podkapitola 3.3. Výše popsané aspekty mají zásadní dopad na konkrétní práci s těmito klienty. Specifika jsou pak v dvojí podobě jednak v oblasti nejrůznějších doporučených postupů práce s klientem, podkapitola 2.2 a 2.3, a jednak v konkrétní praktické rovině.

V sociální práci by tedy mělo být bezvýhradně uplatňované reflexivní posuzování. Dle Navrátila (2014, s. 197) posouzení obecně směřuje ke tvorbě souboru argumentů, které by měly sloužit jako východisko plánu činností směřujících ke zlepšení životní situace klienta. Reflexivní posouzení je tedy vhodnou metodou kontroly předpokladů a okolností, s nimiž sociální pracovník operuje v rámci své práce s klienty. Reflexivní posouzení může být vnímáno jako lepší a smysluplnější způsob regulace praxe, než prosazující se tendence byrokratizovat provádění sociální práce ve všech jejích aspektech. Dle Navrátila (2014, s. 197) je reflektivní praxe pro profesi sociální práce příhodnější model řízení praxe, než byrokratizace či jiné omezování profesionálního výkonu sociálními pracovníky. Důležité je dle Kopřivy (1997, s. 197 in Navrátil 2014) myslet i na sociálního pracovníka, který sice mentálně může chtít akceptovat rozmanitá metodická, manažerská či etická pravidla, ale přesto se mu to nemusí dařit. Kopřiva proto navrhuje, aby sociální pracovník také vnímal svoji nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu.

2. Kritická reflexe

Předkládaná diplomová práce popisuje postoje sociálních pracovníků ve vybraných sociálních pobytových službách v Praze. Na základě provedeného dotazníkového šetření vzešly určité názory, postoje a představy sociálních pracovníků i jejich klientů. Tyto odpovědi respondentů ale nelze generalizovat na všechny sociální pracovníky působící v sociálních pobytových službách v Praze, protože výzkumný vzorek byl velmi malý a může se jednat pouze o ilustrativní povahu určitých stereotypních či idealizovaných představ, kterou má tento vzorek o neslyšících klientech v kontextu sociálních pobytových služeb.

Diplomová práce byla vypracovaná podle nejlepšího vědomí a svědomí se snahou uplatnit co nejvíce znalostí a získaných informací při řádném studiu a provedeném dotazníkovém šetření. Slabou stránkou je zvolená metoda dotazníkového šetření, která byla velmi omezena na získání a kvalitu dat. Získané výsledky jsou proto mnohdy příliš abstraktní a nic neříkající. Hlavní problém je, že získaná data se dají použít pouze na zkoumaný vzorek, tj. 22 respondentů. Další slabou stránkou je, že šetření předkládá zjištěné výsledky pouze z provedeného dotazníkového šetření. Za silnou stránku tohoto šetření lze považovat přispění do diskuze k problematice osob se sluchovým postižením v sociální práci.

3. Doporučení pro praxi

Dalším smyslem diplomové práce bylo upozornit na žádoucí stav této problematiky, tedy, aby sociální pracovníci přemýšleli, prožívali a chovali se tak, aby vědomě nebo nevědomě nepoškozovali sluchově postiženého klienta. Sociální pracovnici by měli při realizaci své činnosti v pobytové službě vědomě uvažovat o svých pozitivních a negativních postojích, aby nebyli v rozporu se svojí profesní rolí nebo profesní rolí sociálního pracovníka v pobytové sociální službě.

Na základě šetření se již nepovažuje výše popsaný stav, neboť v průběhu interpretace bylo zjištěno, že sociální pracovníci přemýšlí, reagují a chovají se k prospěchu neslyšícího klienta. Reflektují svojí práci a neohrožují tyto klienty. Naproti tomu by se mělo považovat za žádoucí, aby byli více motivováni pro práci s těmito klienti v oblasti dalšího konkrétního vzdělávání pro účely komunikace s neslyšícím klientem.

Proto je navrženo toto konkrétní doporučení:

- ***Doporučení pro žádoucí odstranění či zmírnění postojů směrem k osobám se sluchovým postižením pomocí speciálních workshopů, webinářů či vzdělávací akcí:*** tak, že pokud zjistí sociální pracovník pracující v pobytové sociální službě s neslyšícím klientem nedostatky v oblasti sociální práce a komunikace, měl by se zaměřit na nácvik své komunikace s tímto typem klientů, který povede k odstranění bariér. Ideálním příkladem možného výsledného stavu by měla být určitá sebereflexe vztahu, pozitivní přístup a hledání nových možných řešení pomáhajícím pracovníkem pro klienta, který by vyhovoval oběma stranám.

Na závěr této diplomové práce je vhodné zmínit, *„Mezinárodní den neslyšících“*, který se slaví každou třetí neděli v září, nebo *„Mezinárodní den sluchu“* připadá na 3. března. Každý rok probíhá také akce „*Týden komunikace osob se sluchovým postižením“,* cílem akce je šířit osvětu v oblasti sluchového postižení a upozornit na vhodné komunikační prostředky jako je simultánní přepis a tlumočení do znakového jazyka (orbipontes.cz, 2020). Akce nejsou určeny jen pro osoby s postižením sluchu, ale především pro širokou veřejnost, kde je třeba šířit osvětu a seznámit veřejnost s celkovou problematikou a ukázat jí jaké jsou potřeby této cílové skupiny.

Seznam použité literatury:

ATKINSON, Rita L. *Psychologie.* Překlad: Erik Herman, Miroslav Petržela, Dagmar Brejlová. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8640-3.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-01397.

HENDL, Jan. *Přehled statistických metod.* Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0981-2.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. Studium. ISBN 80-7178-198-3.

HUMPHREY, J.H.; ALCORN, B.J. *So You Want to Bea n Interpreter? An Introduction to Sign Languege Interpreting*. Amarillo, Texas: H&H Publishing Company, 2001. ISBN 0-9640367-7-0,

HOLČÁK, Vlastimil. *Společenský takt: učebnice taktního jednání*. Ostrava: Grafie, 1995.

HORÁKOVÁ, Radka. *Sluchové postižení. Úvod do surdopedie.* Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0084-0.

HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu.* 1. díl. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1999. ISBN 80-7216-096-6.

HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu.* 2.díl. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1998. ISBN 80-7216-075-3.

JANEČKOVÁ, Hana. 2013. Domovy pro seniory. In: MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 434-437. ISBN 978-80-262-0366-7.

KOHOUTEK, R. *Základy užité psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2002. ISBN 80-214-2203-3.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese.* Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.

KOSINOVÁ, Barbora. *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina – kultura neslyšících.* Praha: ČKTZJ, 2008. ISBN 978-80-87153-20-8.

KRHUTOVÁ, Lenka. 2013. Lidé se smyslovým postižením. In: MATOUŠEK, Oldřich,

KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 389-390. ISBN 978-80-262-0366-7.

LANGMEIER, Josef, BALCAR, Karel, ŠPITZ, Jan. *Dětská psychoterapie.* Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3677-107.
MAŘÍKOVÁ, Hana, PETRUSEK, Miroslav, VODÁKOVÁ, Alena et al. *Velký sociologický slovník.* Praha: Univerzita Karlova, 1996. ISBN 80-718-4164-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-7367-502-8.

MEZERA, Antonín. *Pro jaké povolání se hodím? Jak si vybrat střední a vyšší odbornou školu a snad i budoucí povolání.* Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-2395-9.

MIČIENKA, M., JIRÁK, J. a kol. *Rozumět médiím*. Praha: Partners Czech, 2006. ISBN 80-239-6762-2.

MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. *Sociální práce s osobami se zdravotním postižením*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2019. ISBN 978-80-7394-738-5.

MUSIL, Libor, Kateřina KUBALČÍKOVÁ a Jana HAVLÍKOVÁ. *Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality*. Praha: VÚPSV, 2009. ISBN 978-80-7416-036-3.

MUSIL, Libor, Pavel BAREŠ a Jana HAVLÍKOVÁ, ed. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: VÚPSV, 2017. ISBN 978-80-7416-240-4.

MUSIL, Libor, Roman BALÁŽ, Jana HAVLÍKOVÁ, Monika ŠIŠLÁKOVÁ a Miloš VOTOUPAL. *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*. Praha: VÚPSV, v.v.i., výzkumné centrum Brno, 2019. ISBN 978-80-7416-373-9.

MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale…: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. ISBN 978-80-86841-06-9.

NAVRÁTIL, Pavel. 2009. *Reflexivní využití teorie v procesu posouzení. Problémy posouzení životní situace v pozdně moderní době*. Brno: Masarykova univerzita.

NAVRÁTIL, Pavel. 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7504-7.

OLECKÁ Ivana; IVANOVÁ, Kateřina. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti.* Olomouc: Moravská vysoká škola, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.

PLETZER, Marc. *Emoční inteligence: jak ji rozvíjet a využívat.* Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3057-8.

POTMĚŠÍL, Miloň. *Psychosociální aspekty sluchového postižení.* Brno: Masarykova univerzita, 2010. ISBN978-80-210-5184-3.

PROCHÁZKOVÁ, Věra; VYSUČEK, Petr. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?* Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-18-4.
PRŮCHA, Jan, VETEŠKA, Jaroslav. *Andragogický slovník.* Praha: Grada, 2012. ISBN 978-802-4739-601.
ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce.* Praha: Slon, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetřovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra. ISBN 978-80-247-5710-0.

TOMEŠ, Igor. 2013. Lidská práva jako východisko sociální práce. In: MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, s. 158-162. ISBN 978-80-262-0366-7.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty. ISBN 80-85850-69-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.

WEDLICHOVÁ, Iva. *Emoční inteligence.* Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2011. ISBN 978-80-7414-347-2.

Elektronické zdroje:

Česká komora tlumočníků znakového jazyka. [online]. Etický kodex. 2019. [cit. 2019-04-19]. Dostupné z WWW:< http://www.cktzj.com/o-komore/eticky-kodex/>

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. 2010-2018 [cit. 16. 11. 2018]. Dostupné z WWW**: <**https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. 2006. [cit.2020-05-15]. Dostupné z WWW:< https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

ČESKO. Zákon č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. In**:** *Zákony pro lidi.cz* [online]. 2010-2018 [cit. 16. 11. 2018]. Dostupné z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-155>

Český rozhlas. *Svaz neslyšících: V ČR je nedostatek tlumočníků znakového jazyka.* [online]. 2.11.2018. [cit. 2020-08-12]. Dostupné z WWW:https://cesky.radio.cz/svaz-neslysicich-v-cr-je-nedostatek-tlumocniku-znakoveho-jazyka-8147019>

European Union of the Deaf. [online]. EUD toolkit on the Eupropean Electronic Communications Code. 2020. [cit. 2020-07-07]. Dostupné z WWW: <https://www.eud.eu/index.php?cID=2164>

European Union of the Deaf. [online]. About us. 2020. [cit. 2020-08-11]. Dostupné z WWW: <https://www.eud.eu/about-us/>

KOMÁRKOVÁ, Barbora. *Neslyšící – jazyková a kulturní menšina.* Praha, 2006. Diplomová práce (Mgr.) Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, Katedra speciální pedagogiky, 2006-11-23. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z WWW: <file:///C:/Users/denin/AppData/Local/Temp/DPTX_2006_1_11410_OSZD001_69152_0_21713.pdf>.

Orbipontes. [online]. Zahájení 7. ročníku festivalu Týden komunikace osob se sluchovým postižením. 2020 [cit. 2020-08-22]. Dostupné z WWW:< http://orbipontes.cz/zahajeni-7-rocniku-festivalu-tyden-komunikace-osob-se-sluchovym-postizenim/>

RATHNER, Verena, JESACHER, Daniela. 2006. *Ausbildungsinhalte von Souialarbeiter Ihnnen in Hinsicht auf die Arbeit mit gehörlosen Menschen.* Klagenfurt University: Centre for Sign language and Deaf Communication. [cit. 2020-07-15]. Dostupné z WWW:< https://www.aau.at/wp-content/uploads/2017/11/zgh-veroeffentlichung-bd-08.pdf>.

RUCE. [online]. Jak komunikovat s neslyšícími. 2004-2017. [cit.2020-08-12]. Dostupné z WWW:< http://ruce.cz/clanky/4-jak-komunikovat-s-neslysicimi>

Usnesení č. DE01/48 Valného shromáždění OSN. Všeobecná deklarace lidských práv ze den 10.12.1948 New York**.**

VÍTKOVÁ KOPECKÁ, Vlastimila, 2020. *Speciální pedagogika pro pedagogy. Studijní text pro kombinované studium studenty v programu KSP LS 2019/2020*. [online]. Karlovy Vary: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem Pedagogická fakulta Centrum celoživotního vzdělání. [cit. 06.07.2020].

World Fedration of the Deaf. [online]. Who we are. 2016. [cit. 2020-08-11]. Dostupné z WWW: <http://wfdeaf.org/who-we-are/ >

Seznam grafů

Graf 2 Jednání a podpis smlouvy se zájemcem o sociální službu z pohledu klienta 60
Graf 3 Specifická péče z pohledu sociálních pracovníků 61
Graf 4 Specifická péče z pohledu klientů se sluchovým postižením 62
Graf 5 Specifika komunikace s osobami se sluchovým postižením 63
Graf 6 Specifika komunikace využívané sociálními pracovníky 64
Graf 7 Způsoby komunikace s klientem se sluchovým postižením 65
Graf 8 Způsoby komunikace sociálních pracovníků ke klientům se sluchovým postižením 66
Graf 9 Vzdělávání-komunikace s lidmi se sluchovým postižením 67
Graf 10 Typ vzdělávání 68
Graf 11 Tlumočníci znakového jazyka 69
Graf 12 Dostatek tlumočníků znakového jazyka 70
Graf 13 Přínos českého znakového jazyka pro Vaši profesi 71
Graf 14 Osobní zkušenost s neslyšící osobou 72
Graf 15 Poskytování sociální pobytové služby pro klienty sluchovým postižením 73
Graf 16 Možnost ubytování v sociální službě 74
Graf 17 Zajištění specifik pro osoby se sluchovým postižením v případě vzniku mimořádné situace 75

Příloha 1. Tabulka operacionalizace

HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA:
„Jaký je postoj sociálních pracovníků působících v pobytových sociálních službách v Praze k osobám se sluchovým postižením“

1 PŘEDPOKLAD:
„Sociální pracovnici v pobytových sociálních službách v Praze s vysokoškolským vzděláním mají větší přehled o problematice osob se sluchovým postižením.“
OTÁZKY V DOTAZNÍKU:

- Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání
- Jak probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu a následně podpis smlouvy s tímto klientem (sluchově postiženým)?
- Věděl/a byste, jaká specifika v komunikaci s lidmi se sluchovým postižením jsou odlišná?
- Jakými způsoby byste s klientem se sluchovým postižením mohl/a komunikovat?
- Myslíte si, že osoba se sluchovým postižením ve službě potřebuje nějakou specifickou péči než ostatní?

2 PŘEDPOKLAD:
„Sociální pracovníci v pobytových sociálních službách v Praze s delší délkou praxe mají více zkušenosti s osobami se sluchovým postižením.“
OTÁZKY V DOTAZNÍKU:

- Jak dlouho pracujete v této pobytové službě?
- Kdyby Vám nadřízený nabídl vzdělávání, v rámci, kterého byste se mohl/a učit nějaký komunikační prostředek, který používají lidé se sluchovým postižením, využil/a byste této nabídky?
- Myslíte si, že je dostatek tlumočníků pro neslyšící?
- Jaké vzdělávání by Vás zajímalo?
- Víte jak nebo kde si objednat tlumočníka znakového jazyka?
- Myslíte si, že umět ČZJ (český znakový jazyk) je přínosem pro vaši profesi? Proč?

3 PŘEDPOKLAD:
„Sociální pracovníci, kteří pracují v pobytových službách typu azylový dům, chráněné bydlení a dům na půli cesty nemají tak časté zkušenosti s osobami se sluchovým postižením.“
OTÁZKY V DOTAZNÍKU:

- V jaké pobytové službě pracujete jako sociální pracovník?
- Máte nějakou osobní zkušenost s neslyšícím člověkem?
- Byla v minulosti nebo je nyní u Vás poskytována sociální služba neslyšícímu klientovi?
- Kdyby přišel neslyšící klient, že se chce ubytovat ve Vaší službě, byl by přijat i přes sluchové postižení?
- Kdyby se ve Vašem pobytovém zařízení stala mimořádná situace (požár, potopa) jsou zajištěna i specifika evakuace pro osoby se sluchovým postižením?

Příloha 2. Dotazník

Dotazník určený pro sociální pracovníky

Postoj sociálních pracovníků působících v pobytových sociálních službách v Praze k osobám se sluchovým postižením

Dobrý den,

jmenuji se Denisa Vacková a jsem studentkou sociální práce na Karlově Univerzitě.

Žádám Vás touto cestou o pomoc s vyplněním dotazníku zaměřeného na postoj sociálních pracovníků k osobám se sluchovým postižením.

Vaše anonymita bude zajištěna, nebude ani uváděno, v jakém zařízení výzkum probíhal.

Velmi děkuji za Váš čas a ochotu pomoci mi tímto způsobem.

1. V jaké pobytové službě pracujete jako sociální pracovník?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ◯ Domov pro seniory
- ◯ Azylový dům
- ◯ Domov se zvláštním režimem
- ◯ Domov pro osoby se zdravotním postižením
- ◯ Chráněné bydlení
- ◯ Dům na půli cesty

2. Jak dlouho pracujete v této pobytové službě?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ◯ méně než 1 rok
- ◯ 1 rok – 3 roky
- ◯ 3 roky – 5 let
- ◯ 5 let – 8 let
- ◯ více než 8 let

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ DiS.
- ○ Bc.
- ○ Mgr.
- ○ Jiná...

4. Byla v minulosti nebo je nyní u Vás poskytována sociální služba neslyšícímu klientovi?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano, v minulosti byla poskytována služba
- ○ ano, nyní je poskytována služba
- ○ ne, není ani nebyla poskytována služba

5. Kdyby přišel neslyšící klient, že se chce ubytovat ve Vaší službě, byl by přijat i přes sluchové postižení?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano, pobytová služba je pro osoby se sluchovým postižením
- ○ ano, ale znamenalo by to nějaké změny v pobytové službě (nejsme primárně vybaveni pro tuto cílovou skupinu)
- ○ ne, protože klient má sluchové postižení

6. Jak probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu a následně podpis smlouvy s tímto klientem (sluchově postiženým)?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo za doprovodu blízké osoby
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo s tlumočníkem znakového jazyka
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo pouze s klientem přes odezírání
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo přes tužka-papír
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo jinak

7. Jakými způsoby byste s klientem se sluchovým postižením mohl/a komunikovat?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ☐ tužka/papír
- ☐ odezírání
- ☐ znakovaná čeština
- ☐ český znakový jazyk
- ☐ online služba – Tichá linka
- ☐ prostřednictvím tlumočníka znakového jazyka
- ☐ Jiná...

8. Kdyby se ve Vašem pobytovém zařízení stala mimořádná situace (požár, potopa) jsou zajištěna i specifika evakuace pro osoby se sluchovým postižením?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano, jsou -> jaká?
- ○ ne, nejsou

9. Kdyby Vám nadřízený nabídl vzdělávání, v rámci kterého byste se mohl/a učit nějaký komunikační prostředek, který používají lidé se sluchovým postižením, využil/a byste této nabídky?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano, využila
- ○ ne, nevyužila

10. Jaké vzdělávání by Vás zajímalo?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ☐ artikulace
- ☐ znakovaná čeština
- ☐ český znakový jazyk
- ☐ Jiné...

11. Myslíte si, že osoba se sluchovým postižením ve službě potřebuje nějakou specifickou péči než ostatní?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano, potřebuje specifickou péči -> Jakou? [ ]
- ○ ne, nepotřebuje specifickou péči

12. Věděl/a byste, jaká specifika v komunikaci s lidmi se sluchovým postižením jsou odlišná?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ☐ mluvit pomalu a zřetelně
- ☐ mluvit stručně
- ☐ udržovat oční kontakt
- ☐ brát zřetel na prostředí (světlo v místnosti, bez zvukové kulisy, přítomnost jiných lidí)
- ☐ ujišťovat se, že klient všemu rozuměl
- ☐ při komunikaci využívat piktogramy
- ☐ při komunikaci využívat haptiku (poklepání na záda, mávat rukama před obličejem)
- ☐ při komunikaci využít tlumočnickou službu (tlumočník znakového jazyka, Tichá linka)
- ☐ komunikace není odlišná

13. Víte jak nebo kde si objednat tlumočníka znakového jazyka?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano, vím
- ○ ne, nevím

14. Myslíte si, že je dostatek tlumočníků pro neslyšící?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano
- ○ ne

15. Myslíte si, že umět ČZJ (český znakový jazyk) je přínosem pro vaši profesi? Proč?

Nápověda k otázce: *Vyberte odpověď ano nebo ne + připište proč tak uvádíte.*

- ☐ ano je to přínosem
- ☐ ne, není to přínosem
- ☐ Proč? ____

16. Máte nějakou osobní zkušenost s neslyšícím člověkem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ○ ano, mám pozitivní zkušenost
- ○ ano, mám negativní zkušenost
- ○ ne, nemám žádnou zkušenost

Dotazník určený pro osoby se sluchovým postižením v pobytové službě

Postoj sociálních pracovníků působících v pobytových sociálních službách v Praze k osobám se sluchovým postižením

Dobrý den,

jmenuji se Denisa Vacková a jsem studentkou sociální práce na Karlově Univerzitě.

Žádám Vás touto cestou o pomoc s vyplněním dotazníku zaměřeného na postoj sociálních pracovníků k osobám se sluchovým postižením.

Vaše anonymita bude zajištěna, nebude ani uváděno, v jakém zařízení výzkum probíhal.

Velmi děkuji za Váš čas a ochotu pomoci mi tímto způsobem.

1. V jaké pobytové službě žijete?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Video: https://www.youtube.com/embed/rpnMLDzkPWg

- ◯ Domov pro seniory
- ◯ Azylový dům
- ◯ Domov se zvláštním režimem
- ◯ Domov pro osoby se zdravotním postižením
- ◯ Chráněné bydlení
- ◯ Domy na půli cesty

2. Jste:

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Video: https://youtu.be/Rs6O2yxwKPk

- ◯ neslyšící
- ◯ nedoslýchavý
- ◯ ohluchlý

3. Jak probíhalo jednání o sociální službu a následně podpis smlouvy se sociálním pracovníkem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Video: https://youtu.be/-9KYwTQ5svk

- ○ žádné jednání ani podpis smlouvy neprobíhalo
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo za doprovodu blízké osoby
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo s tlumočníkem znakového jazyka
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo pouze s klientem přes odezírání
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo přes tužka-papír
- ○ jednání a podpis smlouvy probíhalo jinak ____

4. Jakými způsoby by s Vámi sociální pracovník mohl/a komunikovat?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

Video: https://youtu.be/ivDdgOOT5To

- ☐ tužka/papír
- ☐ odezírání
- ☐ znakovaná čeština
- ☐ český znakový jazyk
- ☐ online služba – Tichá linka
- ☐ prostřednictvím tlumočníka znakového jazyka
- ☐ Jiná... ____

5. Potřebujete ve službě specifickou péči než ostatní klienti pobytové služby?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Video: https://youtu.be/XxhnoOWVCBo

- ○ ano, potřebuji specifickou péči -> Jakou? ____
- ○ ne, nepotřebuji specifickou péči

6. Využívají sociální pracovníci některé specifika při komunikaci s Vámi?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

Video: https://youtu.be/9PtblPekp9Q

- ☐ mluví pomalu a zřetelně
- ☐ mluví stručně
- ☐ udržují oční kontakt
- ☐ berou zřetel na prostředí (světlo v místnosti, bez zvukové kulisy, přítomnost jiných lidí)
- ☐ ujišťují se, že jsem všemu rozuměl/a
- ☐ při komunikaci využívají piktogramy
- ☐ při komunikaci využívají haptiku (poklepání na záda, mávat rukama před obličejem)
- ☐ objednávají tlumočnickou službu (tlumočník znakového jazyka, Tichá linka)
- ☐ nic z výše uvedeného nevyužívají