

Univerzita Karlova
Pedagogická fakulta
Katedra speciální pedagogiky

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Zaměstnávání osob se sluchovým postižením
The employment of people with hearing impairments

Anna Váchová

Vedoucí práce: doc. PhDr. Kateřina Hádková, Ph.D.

Studijní program: Speciální pedagogika (B7506)

Studijní obor: Speciální pedagogika (7506R002)

Odevzdáním této bakalářské práce na téma Zaměstnávání osob se sluchovým postižením potvrzuji, že jsem ji vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále potvrzuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 11. 7. 2021

Tímto bych chtěla velice poděkovat paní doc. PhDr. Kateřině Hádkové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady, ochotu a čas, který mi v průběhu zpracování práce věnovala.

Dále bych chtěla vyjádřit poděkování informantům, kteří byli ochotni na této práci spolupracovat. V poslední řadě děkuji své rodině za trpělivost a podporu.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá zaměstnáváním osob se sluchovým postižením z pohledu jejich zaměstnavatelů. Úvodní kapitoly teoretické části obsahují uvedení do problematiky sluchového postižení a klasifikaci sluchových vad dle místa vzniku, doby vzniku a stupně postižení. Tato část je také věnována komunikaci a auditivně-orálním a vizuálně-motorickým komunikačním systémům, dále jsou zde popsány specifické projevy osob se sluchovým postižením a tlumočnické služby. Závěr teoretické části pojednává o pracovním uplatnění osob se sluchovým postižením, dané problematice a možnostech poskytované podpory osobám se sluchovým postižením na pracovním trhu.

Empirická část se zabývá kvalitativním výzkumným šetřením na téma zaměstnávání osob se sluchovým postižením. Sběr dat proběhl pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru a získaná data byla následně analyzována prostřednictvím otevřeného kódování. Výzkumný vzorek byl tvořen čtyřmi informanty. Hlavním cílem výzkumného šetření této bakalářské práce bylo analyzovat aspekty zaměstnávání osob se sluchovým postižením z pohledu jejich zaměstnavatelů. Jedná se o zjišťování specifik a nastavení vzájemné komunikace na pracovišti, analýzu zkušeností a přístupu zaměstnavatelů k zaměstnávání osob se sluchovým postižením.

Z provedeného výzkumného šetření vyplynulo, že pokud jsou zaměstnavatelé a ostatní zaměstnanci ochotni přizpůsobit vzájemnou komunikaci na pracovišti a svůj přístup, je dopad sluchové vady minimální. Na výkon práce nemá vliv sluchová vada, ale osobnost daného jedince a osoby se sluchovým postižením jsou plnohodnotnými zaměstnanci.

Klíčová slova

Sluchové postižení, zaměstnanec, zaměstnavatel, komunikace

Abstract

This bachelor thesis deals with the employment of people with hearing impairments from the perspective of their employers. The introductory chapters of the theoretical part contain an introduction to the issue of hearing impairment and the classification of hearing impairments according to the place of origin, time of origin and degree of disability. This part is devoted to communication and auditory-oral and visual-motor communication systems, it also describes the individual manifestations of people with hearing impairment and interpreting services. The conclusion of the theoretical part of the discussion of the employment of people with hearing impairments, the problems and the possibilities of solving the support of people with hearing impairments in the labor market.

The practical part deals with a qualitative research investigation on the employment of people with hearing impairments. Data collection was performed using semi-structured interview methods and the obtained data were subsequently analyzed by open coding. The research sample consisted of four pieces of information. The main goal of the research of this bachelor thesis was to analyze aspects of employment of people with hearing impairments from the perspective of their employers. It is about finding out the specifics and setting up mutual communication at the workplace, analysis of experience and the approach of employers to the employment of people with hearing impairments.

Proven research has shown that if employers and other employees are willing to adapt their communication in the workplace and their approach, the impact on hearing impairment is minimal. The performance of work is not affected by hearing impairment, but the personality of the individual and people with hearing impairments are full-fledged employees.

Keywords

Hearing impairment, employee, employer, communication

Obsah

Úvod	8
1 Uvedení do problematiky sluchového postižení	10
2 Klasifikace sluchových vad.....	12
2.1 Sluchová vada dle místa vzniku postižení	12
2.2. Sluchová vada dle doby vzniku postižení.....	13
2.3 Sluchová vada dle stupně postižení	14
2.3.1 Nedoslychaví	16
2.3.2 Ohluchlí.....	17
2.3.3 Prelingválně neslyšící	18
3 Komunikace a komunikační systémy lidí se sluchovým postižením.....	20
3.1 Komunikační systémy auditivně-orální	21
3.2 Komunikační systémy vizuálně-motorické	26
3.3 Specifické projevy lidí se sluchovým postižením.....	29
3.4 Tlumočnické služby.....	31
4 Pracovní uplatnění osob se sluchovým postižením.....	33
4.1 Význam práce v životě člověka se zdravotním postižením.....	33
4.2 Příslušná legislativa a právní dokumenty	33
4.3 Problematika uplatnění osob se zdravotním postižením na trhu práce.....	35
4.4 Problematika uplatnění osob se sluchovým postižením na trhu práce	37
4.5 Podpora zaměstnávání osob se sluchovým postižením	39
5 Zaměstnávání osob se sluchovým postižením	42
5.1 Stanovení cílů a výzkumných otázek.....	42
5.2 Metodologie výzkumného šetření.....	42
5.3 Výběr výzkumného vzorku, jeho charakteristika	44
5.4 Vyhodnocování výzkumného šetření.....	45

5.5	Analýza dat výzkumného šetření	46
5.6	Interpretace výsledků výzkumného šetření.....	61
5.7	Doporučení pro praxi	65
	Závěr	66
	Seznam použitých informačních zdrojů	68
	Seznam tabulek.....	73
	Seznam příloh	73

Úvod

Cílem speciální pedagogiky je zařazení člověka s postižením do společnosti a umožnění těmto lidem žít plnohodnotný život, jehož neodmyslitelnou součástí je i výkon zaměstnání (Procházková, 2009). Význam práce je tedy v životě každého člověka naprosto zásadní. Poskytovat osobám se sluchovým postižením dostatek pracovních příležitostí je velmi potřebné a důležité v mnoha rovinách. Potřebují být nezávislí, finančně samostatní, aby si dokázali zajistit potřeby pro důstojnou lidskou existenci. Prostřednictvím práce se mohou seberealizovat, nacházet motivaci pro další rozvoj a posilovat svou důvěru v sebe a své schopnosti. Možnost uplatnit se na trhu práce je také důležitá pro jejich plnohodnotné začlenění do společnosti a s tím souvisí i pocit, že jsou potřební a užiteční.

I nadále je třeba provádět osvětu v oblasti pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením, protože jejich postavení není na pracovním trhu stále uspokojivé. V současnosti dochází k rozšiřování škály možností v oblasti vzdělávání, lidem se sluchovým postižením jsou zpřístupňovány další učební obory a vysokoškolské studium a dostávají tak možnost získat vyšší kvalifikaci. Proto je třeba eliminovat předsudky a nedostatečnou informovanost zaměstnavatelů, zvyšovat jejich zájem a otevírat tak trh práce, aby osoby se sluchovým postižením měly rovné příležitosti své schopnosti uplatnit.

Tato bakalářská práce se zabývá zaměstnáváním osob se sluchovým postižením z pohledu jejich zaměstnavatelů. Toto téma bylo vybráno z toho důvodu, že převážná část různých prací a studií se zabývá touto problematikou z pohledu osob se sluchovým postižením. Problematika je zkoumána z pozice zaměstnavatele pro poznání přístupu druhé strany a k vytvoření celistvějšího pohledu na zaměstnávání osob se sluchovým postižením.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, konkrétně části teoretické a empirické. Teoretická část bakalářské práce je věnována v první kapitole představení problematiky sluchového postižení. Druhá kapitola obsahuje klasifikaci sluchových vad dle místa vzniku, doby vzniku a stupně postižení. Třetí kapitola je zaměřena na komunikaci a komunikační systémy osob se sluchovým postižením a v jejím závěru pojednává o specifických projevech osob se sluchovým postižením a tlumočnických službách. Poslední kapitolou teoretické části je čtvrtá a stěžejní kapitola zabývající se pracovním uplatněním osob se sluchovým postižením.

Empirická část obsahuje výzkumné šetření, jehož cílem bylo analyzovat aspekty zaměstnávání osob se sluchovým postižením z pohledu zaměstnavatelů. Kvalitativní výzkumné šetření bylo uskutečněno prostřednictvím metody polostrukturovaného rozhovoru se čtyřmi zaměstnavateli osob se sluchovým postižením.

1 Uvedení do problematiky sluchového postižení

Sluch je společně se zrakem naším nejdůležitějším smyslem pro získávání informací. Tento distanční smysl velmi zásadně rozvíjí myšlení, řeč a jazyk. Řeč se na základě sluchu tvoří jako sluchový reflex, tudíž osoba s těžkým sluchovým postižením není schopna se samostatně naučit mluvené řeči. Z toho důvodu má sluch podstatný význam pro komunikaci v navazování a udržování mezilidských vztahů. Dále rozvíjí a podporuje nejen lidskou psychiku a emocionální vazby na okolí, ale také nabývání fyzických dovedností. Často si ani neuvědomujeme, jaké množství informací přijímáme skrze sluch. Například vnímání zvukového pozadí poskytuje podvědomou prostorovou orientaci, zprostředkovává reálné a živé prostředí a dodává pocit jistoty a bezpečí. Zvuky z okolního prostředí poukazují na možnou nebezpečnost a náhlost situace, na druhou stranu poskytují psychické uklidnění či estetické obohacení. (Hádková, 2016)

Dle Potměšila (2003) je sluch hlavním zprostředkovatelem přijímání informací již od narození dítěte. Významným způsobem zasahuje do procesu sociálního učení a využívání náhodného učení. Jeho role při budování a rozvoji mluvené řeči je nezastupitelná.

Novák (1994) vnímá sluch jako součást zpětnovazebního systému, jež zajišťuje kontrolu všech řečových složek, to znamená segmentální a suprasegmentální – melodie, dynamika a rytmus řeči.

Termín surdopedie vznikl spojením latinského *surdus* = hluchý a řeckého *paideia* = výchova. Dříve bývala součástí komplexního oboru logopedie a v roce 1983 se oddělila jako samostatná disciplína. Důvodem byly odlišné metody práce a postupné přijetí osob se sluchovým postižením jako kulturní a jazykové menšiny. V současnosti je surdopedie speciálně pedagogickou disciplínou, jejímž posláním je rozvoj, výchova, vzdělávání, a také sociální a pracovní začlenění osob se sluchovým postižením. Důležitá je úzká spolupráce nejen s dalšími speciálně pedagogickými disciplínami, nýbrž také s obory pedagogickými, psychologickými, filozofickými, sociologickými a medicínskými (zejména s pediatrií, foniatrií a ORL). V neposlední řadě spolupracuje i s obory technickými, z důvodu možnosti kompenzace pomocí sluchadel a kochleárních implantátů (Horáková, 2012; Potměšil, 2003).

Cílovou skupinou surdopedické intervence jsou jedinci se sluchovým nebo s dalším jiným přidruženým postižením, kteří vytvářejí heterogenní skupinu osob. Rozmanitost skupiny se projevuje různým typem, stupněm a obdobím vzniku sluchového postižení. Pojem sluchové postižení obsahuje základní kategorizaci osob, jimiž jsou osoby neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé. (Horáková, 2011).

Hrubý (2010) uvádí, že pod obecný termín sluchové postižení lze zařadit tyto následující skupiny osob – osoby nedoslýchavé, prelingválně neslyšící, ohluchlé, hluchoslepé, šelestáře, rodiče dětí se sluchovým postižením a jedince CODA.

Pro správnou a přesnou terminologii je nutné rozlišovat význam následujících pojmů.

Termín **sluchové postižení** je na rozdíl od termínu sluchová vada chápán jako širší dimenze, jež zahrnuje i psychosociální důsledky vady, včetně řečového deficitu. (Potměšil, 2007).

Důležité je také brát v potaz odlišnou povahu a následky termínů sluchová vada a sluchová porucha. **Vada sluchu** označuje stav trvalého poškození sluchu bez tendence se zlepšovat. Zahrnuje oblast od lehké nedoslýchavosti až po úplnou hluchotu. **Poruchou sluchu** rozumíme stav přechodného zhoršení sluchu způsobeného onemocněním nebo změnou sluchového orgánu, který je možné léčit. Když tento stav odezní, sluch se víceméně vrací zpět do normy (Hrubý, 2010).

2 Klasifikace sluchových vad

Všechny sluchové vady vedou k nedokonalému vnímání mluvené řeči. Následkem toho dochází ke komunikačním obtížím, jež negativně působí nejen na samotný proces komunikace, nýbrž i na lidskou psychiku a interindividuální vztahy. (Hádková, 2016)

Sluchové vady lze hodnotit dle různých kritérií. V odborné literatuře jsou obvykle děleny dle místa, doby vzniku a stupně postižení. Mohou být jednostranné či oboustranné.

Sluchové vady klasifikujeme z důvodu přesnějšího určení konkrétního charakteru vady, což umožňuje specifikovat potřeby daného člověka v oblasti způsobu dorozumívání a příjmu informací. Avšak je třeba mít neustále na paměti, že každý člověk je jedinečný, tudíž dopad sluchové vady je vždy individuální. (Skákalová, 2016).

2.1 Sluchová vada dle místa vzniku postižení

Z hlediska místa vzniku dělí Šlapák a Floriánová (1999) sluchové vady do dvou základních kategorií na periferní nedoslýchavost či hluchotu a na centrální nedoslýchavost či hluchotu.

Periferní sluchové vady se dále rozlišují na převodní, percepční a smíšené vady.

U **převodní vady** nedochází ke stimulaci sluchových buněk zvukem, z důvodu přerušení zvukového vedení zevní zvukovodem a střední uchem. To je zapříčiněno překážkou bránící nebo ztěžující proniknutí zvuku k citlivým smyslovým buňkám. Jedná se například o opakované středoušní záněty, otosklerózy či perforace ušního bubínku. Mezi další příčiny se řadí ucpaní mazovou zátkou vznikající nahromaděním a ztuhnutím ušního mazu (Horáková, 2011). V současnosti je možné většinu těchto vad vyřešit operací. Převodní vada se manifestuje špatnou slyšitelností hlubokých zvuků, nepřízvučných slov a koncových slabik. Jde o vadu kvalitativního charakteru, kdy jedinec slyší málo hlasitou řeč, ale dobře šeptanou. (Hádková, 2016)

Percepční vada je zapříčiněna poruchou vnitřního ucha, sluchového nervu či vláskových buněk. Důvodem vzniku percepční vady bývá narušení sluchového orgánu v prenatálním vývoji způsobené infekcemi matky např. zarděnky, cytomegalovirus. Dále se může jednat o přidušení novorozence při porodu, důsledek zánětu mozkových blan či úrazy hlavy. Jedná se o vadu kvalitativního charakteru, která se projevuje ztrátou slyšitelnosti od

vysokých tónů k nižším. Jedinec v hlasité řeči slyší hlas, ale není schopen rozeznat dílčí elementy řeči. Vada nemá tendenci zlepšit se, je spíše progresivního charakteru. Výskyt percepčních vad je mnohem častější a z hlediska léčby závažnější. (Hádková, 2016)

Vada smíšená vzniká v různém stupni a zastoupení kombinací převodních a percepčních vad. (Horáková, 2011)

Centrální sluchové vady jsou zapříčiněny defektem centrálního nervového ústrojí sluchového analyzátoru, zasahují korový a podkorový systém sluchových drah. Důvodem vzniku je nejčastěji trauma či nádor (Hádková, 2016).

2.2. Sluchová vada dle doby vzniku postižení

Z hlediska věku, kdy došlo ke vzniku postižení lze rozdělit sluchové vady na vrozené a získané.

Vrozené sluchové vady se dále dělí na geneticky podmíněné a kongenitálně získané vady sluchu. (Horáková, 2011)

Geneticky podmíněné vady sluchu jsou nejčastěji autozomálně recesivně děděné. Každý jedinec získává vlastnosti geneticky na základě dvou znaků, z nichž jeden pochází od otce a druhý od matky. Jestliže je dítě předán z páru znaků nejméně jeden nepoškozený vada nenastává. V případě, že dítě získá oba znaky poškozené, dochází ke vzniku sluchové vady. Nyní je známo kolem 30 genů zodpovědných za tuto dědičnost. Příznačné je, že matka i otec, jež jsou nositeli jednoho nepoškozeného a druhého poškozeného znaku, jsou slyšící. Existuje zde riziko, že se u jejich potomků vyskytne kombinace obou znaků poškozených, slyšícím rodičům se tedy narodí dítě se sluchovým postižením. (Lejska, 2003).

Kongenitálně získané vady sluchu vznikají buď prenatalně či perinatálně. Prenatálně vznikají důsledkem negativních vlivů na plod především v 1. trimestru těhotenství, a to onemocněním matky např. cytomegalovirem, toxoplazmózou, dále užíváním antibiotik s ototoxickým účinkem. Příčiny, které vznikají perinatálně, tedy v průběhu porodu jsou protražovaný porod, nízká porodní hmotnost novorozence, Rh-inkompatibilita a asfyxie (Lejska, 2003).

Získané sluchové vady se dále dělí na vady získané prelingválně a postlingválně.

Získané prelingválně jsou vady, které vznikají ještě před fixací řeči (do 6. roku dítěte). Dochází k rozpadu řečových stereotypů, řeč se nevyvíjí. Jedinec se dále vyvíjí jako neslyšící (Lejska, 2003). Mezi příčiny této vady řadíme infekční onemocnění dítěte, často virového původu (např. meningitida, příušnice atd.). Také se jedná o traumata, úrazy hlavy či opakované hnisavé středoušní záněty atd. (Horáková, 2011).

Získané postlingválně jsou vady, které vznikají po fixaci řeči (po 6. roce dítěte a v kterémkoli období života). Tyto sluchové vady mají příznivější prognózu. Vzhledem k tomu, že vznikají až po fixaci řeči, neohrožují vývoj komunikačních schopností. Mezi potenciální příčiny patří zranění v oblasti vnitřního ucha a hlavy, trvalé poškození sluchových buněk způsobené dlouhodobou silnou zátěží hluku, hlasité pracovní prostředí, dále metabolické a hormonální poruchy a degenerativní choroby (Lejska, 2003).

2.3 Sluchová vada dle stupně postižení

Dle tohoto kritéria jsou rozeznávány sluchové vady dle ztráty sluchu v decibelech pomocí audiometrie.

V roce 2005 vydala Světová zdravotnická organizace (World Health Organization) klasifikaci dle stupňů sluchového postižení (Grades of hearing impairment), která za velmi závažné postižení sluchu včetně hluchoty pokládá ztráty na lepším uchu už od 81 dB. Na rozdíl od klasifikace dle WHO je klasifikace BIAP podrobnější a v jejím rámci doporučuje a klade důraz na užívání sluchadel (Skákalová, 2016).

Tabulka 1- Klasifikace sluchových vad dle stupně postižení stanovená WHO

Stupeň	Velikost ztráty sluchu	Název kategorie
0	0-25 dB	normální sluch
1	26-40 dB	lehké postižení sluchu
2	41-60 dB	středně těžké postižení sluchu
3	61-80 dB	těžké postižení sluchu
4	81 dB a více	velmi závažné postižení sluchu včetně hluchoty

Tabulka 2- Klasifikace sluchových vad dle BIAP (1996)

	Průměrná sluchová ztráta (na 500, 1000, 2000, 4000 Hz)	Sluchové vnímání
I. normální sluch	0-20 dB	Lehké omezení sluchu bez společenských následků.
II. lehká ztráta sluchu	21-40 dB	Mluva s běžnou hlasitostí je vnímána, potíže při vnímání ztlumeného či vzdáleného hlasu. Většina běžných zvuků je vnímána.
III. středně těžká ztráta sluchu	1. stupně: 41-55 dB 2. stupně: 56-70 dB	Vnímání mluvy se zvýšenou hlasitostí, lepší porozumění pomocí odezírání. Většina běžných zvuků je stále vnímána.
IV. těžká ztráta sluchu	1. stupně: 71-80 dB 2. stupně: 81-90 dB	Vnímání hlasité mluvy těsně u ucha a vnímání silného hluku.
V. velmi těžká ztráta sluchu hraničící s hluchotou	1. stupně: 41-55 dB 2. stupně: 56-70 dB 3. stupně: 111-119 dB	Mluva už není vnímána, jen silný hluk.
VI. úplná ztráta sluchu, hluchota	120 dB a více	Žádné vnímání sluchem.

V současné běžné surdopedické praxi se v rámci dělení sluchových vad dle stupně postižení používá kategorizace osob se sluchovým postižením na **nedoslýchavé, ohluchlé a neslyšící** (Hádková, 2016).

Je však důležité si uvědomit, že postižení osob nedoslýchavých, ohluchlých a neslyšících je zcela odlišné s často naprosto rozdílnými, mnohdy i vzájemně protichůdnými potřebami (Hrubý, 1999).

2.3.1 Nedoslýchaví

Nedoslýchavost definuje Hrubý (1999) jako „*každé zhoršení sluchu oproti běžné populaci, nikoliv však jeho úplné vymizení.*“ Nedoslýchavost je tedy rozdělena dle závažnosti do několika stupňů od lehké nedoslýchavosti po velmi těžké poškození sluchu.

Osoby s nedoslýchavostí často komunikují mluvenou řečí. Porozumění jim usnadňuje úspěšná kompenzace sluchadly. Na druhou stranu se objevují také případy, ve kterých sluchadla nejsou efektivní, přestože má člověk zachovány zbytky sluchu. Tudíž je zapotřebí podpořit komunikaci pomocí dalších prostředků, zejména odezíráním (Skákalová, 2016).

Lehká nedoslýchavost se projevuje horším porozuměním tichého hlasu či při ztížených poslechových podmínkách (např. otevřená okna do frekventované ulice, zapnutý televizor, hlučné prostředí atd.). Vnímání běžných zvuků a porozumění hovoru není značně limitováno. Většina osob tuto sluchovou ztrátu s lékařem nekonzultuje. V případě, že pocítují jisté omezení, lze téměř vždy využít efektivní kompenzace sluchadel (Skákalová, 2016).

O **středně těžké nedoslýchavosti** se hovoří tehdy, rozumí-li člověk mluvené řeči dobře výhradně při vyšší hlasitosti a slabé okolní zvuky obvykle snadno přeslechne. Pramení to nejen ze snížení hlasitosti u některých sluchových vad, nýbrž i ze zkreslení vjemu sluchu. Tyto osoby využívají ke kompenzaci odezírání, které však není pro porozumění řeči úplně dostačující. Bývají jim doporučovány sluchadla (Skákalová, 2016).

Těžká nedoslýchavost způsobuje schopnost vnímat pouze hlasitou mluvenou řeč přímo u sluchového orgánu a silné zvuky (např. železniční doprava atd.). Pro jedince s touto ztrátou sluchu je užívání sluchadel nezbytné, avšak jejich efektivita je individuální. Dochází k tomu, že lidé slyší, ale obsahu sdělení nerozumí. Jestliže je těžká nedoslýchavost vrozená,

většinou je pro mluvní projev charakteristická méně melodická řeč se zhoršenou výslovností, a to především sykavek (Skákalová, 2016).

Velmi těžká ztráta sluchu je hraničním stavem s hluchotou, kdy má jedinec zachovány zbytky sluchu, s nimiž pomocí sluchadel dokáže vnímat pouze hlasité zvuky. Porozumění mluvené řeči skrz sluch je v podstatě nemožné, z toho důvodu je nezbytné zvolit alternativní formu komunikace (Skákalová, 2016).

Značné části populace se sluch zhoršuje přirozeným procesem stárnutí. Zvláště jedinci se **stařeckou nedoslýchavostí** (neboli presbyakuzií) představují největší skupinu osob se sluchovými vadami. (Hudáková, 2005). Jedná se o ztrátu sluchu způsobenou postupným odumíráním vláskových buněk, která se nyní objevuje u stále mladších jedinců (Hádková, 2016). Stav sluchu se zhoršuje v průběhu několika let individuálním tempem. Za patologický jev je považován v okamžiku podstatného negativního působení na komunikaci a mezilidské vztahy. Většina seniorů si svou nedoslýchavost ani neuvědomuje nebo nepřipouští. Sluchovou vadu v mnoha případech odhalí spíše jejich okolí, kvůli často se vyskytujícím nedorozuměním (Skákalová, 2016).

Díky rozvoji v oblasti techniky a medicíny dochází ke snížení výskytu lehkého sluchového postižení a zmírnění jejich závažnosti prostřednictvím audioprotetické kompenzace. (Krahulcová, 2014).

2.3.2 Ohluchlí

O **ohluchlost** (neboli postlingvální hluchotu) se jedná, pokud jedinec zcela ztratil sluch v průběhu života, tedy po osvojení si mluvené řeči a poznání struktury daného mluveného jazyka. Tito lidé přirozeně upřednostňují užívat tento jazyk nadále, jak v mluvené, tak i psané formě a jazykovou znalost si uchovat. Lidé v dospělém věku nesou ztrátu sluchu psychicky velmi špatně. Poznali svět zvuků a postrádají ho. Je pro ně dlouhodobou a náročnou cestou, než se se svou ztrátou vyrovnají a akceptují ji (Hudáková a Motejízková, 2005).

V běžné komunikaci je převážná část ohluchlých osob odkázána na odezírání, písemné dorozumívání je příliš zdlouhavé. Pokud došlo k ohluchnutí v pozdějším věku, bývá obtížné se schopnost odezírání naučit a takřka nemožné osvojit si znakový jazyk. Zpravidla bývá jednodušší osvojení znakové češtiny (Hrubý, 1999).

Z pohledu vlastního vyjadřování komunikují ohluchlí obvykle mluveným jazykem. Zásadní problémy se v realizaci mluvy díky předchozím nabytým zkušenostem neobjevují. Vliv na kvalitu může mít absence zpětné sluchové kontroly, které způsobuje snížení melodičnosti, ovládání intenzity atd. (Skákalová, 2016).

Další možností řešení ohluchlosti je za pomoci kochleárního implantátu, který opět zprostředkovává možnost slyšet okolní zvuky, ba i porozumět v různé míře mluvenému jazyku. Avšak implantát plně nenahrazuje přirozené sluchové vnímání. Vzhledem k předchozím zkušenostem se slyšením u ohluchlých, bývají výsledky po implantaci velmi příznivé (Skákalová, 2016).

2.3.3 Prelingválně neslyšící

Hrubý (1999) uvádí, že dle Světové zdravotnické organizace je za neslyšícího pokládán člověk, který ani s největším možným zesílením není schopen vnímat žádný zvuk (případně jen vibrace). Pojem prelingvální znamená, že se jedinec neslyšícím již narodil nebo v druhém případě ke sluchové ztrátě došlo ještě před vytvořením mluveného jazyka.

Pro prelingválně neslyšící děti je tichý svět zcela přirozeným. Po zjištění vady je nejdůležitější jim neprodleně nabídnout takový komunikační prostředek, který jim umožňuje vnímání bez obtíží. V opačném případě dochází k narušení zdravého kognitivního, citového i sociálního vývoje (Hudáková, 2005).

Tyto děti se nemohou učit majoritní mluvený jazyk přirozenou cestou, tedy odposloucháváním. Smyslově přístupnou formu pro ně představuje vizuální komunikace, kterou je znakový jazyk. Úroveň osvojení znakového jazyka závisí na formě komunikace užívané v rodině a poté ve školním prostředí. Neslyšící děti neslyšících rodičů mají nepochybnou výhodu, jelikož znakový jazyk je pro ně přirozeným a mateřským jazykem, díky čemuž ho ovládají na výborné úrovni. Avšak kolem 90 % dětí s velmi těžkou vadou sluchu se narodí slyšícím rodičům, ti se ocitají v problematické situaci. Zvažují, jakou pro ně optimální komunikační formu zvolit či podstoupit kochleární implantaci. Funkční komunikace a jazykový vývoj většiny dětí je opožděn v důsledku omezeného přístupu k mluvenému jazyku, absence příslušného modelu znakového jazyka nebo pozdního diagnostikování sluchové ztráty (Skákalová, 2016).

V současnosti jsou v České republice implantovány v podstatě všechny neslyšící děti. Nicméně stále existují případy dětí s neúspěšnou implantací či dětí, jejichž rodiče implantaci odmítli nebo se o možnosti implantace včas nedozvěděli. Hrubý (2010) konstatuje, že kochleární implantát může být efektivní v případě brzké implantace, tedy ještě před dovršením 4. roku života, než dojde k atrofii sluchové kůry v mozku. Za druhé nejefektivnější řešení pokládá zařadit dítě do výchovného a vzdělávacího programu, jehož základem je využití znakového jazyka. Také zdůrazňuje důležitost současného zapojení co největšího počtu rodinných členů (Hrubý, 2010).

Většinový mluvený jazyk je pro uživatele znakového jazyka druhým, cizím jazykem. Učí se ho tedy ovládat až sekundárně za pomoci speciální logopedické péče. Z důvodu absence zpětné sluchové vazby není mluva melodická a nezní přirozeně. Důraz je kladen především na psaní a čtení včetně porozumění textu (Skákalová, 2016).

Dle svých možností se dorozumívají se slyšící společností mluveným jazykem, zejména psanou formou češtiny a dále s využitím tlumočnických služeb.

Termín Neslyšící označuje kulturní a jazykovou menšinu, kterou spojuje společný primární komunikační kód, a tím je znakový jazyk. Neslyšící sluchovou vadu nevnímají jako handicap, nýbrž jako odlišný životní styl (Hudáková, Myslivečková, 2005). Hrubý (1999) hovoří o Neslyšících jako o jedné z nejvíce soudržných menšin, kterou sjednocuje nenáročná vzájemná komunikace a velice náročná komunikace a všední nedorozumění s okolním světem. Jejimi členy bývají taktéž osoby nedoslýchavé a ohluchlé užívající znakový jazyk, některé slyšící děti neslyšících rodičů a tlumočníci.

3 Komunikace a komunikační systémy lidí se sluchovým postižením

Následkem sluchového postižení vznikají komunikační a informační bariéry, které jsou podmíněny velikostí, typem, dobou vzniku sluchové vady, osobností jedince s postižením sluchu, jeho životních podmínek, a které se různoměrně projektují do socializačního, vzdělávacího a pracovního procesu. Interindividuální komunikace, vzájemné dorozumívání a sdělování informací je podstatou pro navazování mezilidských vztahů, zapojení se do společnosti a získávání různorodých společenských pozic a rolí. Komunikace, její formy a prostředky představují základní pilíř pro vybudování efektivního lidského společenství. Ledajaká zábrana v ontogenetickém získávání komunikačních dovedností představuje rozsáhlé a závažné následky (Krahulcová, 2014).

Pojem komunikace (z lat. *communicatio*) vysvětluje Klenková (2012) jako: „*obecně lidskou schopnost užívat výrazové prostředky k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Komunikace významně ovlivňuje rozvoj osobnosti, je důležitá v mezilidských vztazích, je prostředkem vzájemných vztahů.*“

Sovák (1981) označuje komunikaci jako: „*složité proces, jímž člověk přijímá, zpracovává, uchovává, vytváří a vydává informace. Přijímání a předávání informací je nejen podmínkou společenského života, ale je dokonce i biologickou potřebou jedinců.*“

Stěžejním úkolem speciálně pedagogické péče osob se sluchovým postižením je vytvoření účelného dorozumívacího prostředku. Nalezení vhodného komunikačního kódu je vzhledem k heterogenitě této skupiny problémové, tudíž vyhovující komunikační formy a techniky budou pravděpodobně případ od případu odlišné. Lze pouze předpokládat, že uživatelé kochleárních implantátů či nedoslýchavé osoby užívající sluchadla dají v komunikaci se slyšícími přednost mluvené řeči a odezírání. Na druhou stranu úplně neslyšící lidé budou zřejmě preferovat komunikaci prostřednictvím znakového jazyka (Horáková, 2012).

Nutno podotknout, že žádná jedna metoda, způsob ani komunikační strategie není tou nejlepší cestou k překonání komunikační bariéry. Je důležité zaměřit se na individuální schopnosti a dovednosti osob se sluchovým postižením a dle nich zvolit vhodný edukační a rehabilitační program ze široké škály možností. (Krahulcová, 2014).

Souralová (2005) uvádí, že v oblasti komunikace a dorozumívání se s osobami se sluchovým postižením existují dva hlavní komunikační systémy, jimiž jsou systém

auditivně-orální, který je zastoupen většinovým mluveným jazykem a systémem vizuálně-motorický, jež zahrnuje zvláště znakový jazyk, znakovanou češtinu a prstové abecedy. Při užívání těchto komunikačních systémů ve výchovně-vzdělávacím procesu byl dříve v převážné míře upřednostňován systém auditivně-orální. V současné době jsou oba dva systémy považovány za rovnocenné či v případě bilingválního přístupu za partnerské.

V rámci této kapitoly je ještě důležité krátce zmínit zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. Dle tohoto zákona mají tyto osoby právo na svobodný výběr jimi preferovaného a v tomto zákoně uvedeného komunikačního systému. Výběr komunikačního systému musí být respektován takovým způsobem, aby zajišťoval efektivní zapojení těchto osob do každé oblasti společenského života, a to na rovnoprávném základě s ostatními členy společnosti (Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob).

3.1 Komunikační systémy auditivně-orální

Mluvený jazyk (řeč) a dovednost ho ovládat a používat v komunikaci (ve zvukové i psané formě), omezuje zapojení osob se sluchovým postižením do většinové slyšící společnosti. Úspěšné začlenění a možnost interkulturní komunikace závisí na míře srozumitelnosti řeči (Souralová, 2005).

Krahulcová (2002) hovoří o dvou postojích k mluvené řeči. Tím bývá z pohledu osob se těžkým sluchovým postižením postoj odmítavý, jelikož ji považují za příliš náročnou, nepřírozenou s nižšími možnostmi sociálního využití. Nicméně postoj řady odborníků zabývajících se výchovou, vzděláním a profesní přípravou jedinců se sluchovým postižením, zdůrazňuje důležitost užívání mluvené řeči. Především proto, že v současnosti existují efektivní kompenzační sluchové náhrady. Slyšící odborníci vnímají mluvenou řeč jako nepostradatelný předpoklad pro osvojení si psané formy jazyka a nabytí lexikálního významu národního jazyka.

Nejpodstatnějším principem je největší možné využití zbytků sluchu jedince. Míra úspěšnosti osvojení mluvené hláskové řeči je podmíněna mnoha faktory, mezi které patří věk, kdy bylo sluchové postižení diagnostikováno. Dále povaha sluchové ztráty, zdravotní stav a individuální specifika psychického vývoje jedince (inteligence, vlastnosti a schopnosti), zvolení vhodných kompenzačních pomůcek a jejich následná efektivita a

kompetence odborníků. Neopomenutelným faktorem je zvláště rodina, která pod vedením terapeuta pomáhá a podporuje sluchové vnímání a řečový rozvoj dítěte již od jeho nejranějšího věku. (Holmanová, 2003).

Mluvený projev je u osob se sluchovým postižením ovlivněn chybějící zpětnou sluchovou vazbou, která se může projevovat narušením ve všech fázích řečové produkce, tedy v narušení dýchání, tvorby hlasu a artikulace. Navíc s těmito těžkostmi se setkávají i osoby užívající sluchadla a kochleární implantáty, proto je zapotřebí soustavné a systematické stimulace (Horáková, 2012).

Odezírání a jeho nácvik je nedílnou součástí při osvojování mluvené řeči, jelikož slouží jako nezbytná podpora při vnímání mluveného jazyka.

Omezené nebo naprosto chybějící sluchové vnímání je u lidí se sluchovým postižením z největší části zastoupeno vnímáním zrakovým a získává tak v životě neslyšících velice významnou funkci. Prostřednictvím vizuálních vjemů je umožněno lidem se sluchovým postižením se dorozumívat s okolím a na základě těchto vjemů probíhá i odezírání (stejně jako znakový jazyk) (Hádková, 2016). Avšak sluch a jeho role je nezastupitelná a odezírání ji nikdy nemůže zcela nahradit, je pouze jeho nedokonalým zástupcem (Krahulcová, 2014).

Janotová (1999) přichází s následující definicí: „*Odezíráním nazýváme dovednost jedince vnímat mluvenou řeč zrakem a pochopit obsah sdělení nejen podle pohybů úst, ale i podle mimiky obličeje, výrazu očí a gestikulace.*“ Dále Janotová (1999) hovoří o tom, že odezírání je „*specifická forma vizuální percepce řeči*“. Což znamená, že cíleným působením na zrakovou percepci lze rozvíjet specifický prostředek dorozumívání, kterým je odezírání.

Existují dvě základní a vzájemně se prolínající složky odezírání, jimiž jsou složka technická a psychická. Technická složka se zabývá zejména viditelností artikulace jednotlivých hlásek, kdy nejnadhěji odezíratelymi hláskami jsou samohlásky a poskytují tak společně se souhláskami bilabiálními a labiodentálními (b, p, m, v, f) dobrou oporu pro zrak odezírající osoby. Jsou nazývány tzv. body optické kontroly. Souhlásky prealveolární a postalveolární (t, d, n, c, s, z, č, š, ž, l, r, ř) tvoří dílčí zrakovou oporu. Na druhou stranu souhlásky palatální, velární a laryngeální (ť, đ, ň, j, k, g, ch, h) neposkytují žádnou zrakovou oporu. Psychická složka odezírání se zaměřuje na doplňování necelistvých ústních obrazů a mezer za účelem vytvoření smysluplného obsahu sdělení na základě vlastních zkušeností, znalostí a logických souvislostí (Hádková, 2016).

V případě složitější komunikační situace může potřebovat odezírající při logickém doplňování necelistvých ústních obrazů pomoc svého komunikačního partnera. Za tímto účelem jsou rozlišovány tři metody odezírání. První metodou je metoda čistého odezírání, kdy jedinec nepotřebuje žádnou formu pomoci při odezírání řeči. Podstata této metody však spočívá v předpokladu perfektního čtení obrazu ústní abecedy a z toho důvodu nelze při běžném rozhovoru aplikovat. Je uplatňována při nácviku odezírání izolovaných slov. Druhou více využívanou je metoda s příležitostnou či částečnou dopomocí kompenzující nedostatky prostřednictvím psané formy nebo jakékoli prstové abecedy. Poslední je metoda, která se opírá o systematickou simultánní pomoc. Avšak využití této simultánní pomoci je v konfliktu se samotnou metodou odezírání, proto bývá přijatelné jen v počátečním období jeho nácviku. (Krahulcová, 2014).

Aby se člověk byl schopen naučit dovednosti odezírání musí mít jisté vlohy, na jejichž základě si buduje jednotlivé schopnosti vedoucí k rozvoji dovednosti odezírání. Tyto vlohy jsou u každého z nás rozdílné z čehož vyplývá, že i míra schopnosti odezírat se u každého liší. Tudíž lidé, kteří tyto vrozené předpoklady nemají, se nemohou naučit odezírat. Dále je důležité zdůraznit, že u lidí se sluchovým postižením nejsou vlohy k odezírání o nic větší než u osob slyšících (Strnadová, 1998).

Podstata úspěšnosti odezírání spočívá ve schopnosti odezírajícího jedince předvídat obsah sdělovaného a dokázat nejasnosti či mezery v odezřené informaci logicky odhadovat, doplňovat a vyvozovat. Schopnosti předvídat napomáhá zúžení škály možností, které se bude obsah mluveného projevu týkat, a to konkrétně odborná nebo věcná znalost probíraného tématu či věci, dále mimika a gestikulace mluvčího a kontext dané situace nebo společenské události. V neposlední řadě je tím informovanost odezírajícího o nadcházejícím tématu rozhovoru, což vede k redukci užívané slovní zásoby. Úspěšnost odezírání je dále podmíněna celkovým jazykovým vývojem jedince zejména tedy ve sféře syntaktické a morfologické, rozsahem slovní zásoby a také komunikativností jedince. Na následný výkon při odezírání pak působí vnější a vnitřní podmínky, již dosažený stupeň nácviku odezírání a míra naléhavosti potřeby dorozumět se (Krahulcová, 2002).

Nejdůležitější vnitřní podmínkou pro odezírání, která nesmí být opomíjena, je dobrý stav zrakového analyzátoru a jeho nenarušené zrakové funkce. Jakákoliv vada zraku ztěžuje a omezuje schopnost odezírat, a to i v případě jde-li o zrakovou vadu korigovanou brýlemi. Navíc i nepříliš závažná onemocnění, kterými jsou záněty spojivek, způsobují potíže jako

přecitlivělost vůči světlu, pálení a slzení očí při snaze udržet pohled na ústa mluvící osoby, a tudíž ovlivňují kvalitu odezírání (Strnadová, 2008). Mezi další vnitřní podmínky se řadí získaná úroveň řečového vývoje, znalost gramatiky, velikost slovní zásoby a její flexibilní užívání, zdravotní a psychický stav jedince, emoce, motivace a ochota odezírat, kladný citový kontakt mezi komunikační partnery, sociální zkušenost a celkově mezilidské vztahy. Efektivita tohoto velmi náročného dorozumivacího prostředku je také značně snížena únavou, nesoustředěností a nervozitou jak odezírající, tak i mluvící osoby (Krahulcová, 2014).

Kvalita vnějších podmínek závisí na intenzitě osvětlení dané místnosti a s tím na souvisejícím světle, které dopadá na obličej mluvícího (měl by být otočen směrem ke zdroji světla takovým způsobem, aby nedocházelo ke vzniku stínů). Vhodné osvětlení totiž umožňuje nepřerušovaně udržovat nezbytný zrakový kontakt. Mezi další vnější podmínky patří optimální vzdálenost při probíhající konverzaci (od 0,5 m do 4 m). Vyhovující konverzační vzdálenost se u každého člověka liší, záleží na věku např. děti odezírají z větší blízkosti na druhou stranu při formální konverzaci mezi dospělými bude udržována delší vzdálenost. Vzájemná komunikační vzdálenost musí být nastavena individuálně a také s ohledem na stav zrakového analyzátoru a intenzitu osvětlení a umožnit tak odezírající osobě snadné vnímání artikulačních pohybů a dalších podpůrných složek při odezírání (např. výraz očí, mimika, gestikulace). Úspěch při odezírání je dále podmíněn přibližně stejnou úrovní obličejů, lehce zdůrazněnou, zřetelnou, avšak stále přirozenou artikulací s přiměřeným řečovým tempem a adekvátními pauzami (Krahulcová, 2014).

Pro usnadnění komunikace mezi slyšícími a neslyšícími osobami prostřednictvím odezírání je žádoucí dodržovat ještě tyto následující zásady:

- Nekřičet, nezvyšovat hlas.
- Nehovořit z profilu a neotáčet se.
- Cizí slova používat jen v případě nutnosti, snaha o jejich nahrazení synonymy či jednodušší formulací věty.
- Ujišťovat se v průběhu rozhovoru, že neslyšící rozumí obsahu sdělení.
- Důležité záležitosti a požadavky vykládat jasně a zdůrazňovat.
- Nežvýkat, nedávat si ruce před ústa a nenosit sluneční brýle zabraňující v navázání očního kontaktu.
- Nemluvit dlouho a častěji se s odezírající osobou v rozhovoru střídat.

- Neopakovat několikrát to, čemu dotyčný nerozuměl, ale snažit se sdělení vyjádřit jiným způsobem či přidat další podrobnosti (Hádková, 2016; Strnadová, 2008).

Psaná podoba českého jazyka a její znalost zaujímá nepostradatelnou roli ve fungování neslyšících ve většinové slyšící společnosti. Osvojení si grafické formy většinového mluveného jazyka spočívá v porozumění psaného textu a zároveň schopnosti jeho produkce, kdy se jedinec dokáže prostřednictvím psaného jazyka vyjadřovat a dorozumívat s okolím. Srozumitelná komunikace psaným jazykem tvoří nejen podstatnou podmínku pro vzdělávání, ale také pro socializaci a život ve společnosti (Hádková, 2016). Dovednost recepce a produkce psané češtiny umožňuje neslyšícím komunikovat pomocí SMS zpráv, mailu a dalších různých platforem sociálních sítí, sledovat televizní vysílání a zahraniční kinematografii čtením titulek a zejména zpřístupňuje možnost získávání informací z okolního prostředí (Horáková, 2012).

Nicméně nesmíme opomenout skutečnost, že se nejedná jen o pouhé převedení mluveného jazyka do psaného textu. Jejich vzájemná odlišnost se promítá do způsobu fungování, do stavby a syntax, která je u psané podoby jazyka bohatější. Navíc po jedinci je vyžadována mnohem větší míra soustředěnosti, aby porozuměl psanému textu. A to z toho důvodu, že psaný jazyk je více abstraktní a neumožňuje získávat pro pochopení podpůrné informace z konkrétní situace a také mimiky a gest komunikačního partnera. Osvojit si psanou podobu jazyka je tedy pro neslyšící velmi náročné. (Krahulcová, 2014). Pro prelingválně neslyšící osoby pocházející z neslyšícího prostředí, ve kterém využívají ke komunikaci znakový jazyk je čeština jazykem cizím. Nedostatečné jazykové kompetence jim poté zabraňují v recepci a produkci psaného textu (Horáková, 2012). Mezi další potřebné kompetence patří encyklopedické, interakční, strategické a speciální znalosti (Komorná, 2008).

Psané texty neslyšících obsahují dané specifické rysy, jimiž jsou stejnorodost textů (bez ohledu na adresovanou osobu) a přítomnost z hlediska gramatiky správných, ale do kontextu se nehodících struktur českého jazyka (tzv. citace z češtiny). Dalšími některými specifickými rysy jsou nepatřičně zvolená slova, překrucování slov, zaměňování sloves být a mít, vypouštění nebo naopak přidávání slov a chyby ve slovosledu (mnohdy používají slovosled specifický pro znakový jazyk). Pro texty psané neslyšícími bývá dále

charakteristická jejich krátkost, nesouvislost a také jednoduché za sebe mechanicky poskládané věty (Komorná, 2008).

Dále Komorná (2008) upozorňuje na skutečnost, kdy laická veřejnost těmito informacemi nedisponuje, a proto počítá s tím, že mohou s neslyšícími bez problému komunikovat pomocí psané podoby jazyka. Naopak často se lze setkat s tím, že neslyšící nejsou schopni se prostřednictvím psaného jazyka srozumitelně vyjádřit a zároveň porozumět jim určeným psaným sdělením. V těchto případech se mnohdy se obracejí na tlumočníky se žádostí o pomoc.

3.2 Komunikační systémy vizuálně-motorické

Český znakový jazyk je definován zákonem č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob (v úplném znění vyhlášen pod č. 423/2008 Sb.) jako „*přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojitě členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické.*“ Je považován za hlavní dorozumívací prostředek neslyšících osob v České republice, které jej primárně užívají v intrakulturní komunikaci. (Macurová, 2018).

Znakový jazyk jako vizuálně-motorický systém je založený na tvarech, pozicích a pohybech rukou, které jsou vnímané zrakem. (Macurová, 2001). Jeho gramatika není závislá na mluveném jazyce a znakový jazyk nemá svou psanou formu. Nejmenší jednotkou znakového jazyka, která nese význam je znak. (Krauhlová, 2014).

Ještě v první polovině minulého století nebylo na znakový jazyk nahlíženo jako na plnohodnotný komunikační systém, který je rovnocenný mluveným jazykům. Přelomovou událostí byla studie amerického znakového jazyka s názvem *Sign Language Structure* vydaná Williamem Stokoe v roce 1960. Od 70. letech 20. století tak dochází k rozvoji lingvistiky znakových jazyků (Horáková, 2012).

Každý přirozený jazyk musí splňovat určité charakteristiky, které jsou stejné jak pro jazyky mluvené, tak pro jazyky znakové. První z charakteristik je systémovost jazyka. Znakový jazyk je tedy souborem jednotek a vztahů mezi nimi. Tuto charakteristiku splňuje

znakový jazyk svou simultánností, kdy je možné vnímat a produkovat jednotky jazyka současně ve stejném okamžiku. Druhou charakteristikou je znakovost přirozených jazyků, kdy se každý jazyk skládá z jednotek mající povahu znaku. Znakový jazyk je tedy tvořen z jednotlivých znaků. Každý přirozený jazyk má také dvojí členění. Jazykové jednotky nesoucí význam se nazývají morfémy, ty je dále možné rozčlenit na fonémy, které význam již nenesou, ale slouží k jeho rozlišení. Znaky znakového jazyka jsou tvořeny manuální a nemanuální složkou, díky kterým je možné význam znaku rozlišit. Další vlastností je produktivnost, která je postavena na existenci limitovaného souboru prostředků a stanovených pravidel umožňující jejich vzájemnou kombinací vznik nekonečného množství spojení a výpovědí. Svěbytnost jako další z rysů přirozených jazyků znamená, že znakovým jazykem lze vyjádřit také minulost, budoucnost a podmínku. Posledním charakteristikou je historičnost přirozených jazyků. Znakový jazyk není stejný, ale vyvíjí se postupem času (Hádková, 2016).

Základními rysy znakového jazyka, kterými se liší od jazyka mluveného je jeho existence v trojrozměrném prostoru, ve kterém jsou vyjadřovány a vnímány prostorové i neprostorové informace. Druhým základním rysem je pak princip simultánnosti, který spočívá v současné artikulaci a vnímání jednotek znakového jazyka. Dochází ke zprostředkování několika informací najednou. Simultánnost také souvisí s manuálními a nemanuálními nosiči významu, které jsou součástí jazykové struktury. Manuálními nosiči jsou pohyby rukou, jejich tvary a pozice (tedy znaky znakového jazyka) a fungují v rovině lexikální (znaková zásoba). Nosiči nemanuálními jsou pohyby, polohy hlavy a horní části trupu a mimika nesoucí také lexikální významy, ale zejména gramatické. Oba dva typy nosičů mohou být produkovány současně. Díky simultánnosti mezi manuálními a nemanuálními nosiči bývají ve znakovém jazyce vyjadřovány např. vlastnosti a okolnosti děje. Simultánně se mohou také vyskytovat dva původně jednoruční znaky. Posledním typickým rysem znakového jazyka je jeho ikoničnost neboli podobnost mezi formou a významem znaku. (Macurová a kol., 2018).

Kromě neslyšících považuje znakový jazyk za svůj primární komunikační prostředek jen malá část ohluchlých a nedoslýchavých osob. Také jimi mohou být i osoby slyšící, které pochází z neslyšících rodin využívající k vzájemnému dorozumívání český znakový jazyk (Hrubý, 2010).

Znakovaná čeština je umělým znakovým systémem sloužícím ke zjednodušení vzájemného dorozumívání mezi neslyšícími a slyšícími (Krahulcová, 2002). Jedná se o systém založený na využívání gramatických prostředků českého jazyka za současné hlasité či bezhlasné artikulace jednotlivých českých slov. Zároveň ke každému slovu je ukazován jemu odpovídající znak přejatý z českého znakového jazyka (Zákon č.384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob).

Nejtypičtějším a nejdůležitějším rysem znakované češtiny je dodržení slovosledu, který je vlastní českému jazyku (tzn. každé slovo musí být přeloženo do znaku popořadě tak, jak je ve větě). Dalším rysem jsou speciální znaky, které byly vytvořeny pro potřebu přesného překladu v konkrétní situaci, a které neexistují ve znakovém jazyce. Také mimika, která ve znakovém jazyce nese gramatické významy, ve znakované češtině tuto funkci neplní. Avšak stále rovněž jako při odezírání napomáhá porozumět sdělovanému (Kotvová, Komorná, 2008).

Znakovaná čeština bývá upřednostňována zvláště osobami nedoslýchavými a postlingválně neslyšícími, kteří využívají ke komunikaci odezírání a jednotlivé znaky tak dostávají doplňující funkci (Horáková, 2012). Hrubý (1999) uvádí, že znakovaná čeština výrazně ulehčuje osobám se sluchovým postižením odezírání a pomáhá jim udržet se v kontextu a pochopit danou větu. Avšak neslyšící uživatel znakového jazyka, který nemá osvojenou schopnost odezírat, pravděpodobně danému sdělení neporozumí, neboť pořadí znaků dle české věty mu nebude ve znakovém jazyce dávat smysl.

Prstová abeceda a její definice je uvedena v již zmiňovaném zákoně č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, kdy se prstovou abecedou rozumí takový vizuálně motorický systém, který „*využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné ruky nebo prstů a dlaní obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy*“. Pomocí těchto poloh a tvarů ruky jsou pak dále jejich spojováním vytvářena slova, popřípadě věty stejně jako při spojování jednotlivých hlásek v mluveném jazyce (Krahulcová, 2002). Pro jejich užívání je tedy nutná znalost majoritního mluveného jazyka, resp. jeho psané podoby, na kterém jsou prstové abecedy na rozdíl od jazyků znakových závislé (Hudáková, 2008).

Prstová abeceda bývá také jinak označována jako abeceda daktylní či jedním slovem daktylotika. Prstové abecedy jsou podobně jako znakové jazyky v jednotlivých zemích světa odlišné a jejich název se tedy vždy odvíjí od daného státu (např. prstová abeceda americká,

novozélandská, japonská atd.) (Hádková, 2016). Dále jsou abecedy běžně rozlišovány na jednoruční a dvouruční. Převážná část států využívá zejména jednoruční prstovou abecedu. Mimoto právě v České republice, stejně jako ve Slovensku či ve Velké Británii a dalších několika zemích, se používá prstová abeceda dvouruční. Avšak v České republice existuje i prstová abeceda jednoruční, která bývá využívána logopedy a slyšícími pedagogy ve školách pro sluchově postižené. Dvouruční prstová abeceda je preferována naprostou většinou dospělých osob se sluchovým postižením, a to zejména kvůli své jednoduchosti a komfortnějšímu vizuálnímu vnímání. Navíc díky její srozumitelnosti zná dvouruční prstovou abecedu i velká část většinové společnosti a lze ji tak využívat při vzájemné komunikaci neslyšících osob se slyšícími. (Hudáková, 2008).

Tento manuální systém slouží k analýze a syntéze slov prostřednictvím čehož podporuje a zlehčuje porozumění, zapamatování si slov a jejich přesné gramatické struktury. Z toho důvodu se zvláště používá při počátečním čtení. Je také efektivní dopomocí k odezírání a artikulaci, protože usnadňuje rozlišování a rozpoznání souhláskových skupin a koncovek slov. Kromě toho prstové abecedy jsou výhodné z hlediska nenáročnosti na osvojení a jednoduchosti jejich produkce. (Krahulcová, 2002). V souvislosti se znakovým jazykem se využívá k odhláskování vlastních jmen, cizích slov a odborných termínů (Hádková, 2016).

Nevýhody prstových abeced pak spočívají v jejich pomalejší tempu, než je tempo mluvené řeči. Navíc její produkce je snazší než posléze samotné vnímání prstové abecedy. Přestože je daktylotika rychlejší než psaní, vede oproti němu k neustálému hláskování slov. Společně s rostoucím věkem dětí od ní bývá upouštěno. (Krahulcová, 2014).

3.3 Specifické projevy lidí se sluchovým postižením

Při komunikaci s osobami se sluchovým postižením se můžeme setkávat s jejich specifickými projevy. Lidé se sluchovým postižením se mohou projevovat více hlasitě, jelikož sebe samotné špatně slyší nebo neslyší vůbec. V opačném případě mluví příliš tiše, neboť se snaží brát ohled na své okolí a mají strach ze svého nadměrně hlasitého vyjádření. Také mohou působit nezdvořile, a to v situaci, kdy svého komunikačního partnera téměř nepustí ke slovu. Toto jednání může být jejich obranným mechanismem, protože se obávají možného nepochopení. Narušená percepce vysokých tónů u osob s nedoslýchavostí má

vliv na vnímání některých hlásek i ve vlastním vyjadřování. Dotyčná osoba se tedy domnívá, že špatně hovoří, kvůli zhoršenému sluchu a z tohoto důvodu se může komunikaci vyhýbat. V případě, že hovoří více osob najednou, může člověk se sluchovou vadou zasahovat ostatním do řeči. Neslyší totiž, že někdo stále hovoří nebo, že se další osoba připojila k hovoru. Dalším projevem může být zhoršení paměti. Velkou kapacitu své operativní paměti využívají osoby se sluchovým k poslechu či odezírání a rozpoznání sdělované informace. Pracovní paměť poté nemusí zvládnout přijatou informaci zpracovat a uložit do dlouhodobé paměti (Skákalová, 2016).

Specifické neverbální projevy neslyšících

Neslyšící nemají žádné skupinové vlastnosti, ale důsledkem sluchové vady si lze povšimnout společných specifických neverbálních projevů. Tyto projevy jsou způsobeny odlišným životním stylem, vnímáním světa zrakem a hmatem a také komunikováním ve znakovém jazyce, čemuž neslyšící přizpůsobili své chování a pravidla ve své komunitě. Z toho důvodu je chování neslyšících v některých situacích odlišné a slyšící ho často považují za zvláštní, nevhodné či dokonce nepříjemné. Nicméně specifické neverbální projevy neslyšících jsou naprosto přirozené a důležité pro účelnou komunikaci. Mezi tyto projevy patří oční kontakt, gesta, dotyk, vzájemná pozice a komunikační vzdálenost. Pro efektivní vizuální příjem informací je nutné zaujmout vhodnou pozici a vzdálenost během komunikace, zejména při odezírání. Oční kontakt je nezbytný pro navázání a udržování hovoru, takže četnost pohledů je tedy značně vyšší. Navíc při odezírání je pohled dlouhý a nepřetržitý, což může být pro slyšící znepokojivé. K upoutání pozornosti využívají neslyšící gesta jako kontaktní optický signál. Nedostatečně informované slyšící okolí si často plete živá gesta se znaky s verbálním charakterem. Jako další signál k navázání konverzace užívají neslyšící lidé doteky, které jsou pro ně naprosto běžným prostředkem. Na rozdíl od slyšících se dotýkají ostatních velice často, i pokud daného člověka neznají. Dotykový signál má však určitá kritéria, která je zapotřebí dodržovat (např. lehký dotek, povolena jsou pouze daná místa – ramena, ruka, paže atd.) Velmi důležitým specifickým projevem je mimika, která je při mluvené řeči součástí neverbální složky jazyka, avšak ve znakovém jazyce patří do nemanuální složky znaku a má vliv na jeho význam. Z funkčního hlediska je možné mimiku přirovnat k rytmu a intonaci hlasu v mluveném jazyce. (Strnadová, 2008)

3.4 Tlumočnické služby

Život a každodenní fungování ve slyšící společnosti může být pro osoby se sluchovým postižením velmi stresující, protože se potýkají se strachem z možného nedorozumění a komunikačního neúspěchu. Pro velkou část neslyšících je tedy pomoc tlumočnicka stěžejní a je běžnou součástí jejich života (Horáková, 2012).

V obecné rovině je tlumočení vymezeno jako specifický druh zprostředkované mezijazykové a interkulturní komunikace probíhající přes prostředníka, kterým je tlumočnick. Tlumočení je používáno v rámci dorozumívání lidí komunikujícími odlišnými jazyky (Čeňková, 2008). Při tlumočení znakového jazyka dochází k jednoznačnému převedení sdělovaného ze zdrojového jazyka do cílového jazyka, tedy ze znakového jazyka do jazyka mluveného a naopak. Zároveň je při tlumočení důležité zohledňovat oba dva jazyky a jejich specifika, a také obě rozdílné kultury slyšících a neslyšících. Tlumočení je postaveno na přirozeném principu tlumočit věrně způsob vyjádření bez změny významu a obsahu sdělované informace (Horáková, 2012).

Čeňková (2008) uvádí dva nejčastěji užívané druhy tlumočení. Prvním z nich je tlumočení simultánní, které se využívá při tlumočení znakového jazyka nejčastěji. Simultánní tlumočení spočívá v téměř okamžitém tlumočení, které probíhá vzápětí s nepřetržitým vyjadřováním mluvčího. Konsekutivní tlumočení, jako druhý základní typ tlumočení, znamená tlumočení následné čili tlumočení sdělení se zpožděním. Tlumočnick začíná překládat až v momentě, kdy mluvčí dokončí buď část nebo celek svého sdělení.

Tlumočnicky pro neslyšící je možné rozlišit podle jejich specializace a preference komunikačního kódu klienta se sluchovou vadou na tlumočnicka znakového jazyka, transliterátora znakované češtiny a vizualizátora mluvené češtiny. Služby tlumočnicka znakového jazyka využívají osoby s těžkou vadou sluchu a neslyšící, jejichž primárním dorozumívacím prostředkem je znakový jazyk. Nedoslyšaví lidé a lidé, kteří o svůj sluch přišli v pozdějším věku nejčastěji volí služby transliterátora znakované češtiny, pomocí které jim usnadňuje odezírání řeči. Tlumočení vizualizátora mluvené řeči spočívá v zřetelné a důsledné artikulaci dílčích slov (popřípadě nahrazení náročného slova jeho synonymem) za účelem ulehčení odezírání mluvené řeči klientovi se sluchovým postižením. Služby vizualizátora mluvené řeči pak preferují osoby s lehkou sluchovou vadou a ohluchlí lidé (Česká Komora tlumočnicků znakového jazyka, c2021).

Tlumočnické služby jsou řazeny mezi preventivní sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v ČR. Zakotveny jsou také v zákoně č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech osob neslyšících a hluchoslepých, který říká, že tyto osoby mají pro překonání komunikační bariéry, v případě potřeby např. návštěvy zdravotnického zařízení, úřadu, pracovního pohovoru atd., právo na bezplatné poskytnutí tlumočnických služeb v komunikační systému, který si oni sami zvolí. Neslyšící hluchoslepe osoby vlastníci průkaz ZTP nebo ZTP/P mají navíc nárok na bezplatné tlumočení při soudním řízení. Tlumočnické služby jsou také bezplatné pro žáky navštěvující střední školy a studenty z vysokých nebo vyšších odborných škol, kteří jsou držiteli průkazu ZTP nebo ZTP/P (§8 zákona č. 384/2008 Sb.).

V České republice existuje celá řada organizací poskytujících tlumočnické služby. Nejvýznamnějším poskytovatelem tlumočnických služeb je Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím jako projekt s celorepublikovou působností, který dnes již spadá pod Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR. V současné době lze využít i možnost online tlumočení a přepis, kterou zabezpečuje obecně prospěšná organizace Tichý svět od roku 2008. Tato služba se nazývá Tichá linka a je poskytována bezplatně. Klient komunikující ve znakovém jazyce si zvolí online tlumočení, které je uskutečňováno spojením se s tlumočnickem skrze internetový videohovor. Klient komunikující v českém jazyce si vybere online přepis, který je pak uskutečňován spojením se s přepisovatelem prostřednictvím textového okna. Neslyšící si může tuto službu rezervovat na konkrétní čas nebo počkat až na něj přijde řada (Tichá linka, c2021).

Důležitou neziskovou organizací je Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, která sdružuje slyšící i neslyšící tlumočnický českého znakového jazyka. Některými činnostmi Komory jsou hájení zájmů tlumočnicků znakového jazyka, zvyšování úrovně tlumočnické profese pro neslyšící za účelem poskytování kvalitních služeb, spolupráce s dalšími tlumočnickými národními i mezinárodními organizacemi a provádění osvětových a vzdělávacích aktivit. Všichni tlumočníci jsou povinni řídit se etickým kodexem České komory tlumočnicků znakového jazyka (Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2013).

4 Pracovní uplatnění osob se sluchovým postižením

4.1 Význam práce v životě člověka se zdravotním postižením

„Možnost vykonávat práci zprostředkovává postiženým lidem pocit, že jsou užiteční pro společnost. Účastnit se pracovního života znamená v podstatě také být integrován do společnosti.“ (Schubert 1996 in Procházková, 2009).

Práce a její význam hraje v životě každého člověka zásadní roli a ovlivňuje jeho rozvoj ve všech sférách života. Vykonávání zaměstnání je základem pro finanční nezávislost, samostatnost a sebeurčení člověka a zajištění jeho živobytí. Práce umožňuje člověku se seberealizovat. Jedinec uplatňuje své schopnosti a nabývá pocitu, že je potřebný a užitečný pro společnost. Dochází tak ke zlepšení jeho sebevnímání a postojů ze strany okolí. Práce je také příležitostí k rozšíření svého sociálního horizontu a nalezení přátelských kontaktů. Prostřednictvím zaměstnání zaujímá člověk další sociální roli, která posiluje jeho sebevědomí a sebehodnocení. Pro osoby se zdravotním postižením být zaměstnán znamená získat vyšší společenský status. Začlenění se do pracovního procesu tedy vede k celkovému začlenění se do společenského života a předchází tak riziku sociálního vyloučení. Avšak stále se můžeme setkat s tím, že získat a vykonávat zaměstnání není samozřejmostí, osoby se zdravotním postižením se stále potýkají na pracovním trhu s řadou překážek (Procházková, 2014).

4.2 Příslušná legislativa a právní dokumenty

Lidem se zdravotním postižením je poskytována zvýšená ochrana, aby nedocházelo k jejich znevýhodňování a diskriminaci na trhu práce. Prostřednictvím těchto níže zmíněných zákonů, dokumentů se stát snaží přispět ke zlepšení jejich postavení na pracovním trhu.

Neopomenutelným dokumentem je Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a v tomto kontextu zejména pak článek 29, který uvádí, že lidé se zdravotním postižením mají *„právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky, právo na zvláštní ochranu v pracovněprávních vztazích a na pomoc při přípravě na povolání.“*

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon) upravuje zákaz diskriminace např. v oblasti práva na zaměstnání, přístupu k povolání a začlenění do pracovního života, přístupu ke zdravotní péči, vzdělání a jejich poskytování, věcech sociálního zabezpečení a přístupu ke službám, bydlení a zboží. Dále tento zákon rozlišuje přímou a nepřímou diskriminaci. Přímá diskriminace označuje takové jednání, při kterém dochází k rozdílnému zacházení dvou osob v obdobné situaci např. na základě zdravotního postižení je s touto osobou zacházeno méně příznivě. Při nepřímé diskriminaci osoby se zdravotním postižením dochází k odmítnutí či opomenutí učinit taková příslušná opatření, která jí umožní „*přístup k určitému zaměstnání, k výkonu pracovní činnosti nebo funkčnímu nebo jinému postupu v zaměstnání, aby mohla využít pracovního poradenství, nebo se zúčastnit jiného odborného vzdělávání, nebo aby mohla využít služeb určených veřejnosti*“ (§2; §3 zákona č. 198/2009 Sb.)

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce zabývající se pracovněprávními vztahy zaměstnanců a zaměstnavatelů, dále stanovuje povinnost pro všechny zaměstnavatele rovně zacházet se všemi zaměstnanci a povinnost zaměstnávat osoby se zdravotním postižením. Zaměstnavatelům osob se zdravotním postižením ukládá za povinnost pro tyto osoby na své náklady prostřednictvím technických i organizačních opatření zajistit zvláště úpravu pracovních podmínek a pracoviště, zaučování zaměstnanců aj.

Klíčovým je zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů uvádí v prvním odstavci § 67, že osoby se zdravotním postižením mají zvýšenou ochranu na trhu práce. Dále tento zákon obsahuje definici osob se zdravotním postižením v kontextu zaměstnání, kdy rozlišuje osoby invalidní ve třetím stupni, osoby invalidní ve prvním a druhém stupni a v poslední řadě osoby zdravotně znevýhodněné.

Tento zákon dále ukládá zaměstnavatelům, kteří zaměstnávají více než 25 zaměstnanců povinnost zaměstnat osoby se zdravotním postižením, a ti musí být zastoupeni minimálně 4 % v celkovém počtu zaměstnanců. Pokud zaměstnavatelé nemohou tyto osoby v pracovním poměru z nějakého důvodu zaměstnávat (např. nemožnost upravit pracovní pozici tak, aby byla vhodná pro zaměstnance se zdravotním postižením) existují další možnosti plnění této povinnosti tzv. náhradní plnění. Jednou z možností je odběr produktů nebo služeb od firem poskytujících náhradní plnění, které zaměstnávají více než 50 % osob se zdravotním postižením či odběrem výrobků a služeb od lidí se zdravotním postižením,

kteří jsou osobami výdělečně činnými. Zaměstnavatelé mají ještě možnost splnit tuto povinnost finančním odvodem do státního rozpočtu, který obnáší 2,5násobek průměrné měsíční mzdy. Ta musí být odvedena za každého nezaměstnaného člověka se zdravotním postižením. Tuto povinnost lze také plnit kombinací těchto výše zmíněných možností (Nadační fond pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením, c2021).

Dalšími některými zákony, které je vhodné v kontextu zaměstnanosti osob se zdravotním postižením zmínit jsou: Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře a Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu (Práce pro ZP, c2019).

4.3 Problematika uplatnění osob se zdravotním postižením na trhu práce

Lidé se zdravotním postižením představují na pracovním trhu skupinu uchazečů o zaměstnání, která je stále ohrožena dlouhodobou nezaměstnaností. Dle *Výběrového šetření osob se zdravotním postižením*, které bylo realizováno Českým statistickým úřadem v roce 2018 žije na území České republiky zhruba 1 milion a 152 tisíc lidí se zdravotním postižením (z toho osoby se sluchovým postižením představují 135 tis.). Dále šetření uvádí, že z celkového počtu je pracujících 215 tis. osob se zdravotním postižením, ze kterých se 41 % osob setkalo s obtížemi při hledání zaměstnání. Navíc až desetina pracujících osob má zkušenosti s diskriminací buď v práci nebo na pracovním trhu, a to z důvodu svého zdravotního postižení (Český statistický úřad, 2019). Dle tiskové zprávy Úřadu práce ČR z konce května tohoto roku bylo bez zaměstnání 39 987 osob se zdravotním postižením tj. 14 % z celkového počtu uchazečů (Úřad práce ČR, 2021).

Existuje několik faktorů, které zapříčiňují problematické uplatnění osob se zdravotním postižením na trhu práce a vyskytují se jak na straně zaměstnavatelů, tak i potenciálních zaměstnanců (tedy osob se zdravotním postižením). Situaci na pracovním trhu také zásadně ovlivňují podmínky a povinnosti v zákonech stanovené státem a postoje zaujímané společností vůči osobám se zdravotním znevýhodněním (Procházková, 2014).

Jednou z častých příčin vysoké nezaměstnanosti je nedostatečné či nevyhovující vzdělání a chybějící odborná kvalifikace pro vykonávání zaměstnání. V současné době jsou

na trhu práce poptávání vysoce kvalifikovaní zaměstnanci. Zaměstnavatelé mají tendenci přistupovat k lidem se zdravotním postižením jako k uchazečům bez žádné nebo jimi poptávané kvalifikace. Domnívají se, že by nebyli schopni danou práci vykonávat, aniž by si ověřili jejich skutečné schopnosti. Jednodušším řešením je nabídnout jim tradiční pracovní pozice (např. vrátný, zahradník atd.). Toto jednání však vede k soustředění se na omezení a deficity osob s postižením. Je třeba od něj upustit a umožnit jim vykonávat zaměstnání, ve kterém budou moci uplatnit svůj potenciál a schopnosti (Procházková, 2014).

Dalším faktorem způsobující překážky při vstupu na pracovní trh jsou předsudky. Majoritní společností bývají lidé se zdravotním postižením stále v některých případech vnímané jako osoby, které nejsou schopné vykonávat zaměstnání anebo ho ani vykonávat nechtějí a pokud ano, tak podávají jen snížený výkon či kvalitu a pracují pomalým tempem. Část zaměstnavatelů se také obává toho, že osoby se postižením častokrát onemocní a oni budou muset po dobu jejich nepřítomnosti sehnat někoho, kdo je v práci zastoupí (Procházková in Procházková a Opatřilová, 2011).

Dle Světové zdravotnické organizace způsobují předsudky a mylné představy o schopnostech a omezeních osob se zdravotním postižením až diskriminaci ze strany zaměstnavatelů (WHO, 2011).

Stěžejním faktorem souvisejícím s předsudky je nedostatečná informovanost zaměstnavatelů a jejich chybějící zkušenosti s lidmi se zdravotním postižením. Přestože jsou informace každým rokem dostupnější, stále se můžeme setkat s tím, že spousta zaměstnavatelů si nedokáže představit, co obnáší zaměstnávání těchto osob. Nedisponují informacemi, jakým způsobem upravit pracovní místo, prostředí a podmínky, a tak úspěšně začlenit člověka s daným postižením na jejich pracovišti. Buď nevědí, kde tyto informace hledat anebo v některých případech o hledání ani nejeví zájem (Procházková, 2014). Avšak nedostatečná informovanost je problémem, který se vyskytuje i u osob se zdravotním postižením. Často jim chybí informace o svých právech a možnostech, jak je uplatňovat (Procházková in Procházková a Opatřilová, 2011).

Dalším důvodem problematického uplatnění osob se zdravotním postižením jsou obavy zaměstnavatelů z toho, že nebudou moci dát zaměstnanci s postižením po zkušební době oprávněně výpověď, a to kvůli jejich zvýšené ochraně na pracovním trhu. Což opět plyne z nepřesné informovanosti zaměstnavatelů. Situace musí být totiž přezkoumána a

posouzena Úřadem práce ČR tak, aby nedošlo k diskriminaci osoby se zdravotním postižením (Procházková, 2009).

Obtížné uplatnění může být také způsobené nedostatečným množstvím vhodných pracovních míst, neochotou zaměstnavatelů vynaložit námahu na přizpůsobení pracovních podmínek a nedostatečnými podpůrnými opatřeními pro zaměstnavatele i uchazeče o zaměstnání (Procházková in Pančocha, Procházková, Sayoud Solárová, 2013).

4.4 Problematika uplatnění osob se sluchovým postižením na trhu práce

V posledních letech se objevují snahy rozšířit lidem se sluchovým postižením možnosti v oblasti vzdělávání a profesní přípravy. Konkrétně dochází k rozšíření nabídky učebních oborů, zpřístupnění vysokoškolského studia, umožnění využití tlumočnických a asistenčních služeb a kompenzačních pomůcek atd. Díky čemuž se zvyšují možnosti pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením. Nicméně tyto osoby se neustále potýkají s překážkami v komunikaci a nízkým zájmem ze strany zaměstnavatelů, který pramení z jejich nedostatečné informovanosti a nedůvěry (Skákalová, 2016).

Jedním z dalších zásadních faktorů je proměna charakteru práce. Na rozdíl od minulosti, kdy práce byla zejména manuální a vzájemné porozumění záviselo na kontextu situace, je v současné době mezilidská komunikace (především telefonování, psaní a elektronická komunikace) a dorozumívání se za předpokladu užití jazyka majoritní společnosti její nezbytnou součástí. Z tohoto důvodu jsou komunikační bariéry nyní patrnější a způsobují osobám se sluchovým postižením problémy při uplatnění na pracovním trhu (Krahulcová, 2014).

Lidé ohluchlí a nedoslýchaví většinou bývají zapojeni do společnosti slyšících a mají více příležitostí získat kvalitní vzdělání, což je výhodou při jejich následném pracovním uplatnění. Zatímco osoby s těžkým sluchovým postižením představují nejrizikovější skupinu. Jejich sluchová vada jim činí závažné potíže při běžné komunikaci a vzájemném dorozumívání. Navíc neslyšící osoby jejichž mateřským jazykem je znakový jazyk mohou mít obtíže i s psanou češtinou vedoucí ke zvýšení komunikační bariéry. V rámci pracovního kolektivu může docházet k obtížím pramenícím z nedostatečného sociálního porozumění a následnému podceňování pracovních schopností osob se sluchovým postižením. Neslyšící lidé bývají často zaměstnáni na pracovních pozicích, jež nekorespondují s jejich dosaženým

vzděláním ani schopnostmi. V jiném případě s ohledem na typ a velikost sluchové vady může dojít k vyloučení vykonávání některých profesí kvůli bezpečnosti práce. Avšak za nejčastější překážku bývá považován výše zmíněný strach z komunikační bariéry a nedůvěra zaměstnavatelů v dovednosti neslyšících. (Skákalová, 2016).

Dle Hrubého (2016) problematiku uplatnění neslyšících na trhu práce zapříčiňuje především to, že jim samotní zaměstnavatelé ani nedají příležitost a nepřijmou je. (Hrubý in Skákalová, 2016).

Skákalová (2016) také uvádí také problémy, které jsou způsobeny převážně nevědomě ze strany neslyšících při hledání zaměstnání a komunikování s možnými budoucími zaměstnavateli. Prvním z těchto problémů bývá nesprávná volba budoucího pracovního místa a nereálné posouzení svých schopností. Setkáváme se s dvěma jevy, kdy neslyšící vnímají sami sebe jako méněcenné a nekládají důvěru ve vlastní schopnosti anebo na druhou stranu je nedokáží reálně posoudit např. v souvislosti s potřebou odborného vzdělání nebo praxe pro danou pracovní pozici. Častým důvodem také bývá, že někteří neslyšící neznají pojem označující konkrétní pracovní místo a nezjistí tak jeho náplň práce. Mnohdy chtějí od počátku najít takové zaměstnání, které splňuje všechny jejich požadavky a nejsou ochotni prozatím nastoupit na pracovní místo, které nevyhovuje všem jejich podmínkám. Zvláště demotivačním faktorem může být, pokud pobírají invalidní důchod a nemají tak nutnou potřebu peněžního příjmu. Problematikou bývá také vytvoření vlastního životopisu, což je způsobené nedostatečnou jazykovou kompetencí v českém jazyce. Stává se, že neslyšící například neví, jak vyplnit jednotlivé položky ve vzoru životopisu, neznají název jimi vystudovaného oboru nebo při uvedení své praxe si nepamatují název pracovní pozice atd. Potíže při hledání zaměstnání může způsobovat i neznalost nepsaných pravidel slušného chování (např. neslyšící muž se ihned následující den po rozeslání svého životopisu dožadoval okamžité odpovědi zaměstnavatele). Další komplikace bývají způsobeny chybějícími znalostmi aktuální situace na pracovním trhu (malé množství pracovních pozic, požadavek předchozí praxe atd.). V konkrétním případě došlo k tomu, kdy se neslyšící žena rozhodla odejít z dlouholetého zaměstnání a dát si pauzu na několik málo měsíců. Avšak došlo k tomu, že po další dva roky se jí nedařilo najít pracovní místo.

V návaznosti na výše zmíněné by bylo vhodné zajistit podpůrné aktivity se zaměřením na tyto potíže (např. v rámci projektů) nebo se snažit předcházet jejich vzniku již v profesní přípravě osob se sluchovým postižením.

4.5 Podpora zaměstnávání osob se sluchovým postižením

Následující kapitola se zabývá konkrétními opatřeními aktivní politiky zaměstnanosti a aktivitami, jejichž cílem je prostřednictvím podpory osob se sluchovým postižením zvýšit jejich pracovní příležitosti a uplatnění na trhu práce.

Chráněný trh práce je „*tvořen zaměstnavateli, kteří zaměstnávají více než 50 % osob se zdravotním postižením z celkového počtu svých zaměstnanců, a se kterými Úřad práce uzavřel písemnou dohodu o jejich uznání za zaměstnavatele na chráněném trhu práce.*“ (§78 zákona č. 435/2004 Sb.) Výhodou zaměstnání na chráněném trhu práce je možnost individuálně přizpůsobit pracovní podmínky pro osobu se zdravotním postižením, avšak primární snahou je umožnit těmto osobám vykonávat zaměstnání na otevřeném trhu práce (Procházková, 2014).

Chráněné pracovní místo je nyní vymezeno v aktuálním znění zákona č. 435/2004 Sb. jako pracovní místo zřízené pro osobu se zdravotním postižením. Takové pracovní místo je pak zřízeno na základě dohody mezi zaměstnavatelem a Úřadem práce, který dále poskytuje zaměstnavateli na toto místo finanční příspěvek.

Skákalová (2016) však upozorňuje, že lidé se sluchovým postižením, zejména neslyšící, často nechtějí pracovat na chráněném pracovním místě, a to hned ze dvou důvodů. Prvním z nich je, že sami sebe nevnímají jako těžce postižené. Navíc lidé, kteří ohluchli v pozdějším věku byli zvyklí vykonávat své zaměstnání v běžném pracovním provozu, chráněné pracovní místo je tak pro ně degradujícím. Druhý důvod pramení z možného omezení v další budoucí kariéře, které může být způsobené tím, že byli zaměstnání na pracovním místě zřízeném pro osobu se zdravotním postižením.

Pracovní rehabilitace je definována v § 69 zákona č. 435/2004 Sb. jako „*souvislá činnost zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením*“. Tato činnost je poskytována krajskými pobočkami Úřadu práce ČR, který také financuje náklady na její provoz. Pod pracovní rehabilitaci spadá pět základních oblastí, kterými jsou zvláště poradenské činnosti zabývající se volbou profese a teoretická a praktická příprava na výkon zaměstnání. Další dvě oblasti aktivit pracovní rehabilitace se týkají zprostředkování a získání vhodného zaměstnání a poté jeho udržení anebo v případě potřeby změnu povolání. Poslední a neméně důležitou oblastí je pak vytvoření vhodných pracovních podmínek (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019).

Avšak stěžejním faktorem využívání pracovní rehabilitace neslyšícími je nutná přítomnost tlumočníka. V častých případech nejsou také osoby se sluchovým postižením dostatečně informovány o tom, že mají na pracovní rehabilitaci ze zákona nárok (Skákalová, 2016).

Podporované zaměstnávání představuje souhrn služeb poskytovaných osobám, kteří se chtějí uplatnit na otevřeném pracovním trhu, avšak z důvodu svého zdravotního postižení či jiných faktorů jsou při vstup na trh práce znevýhodněni. Jednou z hlavních myšlenek podporovaného zaměstnání je tedy vyrovnávání pracovních příležitostí na otevřeném pracovním trhu pro osoby se znevýhodněním. Cílem je, prostřednictvím individuální a dlouhodobé podpory (probíhající před nástupem do zaměstnání, pak i v jeho průběhu) schopností uživatelů a jejich aktivního přístupu, získání a udržení si vhodného a hodnotného zaměstnání. Podporované zaměstnávání také cílí na zvýšení samostatnosti a nezávislosti a posílení pracovních návyků svých uživatelů. Poskytovateli této služby jsou nestátní neziskové organizace. Zastřešující neziskovou organizací, která šířila myšlenky podporovaného zaměstnání a sdružovala ostatní neziskové organizace byla až do roku 2016 Česká unie pro podporované zaměstnávání, kdy ukončila svou činnost. (Česká unie pro podporované zaměstnávání, online, cit. 2021-29-06). Dnes je podporované zaměstnávání poskytováno např. neziskovou organizací AGAPO, o.p.s., Rytmus – od klienta k občanovi, z.ú., Mesada z.s. a mnoho dalších. I přes mnohé snahy není podporované zaměstnávání v České republice stále legislativně zakotveno.

Neopomenutelnou část podpory pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením zastávají neziskové organizace. Za poslední dvě desetiletí let také vzniklo několik projektů zaměřených na podporu osob se sluchovým postižením na pracovním trhu.

Příkladem dobré praxe podpory osob se sluchovým postižením na trhu práce je projekt „Moravská kavárna Neslyšících“ financovaný z Evropského sociálního fondu a ze státního rozpočtu České republiky. Díky tomuto projektu byla v roce 2013 založena Kavárna u Žambocha. Personál kavárny je zcela zastoupen zaměstnanci se sluchovým postižením, kteří komunikují českým znakovým jazykem. Neslyšící zaměstnanci jsou také ovšem schopni dorozumívat se prostřednictvím mluvené nebo psané češtiny a odezíráním (Procházková, 2014).

Dalším obdobným projektem je pražská Tichá kavárna, která vznikla v roce 2011 a byla vytvořena na základě spolupráce dvou neziskových organizací, konkrétně Tichého

světa, o.p.s. a organizace Tichý svět – chráněná pracoviště, o.p.s. Kavárna a její neslyšící zaměstnanci ukazují okolnímu světu, že jsou schopni se v takto náročném oboru úspěšně uplatnit. Tento podnik také funguje jako tréninkové prostředí pro profesní přípravu studentů či absolventů odborných škol (Tichá kavárna, 2021).

V neziskové sféře je klíčovou organizací pro podporu osob se sluchovým postižením **Tichý svět**, dřívější Agentura Profesního Poradenství pro Neslyšící (APPN, o.s.). Byla založena v roce 2006 a v minulosti zaměřovala svou činnost zejména na zlepšení postavení neslyšících na pracovním trhu (APPN, 2008). V současnosti poskytuje Tichý svět tyto následující sociální služby: sociální rehabilitace, odborné sociální poradenství a tlumočnické služby. Součástí činností sociální rehabilitace je podpora klientů v pracovní oblasti (pomoc asistenta s vytvořením životopisu a motivačního dopisu, příprava na vstupní pohovor do zaměstnání atd.). Dále se také snaží neslyšícím objasnit jejich práva a povinnosti v oblasti zaměstnávání (Tichý svět, c2021). Tuto oblast organizace podpořila prostřednictvím projektu Bezbariérové zaměstnání pro neslyšící uskutečněným v roce 2017, který byl tvořen 8 interaktivními workshopy o neslyšících zaměstnancích. Workshopů se zúčastnilo celkem 6 firem a organizací. Cílem projektu bylo přiblížit zaměstnavatelům svět neslyšících, v průběhu workshopu se naučili, jakým způsobem navázat komunikaci a čeho se naopak vyvarovat (Tichý svět, 2017). Směrem k podpoře pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením je třeba také zmínit internetový portál Neslysimpracuji.cz, který umožňuje zaměstnavatelům ve svém online prostředí nabízet pracovní pozice pro neslyšící. Také zde mohou naleznout příručku, jak mají postupovat a na co se připravit, pokud chtějí zaměstnat člověka se sluchovým postižením. Stejným portál nabízí i příručku pro osoby se sluchovým postižením, která obsahuje rady a pokyny při hledání a nástupu na novou pracovní pozici. V případě potřeby mají zaměstnavatelé také možnost využít služby konzultantů a doprovodu tlumočnicka na pracovní pohovor, aby nástup do nového zaměstnání byl pro obě strany co nejvíce bezbariérový a příjemný (Tichý svět, c2014).

5 Zaměstnávání osob se sluchovým postižením

5.1 Stanovení cílů a výzkumných otázek

Hlavním cílem výzkumného šetření bakalářské práce je analyzovat aspekty zaměstnávání osob se sluchovým postižením z pohledu jejich zaměstnavatelů. Dále byly stanoveny dva dílčí cíle. Prvním dílčím cílem je zjistit úroveň a specifika komunikace na pracovišti. Další cíl je zaměřen na analýzu zkušeností zaměstnavatelů a jejich přístup k zaměstnávání osob se sluchovým postižením.

S ohledem na cíle výzkumného šetření byly zvoleny následující výzkumné otázky:

- *Jakým způsobem je nastavena komunikace na pracovišti?*
- *Využívají zaměstnavatelé možnosti tlumočnických služeb, popřípadě v jaké míře?*
- *Jak zaměstnavatelé přistupují k zaměstnávání osob se sluchovým postižením?*
- *Jaké jsou zkušenosti zaměstnavatelů a jejich celkový pohled na zaměstnávání osob se sluchovým postižením?*

5.2 Metodologie výzkumného šetření

Pro účely tohoto výzkumného šetření v rámci bakalářské práce byl zvolen **kvalitativní výzkum**. V odborné literatuře je definován následovně: „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (Creswell, 1998). Kvalitativní výzkum bývá označován za pružný druh výzkumu, protože umožňuje počátečně vybrané výzkumné otázky upravovat či doplňovat během samotného výzkumu. Kvalitativní výzkum je flexibilní a z časového hlediska dlouhodobější. V průběhu výzkumu má výzkumník možnost se na základě nově vzniklých hypotéz rozhodnout, jakým způsobem bude dále postupovat při sběru a následné analýzy dat, popřípadě může již stanovený výzkumný plán upravit. Ze sesbíraných dat jsou poté vyhledávány a analyzovány takové zjištěné poznatky, které osvětlují a zodpovídají

stanovené výzkumné otázky (Hendl, 2016). V rámci kvalitativního výzkumu se využívají obzvláště data získaná z rozhovorů, pozorování a dokumentů, což znamená, že výzkumník zachází se jednotlivými slovy a textem. Kvalitativní metodologie má induktivní charakter (závěrečné zjištěné informace přesahují informace výchozí), jehož základem je princip opakování. Pokud se zkoumané jevy opakují, můžeme dojít prostřednictvím induktivního postupu k přijetí určitého obecného a univerzálního pravidla, který má však pravděpodobnostní charakter. Cílem kvalitativního výzkumu je hloubkové poznání zkoumaného jevu v jeho přirozeném prostředí a zjištění co největšího možného množství informací (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Data jsou v kvalitativním výzkumu získávána převážně metodou hloubkového rozhovoru. Jedná se o nestandardizované dotazování, kdy jeden tazatel klade otevřené otázky jednomu účastníkovi výzkumného šetření. Celkový proces hloubkového rozhovoru spočívá ve výběru konkrétní metody, přípravě, uskutečnění a přepisu rozhovoru, dále jeho následné reflexe, analýzy a interpretace získaných dat. Na rozdíl od stanovených položek v dotazníku nejsou otevřené otázky limitující, ba naopak umožňují dodatečné dotazování a díky tomu může tazatel lépe a do hloubky pochopit pohledy a postoje účastníků výzkumu (Švaříček, Šed'ová, 2007).

V odborné literatuře jsou rozlišovány dva základní druhy hloubkového rozhovoru, kterými jsou rozhovor polostrukturovaný a rozhovor narativní (nestrukturovaný). Polostrukturovaný rozhovor a jeho příprava vyžaduje teoretické odborné znalosti zkoumaného jevu. Jeho základem je seznam dopředu připravených otázek nebo témat. Hloubkový polostrukturovaný rozhovor umožňuje výzkumníkovi sběr podrobných a komplexních informací o daném zkoumaném jevu (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Data tohoto výzkumného šetření byla tedy sbírána pomocí metody hloubkového **polostrukturovaného rozhovoru**.

Celkem byly uskutečněny čtyři polostrukturované rozhovory se zaměstnavateli osob se sluchovým postižením. Konečná podoba rozhovoru se skládala z 17 otevřených otázek, které byly strukturovány do dvou hlavních okruhů a několika doplňujících otázek. První a úvodní okruh otázek byl zaměřen na zjištění základních informací o zaměstnancích se sluchovým postižením. Druhý okruh otázek směřoval ke komunikačním aspektům a přizpůsobení pracovních podmínek a prostředí s ohledem na komunikaci. Doplňující otázky

se zabývaly konkrétně motivací zaměstnavatelů, jejich zkušenostmi a doporučením pro potencionální zaměstnavatele.

Připravený soupis otázek byl zaslán vybraným informantům na jejich žádost ještě před konáním rozhovoru, aby měli možnost se s otázkami seznámit a v případě potřeby si je dopředu připravit.

Všem informantům bylo představeno téma této bakalářské práce a cíl výzkumného šetření. Poté, co byli jednotliví informanti ujištěni o následné anonymizaci jimi poskytnutých dat a o použití těchto dat výhradně pro účel dané bakalářské práce, udělili před poskytnutím rozhovoru svůj souhlas. Průběh každého rozhovoru byl společně se souhlasem informantů zaznamenán prostřednictvím audiozáznamu.

Z důvodu nepříznivé situace způsobené pandemií COVID-19 bylo účastníkům výzkumného šetření nabídnuto několik možných forem, jak uskutečnit rozhovor. Dva informanti preferovali provedení rozhovoru v online prostředí. První rozhovor se tedy konal prostřednictvím platformy MS Teams. Při druhém rozhovoru došlo k technickým obtížím, a nakonec byla místo platformy Zoom využita platforma Messenger. Oba rozhovory probíhaly formou videohovoru, aby se rozhovor, co nejvíce přiblížil k osobnímu setkání. Zbylí dva informanti souhlasili pouze s poskytnutím rozhovoru osobně. Skutečná délka trvání rozhovorů se pohybovala v rozmezí 20–40 minut.

Pro přepis provedených polostrukturovaných rozhovorů byla využita doslovná transkripce, text byl následně kódován. Přepis jednoho z rozhovorů bude k dispozici v příloze, ostatní budou poskytnuty u obhajoby této práce.

5.3 Výběr výzkumného vzorku, jeho charakteristika

Pro výběr výzkumného vzorku byla stanovena pouze dvě výchozí kritéria. Vybraná dotazovaná osoba měla být zaměstnavatelem, který aktuálně zaměstnává osoby se sluchovým postižením nebo má zkušenosti s jejich zaměstnáváním v minulosti. Druhé kritérium bylo zvoleno s ohledem na stále nepříznivou situaci způsobenou pandemií COVID-19 a z ní vyplývajících vládních opatření. Konkrétně toto kritérium spočívalo ve zúžení výzkumného vzorku na oblast města České Budějovice a jeho blízkého okolí z důvodu nouzového stavu.

Kontakt na prvního z informantů a jeho souhlas se žádostí o rozhovor k bakalářské práci se podařilo sehnat prostřednictvím rodinného známého. Vyhledávání dalších informantů probíhalo prostřednictvím oslovení pracovníků z pobočky Tichého světa v Českých Budějovicích. Pracovníci pobočky byli kontaktováni nejdříve zasláním e-mailu na adresu uvedenou na webových stránkách. Nakonec byl s jednou z pracovnic pobočky uskutečněn telefonický hovor, při kterém bohužel sdělila, že není oprávněna poskytnout kontakty na zaměstnavatele jejich neslyšících klientů v Českých Budějovicích. Druhá v pořadí byla kontaktována organizace, která na zaslanoou žádost nezareagovala. Třetí a zároveň poslední oslovenou osobou byla paní tlumočnice z organizace Střep, z. s., která byla ochotna poskytnout kontakt na tři firmy zaměstnávající osoby se sluchovým postižením v Českých Budějovicích. Tyto firmy byly následně kontaktovány opět zasláním žádosti o spolupráci na bakalářské práci prostřednictvím emailové adresy. Na žádost kladně odpověděl pouze jeden ze zaměstnavatelů, zbylé dvě zůstaly bez odezvy. Nicméně tyto firmy a jejich zaměstnavatele se podařilo znovu oslovit prostřednictvím rodinného známého, který se se zmiňovanými vedoucími pracovníky a majiteli firem zná osobně. Zaměstnavatelé poté souhlasili s poskytnutím osobního rozhovoru.

Celkový výzkumný vzorek se tedy skládá ze čtyř zaměstnavatelů osob se sluchovým postižením. Výzkumný vzorek je zastoupen třemi muži, z nichž jsou všichni majiteli firmy a jednou ženou, která je vedoucí personálního oddělení.

Pro účely analýzy a interpretaci dat bude mít každý ze čtyř informantů přiděleno toto označení – I₁, I₂, I₃, I₄.

5.4 Vyhodnocování výzkumného šetření

Pro vyhodnocování výzkumného šetření prováděného pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru byla využita analýza získaných dat prostřednictvím **otevřeného kódování**. Při otevřeném kódování badatel pomalu prochází přepisem rozhovorů. Vyhledává, lokalizuje a odhaluje v získaných datech témata, která se vztahují ke stanoveným výzkumným otázkám a nastudované literatuře. Vyhledávání a reflexe umožňuje výzkumníkovi hlouběji proniknout do textu a dává tak vznik novým myšlenkám. Cílem kódování je tzv. tematické rozrytí textu (Hendl, 2016). Dochází k rozebrání analyzovaného přepisu rozhovoru na dílčí jednotky. Kódované jednotky mohou představovat jednotlivá

slova, věty, souvětí nebo i celé odstavce. Těmto jednotkám jsou poté přiřazeny kódy, ke kterým se následně badatel vrací a v případě potřeby má možnost je revidovat a přejmenovávat. Pokud je jednotka klíčová pro více témat, lze jí přiřadit více kódů. Vzniklý seznamu kódů je na základě souvislostí rozřazován do kategorií (Švaříček, Šed'ová, 2007). Otevřené kódování využitě v tomto výzkumném šetření probíhalo konkrétně jako kódování v ruce, která bývá také označované jako metoda papír tužka.

5.5 Analýza dat výzkumného šetření

Analýza získaných dat výzkumného šetření byla provedena pomocí otevřeného kódování. Celkem byly analyzovány čtyři rozhovory provedené se zaměstnavateli osob se sluchovým postižením se sídlem v Českých Budějovicích. Pro přehlednost byla vytvořena tabulka, která zahrnuje jednotlivé kategorie s kódy a kódované citace z rozhovoru. Pro větší zachování autenticity uskutečněných rozhovorů byla do tabulky přidána k citacím označení pro jednotlivé informanty (konkrétně I₁, I₂, I₃, I₄). Nakonec byly vymezeny tyto tři kategorie: Zaměstnanci osob se sluchovým postižením, Komunikace a Zaměstnavatelé osob se sluchovým postižením. Jednotlivé kategorie byly následně analyzovány.

Tabulka 3 - Kategorie (vytvořeno autorem práce)

Kategorie	Kód	Informant	Citace	
Zaměstnanci se sluchovým postižením	Počet zaměstnanců se sluchovým postižením	I ₁	„Aktuálně zaměstnáváme jednoho neslyšícího pána.“ „Kolem 10 zaměstnanců během posledních 10 let.“	
		I ₂	„Zaměstnáváme 8 zaměstnanců.“	
		I ₃	„Aktuálně 6 zaměstnanců“	
		I ₄	„2 hluchoněmé paní.“	
	Typ sluchového postižení	I ₁	„Kompletně neslyšící nebo měli drobný zbytek sluchu.“	
		I ₂	„Úplně hluché zaměstnankyně, a i zaměstnanci se sluchadly.“	
		I ₃	„Jeden z nich je úplně neslyšící a druhý má kochleární implantát.“ „Ostatní jsou částečně slyšící nebo používají naslouchadlo.“	
		I ₄	„2 hluchoněmé paní.“	
			I ₁	„10 let.“

	Celková doba zaměstnávání osob se sluchovým postižením	I ₂	„12 až 13 let.“	
		I ₃	„Kolem 40 let.“ „Od 70.let zde bylo družstvo invalidů.“	
		I ₄	„6 až 7 let.“	
	Délka pracovního poměru	I ₁	„Průměrná délka je tak kolem dvou měsíců.“ „Někdo u nás byl 1 rok a někdo 14 dní.“	
		I ₂	„Průměrná délka je 9 let.“	
		I ₃	„Průměrná délka je kolem 10 až 15 let.“ „30 nebo 40 let.“	
		I ₄	„3 až čtyři roky v průměru.“ „Nejdéle 7 let.“	
	Pracovní pozice	I ₁	„Dělníci ve výrobě.“	
		I ₂	„Operátoři ve výrobě.“	
		I ₃	„Jsou to všichni dělníci.“	
		I ₄	„Zaměstnaný na pozici švadleny.“	
	Požadované vzdělání	I ₁	„Nevím, jaké měli vzdělání, moc to neřešíme.“ „Alespoň aby měli základní vzdělání a ideálně nějakou střední.“	
		I ₂	„Nebylo to pro nás důležité, vůbec jsme to neřešili.“	
		I ₃	„U nás to vzdělání nikdy není důležité.“	
		I ₄	„Vyučení v oboru, je třeba aby tu praxi měly.“	
	Ostatní požadavky	I ₁	„Je pro nás důležitá spolehlivost a dochvilnost.“ „Aby mohl pracovat v té výrobě.“	
		I ₂	„Hlavně dobrý zrak.“ „Zdravé oči, zdravé ruce.“	
		I ₃	„Je důležité, jak se ten člověk postaví k práci a jak pracuje.“ „Jsou na tom fyzicky dobře, práci u nás zvládnou.“	
	Komunikace	Komunikační bariéra	I ₁	„Někteří byli schopni relativně mluvit a trochu jsme jim rozuměli.“ „Nepochopení v některých věcech.“ „I v té psané komunikaci se vyjadřují špatně a nepřesně, gramatiku a slovosled vůbec neřeší.“ „Těžké pochopit, jestli jde o množné nebo jednotné číslo.“
	I ₂		„Neměli jsme obavy.“ „Věděli jsme, že si dokážeme lidsky pomoci.“ „My jsme se spolu vždycky nějak domluvili.“	

		I ₃	„Neměli jsme z toho strach, věděli jsme, že se vždycky zvládneme domluvit.“ „Za ty leta jsme se nimi naučili komunikovat.“ „Už se vzájemně docela chápeme.“
		I ₄	„Je jí hůř rozumět.“ „S komunikací není problém.“ „Nějak se společně domluvit dokážeme.“
Komunikace na pracovišti		I ₁	„Pozdravíme ho a snažíme se mu dát najevo zájem.“
		I ₂	„Lidsky to vysvětlit, v jednoduchosti je síla.“ „Slovně zdůrazňuji.“ „Pomaličku a rozumně artikulovat.“ „Důležitou součástí komunikace je tón hlasu, hodně těm lidem chybí.“ „Hlavně hodně komunikovat a vysvětlovat.“
		I ₃	„Neslyšící komunikují mezi sebou.“ „Oni se mezi sebou domluví.“ „Na pracovišti komunikují všichni dobře.“ „Zvykli si na sebe a rozumí si.“
		I ₄	„Zvyklé dělat spolu, nemusí se složitě domlouvat.“ „Už spolu umí komunikovat.“ „V klidu jim to vysvětlí.“ „Mluvím pomaloučku a nahlas.“
Odezírání		I ₁	„Někteří nám dokázali odezírat.“
		I ₂	„Někteří z nich umí velice dobře odezírat.“ „Odezírají plus minus všichni, někteří hůř, jiní lépe.“ „Perfektně odezírala.“
		I ₃	„Mladí zaměstnanci docela dokážou odezírat.“ „Odezírání jsme využívali, když nebyly roušky.“
		I ₄	„Naučily se mezi sebou komunikovat odezíráním.“ „Dobře odezírá a dobře mluví“
Znakový jazyk		I ₂	„Kolegyně v práci uměla trochu znakovou řeč.“ „Umím pár znaků.“
		I ₃	„Nemusím vyloženě umět znakovou řeč.“ „Zaměstnankyně chodila na znakovou řeč.“ „Dost těch výrazů zná, pro základní komunikaci to stačí.“
		I ₄	„Znaly trochu znakovou řeč, kterou mezi sebou komunikovaly.“
		I ₁	„Prostřednictvím psaní na papír nebo po telefonu.“

	Jiné formy komunikace		„Komunikovali jsme přes aplikace jako WhatsApp, Messenger, SMS zprávy.“ „Ťukali jsme do Wordu.“
		I ₂	„Občas si něco napíšeme na papír.“ „Názorná ukázka.“ „Máme jakoby vlastní tlumočníci.“
		I ₃	„Zkusíme komunikovat rukama nohama.“ „Ukážu názorně, co potřebuju.“ „Napíšu na papír, co přesně potřebuju.“ „Máme vlastně vlastního tlumočníka.“
		I ₄	„Formu tužky a papíru vůbec nepoužíváme.“ „Dá se domluvit rukama a nohama.“ „Funguje jako prostředník mezi námi.“
	Tlumočnické služby	I ₁	„Při prvním pohovoru se zaměstnancem.“ „Když se objevily problémy.“ „Při zaučování zatím nevyužívali.“
		I ₂	„Nikdy jsme je nevyužívaly.“ „Nezvažovaly jsme je, nebylo potřeba.“ „Kontaktovala nás přes prostředníka.“
		I ₃	„Ano, ty využíváme.“ „Tlumočníci objednávané na školení nebo když se to týká osobních problémů.“ „Potencionální zaměstnanec přivedl tlumočníka sám.“
		I ₄	„S jednou z nich přišla překladatelka.“ „Nebylo to iniciované z naší strany, zaměstnankyně si ji zařídily.“
	Kompenzační pomůcky	I ₁	„Nijak jsme to neřešili.“
		I ₂	„Nic nepoužíváme, není potřeba.“
		I ₃	„Není to třeba, my se domluvíme.“
		I ₄	„Nic nevyužíváme.“
Zaměstnavatelé osob se sluchovým postižením	Důvod zaměstnávání osob se sluchovým postižením	I ₁	„Provozujeme chráněná pracovní místa.“ „Dotace na pracovní místo.“ „Možnost náhradního plnění.“
		I ₂	„Celkově zaměstnáváme postižené.“ „Kolegyně uměla znakovou řeč.“
		I ₃	„Má to tady takovou tradici.“
		I ₄	„Byli jsme nuceni je začít zaměstnávat.“ „Potřebujeme náhradní plnění pro firmy.“

	Úprava pracovních podmínek a prostředí	I ₁	Neupravovali jsme, necítili jsme potřebu.“ „Podmínky jsou standardní.“ „Snažili jsme se zapojit neslyšící do party.“
		I ₂	„Nikdy je neumísťovat na pracovišti naproti sobě.“ „Samostatné pracoviště.“ „Nahradili jsme zvukový signál světelným signálem.“
		I ₃	„Nijak jsme prostředí ani podmínky nepřizpůsobovali, nebylo to potřeba.“
		I ₄	„Nepotřebují to.“
	Poptávání zaměstnanců	I ₁	„Nikde neinzerujeme.“ „Dostávají kontakty od Tichého světa nebo tlumočnicků.“
		I ₂	„Inzerujeme na úřad práce, v novinách, přes Facebook.“ „Dali jsme nabídky do školy pro sluchově postižené.“
		I ₃	„Inzerujeme nabídky na úřad práce.“ „Na doporučení.“ „Přes známé.“
		I ₄	„Nikde neinzerujeme, popřípadě na úřad práce.“
	Osobní názor	I ₁	„Neřešíme, jaké má člověk zdravotní postižení.“ „Ti, co jsou dostupní, tak jsou velmi špatně zaměstnatelní.“ „Oni jenom neslyší.“ „Schopní dělat fyzicky náročnou práci.“
		I ₂	„Velice šikovní a pracovitě lidé.“ „Tito lidé jsou ctižadostiví, nechtějí moc pracovat v chráněných dílnách.“ „Není rozdíl mezi zdravým a postiženým člověkem, záleží na osobnosti.“
		I ₃	„Bereme je jako kdyby byli v podstatě zdraví.“ „Jsou docela chápaví.“ „Musí se cítit nesví, když nikoho neznají.“ „Dobří pracovníci.“
		I ₄	„Jejich postižení ani nevnímáme.“ „Náhradní plnění vnímán jako smysluplnou činnost.“ „Není pro ně moc pracovních pozic.“
	Zkušenosti zaměstnavatelů	I ₁	„Spíše rozporuplné.“ „Problém s docházkou, morálkou a se spolehlivostí.“ „Opravdu nemají návyky.“ „Nebyli stálí.“ „Psychicky to nezvládali.“

			<p>„Handicap je natolik psychicky ničící, že to špatně zvládají.“</p> <p>„Najednou se to začalo stupňovat a přišli problémy.“</p>
		I ₂	<p>„Začátky byly těžký.“</p> <p>„Mám s nimi tu nejlepší zkušenost.“</p> <p>„Chtějí pracovat a chtějí se zařadit do pracovního procesu.“</p> <p>„Být trpělivý a vysvětlovat jim postupy.“</p> <p>„Oni si to dokážou zařídit sami.“</p> <p>„Velice pečliví, co se naučí to dodržují.“</p> <p>„Strašně šikovní a ochotní.“</p>
		I ₃	<p>„My jsme s nimi spokojeni pracovně.“</p> <p>„Jsou to docela stálice.“</p> <p>„Nikdy s nimi není problém.“</p> <p>„Zkušenosti jenom kladné.“</p> <p>„Výhodou je, že jich je tady víc.“</p> <p>„Potřebují mít svou komunitu.“</p>
		I ₄	<p>„Neměli jsme nikdy žádný problém.“</p> <p>„Díky kolektivu fungují opravdu dobře.“</p> <p>„Velmi dobře spolupracují a vycházejí.“</p>
	Doporučení	I ₁	<p>„Dotace na pracovní místo a možnost náhradního plnění.“</p> <p>„Jenom neslyší, jinak bez problému pracují.“</p> <p>Schopní dělat fyzicky náročnou práci.“</p>
		I ₂	<p>„Být trpělivý a vysvětlovat jim postupy.“</p> <p>„Potřebují cítit klid.“</p> <p>„Musí vědět, že je v práci dobré prostředí, někdo je vyslechne, když budou mít problém.“</p> <p>„Ať se toho nebojí.“</p> <p>„Chtít to dělat.“</p> <p>„Pokud vytvoří dobré pracovní prostředí, oni mu to dvakrát vrátí.“</p>
		I ₃	<p>„Mít prostředky, jak se s nimi domluvit.“</p> <p>„Potřebují mít svou komunitu.“</p> <p>„Aby se toho nebáli.“</p>
		I ₄	<p>„Místa, která mohou přizpůsobit a kde zvládne fungovat.“</p> <p>„Vhodné jsou pro ně jednodušší manuální práce.“</p> <p>„Pokud má lidi, kteří budou ochotni s nimi komunikovat a spolupracovat, tak budou v práci dobře fungovat.“</p>

Kategorie č. 1: Zaměstnanci se sluchovým postižením

První kategorie obsahuje zejména kódované citace z úvodních otázek. Jedná se především o tzv. tvrdá data, která se týkala počtu zaměstnanců, stupně jejich sluchového postižení, celkové doby zaměstnávání, délkou pracovního poměru a pracovní pozice. Do této kategorie byl také zařazen přístup zaměstnavatelů k dosaženému vzdělání osob se sluchovým postižením a také vlastnosti či přednosti, které od svých zaměstnanců požadují.

Informant (I₁) aktuálně zaměstnává jednoho staršího neslyšícího. Osoby se sluchovým postižením začal zaměstnávat před 10 lety. Během této doby zaměstnal kolem 10 osob se sluchovým, kteří byli „kompletně neslyšící nebo měli nějaký drobný zbytek sluchu bez implantátů.“. V porovnání s ostatními informanty uvedl nejkratší průměrnou délku trvání pracovního poměru, a to kolem 2 měsíců, k čemuž dodal „Někdo u nás byl jeden rok a někdo tu byl 14 dní.“. Osobám se sluchovým postižením nabízí pracovní pozice dělníků ve výrobě. Na otázku, zda zohledňoval nejvyšší dosažené vzdělání u potencionálního zaměstnance informant odpověděl, že vůbec neví, jaké vzdělání jeho předchozí zaměstnanci měli. Celkově vzdělání nehodnotí jako důležité a dále se k němu vyjadřuje takto: „Alespoň aby měli základní vzdělání a ideálně střední školu.“. Namísto dosaženého vzdělání hodnotí jako limitující fyzickou způsobilost zaměstnance, která musí být na takové úrovni, aby dokázal nabízené zaměstnání vykonávat. „Spíš říkáme lidem, ať přijdou, vyzkouší a uvidí. Buď jim práce bude nebo nebude sedět.“ Také u zaměstnanců pohledává spolehlivost a dochvilnost. Záleží mu zejména na tom, jací zaměstnanci jsou a jak pracují.

Informant (I₂) v současnosti zaměstnává 8 zaměstnanců se sluchovým postižením, mezi nimiž jsou „zaměstnanci se sluchadly“ a zaměstnankyně, které jsou „úplně hluché“. Osoby se sluchovým postižením zaměstnává na pracovní pozici operátor ve výrobě po dobu 12 až 13 let. „Máme zřízenou chráněnou dílnu už 20 let, kde zaměstnáváme celkem 350 lidí s postižením. S osobami se sluchovým postižením jsme začali spolupracovat je tomu dobrých 12 až 13 let.“ Jako průměrnou délku trvání pracovního poměru uvedl informant 9 let. Ani pro tohoto informanta nebylo dosažené vzdělání důležité a na přístupu k vzdělání se shoduje s předešlým informantem. „Vůbec jsme to neřešili. Mně je jedno, jestli je to kuchařka nebo dělnice. Prostě zkusíme, jak v té práci fungují.“. Pro výkon práce požaduje zaměstnavatel zejména dobrý stav zraku a osoby se sluchovým postižením „mají zdravé oči, zdravé ruce, chtějí pracovat a chtějí se zařadit do toho pracovního procesu“.

Nejdlouhodobější zkušenost se zaměstnáváním osob se sluchovým postižením uvedla informantka (I₃): „*Od 70. let zde bylo družstvo invalidů. Zaměstnávali tu teda vyloženě lidi s invalidním důchodem a mezi nimi byli i sluchově postižení.*“. Na začátku 90. let převzali firmu soukromí majitelé, kteří se zaměstnáváním osob se sluchovým postižením pokračovali nadále a nyní zaměstnávají 6 zaměstnanců s různým typem sluchového postižení. „*Jeden z nich je úplně neslyšící a druhý má kochleární implantát. Jinak ostatní jsou částečně slyšící nebo používají nějaké naslouchadlo.*“ Průměrná délka trvání pracovního poměru se pohybovala okolo 10 až 15 let. „*Bývají u nás dost dlouho. Měli jsme tu třeba zaměstnance, kteří tu byli 30 nebo 40 let.* Všichni zaměstnanci se sluchovým postižením jsou anebo byli zaměstnáni na pozici dělníků. Pouze jeden neslyšící je zaměstnán na pozici lakýrníka. „*On je neslyšící má na to důchod, ale je nejlepší, se kterým se dá domluvit.*“ V otázce vzdělání se informantka shoduje s dvěma předchozími informanty, kdy vzdělání nepovažuje za zásadní. „*U nás to vzdělání nikdy není důležité, u žádných zaměstnanců.*“ V rozhovoru uvedla, že jejich zaměstnanci byli maximálně vyučeni, ale nikdo nebyl vyučen v oboru. Naopak důležitějším kritériem, které zohledňují je, jakým se způsobem se daný člověk postaví k práci a jak pracuje. Dalším požadavkem jsou fyzické předpoklady k práci. „*Tihle sluchově postižení, o nich víme, že jsou na tom fyzicky dobře, že tu práci u nás zvládnou.*“

Informant (I₄) v současné době zaměstnává „*dvě hluchoněmé paní, které vůbec neslyší*“ a obě jsou zaměstnány na pozici švadleny. Osoby se sluchovým postižením ve své firmě zaměstnává kolem 6 až 7 let. Nejdelší pracovní poměr trval 7 let, jinak informant uvedl 3 až 4 roky v průměru. Tento informant byl jediný, který zohledňoval dosažené vzdělání a požadoval vyučení v oboru nebo praxi. „*My máme víceméně pracovní pozice pro vyučení v oboru., to je pro nás důležité. Je třeba, aby tu praxi měly.*“ Jiné požadavky na zaměstnance se sluchovým postižením neuvedl.

Kategorie č. 2: Komunikace

Velká část otázek položených v rozhovorech byla převážně věnována komunikačním aspektům při zaměstnávání osob se sluchovým postižením. V návaznosti na to byla vytvořena tato samostatná kategorie týkající se vnímání komunikační bariéry, průběhu zaučování z komunikačního hlediska, způsobu komunikace na pracovišti a využívaných komunikačních forem. Do této kategorie byly také zahrnuty tlumočnické služby a míra jejich využívání zaměstnavateli.

Informant (I₁) zmínil, že komunikační bariéra pro ně nebyla při zaměstnávání osob se sluchovým postižením zpočátku překážkou, obavy z ní neměli. „*My se nějak ničeho moc nebojíme. Zase na druhou stranu nevěděli jsme do čeho jdeme. Vždycky postupujeme tak, že věci nejdřív zkusíme, jdeme do toho a buď to funguje nebo nefunguje.*“ Vzájemná komunikace mezi pracovníky probíhá převážně dorozumíváním se pomocí psaní na papír, jen s některými zaměstnanci využívali odezírání. „*Někteří z nich byli schopni relativně mluvit a my jsme jim trochu rozuměli a někteří mluvili hůř, bylo to různý.*“ S mladšími zaměstnanci komunikovali prostřednictvím psaní do telefonu přes aplikace jako WhatsApp, Messenger nebo SMS zprávy. „*Když jsme cítili problém, tak jsme si společně sedli k počítači a ťukali jsme do Wordu.* Avšak informant uvedl, že komunikace prostřednictvím psaní pro ně byla mnohdy problematická, a ne vždy efektivní. Často docházelo k vzájemnému nepochopení. „*Ti neslyšící se i v té psané komunikaci vyjadřují špatně a nepřesně. Oni gramatiku a slovosled vůbec neřeší, jak to nemají naposlouchané. Takže pak bylo třeba těžké se pochopit např. jestli jde o jednotné nebo množné číslo a tak dále. Někdy jsme museli i kontaktovat tlumočnické služby, která vždycky přišla a věci vyjasňovala.*“ Tlumočnické služby využívali zejména při prvním pracovním pohovoru s budoucím zaměstnancem a v případech, kdy se objevily problémové situace, které sami nedokázali vyřešit. Zkušenost s využíváním tlumočnických služeb při zaučování nemají. Po skončení pohovoru vždy předávají zaměstnance rovnou vedoucí pracoviště, která je sama zaučuje a komunikuje s nimi prostřednictvím psaní na papíře. Sám zaměstnavatel se zamýšlel, zda je tato forma zaučování dostačující nebo by bylo vhodné využít při zaučování pomoc tlumočnicka. „*Je to možná otázka do budoucna, jestli uvažovat o nějaké výpomoci tlumočnicka třeba v rámci prvního týdne při pracovním procesu. Kdyby tlumočnick přicházel třeba jen na jednu či dvě hodiny denně a hned na začátku s tím člověkem vyjasnil některé problémy.*“

Naopak informant (I₂) možnost tlumočnických služeb nikdy nevyužil. „*Ani jsme je nezvažovali, protože to nebylo potřeba.*“ S tlumočnickými službami se setkal až v momentě, kdy byly využity ze strany uchazečky o zaměstnání, která informanta poprvé „*telefonicky kontaktovala přes prostředníka, přes nějakou tu telefonickou službu. Ten nám říkal, co by paní chtěla nebo nechtěla.*“ Z pohledu zaměstnavatele je tato forma tlumočení nevyhovující a jeho postoj je následující: „*Mně tyhle otázky a odpovědi přes telefony přijdou šílený. Takže jsme jí řekli, že pokud něco chce, ať přijde, že se společně určitě domluvíme.*“ S potencionální zaměstnankyní se domluvili na osobní schůzce a vše potřebné vyřešili. Tento informant uvedl, že možné komunikační bariéry se neobávali. „*My jsme to neřešili,*

protože jsme věděli, že si dokážeme lidsky pomoci.“ Na otázku týkající se zaučování zaměstnanců z hlediska komunikace odpověděl takto: *„Poradili jsme si sami. My jsme v podstatě velice dobře zaučili ty první zaměstnance. Takže to novým zaměstnancům přetlumočili a pracovní postup vysvětlili. Hlavně naše první zaměstnankyně, které jsme se věnovali nejvíce nám teď zaučuje všechny ostatní. Máme jakoby vlastní tlumočnicki“.* S žádnými komunikačními bariérami při dorozumívání se s neslyšícími, které by nedokázali společně vyřešit, se po celou dobu jejich zaměstnávání neseťkal. *„My jsme se spolu vždycky nějak domluvili.“* Pokud nastane nějaký komunikační problém často řeší situaci s první neslyšící zaměstnankyní, která perfektně odezírá a funguje tedy jako prostředník mezi nadřízeným nebo kolegou a neslyšícím zaměstnancem. Co se týče znakového jazyka sám zaměstnavatel si osvojil s pomocí zaměstnanců pár znaků, které využívá. Kromě zaměstnavatele trochu komunikuje znakovým jazykem také jedna ze slyšících kolegyně. Další využívanou formou komunikace je odezírání. *„Odezírají plus minus všichni, někteří hůř, jiní lépe.“* Občas také na pracovišti komunikují prostřednictvím psaní na papír např. při vysvětlování dovolené. Avšak *„lepší je názorná ukázka, vždycky se nám osvědčila a fungovala nejlíp. Takže se jim to snažíme lidsky vysvětlit, v jednoduchosti je síla.“* Informant také uvedl několik postřehů, díky kterým je podle něj komunikace úspěšnější a které se na pracovišti snaží dodržovat. Pokud se jedná o sdělení něčeho důležitého, zaměstnance upozorní. *„Když je to důležité, tak jim to slovně zdůrazňuji. Musím pomaličku a rozumně artikulovat a říct, kdy mají dávat pozor.“* Informant se dále pozastavil nad důležitostí tónu hlasu při vzájemné komunikaci. *„Hrozně důležitou součástí komunikace je tón hlasu, a to si myslím, že těm lidem hodně chybí. Pak je pro ně těžké i v té situaci adekvátně reagovat“* Za nejdůležitější proto považuje být v klidu a *„hlavně hodně komunikovat a vysvětlovat.“*

Ani informantka (I₃) nevedla obavy z komunikační bariéry, ba naopak. *„My jsme z toho strach neměli. Věděli jsme, že se vždycky nějak zvládneme domluvit a taky, že jsme se domluvili.“* Dlouholetá zkušenost se zaměstnáváním osob se sluchovým postižením vedla k tomu, že se s nimi naučili komunikovat. *„Už se vzájemně docela chápeme.“* Co se týče průběhu zaučování můžeme najít společné rysy s výpovědí informanta (I₂). Dle slov informantky bývá zaučování bez problému a neslyšící spolupracovníci mezi sebou komunikují a vzájemně si vypomáhají. *„Probíhalo dobře, protože, jak jich tady máme víc, tak oni se mezi sebou domluví a zaučí.“* Stejně jako informant (I₂) vyzdvihuje pomoc neslyšícího zaměstnance, který při komunikaci na pracovišti funguje jako tlumočnick. *„Ten neslyšící lakýrník komunikuje jak mezi námi, tak mezi ostatními a ti mezi sebou. Když by je*

zaučoval někdo zdravý a mluvící, tak jim to přetlumočí do znakové řeči. Takže máme vlastně vlastního tlumočnicka.“ Tohoto pána využívají i pro komplikovanější komunikační situace, když nechtějí zajišťovat tlumočníci. Informantka hodnotí komunikaci na pracovišti jako bezproblémovou *„Na pracovišti komunikují všichni dobře. Naši mluvící zaměstnanci si s těma neslyšícíma na sebe zvykli a rozumí si.“* Formy komunikace jsou různé. Jednou z forem komunikace využívanou na pracovišti je znakový jazyk. Jedna zaměstnankyně má kurz znakového jazyka a v komunikaci s neslyšícími ho používá. *„Není na takové úrovni jako tlumočnice, ale dost těch výrazů zná, takže se s nimi taky dost domluví a pro tu základní komunikaci to stačí.“* Informantka dále uvedla, že znakový jazyk není podmínkou pro úspěšnou komunikaci, sama často využívá ke komunikaci s neslyšícími názornou ukázkou. *„Nemusím vyloženě umět znakovou řeč a domluví se s nimi. Kdyžtak zkusíme komunikovat rukama nohama.“* Pokud je požadavek složitější a dosavadní komunikace nevede k vzájemnému pochopení, komunikují pomocí psaní. *„Když něco potřebuju a oni to nechápou, tak se přiznám, že jim napíšu na papír, co přesně potřebuju.“* Před pandemií COVID-19 využívali ke komunikaci také odezírání, které znemožnilo nošení roušek. *„Odezírání jsme využívali, když nebyly roušky. Právě ti mladí zaměstnanci docela dokážou odezírat a fungovalo nám to.“* Tlumočnické služby využívají v případě konání školení pro pracovníky nebo pokud se jedná o osobní záležitosti či závažnější problém, který je potřeba probrat s daným zaměstnancem soukromě. Využití tlumočnicka při pracovním pohovoru bylo vždy iniciováno ze strany potencionálního zaměstnance. *„Když si je prostě nejistý nebo je na tom tak špatně, že by to nepochopil, tak na ten první pohovor si přivede tlumočnicka on sám.“* Také mají zkušenost se situací, kdy si zaměstnanec jako tlumočnicka přivedl na pohovor slyšícího člena své rodiny, který mu překládal.

Obavy z komunikační bariéry neměl ani informant (I4). Zaměstnankyni se sluchovým postižením přijali společně s kolektivem švadlen, se kterým dlouhodobě spolupracovala. Kolektiv byl zvyklý společně komunikovat a fungovat. *„U nás pokračovaly ve spolupráci dál. Viděli jsme, že to funguje a s komunikací není problém.“* Díky tomu, že jsou zvyklé společně pracovat, umí vzájemně komunikovat a nemusí se nijak složitě domlouvat. Na základě této zkušenosti přijali *„další hluchoněmou“*, protože věděli, že se společně nějak dokáží domluvit. *„Naučily se mezi sebou komunikovat odezíráním anebo i prostě pomocí posunků a taky trochu mluvením.“* Švadleny ke komunikaci v rámci svého kolektivu také používají v malé míře znakový jazyk. První ze švadlen dobře odezírá a je jí i velmi dobře rozumět, takže občas funguje jako prostředník mezi druhou švadlenou, které je

rozumět hůře, a ostatními zaměstnanci a majiteli firmy. Na pracovišti se tedy dorozumívají zejména prostřednictvím odezírání. *„Komunikaci formou tužky a papíru vůbec nepoužíváme. Opravdu se s nimi dá domluvit i rukama nohama.“* Pokud se objeví nějaký komunikační problém nebo nastane nová situace, obrátí se na vedoucí šicí dílny, která jim vše potřebné pěkně pomalu a v klidu vysvětlí. *„Když by bylo potřeba řešit něco složitějšího, můžeme zavolat tlumočnicki.“* Tlumočnické služby na pracovišti využili pouze jednou a bylo to iniciováno ze strany zaměstnankyně, která si zařídila tlumočnicki na první pohovor. *„Kdyby byl nějaký problém, tak ji máme zavolat a ona by nám tlumočila. Ale zatím to nebylo potřeba.“*

Kategorie č. 3: Zaměstnavatelé osob se sluchovým postižením

Do této poslední kategorie byly uspořádány kódované citace z rozhovoru, které jsou pro účely tohoto výzkumného šetření stejně jako předchozí kategorie stěžejní. Jednalo se o otázky, které se snažili přiblížit pohled a zkušenosti zaměstnavatele a poznat jeho přístup k zaměstnávání osob se sluchovým postižením.

Informant (I₁) a jeho firma začali zaměstnávat osoby se sluchovým postižením z důvodu zřízení chráněných pracovních míst, která se rozhodli provozovat zejména kvůli dotacím na pracovní místo a možnosti poskytování náhradního plnění pro firmy. Pracovní podmínky a prostředí pro osoby se sluchovým postižením nijak neupravovali, protože necítili potřebu. *„Akorát jsme se snažili neslyšící zapojit do nějaké vnitřní komunity, aby byli všichni pohromadě. Například aby chodili společně na obědy a tak.“* Pracovní nabídky pro osoby se sluchovým nikde neinzerují. Uchazeči se jim ozývají sami, protože o chráněném provozu vědí. *„Pravděpodobně dostávají kontakty od Tichého světa nebo tlumočnicků.“* Svě zkušenosti se zaměstnáváním osob se sluchovým postižením popsal informant jako rozporuplné. Z celkového počtu deseti zaměstnanců jich 6 ukončilo pracovní poměr přibližně po dvou měsících. *„Přestože byli celkem pracovití, tak jsme s nimi měli problém s docházkou, morálkou a se spolehlivostí. Opravdu nebyli stáli.“* Několik dní fungovali v práci velmi dobře, byli šikovní a pracovití, ale pak se během týdne začaly objevovat zdravotní potíže. Často nedodržovali pracovní dobu. *„Nevím, čím to je, ale oni opravdu nemají návyky. Domluvíme se s nimi na pracovní době, ale pak přijdou později nebo se najednou objeví bolesti břicha, zvracení a nevolnost. Podle mě to souvisí s psychikou.“* Nakonec nechodili do práce skoro vůbec a po čtvrt roce skončili úplně. Ze strany tlumočnice se dozvěděli, že tyto potíže se objevovaly i na předchozích pracovištích. *„Nevím, jestli je to*

dané tím, že to jsou poslední lidé na pracovním trhu nebo zda je ten handicap natolik psychicky ničící, že to prostě špatně zvládají.“ Sám zaměstnavatel neví, kde by mohl být problém z jejich strany. „Pořád přemýšlíme, co by mohlo být lepší z naší strany.“ V poslední době se snaží novým zaměstnancům velmi pečlivě vysvětlit náplň práce, aby věděli, co od nich jako zaměstnavatelé očekávají. V současné době zaměstnávají neslyšícího pána, který je dle informanta spokojený, obětavý a usměvavý. Hlavní výhodou v zaměstnávání osob se sluchovým postižením, na kterou slyší dle informanta každý zaměstnavatel, představují dotace na pracovní místo a možnost náhradního plnění. Ostatním zaměstnavatelům by doporučil zaměstnávat neslyšící také z toho důvodu, jsou schopni dělat i fyzicky náročnou práci. „Možná to teď říkám drsně, ale oni vlastně jenom neslyší a jinak bez problému pracují. Myslím si, že by v nich byl slušný potenciál, pokud bychom našli způsob, aby prostě vydrželi a neskončili.“

Informant (I₂) se stejně jako předchozí rozhodl osoby se sluchovým postižením zaměstnávat také z důvodu provozu chráněného pracoviště. *„Celkově zaměstnáváme postižené lidi a jsou moc šikovní. Pokud u nás budou chtít práci vždycky mají dveře otevřené.“* Druhým podnětem pro něj bylo, že jedna ze zaměstnankyň uměla znakový jazyk. Začátky zaměstnávání byly obtížnější. *„Naše první dvě zaměstnankyně nás hodně vyučily, ale naštěstí docela dobře odezírali, takže jsme si začali rozumět a daly nám takový základ.“* Naučili se s nimi spolupracovat a komunikovat a pokračovali se zaměstnáváním dalších zaměstnanců se sluchovým postižením *„Uvědomili jsme si, že jejich zdravotní stav nám nevádí. Rádi bychom jich zaměstnali víc, ale tito lidé jsou ctižádostiví a nechtějí moc pracovat v chráněných dílnách, protože si myslí, že mají na víc a samozřejmě mají.“* Na rozdíl od informanta (I₁) hodnotí tento zaměstnavatel své zkušenosti s neslyšícími zaměstnanci velmi pozitivně. *„Mám s nimi tu nejlepší zkušenost.“* Je toho názoru, že *„není rozdíl mezi zdravým a postiženým člověkem, vždycky záleží na osobnosti jako takové“.* V rozhovoru sdělil, že jeho zaměstnanci jsou velmi ochotní, šikovní a pracovití. Na rozdíl od ostatních zaměstnanců jsou pečliví a dodržují, co se naučí. Snaží se k nim přistupovat trpělivě a své požadavky jim v klidu vysvětlovat. Pokud vidí, že je zaměstnanec nervózní pošle ho na pár minut ven, aby si odpočinul a poté pokračují. Na otázku, zda upravovali pracovní podmínky a prostředí odpověděl informant následovně: *„Během několika let spolupráce s nimi jsme zjistili jednu věc a tou je, nikdy je neumísťovat na pracovišti naproti sobě. Pak mají samozřejmě tendenci jako každý jiný člověk si popovídat. Protože pracují rukama, tak jejich pracovní výkony klesly docela nízko.“* Takže pracovní prostředí upravili

tak, aby měli umístěnou pracovní plochu vedle sebe a tím pádem společně nemohli při práci komunikovat. Druhou a poslední úpravu provedli u jednoho stroje, kde vyměnili zvukový signál za světelný. Dle informanta už nebylo třeba nic jiného upravovat. Volné pracovní pozice nabízejí na buď na úřad práce, v novinách nebo přes Facebook. Také dali nabídky i do školy pro sluchově postižené v Českých Budějovicích. Potencionálním zaměstnavatelům osob se sluchovým postižením by informant vzkázal, že se nemají ničeho obávat. Aby byly obě strany spokojeny, je třeba být v klidu a vše trpělivě vysvětlovat. Zaměstnavatel by jim měl vytvořit takové pracovní prostředí, ve kterém se budou cítit dobře. Potřebují vědět, že pokud nastane nějaký problém, někdo je vyslechne. *„Pokud jim vytvoří dobré pracovní prostředí, tak oni mu to dvakrát vrátí. Musí to dělat, protože sami chtějí a pak to bude fungovat.“*

Informantka (I₃) uvedla, že důvodem zaměstnávání osob se sluchovým postižením bylo pokračování v dlouholeté tradici. Díky této dlouholeté zkušenosti zjistili, že spolupráce s nimi je bezproblémová. *„Tihle sluchově postižení se tady už tak dlouho zaměstnávají, že víme, že s nimi nikdy není problém. Víme o nich, že jsou na tom fyzicky dobře a tu práci u nás zvládnou. My už jsme se taky za ty leta s nimi naučili komunikovat, takže je bereme jako kdyby byly v podstatě zdraví.“* Pracovní prostředí ani podmínky nebylo třeba nijak upravovat. Dále informantka uvedla, že jejich zkušenosti se zaměstnáváním osob se sluchovým postižením jsou pouze kladné. *„Jsme s nimi spokojeni pracovní. Jsou to dobří pracovníci a jsou docela chápaví, my nemáme žádné negativní zkušenosti.“* Podle jejího názoru na tom má velký podíl pracovní kolektiv. *„Výhodou je, že jich je tady víc.“* Navíc zejména díky neslyšícímu kolektivu od nich zaměstnanci neodchází. *„Jsou to stále, docela u nás drží a podíl na tom má určitě i kolektiv.“* Velká část neslyšících zaměstnanců začala ve firmě pracovat na doporučení nebo je přivedl sám neslyšící zaměstnanec. Díky tomu, že zaměstnanci nepřicházeli do cizího prostředí, tak se nepotýkali s náročnější komunikační bariérou. Informantka zároveň upozornila na opačnou situaci. *„Vůbec se pak těm lidem nevidím, když jsou takhle neslyšící. Musí se totiž cítit hrozně nesví, když tam nikoho neznají. Nikdo jim nepomůže a ještě neslyší. Ale tady to je tak, že jsou tu na doporučení někoho nebo jsou to něčí známí. Takže se pak člověk necítí tolik osamocen.“* Kromě doporučení shánějí zaměstnance prostřednictvím nabízení pracovních pozic na úřad práce. Ostatní zaměstnavatelům, kteří uvažují neslyšící zaměstnat by vzkázala, že pokud budou mít prostředky, jak se s nimi domluvit, nemusí se jejich zaměstnávání obávat. Dalším důležitým faktorem, který má vliv na jejich úspěšné zaměstnávání je pracovní kolektiv. *„Nejlepší je,*

když jich přijmou více než jednoho. Oni potřebují mít nějakou tu svou komunitu a cítit, že je tam ještě někdo, kdo je podpoří nebo jim pomůže s touhle sluchovou bariérou.“

Informant (I₄) uvedl, že zaměstnal osoby se sluchovým postižením z následujícího důvodu: *„My jsme byli vlastně nuceni je začít zaměstnávat.“* A tak zřídili chráněné pracoviště a začali s poskytováním náhradního plnění. *„Začali jsme se nejdříve rozhlížet po tělesně postižených, které jsme postupně zaměstnali a až potom jsme nabrali i ty hluchoněmé.“* Pracovní pozice inzerovali na úřad práce jen výjimečně. *„Švadleny se mezi sebou znají a kontakty si předávají.“* Jinak náhradní plnění prý vnímá jako smysluplnou činnost, protože zvyšuje pracovní uplatnění pro zdravotně postižené. Na otázku, zda upravovali pracovní podmínky nebo prostředí odpověděl informant, že to jejich zaměstnanci nepotřebují. Ke svým zaměstnankyním přistupuje jako ostatním zaměstnancům. *„Bereme je jako normální lidi. Víceméně my už to jejich postižení ani nevnímáme. Akorát si při té komunikaci musím dávat větší pozor a být důslednější než se zdravým.“* S neslyšícími zaměstnankyněmi jsou velice spokojeni a nikdy nenarazili na problém. Zkušenosti tohoto informanta se shodují se zkušenostmi informantky (I₃). Zaměstnavatel své kladné zkušenosti také připisuje pracovně sladěnému kolektivu, díky kterému fungují velmi dobře a umí spolu efektivně a bez obtíží komunikovat. *„V tom kolektivu fungují opravdu dobře a rozumí si. Možná je to tím, že jsou to všechna děvčata. Prostě spolu velmi dobře spolupracují a vycházejí.“* Sám informant vnímá zaměstnávání osob se sluchovým postižením jako problematické, protože se na dnešním trhu práce kouká zejména na zisk a některé firmy nedokážou pro osoby se sluchovým postižením pracovní místa přizpůsobit. *„Řekl bych, že pro ně není moc pracovních pozic. Některé firmy těžko někoho s postižením zaměstnají. Berou je na taková místa, která mu mohou přizpůsobit a kde zvládne fungovat. Vhodné jsou pro ně jednodušší manuální práce.“* Potenciální zaměstnavatel by měl vzít v úvahu, zda budou jeho zaměstnanci ochotni s neslyšícími komunikovat, protože dle informanta a jeho zkušeností na kolektivu a vztazích mezi spolupracovníky hodně záleží. *„Pokud má pod sebou lidi, kteří budou ochotni s nimi komunikovat a spolupracovat a budou mít dobré vzájemné vztahy, tak budou v té práci dobře fungovat.“*

5.6 Interpretace výsledků výzkumného šetření

Výzkumné šetření této bakalářské práce na téma Zaměstnávání osob se sluchovým postižením bylo uskutečněno kvalitativním výzkumem prostřednictvím metody hloubkového polostrukturovaného rozhovoru. Hlavním cílem práce byla analýza aspektů zaměstnávání osob se sluchovým postižením z pohledu jejich zaměstnavatelů. Dílčí cíle spočívaly ve zjištění úrovně a specifík komunikace na pracovišti, dále analýze zkušeností a zaměstnavatelů a jejich přístupu k zaměstnávání osob se sluchovým postižením. Z dílčích cílů byly stanoveny výzkumné otázky.

Na základě provedené analýzy dat výzkumného šetření se pokusím zodpovědět tyto výzkumné otázky.

1. *Jakým způsobem je nastavena komunikace na pracovišti?*
2. *Využívají zaměstnavatelé možnosti tlumočnických služeb, popřípadě v jaké míře?*
3. *Jak zaměstnavatelé přistupují k zaměstnávání osob se sluchovým postižením?*
4. *Jaké jsou zkušenosti zaměstnavatelů a jejich celkový pohled na zaměstnávání osob se sluchovým postižením?*

Výzkumná otázka č. 1: **Jakým způsobem je nastavena komunikace na pracovišti?**

Nastavená komunikace na pracovišti se více či méně lišila, ve výpovědích informantů se objevovaly společné rysy. Jedním ze společných rysů byl neslyšící zaměstnanec v roli tlumočnicka. Tři informanti (I₂, I₂, I₃), uvedli, že úspěšnou komunikaci na pracovišti často zabezpečoval neslyšící zaměstnanec, který fungoval jako prostředník mezi nadřízenými nebo spolupracovníky a neslyšícími zaměstnanci. Dva (I₂ a I₃) informanti ho označili jako vlastního tlumočnicka. Pokud se objeví komplikovanější komunikační situace řeší ji právě přes tohoto neslyšícího zaměstnance. Až poté by volili využití služby tlumočnicka.

Všichni informanti v komunikaci využívají v různé míře odezírání. Z výzkumného šetření vyplynulo, že informanti (I₂ a I₄) považují odezírání za hlavní formu dorozumívání na pracovišti. Informantka (I₃) uvedla, že odezírání využívali před nošením roušek, které ho znemožnilo. Informant (I₁) využívá odezírání jen v komunikaci s některými zaměstnanci, převážně na pracovišti komunikují prostřednictvím psaní na papír, přes SMS zprávy nebo do mobilních aplikací např. WhatsApp. Informanti (I₂ a I₃) komunikují prostřednictvím psaní občas, a to v případech kdy jejich dosavadní komunikace nevedla k vzájemnému pochopení.

Naopak informant (I₄) tuto formu komunikace se svými zaměstnankyněmi vůbec nepoužívá. Další používanou formou komunikace na pracovišti je znakový jazyk. Informantka (I₃) uvedla, že znakový jazyk používá v komunikaci s neslyšícími jedna ze zaměstnankyň, která má kurz znakového jazyka. Znakový jazyk využíval na svém pracovišti i informant (I₄), který si s pomocí zaměstnanců osvojil několik znaků. Dále informanti zmínili, že k vzájemnému dorozumívání také často využívají názorné ukázky nebo různé posunky. Komunikace na pracovišti mezi neslyšícími a slyšícími zaměstnanci probíhá bez problému, zaměstnanci si na sebe zvykli a rozumí si.

Výzkumná otázka č. 2: Využívají zaměstnavatelé možnosti tlumočnických služeb, popřípadě v jaké míře?

Tlumočnické služby nebývají ani tak využívány zaměstnavatelem jako samotným zaměstnancem. Při prvním pracovním pohovoru využívá tlumočnických služeb pouze jeden informant (I₁), který také jako jediný zvažoval pomoc tlumočnicka v rámci prvního pracovního týdne. Tlumočnické služby dále na pracovišti využíval, pokud se objevily problémové komunikační situace, které nedokázali vyřešit. Zbylí tři informanti uvedli, že při pracovním pohovoru bývá využití tlumočnických služeb iniciováno ze strany potencionálních zaměstnanců. Jeden informant (I₂) uvedl i zkušenost s online tlumočením, které bylo využito ze strany uchazečky o zaměstnání. Sám ho považoval za nevyhovující a tlumočnických služeb na svém pracovišti nikdy nevyužil a ani je nezvažoval. Informant (I₄) tlumočnických služeb taktéž nikdy nevyužil, protože to doposud nebylo potřebné. Informantka (I₃) uvedla, že tlumočnické služby využívají pouze při školení nebo pokud potřebují se zaměstnancem vyřešit osobní záležitosti soukromě a nemohou využít k tlumočení svého neslyšícího zaměstnance. Při zaučování nikdo z informantů možnost tlumočnických služeb nevyužil.

Výzkumná otázka č. 3: Jak zaměstnavatelé přistupují k zaměstnávání osob se sluchovým postižením?

V průběhu výzkumného šetření bylo zjištěno, že zaměstnavatelé sluchové postižení svých zaměstnanců nevnímají a přistupují k nim stejným způsobem jako k ostatním řadovým zaměstnancům. Jediným rozdílem je, že musí být důslednější při vzájemné komunikaci. Ke

komunikační bariéry nepřistupoval žádný z informantů s obavami, věděli, že se nějakým způsobem dokáží společně domluvit. Se svými zaměstnanci se naučili během vzájemné spolupráce komunikovat a jejich sluchovou vadu nevnímají pro výkon práce jako limitující. Při vzájemné komunikaci na pracovišti se k nim zaměstnavatelé snaží přistupovat trpělivě, své požadavky jim v klidu vysvětlují. Také se jim snaží vytvořit dobré pracovní prostředí, ve kterém se budou zaměstnanci se sluchovým postižením cítit dobře a budou vědět, že se v případě potřeby mají na koho obrátit.

K dosaženému vzdělání nepřistupovali zaměstnavatelé jako k důležitému faktoru. Namísto dosaženého vzdělání byla pro ně limitujícím faktorem fyzická způsobilost zaměstnance k výkonu práce. Dále jim záleží především na tom, jací zaměstnanci jsou a jakým způsobem se k práci postaví. Pouze informant (I₄) požadoval pro výkon zaměstnání vyučení v oboru.

Výzkumná otázka č. 4: Jaké jsou zkušenosti zaměstnavatelů a jejich celkový pohled na zaměstnávání osob se sluchovým postižením?

Zkušenosti informantů jsou převážně pozitivní. Tři informanti (I₂, I₃, I₄) hodnotili své zkušenosti se zaměstnanci se sluchovým postižením velmi kladně. Mluví o nich jako o šikovných, pracovitých a ochotných zaměstnancích, kteří jsou ve své práci pečliví. S jejich pracovním výkonem jsou velmi spokojeni a nikdy s nimi neměli problém. Svě kladné zkušenosti částečně připisují pracovnímu kolektivu, díky kterému na pracovišti dobře fungují a dokáží společně bez obtíží komunikovat. Odlišné zkušenosti měl informant (I₁), který je popsal jako rozporuplné. Uvedl, že jeho zaměstnanci byli zpočátku šikovní a pracovití, ale poté se u nich objevili zdravotní potíže a problémy s docházkou, spolehlivostí a dodržováním pracovní doby. Po krátké době do zaměstnání chodit přestali. Zaměstnavatel se domnívá, že tyto potíže pramenily z psychických problémů, které byly zapříčiněné dopadem sluchového postižení.

Informanti uvedli hned několik různých pohledů na zaměstnávání osob se sluchovým postižením, které se shodují i rozcházejí. Dle informanta (I₂) jsou lidé se sluchovým postižením ctižádostiví a nechtějí pracovat v chráněném provozu, myslí si, že mají schopnost uplatnit své dovednosti na běžném trhu práce. S čímž informant jednoznačně souhlasí. Na druhou stranu informant (I₄) vnímá pracovní uplatnění osob se sluchovým postižením na současném trhu práce jako problematické. Uvedl, že na pracovním trhu je jim nabízeno malé množství pracovních pozic. Jsou to taková místa, která je jim schopen zaměstnavatel

přizpůsobit a kde osoby se sluchovým postižením dokáží fungovat. Sám považuje za vhodné jednoduché manuální práce. Dle informanta (I₄) mají osoby se sluchovým postižením dobrý pracovní potenciál, protože samotná sluchová vada neovlivňuje jejich pracovní výkon. Z výpovědí informantů vyplývá, že velmi důležitou roli při zaměstnávání osob se sluchovým postižením zastává pracovní kolektiv a vzájemné vztahy na pracovišti. Díky kterému dokáží na pracovišti velmi dobře fungovat. Informantka (I₃) zdůraznila přítomnost vlastní komunity na pracovišti a její značný vliv na úspěšné zaměstnávání osob se sluchovým postižením. Přítomnost komunity přispívá k tomu, že se neslyšící necítí osamoceni a mohou se navzájem podpořit a pomoci.

Shrnutí

Podařilo se zodpovědět všechny výzkumné otázky. Byly zjištěny a popsány aspekty komunikace na pracovišti, dále byly analyzovány zkušenosti zaměstnavatelů a způsob, jakým přistupují k zaměstnávání osob se sluchovým postižením. Cíle výzkumného šetření této bakalářské práce byly tedy naplněny.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že na výkon práce nemá vliv sluchové postižení, ale osobnost daného zaměstnance. Pokud zaměstnavatelé jsou ochotni přizpůsobit vzájemnou komunikaci a přístup, poznají, že osoby se sluchovým postižením jsou plnohodnotnými zaměstnanci.

Z výpovědí samotných informantů také vzešlo několik doporučení pro zaměstnavatele, kteří uvažují o zaměstnávání osob se sluchovým postižením.

5.7 Doporučení pro praxi

Jak bylo zmíněno v předchozí kapitole, z provedených rozhovorů se zaměstnavateli vzešlo několik doporučení pro potenciální zaměstnavatele osob se sluchovým postižením. Tato doporučení jsou založená na jejich zkušenostech a obsahují několik aspektů, které se týkají nastavení vzájemné komunikace na pracovišti, důležitosti pracovního kolektivu a samotném přístupu zaměstnavatelů. Uplatnění těchto doporučení mohou vést k výraznému zlepšení zaměstnávání osob se sluchovým postižením, které bude prospěšné pro obě strany.

V poslední době neziskové organizace pro neslyšící přicházejí s projekty zaměřenými na osvětu zaměstnávání osob se sluchovým postižením (např. již zmiňovaný projekt Tichého světa o.p.s. s názvem *Bezbariérové zaměstnání pro neslyšící*). Na základě zjištěných poznatků z výzkumného šetření si myslím, že by mohlo být prospěšné, pokud by do těchto osvětových projektů či seminářů byli zapojeni samotní zaměstnavatelé osob se sluchovým postižením, kteří mají zkušenosti s jejich zaměstnáváním, uvedli své příklady dobré praxe a motivovali tak zaměstnavatele, aby neměli obavy a osoby se sluchovým postižením zaměstnali.

Na základě získaných poznatků z rozhovorů jsou navrhována pro praxi ještě tato doporučení:

- Zvyšovat informovanost osob se sluchovým postižením ohledně jejich práva na volbu a užívání jimi preferovaného komunikačního systému a jeho uplatňování v pracovním prostředí (např. prostřednictvím aktivit neziskových organizací nebo pracovní rehabilitace).
- Zařídít, aby zaměstnavatelé respektovali právo osob se sluchovým postižením na jimi preferovaný výběr komunikačního systému a snažili se jim vyjít vstříc v jeho užívání na pracovišti.
- Podporovat integraci zaměstnanců se sluchovým postižením do pracovního kolektivu.
- Lepší a viditelnější inzerce pracovních nabídek se specifikací pro koho je nabízená pracovní pozice vhodná a popisem náplně práce (např. možnost využití portálu Neslysimpracuji.cz).

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo přiblížit aspekty zaměstnávání osob se sluchovým postižením z pohledu jejich zaměstnavatelů. Konkrétními zkoumanými aspekty byla specifika komunikace a její nastavení na pracovišti, míra využívání tlumočnických služeb a zkušenosti zaměstnavatelů. Dále byl zjišťován přístup zaměstnavatelů a jejich celkový pohled na zaměstnávání osob se sluchovým postižením.

Specifickým aspektem komunikace, který je třeba vyzdvihnout, bylo například využívání neslyšícího zaměstnance jako tlumočnicka. Neslyšící zaměstnanec měl funkci prostředníka mezi nadřízenými, pracovním kolektivem a ostatními zaměstnanci se sluchovým postižením a často zajišťoval úspěšnou komunikaci na pracovišti. Díky jeho pomoci s tlumočením, neměli zaměstnavatelé potřebu využívat tlumočnické služby. Na každém pracovišti bylo k vzájemné komunikaci využíváno odezírání. Dalšími v různé míře používanými formami komunikace byl znakový jazyk, psaní na papír nebo do mobilního telefonu prostřednictvím aplikací, různé posunky a názorné ukázky.

Míra využívání tlumočnických služeb se u každého zaměstnavatele více či méně lišila. Nejčastěji je využili v případech, kdy došlo ke komplikované komunikační situaci nebo v rámci školení. Našli se mezi nimi tací, kteří tlumočnické služby nikdy nevyužili, protože se dokázali se svými zaměstnanci domluvit a pomoc tlumočnicka tudíž nepotřebovali. Spíše, než ze strany zaměstnavatele bylo využívání tlumočnických služeb iniciováno ze strany zaměstnanců, a to zejména při prvním pracovním pohovoru. Nikdo ze zaměstnavatelů nevyužil tlumočnické služby při zaučování.

Celkové zkušenosti zaměstnavatelů lze hodnotit převážně pozitivně. Na jejich kladném pohledu se z velké části podílí především kvalitní a stabilní pracovní kolektiv s dobrými vztahy na pracovišti, což vytváří příjemné podmínky pro osoby se sluchovým postižením a umožňuje jim dobře vykonávat a plnit pracovní činnost. Zejména přítomnost dalších neslyšících zaměstnanců přispívá k pocitu pospolitosti a vzájemné pomoci a podpoře.

V průběhu výzkumného šetření bylo dále zjištěno, že zaměstnavatelé nevnímají komunikační bariéru jako problematickou a ani zpočátku k ní nikdo z nich nepřistupoval s obavami. Vzájemnou komunikaci dokázali na pracovišti nastavit takovým způsobem, aby probíhala mezi neslyšícími a slyšícími zaměstnanci bez problému a neměla dopad na

fungování v zaměstnání. Přítomnost sluchového postižení svých zaměstnanců zaměstnavatelé nevnímají a přistupují k nim stejně jako k ostatním pracovníkům.

Z výzkumného šetření dále vyplynulo, že pokud zaměstnavatelé vytvoří svým zaměstnancům se sluchovým postižením takové pracovní prostředí a podmínky, ve kterém se budou cítit příjemně s vědomím, že se mají na koho obrátit, bude dopad sluchové vady minimální. Sluchová vada nemá vliv na výkon práce a osoby se sluchovým postižením jsou plnohodnotnými zaměstnanci.

Z provedeného výzkumného šetření této bakalářské práce bylo formulováno několik doporučení, a to konkrétně provádění osvětové činnosti se zapojením zaměstnavatelů osob se sluchovým postižením, podpora jejich integrace do pracovního kolektivu, zlepšení inzerce pracovních nabídek. Posledním doporučením je, aby osoby se sluchovým postižením znaly svoje práva na volbu komunikačního systému, nebáli se je uplatňovat a zároveň zaměstnavatelé jejich volbu respektovali.

Vzhledem k nízkému počtu informantů nebylo toto téma vyčerpáno a dává možnost například uskutečnit toto šetření i v celorepublikovém měřítku.

Seznam použitých informačních zdrojů

BIAP (International Bureau for Audiophonologie). *BIAP Recommendation 02/1: Audiometric Classification of Hearing Impairments*. [online]. 1996 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <https://www.biap.org/en/recommandations/recommendations/tc-02-classification/213-rec-02-1-en-audiometric-classification-of-hearing-impairments/file>

Co je to PZ? [online]. Praha: Česká unie pro podporovaná zaměstnávání [cit. 2021-06-29]. Dostupné z: <https://www.unie-pz.cz/3-podporovane-zamestnavani.html>

CRESWELL, John W. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998.

ČEŇKOVÁ, Ivana. *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-09-9.

DINGOVÁ, Nad'a. *Terminologie* [online]. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, z. s, c2021 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <http://www.cktjz.com/co-vas-zajima/terminologie/>

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

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

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

HRUBÝ, Jaroslav. *Úvod do výchovy a vzdělávání sluchově postižených*. Praha: Tiché učení, 2010. ISBN 978-80-904786-1-9.

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.

HUDÁKOVÁ, Andrea. *Prstová abeceda pro tlumočnický*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-39-0.

HUDÁKOVÁ, Andrea, MOTEJZÍKOVÁ, Jitka. *Terminologická džungle*. In: HUDÁKOVÁ, A. *Ve světě sluchového postižení*. Informační a vzdělávací publikace (nejen)

pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem. Praha: Středisko rané péče Tamtam, 2005. ISBN 80-86792-27-7

JANOTOVÁ, Naděžda. *Odezírání u sluchově postižených*. Praha: Septima, 1999. ISBN 80-7216-82-6.

KLENKOVÁ, Jiřina. *Kapitoly pro studenty logopedie text k distančnímu vzdělávání*. Brno: Paido, 2012. ISBN 978-80-7315-229-1.

KOMORNÁ, Marie. *Psaná čeština českých neslyšících - čeština jako cizí jazyk*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-29-7.

KOTVOVÁ, Miroslava, KOMORNÁ, Marie. *Praktický kurz znakované češtiny*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-31-4.

KRAHULCOVÁ, Beáta. *Komunikace sluchově postižených*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0329-2.

KRAHULCOVÁ, Beáta. *Komunikační systémy sluchově postižených*. Praha: Beakra, 2014. ISBN 978-80-903863-2-7.

KRONUSOVÁ, Martina. *Možnosti poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-12-9.

LEJSKA, Mojmír. *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*. Brno: Paido, 2003. ISBN 80-7315-038-7.

Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb. [online]. [cit. 2021-06-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>

MACUROVÁ, Alena. *Poznáváme český znakový jazyk (Úvodní poznámky)*. Speciální pedagogika 11, 2001, č. 2, s. 69-75. ISSN 1211-2720.

MACUROVÁ, Alena, ZBOŘILOVÁ, Radka. a kol. *Jazyky v komunikaci neslyšících: český znakový jazyk a čeština*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-3446-3.

Náhradní plnění [online]. Praha: Nadační fond pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením, c2021 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <https://nfozp.cz/nahradni-plneni/>

Neslysimpracuji.cz [online]. Praha: Tichý svět, © 2014 [cit. 2021-06-29]. Dostupné z: <https://www.neslysimpracuji.cz/>

Nezaměstnanost v květnu klesla na 3,9 % [online]. Tisková zpráva. Praha: Úřad práce ČR, 2021 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/documents/37855/1991774/TZ_nezamestnanost+kveten_2021.pdf/172ad49b-da0f-a7cb-1fe5-cd73d8cf7354

NOVÁK, Alexej. *Foniatricke a pedaudiologie I. Poruchy komunikačního procesu způsobené sluchovými vadami*. Praha: UNITISK, 1994

O nás [online]. Praha: Tichá kavárna, c2021 [cit. 2021-06-29]. Dostupné z: <https://www.tichakavarna.cz/o-nas>

O Tiché lince [online]. Praha: Tichá linka, c2021 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <https://www.tichalinka.cz/o-tiche-lince>

OPATŘILOVÁ, Dagmar, PROCHÁZKOVÁ, Lucie. *Předprofesní a profesní příprava jedinců se zdravotním postižením*. Brno: Masarykova univerzita, 2011. ISBN 978-80-210-5536-0.

Platná legislativa pro OZP [online]. Praha: Práce pro ZP, c2019 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <https://praceprozp.cz/platna-legislativa-pro-ozp/>

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

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

PROCHÁZKOVÁ, Lucie. *Možnosti pracovního uplatnění lidí s postižením - současné trendy v České republice a v zahraničí*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7607-5.

PROCHÁZKOVÁ, Lucie. *Podpora osob se zdravotním postižením při integraci na trh práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-7392-094-4.

PROCHÁZKOVÁ, Lucie. *Pracovní uplatnění osob se zdravotním postižením*. In: PANČOCHA, Karel, PROCHÁZKOVÁ, Lucie. & SAYOUD SOLÁROVÁ, Kateřina. *Edukativní, intervenční a terapeutické přístupy k dospělým osobám a seniorům se zdravotním postižením*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6306-8.

SKÁKALOVÁ, Tereza. *Sluchová vada a její sociální dopady v dospělém věku*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2016. ISBN 978-80-7435-628-5.

Sociální rehabilitace [online]. Praha: Tichý svět, o.p.s., c2021 [cit. 2021-06-29]. Dostupné z: <https://www.tichysvet.cz/socialni-rehabilitace>

SOURALOVÁ, Eva. *Surdopedie studijní opora pro kombinované studium II*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1008-7.

SOVÁK, Miloš. *Uvedení do logopedie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1981

Stanovy: Stanovy zapsaného spolku [online]. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, z. s, 2013 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <http://www.cktjz.com/o-komore/stanovy/>

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

STRNADOVÁ, Věra. *Odezírání jako schopnost*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-05-1.

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

ŠLAPÁK, Ivo, FLORIÁNOVÁ, Pavla. *Kapitoly z otorhinolaryngologie a foniatrie*. Brno: Paido, 1999. ISBN 80-85931-67-2.

ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Výběrové šetření osob se zdravotním postižením v roce 2018 [online]. Praha: Český statistický úřad, 2019 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/90600407/26000619.pdf/b1d5a2b3-a309-4412-a962-03d847d3d1a0?version=1.5>

Výroční zpráva 2008 [online]. Praha: APPN, o.s., 2008 [cit. 2021-06-29]. Dostupné z: https://www.tichysvet.cz/vyrocnizpravy/vyrocnizprava-2008-pdf/vyrocnizprava_2008.pdf

Výroční zpráva 2017 [online]. Praha: Tichý svět, 2017 [cit. 2021-06-29]. Dostupné z: https://www.tichysvet.cz/vyrocnizpravy/vyrocka-web2-pdf-7/vyrocka_web2.pdf

WHO. *World Report on Disability* [online]. Geneva: WHO, 2011 [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182>

WHO. *Grades of Hearing Impairment* [online]. WHO, 1991 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z:

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/58839/WHO_PDH_91.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. [cit. 2021-06-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon) [online]. [cit. 2021-06-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198>

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce [online]. [cit. 2021-06-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. [online]. [cit. 2021-06-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-384>

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 2021-06-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

Zdravotní postižení [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019 [cit. 2021-06-01]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/zdravopostizeni#zozptni->

Seznam tabulek

Tabulka 1- Klasifikace sluchových vad dle stupně postižení stanovená WHO	14
Tabulka 2- Klasifikace sluchových vad dle BIAP (1996).....	15
Tabulka 3 - Kategorie (vytvořeno autorem práce)	46

Seznam příloh

Příloha 1: Ukázka přepsaného rozhovoru s informantkou (I ₃)	
---	--