

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Marta Höferová

MOŽNOSTI ZLEPŠENÍ PŘÍSTUPU NEDOSLÝCHAVÝCH  
KE STUDIU NA UNIVERZITĚ KARLOVĚ

Obor:	Sociální práce
Forma studia:	prezenční
Akademický rok:	2007/2008
Vedoucí diplomové práce:	PhDr. Pavla Kodymová
Oponent diplomové práce:	Mgr. Jana Fenclová
Datum obhájení:	
Výsledek obhajoby:	

**P R O H L A Š U J I ,**

že tuto předloženou diplomovou práci jsem vypracoval/a zcela samostatně a  
cituji v ní veškeré prameny, které jsem použil/a.

V Praze, dne .....

Podpis:

## **PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych na tomto místě poděkovala vedoucí své bakalářské práce, PhDr. Pavle Kodymové za praktické připomínky a odborné vedení během celé práce.

Dík náleží i pracovníkům knihovny Federace rodičů a přátel sluchově postižených v Praze 5 – Stodůlkách za ochotnou pomoc s vyhledáváním literatury a s kopírováním množství materiálu.

Nakonec bych chtěla poděkovat respondentům - nedoslýchavým studentům Univerzity Karlovy za účast na průzkumu, na němž celá tato práce stojí.

## OBSAH

Úvod.....	3
1. Druhy a typy sluchových vad.....	6
2. Identita nedoslýchavého.....	10
3. Kompenzační pomůcky (osobní i pro výuku).....	11
4. Průzkum mezi nedoslýchavými studenty na UK.....	13
4.1. Teoretická část .....	13
4.2. Vyhodnocení průzkumu .....	17
4.2.1. Osobní data.....	17
4.2.2. Přednášející.....	19
4.2.3. Spolužáci.....	21
4.2.4. Katedra.....	25
4.2.5. Studijní oddělení.....	27
4.2.6. Personál UK a kontakt s ním.....	28
4.2.7. Služby UK pro hendikepované studenty.....	29
4.2.8. Technické zázemí.....	32
4.2.9. Dodatečné poznámky od respondentů.....	34
4.3. Závěry z průzkumu.....	35
Závěr.....	39
Seznam použité literatury.....	41

## PŘÍLOHY

Příloha I.: Kasuistika autora: vliv nedoslýchavosti na formaci vlastní identity, a hledání odpovědí na otázky po kvalitní komunikaci nedoslýchavého se slyšícími, včetně v rámci vysokoškolského studia..... i

Příloha II. : Podoba dotazníku, který byl rozeslán sluchově postiženým studentům UK.....	iii
Příloha III.: Kompenzační pomůcky pro výuku.....	ix
Příloha IV.: Komunikace s nedoslýchavým, odezírání .....	x
Příloha V.: Stručné zásady pro přednášející.....	xiii
Příloha VI.: Praxe na London Metropolitan University: zveřejnění příručky o komunikaci s neslyšícím či nedoslýchavým při přednáškách a při práci ve skupině na webových stránkách univerzity .....	xiv

## ÚVOD

*„Bez možnosti odezírání totiž prostě neuslyším.“*

(nedoslýchavá studentka UK)

*„Rodiče mě vychovávali jako normální dítě, ale všimli si, že když na mě mluvím, nereaguji. Naopak, když na mě z dálky křičeli, rozuměla jsem. Měli za to, že dělám, že neslyším, že si na to hraju. Když to ale trvalo delší dobu, došli k závěru, že to není normální a navštívili foniatra. Od 4 let tedy nosím sluchadla.“*

Těmito slovy začíná kasuistika<sup>1</sup>, kterou jsem napsala v rámci studia oboru Sociální práce na Filozofické fakultě UK v listopadu 2005. Kasuistika má za cíl popsat vývoj a řešení konkrétního problému určitého člověka z pohledu profesionálního pracovníka, který tomuto člověku pomáhá dosáhnout požadované změny. V té době jsem ale ještě neměla zkušenost s dlouhodobým doprovázením jednoho klienta, kterou bych považovala za adekvátní vzhledem k podstatě kasuistiky. Napadlo mě, že bych tedy mohla popsat svůj případ jako studenta vysoké školy, který se potýká s určitými otázkami spojenými s identitou nedoslýchavého a hledá odpovědi na otázky po kvalitní komunikaci (nejen) v rámci vysokoškolského studia. Jako student druhého ročníku jsem si totiž začala uvědomovat, že i když jsem svým spolužákům a některým přednášejícím o svém hendikepu řekla, k řešení mého problému úniku informací to napomohlo jen částečně. Došla jsem k závěru, že hlavním problémem bude neznalost problematiky nedoslýchavosti, a tím pádem i neznalost zásad pro komunikaci s nedoslýchavým člověkem. V jiném předmětu jsem pak kolegům – studentům nabídla přednášku o problematice nedoslýchavosti, což bylo přijato a nakonec i oceněno jako velice přínosné, protože je, jak mi na konci přednášky řekli, *nenapadlo, že by snad měl*

---

<sup>1</sup> Celý text kasuistiky v příloze č. i.

*nedoslýchavý nějaké závažné problémy v komunikaci a co všechno např. ovlivňuje podmínky kvalitního odezírání, jež je nejpřirozenější dovedností kompenzující sluchovou ztrátu většiny nedoslýchavých.*

Od té doby se více zamýšlím, co vše má dopad na kvalitní podmínky studia nedoslýchavého člověka na vysoké škole, a konkrétně co vše je z tohoto úhlu pohledu splněno na Univerzitě Karlově, jíž jsem studentem. Z vlastní zkušenosti totiž vím, že v přístupu k nedoslýchavým či v nabídce služeb Univerzity Karlovy pro tuto skupinu uživatelů má univerzita určité nedostatky.

**Cílem této práce je tedy zjistit, co by nedoslýchavým studentům pomohlo při studiu na Univerzitě Karlově.** Ne že by snad na ně univerzita úmyslně zapomínala, vždyť zřídila oddělení, které má zajišťovat servis všem hendikepovaným studentům – Kancelář pro studenty se speciálními potřebami, v jejíž databázi tvoří sluchově postižení vedle pohybově a zrakově postižených jednu z nejhlavnějších skupin studentů se speciálními potřebami. Problém ale je, že nedoslýchaví jsou evidováni v jedné skupině spolu s ostatními „sluchově postiženými studenty“. V kapitole o sluchových vadách se přitom můžeme dočíst, že každá z kategorií sluchových vad má zcela jiné, až protichůdné potřeby. Domnívám se, že to je hlavní důvod, proč nedoslýchaví nevyužívají služeb Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami, které jsou adresovány i všem studentům se ztrátou sluchu - protože tyto služby jsou spíše pro neslyšící či uživatele znakového jazyka (tlumočnick do znakového jazyka). A protože univerzita zatím nemá zcela zmapovanou problematiku svých nedoslýchavých studentů, nemůže tak mít ani žádnou zpětnou vazbu o kvalitě svých služeb.

Rozhodla jsem se proto téma své bakalářské práce věnovat hledání možností, jak zlepšit přístup nedoslýchavých ke studiu na Univerzitě Karlově. Znamenalo to vyhledat další nedoslýchavé studenty (osobně jsem znala pouze jednoho) a na základě sestaveného dotazníku je nechat vyjádřit se ke všemu, co ovlivňuje kvalitu jejich studia, respektive jaké podmínky by považovali za optimální, aby byly jejich potřeby ke kvalitnímu studiu naplněny. Všímal jsem si přitom, jakou roli v tom hraje pojetí jejich vlastní identity jako nedoslýchavého, velikost sluchové ztráty, přednášející, spolužáci a všichni s nimiž přicházejí na univerzitu do kontaktu (pracovníci katedry, studijních oddělení, počítačové služby, ad. personál UK zajišťující služby UK jejím studentům). Zajímala jsem se též, jaké technické pomůcky by nedoslýchavým studentům při studiu pomohly. Jednou z důležitých částí průzkumu bylo i zhodnocení služeb Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami při UK

ve směru k nedoslýchavým, a případně, co od tohoto oddělení postrádají, a měli možnost vyjádřit se i k dalším problémům, se kterými se potýkají, ale nebyly v dotazníku uvedeny.

Analýzou získaných poznatků jsem pak chtěla dospět k návrhům, co a jak by Univerzita Karlova mohla v tomto směru zlepšit.

Abychom však mohli porozumět problematice nedoslýchavých, je nutné zmínit aspoň základní informace pojednávající o problematice nedoslýchavých (identita nedoslýchavých, druhy a typy sluchových vad i kompenzačních pomůcek) a představit technické pomůcky užívané při výuce nedoslýchavých.



## 1. DRUHY A TYPY SLUCHOVÝCH VAD

„Sluchové vnímání je po stránce biologické důležitou složkou dorozumívacího procesu, protože sluchem přicházejí informace, které slouží k správné orientaci v prostředí a normální funkce sluchového analyzátoru je nezbytným předpokladem pro rozvoj mluvené řeči.“<sup>2</sup> Přesto „ve většině zemí neexistuje žádná právní definice hluchoty srovnatelná s právní definicí slepoty, což lze považovat jenom za další důkaz toho, jak málo jsou chápány problémy sluchového postižení.“<sup>3</sup> Uveďme si proto klasifikaci ztráty sluchu podle Světové zdravotnické organizace:

**Tabulka č. 1: Klasifikace ztráty sluchu podle WHO<sup>4</sup>**

<b>Průměrná ztráta sluchu v dB</b>	<b>Slovní označení</b>
26-40	Lehká sluchová porucha
41-55	Střední sluchová porucha
56-70	Středně těžká sluchová porucha
71 až 91	Těžká sluchová porucha
	Úplná ztráta sluchu

Pro představu, o jak velkou ztrátu sluchu se jedná, uveďme příklady intenzity zvuku v určitých prostředích:

<sup>2</sup> Vitásková, K., Ludíková, L., Souralová, E.: Zefektivnění studia a profesního uplatnění handicapovaných studentů na vysokých školách (dále jen „Zefektivnění studia“), str. 15

<sup>3</sup> Hrubý, J.: Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslyšavých po jejich vlastním osudu (dále jen: „Velký ilustrovaný průvodce“), 1. díl, str. 45

<sup>4</sup> Zefektivnění studia, str. 16

**Tabulka č. 2: Intenzita (hlasitost) zvuku v určitých prostředích<sup>5</sup>**

<b>Druh hluku</b>	<b>Intenzita v decibelech (dB)</b>
Tíkot náramkových hodinek	20
Hlukové pozadí v obytné čtvrti (noc)	30-35
Klidný obývací pokoj	40
Hlukové pozadí v obytné čtvrti (den)	40-45
Běžný rozhovor	60
Hluk v kanceláři	70
Běžná restaurace	70
Hlasitá hudba, živá ulice	80
Nákladní auto (ve vzdálenosti asi 5m)	90
Motorová sekačka trávy	90-100
Zvuk walkmana	95
Rockový koncert, diskotéka	100-110
Letadlo vzdálené 250 m	110

**Podle místa vzniku vady** můžeme rozlišovat poruchy sluchu jako vady převodní, percepční a centrální. **Převodní vady** se vyznačují mechanickými poruchami částí sluchového orgánu a tím nemožnost dopravit zvukovou vlnu od zvukovodu do tekutin vnitřního ucha. Jedná se např. o perforaci bubínku či porušení řetězce středoušních kůstek. **Percepční vady** jsou důsledkem porušené funkce vláskových buněk v Cortiho orgánu ve vnitřním uchu a nervové části sluchové dráhy. **Centrální vady** pak postihují systém sluchových drah a mohou být způsobeny organickou nebo funkční změnou.<sup>6</sup>

**Podle doby vzniku** dělíme sluchové vady na vrozené či získané.

<sup>5</sup> Hroboň, M., Jedlička, I., Hořejší, J.: Nedslychavost, str. 51

<sup>6</sup> Zefektivnění studia, str. 16 – 17

Sluchově postižené bychom mohli lépe rozdělit do několika skupin **podle jejich potřeb v závislosti na velikosti a době vzniku ztráty sluchu a na uživatelském komunikačním jazyku:**

- **N/neslyšící** – tvoří specifickou skupinu díky užívání znakového jazyka jako základního komunikačního prostředku. Snaží se prosadit, aby byli označováni s velkým „N“, protože díky společnému jazyku, podobným problémům, ale i nepřátelům a své historii tvoří kulturní menšinu.
- **Slepohluší** – *mají kombinovanou ztrátu sluchu se ztrátou zraku. Tradičně byli zařazováni do speciálních škol podle převažující vady. Nezapomněme však, že „žádná kombinovaná vada není pouze součtem jednotlivých složek, ale spíše jejich mocninou.“<sup>7</sup>*
- **Šelestáři** - *trpí ušním šumem či šelesty, které se nedají vůlí ovlivnit. Dokonce se mohou objevit i při úplné hluchotě. Ve svém důsledku může být mnohem horší než ostatní druhy sluchových vad, může dohnat až k sebevraždě.<sup>8</sup>*
- **(Postlingválně) ohluchlí** – *přišli k sluchové vadě až po alespoň částečném nabytí mluvené řeči (2 až 4 roky), což za přispění logopeda a podpůrného okolí může stačit k tomu, aby člověk mluvil srozumitelně a přirozeně; navíc se mohou naučit i číst.<sup>9</sup>*
- **Prelingválně ohluchlí** – *hluší od narození či před začátkem rozvoje řeči. Nepomohou jim sluchadla, jediné kochleární implantát – pokud je jim voperován před druhým rokem života. Pozdější implantace nemá smysl, protože dojde k atrofii sluchového centra v mozku, které by zpracovávalo přísun zvukových stimulů. Je třeba, aby se dítě jako své mateřštině naučilo znakovému jazyku....Tím, že znaková řeč je plnohodnotný jazyk schopný vyjádřit naprosto vše jako jazyk fonetický, může se neslyšící postupně naučit jazyk většinové společnosti jako druhý jazyk, s důrazem na čtení a psaní, které - vedle znakového jazyka - umožňuje i vyšší studium z učebnic.*

---

<sup>7</sup> Velký ilustrovaný průvodce, 1.díl, str. 41

<sup>8</sup> Tamtéž, str. 41

<sup>9</sup> Tamtéž, str. 44

- **Nedoslýchaví** – mají zachovány zbytky sluchu. Tuto vadu „lze do určité míry kompenzovat elektronickými sluchadly, jejichž vývoj v posledním desetiletí lze srovnávat snad jenom s vývojem počítačů.“<sup>10</sup>

Slyšící i neslyšící považují nedoslýchavé za „slyšící, kteří trochu hůř slyší“. Neslyší totiž tak dobře jako většinová společnost a to je omezuje v některých situacích (např. i při výběru budoucího povolání), ale zároveň mají aspoň nějaké zbytky sluchu, což je zvýhodňuje oproti neslyšícím. Toto vymezení není úplně přesné, ale stále lepší, než „házení do jednoho pytle s N-neslyšícími“, které úplně pomíjí naprosto odlišné potřeby nedoslýchavých.

**„Nedoslýchavost, ohluchnutí a prelingvální hluchota jsou tři úplně rozdílná postižení se zcela odlišnými a často dokonce protichůdnými potřebami.“<sup>11</sup>**

Ve své práci tedy zásadně rozlišuji mezi termíny jako nedoslýchavost, neslyšící či slyšící podle přesného vymezení těchto kategorií (viz výše).

Nedoslýchavé studenty dále označuji z důvodů jazykových i jinými termíny, např. „se ztrátou sluchu, s poruchou sluchu, s vadou sluchu“, ale i třeba jako „hendikepované“, aniž bych je tím chtěla nějakým způsobem diskriminovat. Terminologie negativních vlastností se všeobecně vyznačuje docela rychle se měnícím pojmenováním těchto skutečností právě kvůli stigmatizaci. Nicméně i nové pojmenování je časem shledáno negativním. Pravému označení podstaty věci se tedy stejně nevyhneme. Budu-li proto užívat podobných označení, které by se mohly někomu zdát ponižující, necht' si je vědom, že tak činím pouze z jazykových důvodů. Důkazem necht' je fakt, že i já sama mezi tuto skupinu patřím, a některá označení se mi též nelíbí, ale skutečnost, že jsem nedoslýchavá, užívání těchto pojmenování neodstraní.

---

<sup>10</sup> Velký ilustrovaný průvodce, 1. díl, str. 43

<sup>11</sup> Tamtéž, str. 41

## 2. IDENTITA NEDOSLÝCHAVÝCH

„Hlavním problémem nedoslýchavých bývá, že jejich přijetí světem slyšících není nikdy stoprocentní...“<sup>12</sup> Proto považuji za důležité zmínit se o identitě nedoslýchavých.

Významnou složkou identity člověka je vědomí sounáležitosti, někam patřit. V tomto prostředí se cítíme svoji, protože jsme přijímání a naopak můžeme i dávat. Ve společenství, které k nám má nějaké výhrady, se cítíme nejistí a ne zcela přijatí. **Postoj ostatních tedy zpětně ovlivňuje náš postoj k nim.** V období hledání své vlastní identity toto přijímání či odmítání spoluvytváří osobnost člověka. Nejinak je tomu u nedoslýchavých.

Je zcela normální že se lidé v rámci sociálních kontaktů baví, vyměňují si názory a předávají zkušenosti. *„Jestliže však člověk nijak nereaguje na to, o čem se hovoří, nebo nereaguje způsobem, jenž se ostatním zdá nesmyslný, může si vysloužit podezření, že má postižen nejen sluch, ale i intelektové schopnosti...“* A co víc, „jak reagují nesprávně a od věci, stávají se terčem posměchu.“<sup>13</sup> **Časté zažívání neúspěchů při sociální komunikaci, v níž jsou závislí na odezírání, ... se může negativně odrážet v jejich osobnosti,** mohou se stávat přecitlivělými a mít pocity méněcennosti.“ Str. 29

Vzniká tu tedy **začarovaný kruh**: Slyšící vidí, že nedoslýchavý nereaguje, tak ho označí za pomalého či méně inteligentního. Nedoslýchavý to vycítí a proto se rozhodne o svém hendikepu pokud možno neříkat, resp. říct o tom, až když je to nutné. Slyšící tak neví, že se by se měl nedoslýchavému v komunikaci přizpůsobit, a tím pádem nedoslýchavý zůstává mimo komunikační rámeček.

---

<sup>12</sup> Velký ilustrovaný průvodce, 1. díl, str. 44

<sup>13</sup> Ubár, L.: Komunikačný návod. Pomocka pro počujúcich v styku so sluchovo postihnutými ľuďmi (ďalej jen „Komunikačný návod“), str. 3

### 3. KOMPENZAČNÍ POMŮCKY (OSOBNÍ I PRO VÝUKU)

Mezi základní kompenzační pomůcky, s kterými se běžně setkáváme, patří<sup>14</sup>:

a) elektronická **sluchadla**, jež jsou nejdůležitější individuální pomůckou téměř všech nedoslýchavých, kteří mají zachovány využitelné zbytky sluchu. Účelem sluchadla je zvuk zesílit a modifikovat... Druhů sluchadel je v současné době celá řada, existují velmi kvalitní digitální sluchadla, která umožňují stále větší skupině nedoslýchavých integrovat se do běžných škol. Jenom skutečně neslyšícím ani sebedokonalejší sluchadlo nepomůže.

b) **indukční smyčka**, která mění zvukový signál na elektromagnetické pole. Ve většině sluchadel je kromě mikrofonu tzv. indukční snímač (cívka), který není citlivý (na rozdíl od mikrofonu) na dopadající zvuk, ale na elektromagnetické pole. Magnetické pole je uvnitř celé plochy (místnosti – pozn. autor), která je indukční smyčkou ovinuta. Při poslechu se tedy můžeme v místnosti volně pohybovat. Výhodou poslechu přes indukční smyčku, oproti poslechu přes mikrofon sluchadla, je mnohem věrnější zvuk, který není zkreslen odrazy zvuku v místnosti, a sluchadlo přepnuté na indukční snímač je možné nastavit na mnohem větší zesílení, aniž by hrozilo, že se sluchadlo rozpíská, jak se u poslechu přes mikrofon často stává. Slouží např. při poslechu v sálech divadel, kin, při poslechu telefonu, rádia, televize či CD přehrávače.

c) **FM pojítka**, pojítka s infračerveným a rádiovým přenosem. (FM pojítka se jim říká podle užívané frekvenční modulace.) Učitel má na klopu mikrofon a v kapse vysílačku, student má vysílač a sluchátka. Ke spojení mezi vysílačkou a přijímačem je možné použít infračerveného záření nebo rádiového vysílání. Přímo k přijímači pojítka lze připojit náhlavní sluchátka, sluchátka do ucha s individuálně zhotovenými tvarovkami, vlastní sluchadlo nedoslýchavého přes tzv. audiovstup sluchadla, nebo indukční snímač ve sluchadle, kdy připojíme k přijímači indukční smyčku ve tvaru vázanky či tzv. indukční destičky, které vysílají do závěsného sluchadla magnetické pole, a tím přenášejí mluvenou řeč.

---

<sup>14</sup> podle článku Kateřiny Hádkové: „Studium sluchově postižených studentů na vysoké škole“, Speciální pedagogika 2006, str. 33-34

d) od 90. let minulého století se můžeme i u nás setkávat s pomůckou, která usnadňuje vnímání mluvené řeči neslyšícím o ohluchlým. **Kochleární implantát** (kochleární neuroprotéza) je zařízení, které do určité míry umožňuje obejít nefunkční vnitřní ucho (kochleu). Je to elektronická funkční smyslová náhrada, která neslyšícím přenáší sluchové vjemy přímou elektrickou stimulací sluchového nervu uvnitř hlemýždě vnitřního ucha a obchází tak poškozené vláskové buňky. Informace jsou následně přenášeny do mozku, kde jsou rozpoznány jako zvuk. Principem je dráždění sluchového nervu slaboučkým elektrickým proudem, proto jednou z hlavních podmínek k voperování této neuroprotézy je zachování sluchového nervu a funkčnost vyšších etází sluchové dráhy a CNS. Je třeba spolupráce s logopedem a následná intenzivní dlouhodobá rehabilitační péče.

## 4. PRŮZKUM MEZI NEDOSLÝCHAVÝMI STUDENTY NA UNIVERZITĚ KARLOVĚ

Člověka se poruchou sluchu je těžké rozpoznat, protože jeho vada není na první pohled viditelná. Nerozpozná je tedy ani univerzita a nemůže tak vědět, jaký je skutečný počet nedoslýchavých studentů a případně zjistit, jak by jim mohla při studiu maximálně pomoci.

### 4.1. TEORETICKÁ ČÁST

#### Cíl průzkumu

Průzkum měl tedy za cíl vyhledat nedoslýchavé studenty a zjistit od nich, zda jsou se současným stavem spokojeni či zda by uvítali ze strany UK nějaké změny.

#### Volba metody

Vzhledem k tomu, že není znám celkový počet sluchově postižených studentů na Univerzitě Karlově, z nichž nedoslýchaví tvoří pouze část, počítala jsem s velmi omezeným vzorkem respondentů. Koneckonců i počet všech nedoslýchavých v ČR představuje část populace čítající se na promile<sup>15</sup>. Z toho důvodu jsem se rozhodla pro získání dat formou dotazníku, případně zkusit požádat respondenty o dodatečný rozhovor. Data tak byla získána analýzou rozhovorů a kvalitativním vyhodnocením získaných poznatků.

#### Výběr zkoumaného souboru

Primární otázkou bylo, jak vyhledat nedoslýchavé (ne tedy neslyšící) studenty na Univerzitě Karlově pokud možno tak, aby byla zachována anonymita, validita (identifikace jako „nedoslýchavý“) a svobodná volba cílové skupiny zapojit se či nezapojit do průzkumu a tím využít možnost ovlivnit podmínky pro studium na UK pro další generace.

Osobně jsem znala pouze jednoho studenta, kterého jsem mohla kontaktovat. Možnost vyvěsit výzvu k účasti na průzkumu na nástěnkách všech fakult na Univerzitě Karlově nebyla vhodná vzhledem k nesčíslnému množství samotných budov UK rozestých po celé Praze (ale i mimo ni) i vzhledem k nemožnosti zajistit adekvátnost respondentů ve věci hendikepu

---

<sup>15</sup> Podle J. Hrubého (Velký ilustrovaný průvodce, 1. díl, str. 52-53) je v ČR asi 15 000 nedoslýchavých a neslyšících, kteří se s vadou sluchu narodili nebo jejichž vada vznikla v dětství. Úplný počet všech nedoslýchavých a neslyšících je pak na 0,5 miliónu, z nichž ale podstatnou část tvoří starší lidé, jejichž sluch se zhoršil z důvodu věku.



(tj., že na dotazník neodpoví např. někdo normálně slyšící, ale právě našťvaný student). Jako optimální řešení jsem proto shledala kontaktovat Kancelář pro studenty se speciálními potřebami při UK (dále jen „Kancelář“). Ta vede evidenci všech studentů se speciálními potřebami, tedy pohybově, zrakově, sluchově a jinak postižených studentů. Kancelář disponuje tímto seznamem pouze na základě osobního přihlášení hendikepovaných studentů v Kanceláři. Osobní data jsou velice chráněna, takže se ani nevede přesná kategorizace jednotlivých skupin. Nedoslyšaví studenti jsou tudíž součástí všech označených jako „se sluchovým postižením“. Vzhledem k ochraně osobních dat (a tedy i nemožnosti získat kontakt na potencionální respondenty) jsem požádala pracovníky Kanceláře, zda by mohli rozeslat dotazník těm studentům evidovaným jako „se sluchovou vadou“. Tak jsem se dostala jen k těm, kteří na rozeslaný e-mail zareagovali: vyplnili dotazník a poslali ho pak přímo mě.

### **Počet respondentů a jejich reprezentativnost**

Celkově oslovených studentů bylo nejméně 30. Jednoho jsem znala a tedy i kontaktovala osobně, a předpokládám, že Kancelář rozeslala dotazník všem evidovaným sluchově postiženým studentům, jichž bych mělo podle zveřejňované statistiky<sup>16</sup> být nejméně 29. (Sama za sebe jsem dotazník z důvodu pokud možno maximální „nezávislosti“ nevyplňovala.) Z tohoto množství mi odpovědělo pět studentů. Všichni tito studenti odpověděli hned. Na dotazník jsem navázala strukturovaným rozhovorem, abych při malém počtu respondentů získala více informací. Osobní setkání s respondenty bylo ale především možností získat nápady samotných nedoslyšavých studentů, jak zlepšit podmínky nedoslyšavých ke studiu či přístup k nedoslyšavým ze strany UK obecně.

Návratnost 15% nepovažuji právě za relevantní; nicméně beru v potaz, že není známo, kolik ze všech evidovaných studentů jako „sluchově postižených“ je nedoslyšavých a kolik jinak sluchově postižených. Jak jsem už dříve uvedla, nedoslyšaví se dále těžko hledají i proto, že jejich vada není tak signifikantní jako třeba úplná hluchota; při kompenzaci sluchadly se spíše asimilují do většinové společnosti a nemají tak důvod dávat o sobě vědět, i když třeba „ve svůj neprospěch“ (v tom smyslu, že nevyužíváním možných služeb se „okrádají“ o informace, kterých by bylo při kompenzaci sluchové vady přinejmenším aspoň trochu víc. Už to je totiž v jejich případě velká pomoc).

---

<sup>16</sup> Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze, akademický rok 2006-2007, Univerzita Karlova v Praze 2007, str. 9

Zúčastnění respondenti však podle mě představují reprezentativní výběr, neboť pouze dva z pěti studují stejný obor, kterým je Čeština v komunikaci neslyšících (dále „CNES“). Pouze tito dva tedy zastupují obor, který byl otevřen právě pro neslyšící a nedoslýchavé studenty (či studenty, kteří se o danou problematiku zajímají), a na němž logicky podle statistiky Kanceláře studuje nejvíce evidovaných sluchově postižených studentů. Moje obava z toho, že by dotazník vyplnili snad pouze studenti tohoto oboru, CNES, či oborů, kde by se zvýšený počet nedoslýchavých studentů dal vzhledem k jejich budoucímu profesionálnímu uplatnění očekávat (jako např. obor Sociální práce), se tak naštěstí nenaplnila. Další tři respondenti studují různé obory na různých fakultách Univerzity Karlovy, jmenovitě Anglistiku – Amerikanistiku na FF, Fyzioterapii na II. LF a Informatiku na MFF. Student Anglistiky – Amerikanistiky zaznamenal v dotazníku i svou zkušenost z dřívějšího studia na MFF, čímž se počet respondentů v některých částech dotazníku zvýšil na šest. Při vyhodnocování různých částí dotazníku proto vždy uvádím, zda vycházím z celkového počtu pěti nebo šesti studentů.

### **Podoba dotazníku, sledované aspekty a způsob hodnocení (škálování)**

Vzhledem k tomu, že nejsou dostupná data z případných průzkumů, které by se nedoslýchavými (ne tedy neslyšícími či obecně sluchově postiženými) studenty na UK zabývaly, opřela jsem se při sestavování dotazníku o své vlastní zkušenosti nedoslýchavého studenta.

Dotazník jsem rozdělila na několik částí podle aspektů, se kterými se nedoslýchavý při studiu na vysoké škole potýká. Konkrétně se mi jednalo o zhodnocení přístupu a komunikace s přednášejícími, spolužáky, s katedrou, se studijním oddělením a jiným personálem Univerzity Karlovy (počítačová služba, knihovníci, kuchařky, pokladní), zhodnocení služeb UK pro hendikepované studenty ve vztahu k nedoslýchavosti a vyjádření se k pomůckám, které by nedoslýchavým při studiu (přednáškách) pomohly.

Zajímala jsem se však i o způsob jednání nedoslýchavých v případech, kdy nerozumí či jak řeší problém informační bariéry. Mimo jiné jsem tím sledovala, zda najdu společného jmenovatele, proč je tato skupina těžko identifikovatelná, proč nedoslýchaví sami aktivně svůj problém „neřeší“. Úvodními otázkami jsem též zjišťovala, zda má stupeň postižení vliv na výběr studijního oboru.

Otázky v dotazníku jsem sestavila tak, že nabízely odpověď ze dvou protipólových postojů (např. ano – ne, vpředu – vzadu atd.) nebo ze čtyř-škálové stupnice (1 až 4), která

však byla vypsána slovy (např. „výborný“, „docela dobrý“, „spíše špatný“, „špatný“ a obdobně). Čtyř-škálovou stupnicí jsem sledovala, aby se respondenti určitě přiklonili k jednomu pólu odpovědi. Plné znění dotazníku je obsahem přílohy.

### **Způsob utřídění výsledků, jejich vyhodnocování a interpretace**

Vzhledem k tomu, že jsem získala „pouze“ pět vyplněných dotazníků, mohla jsem získaná data seřadit vedle sebe v plném znění a vyvodit tak více konkrétních souvislostí než kdybych musela zpracovávat velké množství dotazníků. Ke každé zjišťované položce tedy uvádím, kolik respondentů a jak odpovědělo. Díky konstelaci respondentů jsem mohla vyvozovat **závěry jak za všechny souhrnně**, tak v některých případech i **komparaci názorů studentů stejného oboru (CNES) či srovnání zkušeností studentů technických oborů s humanitními**.

Při interpretaci získaných dat jsem pak vycházela ze samotných odpovědí respondentů. Pokud tyto odpovědi nebyly jasné, srovnávala jsem odpovědi respondentů mezi sebou a hledala společného jmenovatele sledovaného aspektu. Pokud jsem žádnou souvislost mezi sledovanými jevy nenašla, pak jsem to výslovně ve vyhodnocení uvedla. Při interpretaci jsem využila i svých osobních zkušeností a pro lepší pochopení laickou veřejností v některých případech sledovaný jev i více popsala.

Ač samozřejmě pojednávám o osobách obou pohlaví, při vyhodnocování záměrně užívám označení pouze mužského rodu, pakliže identifikace nevyplývá ze citované odpovědi. Chci tím zachovat co největší anonymitu těch, kteří se průzkumu zúčastnili. Pokud tedy dotazovanými byly i studentky, pak i je označuji jako *respondent*, *student* apod.

## **4.2. VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU**

### **4.2.1. OSOBNÍ DATA**

V úvodní části dotazníku jsem se zajímala o relevantní statistické údaje, na jejichž základě by se mohlo dojít k určitým závěrům charakteristických pro tuto skupinu hendikepovaných studentů. Jmenovitě mi šlo o míru ztráty sluchu, výběr studijního oboru, zjištění, zda je problém sdělit hendikep – a případně proč, a zda si všichni sedají při přednáškách dopředu.

#### **Míra ztráty sluchu**

Co se ztráty sluchu zúčastněných respondentů týče, pak tři z pěti trpí více jak 96% ztrátou, někdy částečně kompenzovanou sluchadly, ve dvou uvedených případech sluchadla pomáhají aspoň zachytit zvuk, který při odezírání pomáhá odhadnout vyslovovaná slova. Závislost všech nedoslýchavých respondentů na odezírání je patrná z části dotazníku vztahující se na studenty – kolegy a přednášející a jejich dovedností komunikovat s nedoslýchavým. Jeden student uvádí, že jeho „*kvalita sluchu je 40% L, 60% R, přičemž tyto hodnoty nejsou vůbec reprezentativní, neboť mám značně nepravidelný příjem zvuku. I proto jsem nikdy nenosil naslouchadla. Rád ale např. poslouchám hudbu, šumění lesu, šplouchání vln. Jen v oblasti lidské řeči je to horší, tj. naučil jsem se perfektně odezírat.*“ Jeden respondent nevěděl, na kolik asi procent slyšitelnosti průměrné populace mu naslouchadla pomáhají: „*Nevím to, protože podle mě je to nesouměřitelné, někdo slyší lépe výšku a někdo hlubší tón. A procenta jsou zbytečně matoucí. Někdo řekne, že má 95% a může v pohodě telefonovat a druhý se stejným procentem nemůže telefonovat.*“ Vzhledem k tomu, že se jedná o výpověď studentky CNES, který jí podle jejího svědectví „*dal hodně informací o sluchové problematice*“, nemá tato otázka o míře ztráty sluchu vypovídající hodnotu o možnostech zlepšení podmínek studia pro nedoslýchavé studenty na vysoké škole obecně. To, co by tyto podmínky mohlo změnit, je podle všech studentů, jak se dále dočteme, lidský faktor.

### **Výběr studijního oboru**

Otázkou „Proč jsem si vybrala tento studijní obor?“ jsem sledovala, jestli bylo pro nedoslýchavé studenty důležité zohlednit výběr vzhledem ke svému hendikepu. Zdá se, že někteří z nich si vybrali svůj obor čistě ze zájmu, ale většina z nich svůj sluchový deficit v potaz vzít musela. Pro ilustraci uvádím jednu z odpovědí respondentů: „*Počítače nemluví ©. Přešla jsem z medicíny, protože tu vidím lepší možnost pozdějšího uplatnění v práci, a informatika se dá s mnoha jinými obory propojit.*“

### **Vliv identity nedoslýchavého na jednání v situacích, kdy je třeba hendikep přiznat**

Touto otázkou jsem chtěla zjistit, nakolik vědomí vlastní identity jako nedoslýchavého ovlivňuje chování nedoslýchavých v situacích, kdy je třeba o svém hendikepu říci ostatním. Pokud totiž nedoslýchavý neřekne o svém sluchovém deficitu, hrozí konflikt obou stran, neboť nedoslýchavost není na první pohled viditelná.

Slyšící jistě musí napadnout otázka, proč nedoslýchaví neřeknou o své vadě hned při prvním kontaktu, aby se předešlo všem nedorozuměním. V kapitole o identitě nedoslýchavého

jsme si řekli, že vše, co člověk prožije, ovlivňuje to, jak se bude příště chovat v podobné situaci. Zajímalo mě tedy, „**nakolik je obtížné sdělit svůj hendikep druhým.**“ Pro dva studenty není obtížné přiznat svůj hendikep, pro další dva „jak kdy.“ Jak dále doplňuje jeden respondent: „*Není to nikdy stoprocentně, že se stydím či nestydím, někdy to řeknu hned, někdy ne, je to podle okolností.*“ Jeden student uvádí, že je pro něj obtížné sdělit svůj hendikep druhým, protože „*Nechci, aby mě někdo litoval a opečovával, jsem samostatný.*“

Pokud se jedná o to, **kdy nedoslýchaví studenti oznamují svou vadu přednášejícím, studentům – kolegům a pracovníkům katedry**, pak čtyři respondenti říkají, že ne hned, ani ne po prvním kontaktu, ale až když nerozumí. Pouze student se sluchovou ztrátou 99,9% oznamuje svou nedoslýchavost po prvním kontaktu či hned. Z toho usuzuji, že nedoslýchavý student oznámí svůj hendikep tím dřív, čím je jeho ztráta sluchu větší, ale u těch, kteří mají vadu lépe korigovanou sluchadly či není tak „velká“ a umí zároveň dostatečně odezírat, oznámí svou nedoslýchavost prostě až když nerozumí.

Myslím si, že je to tak proto, jak píšu v mé kasuistice (viz příloha č.1), že „někteří lidé mluví srozumitelně (nedrmolí, artikuluji, nekoktají, nepřeskakuje jim hlas, nemluví rychle (úprkem)) či nahlas, ale toto není jasné při pohledu na člověka, ale až promluví.“ A dále si říkám: „Nebude mi nadřezovat? Chci přece stejná práva a povinnosti jako ostatní! Je těžké přitom usoudit, kde je hranice, protože jak u práv tak u povinností, je to u nedoslýchavého jinak než u slyšícího.“ Nicméně přání mít pokud možno stejné povinnosti i práva napomáhá snad i fakt, že určité výhody mohou u spolužáků snížit vaši oblibu. Na vysoké škole bychom možná tento postoj už neočekávali, ale podvědomě je přítomen na obou stranách zúčastněných.

### **Kam si nedoslýchaví na přednáškách většinou sedají?**

Tři nedoslýchaví studenti si na přednáškách sedají dopředu - dost pravděpodobně proto, aby slyšeli výklad nové látky (pozn. aut.). Jedna studentka si sedá „*tam, abych dobře viděla na přednášejícího, záleželo na tom, zda to byl člověk, který spíše během přednášení seděl či se pohyboval.*“ Další student si sedá „*se spolužáky*“. Z vlastní zkušenosti musím říci, že sednu-li si se spolužáky, může nastat situace, že přednášející je deset metrů před námi. To je pro mě samozřejmě nevyhovující, nejen, že neuslyším výklad nové látky, ale ani nemohu pro vzdálenost vše odezřít. Mám ale sedět ve předu „jako outsider“, a pro změnu nerozumět dotazům spolužáků (a mimoto se ještě na ně „okate“ otáčet)?

## 4.2.2. PŘEDNÁŠEJÍCÍ

V druhé části dotazníku jsem se zaměřila na klíčovou skupinu lidí – přednášející. Jsou to totiž oni, od koho se dovídáme pro naše studium podstatné informace a jsou to oni, kdo řídí podobu a řád přednášek. Nakolik přednášející znají zásady komunikace s nedoslýchavým a nakolik to dokážou v praxi uskutečnit? Samozřejmě, aby měli důvod si na způsob svého přednesu dávat pozor, měli by prvně o přítomnosti nedoslýchavého vědět. Kolik přednášejících o nedoslýchavých studentech z pohledu nedoslýchavých studentů samých ví? A od koho o nich, nedoslýchavých studentech, přednášející vědí – od nedoslýchavých studentů samých či od jiných lidí? A jakého názoru jsou nedoslýchaví v tom, od koho by přednášející měli být o jejich nedoslýchavosti informováni?

### **„Kolik přednášejících o mém hendikepu ví a od koho by to měli vědět?“**

Zajímalo mě, nakolik jsou si nedoslýchaví studenti jistí, zda přednášející o jejich hendikepu vědí. Dva respondenti se domnívají, že o nich vědí všichni přednášející, u dalších dvou studentů to přednášející vědí přímo od nich. Ale všichni si myslí, že o jejich hendikepu by se přednášející měli dozvědět od nich samotných, a ne např. z přihlášky na vysokou školu. Pro jednoho studenta je ještě přijatelné, aby se to případně dozvěděli „*od vedoucího katedry nebo tutora / counselora.*“ Zdá se tedy, že všichni berou jako samozřejmost, že svůj hendikep musí oznámit oni sami, protože nedoslýchavost je součástí jejich osobnosti.

### **Dokážou se přednášející přizpůsobit?**

Zjišťovala jsem dále, nakolik „z těch přednášejících, co o hendikepu vědí, se většina ve výuce... přizpůsobí, neumí se přizpůsobit, či se nechtějí přizpůsobit“. Podle vyjádření čtyř respondentů se většina z těchto přednášejících přizpůsobit umí, jeden student deklaruje, že se většinou neumí přizpůsobit - snad tedy z nedostatku informací, jak přednášku, či lépe řečeno přednášení, přizpůsobit. Alarmující je, že i oba studenti CNES, kde by vyučující měli znát a dbát specifik nutných při výuce sluchově postižených, poznamenali, že se vyučující „*přizpůsobí – snaží se*“ a „*ale je pár učitelů, kteří stále zapomínají.*“ Fakt, že i když přednášející o nedoslýchavém studentu vědí, ale přesto na něj „zapomínají“, přiznávají v další otázce celkem čtyři dotazovaní. Pouze jeden respondent uvádí, že na to přednášející „nezapomíná“. Zřejmě to bude tím, že se jedná o studentku navštěvující pouze jednu přednášku, kde vyučující píše všechno na tabuli: „*Jsem sice jen nedoslýchavá přesto neslyším pokud mi není umožněno odezírat... Přednášku navštěvuji jen jednu, kde profesor všechno*

*píše na tabuli. Jiná přednáška pro mě nemá smysl, nelze přednášet tak abych stále viděla na ústa přednášejícího, a nelze se pořád ptát když nerozumím. “*

**„Nakolik přednášející vědí, jaká specifika to představuje pro zásady odezírání, artikulaci, hlasitost a psaní cizích/neznámých slov na tabuli?“**

To byla další otázka pro respondenty, sledující zohlednění přednášejících svůj výklad vzhledem k přítomnosti nedoslýchavých studentů. Je třeba poznamenat, že artikulace a hlasitost jsou dílčími prvky odezírání. Celkově hodnotí respondenti znalost přednášejících o zásadách při odezírání jako „průměrnou“ až „nedostatečnou“ (tj. dvěma nejhoršími známkami), konkrétně **artikulaci** pak jako „průměrnou“ a **hlasitost** jako „spíše nedostatečnou“. To znamená, že přednášející začnou třeba sice trochu lépe vyslovovat, ale už nepamatují mluvit hlasitě, nebo aspoň hlasitě po celou dobu přednášky. Psaní neznámých či cizích slov na tabuli pak všichni označili nejhorší známkou, což v praxi znamená, že skoro nikdo z přednášejících nepíše tato slova na tabuli, ale buď to vyhláskuje, nebo řekne, že se to píše „tak, jak to slyšíte“. Psaní těchto slov by přitom přivítali i slyšící. Stačilo by jen, aby vyučující měl vždy při sobě psací náčiní a hlavně byl pohotový psát tato slova na tabuli. Student CNES připojil další nedostatek: **„postavení proti světlu“** a ohodnotil jej opět nejhorší známkou! To je od přednášejících oboru, který je na sluchově postižené studenty zaměřen a tedy by jim měl poskytnout co nejpříjemnější podmínky vzhledem k jejich hendikepu, opravdu na pováženou. Student Anglikanistiky – Amerikanistiky hodnotí všechny tyto znalosti přednášejících následovně: *„Nevědí nic. Jediná výjimka: přednášející Fonologie.“* A dále k přednáškám dodává: *„Lepší by bylo rozdělit přednášky na 2x90 min kvůli koncentraci – všeobecně, tzn. nejen kvůli nedoslýchavým. Normou je, že únava z odezírání přichází po 20 min, já jsem schopný odezírat i 70 min, ale pak jsem úplně vyřízený. Jediným řešením by bylo, abych seděl vpředu a přednášející stál a mluvil, tj. řádně artikuloval, přímo přede mnou.“*

### **4.2.3. SPOLUŽÁCI**

Má počet studentů v ročníku nějaký vliv na spokojenost nedoslýchavého při studiu? Větší počet studentů totiž při přednášce vytváří větší šumy, které výklad látky ruší. Pro „bezproblémovou“ komunikaci a navazování nových přátelství se spolužáky je opět důležité sdělit jim svůj hendikep. Kolik z nich ví, že jsem nedoslýchavý a kolik z nich zná i zásady při komunikaci s nedoslýchavým? Nakolik mají nedoslýchaví přehled o tom, co se právě děje, o čem se zrovna na přednášce diskutuje? Nakolik nedoslýchavým studentům vyhovují diskuze

ve skupinách v rámci přednášek či seminářů? Nakolik rozumí dotazům spolužáků na přednášejícího? Mohou jim být spolužáci nápomocní při pořizování zápisů z přednášek? (Nelze totiž odezírat a zároveň si dělat výpisky.) Jak se mezi nimi nedoslýchaví celkově cítí? Odpovědi jsem hledala v části dotazníku týkající se spolužáků.

### **Vliv počtu studentů v ročníku na spokojenost nedoslýchavých při studiu**

Zúčastnění nedoslýchaví studenti uvedli různý počet spolustudentů v ročníku; mezi počtem studentů v ročníku, respektive v kruhu ročníku (max. 25) a ostatními sledovanými jevy se neprojevil žádný vztah. Z toho můžeme usoudit, že počet studentů v ročníku (kruhu) není to hlavní, co by mělo mít vliv na spokojenost nedoslýchavých při studiu. Pokud jde o zjištění, s jak velkými skupinami studentů přichází nedoslýchaví studenti do styku, pak čtyři z pěti mají přednášky pro svůj ročník, dva studenti i s částí ročníku a technicky zaměření studenti (kde se počet studentů v ročníku počítá na dvě stovky) i se studenty jiných oborů. Zdá se, že uzavřenost ročníku či naopak sdílení přednášek se studenty jiných oborů a tím pádem i větším počtem posluchačů na určitých přednáškách ovlivňuje to, zda o hendikepu nedoslýchavých vědí všichni jejich kolegové (uzavřený ročník) či pouze ti, kterým to oni sami řeknou (přednášky s jinými obory). Je logické, že v kontaktu s většími skupinami je „bezpředmětné“, aby o přítomnosti nedoslýchavého věděli všichni z důvodu fluktuace mezi studenty různých oborů, ale i absenční ve vlastním ročníku či kruhu. I kdyby se na začátku akademického roku nedoslýchavý představil ostatním kolegům v úvodu každé přednášky, dost pravděpodobně nebudou vždy přítomni všichni kolegové - studenti. Není asi překvapující, že studenti CNES navzájem o své vadě vědí.

### **Znalost studentů – kolegů o zásadách při komunikaci s nedoslýchavým**

Nakolik spolužáci znají zásady při komunikaci s nedoslýchavým? Celkově ohodnotili dotazovaní respondenti znalosti svých spolužáků jak o **odezíraní** tak i o **artikulaci** jako „více než průměrnou“, a **hlasitost** i **psaní cizích či neznámých slov na tabuli** jako „průměrnou“. Celkově z toho spolužáci vyšli tedy lépe než přednášející, což je asi překvapující, neboť by člověk čekal větší připravenost ze strany pedagogů. Dá se to ale vysvětlit tím, že mimo přednášky je větší prostor a klid vysvětlit slyšícím kolegům určitá specifika důležitá pro komunikaci s nedoslýchavým. Student, který přešel z MFF na FF, obor Anglikanistika - Amerikanistika, ohodnotil všechny položky za obě fakulty; u MFF přiřadil vždy nejhorší známku, u FF nejlepší. A okomentoval to tím, že na „*FF je to lepší díky tomu, že studují jazyky, mají kultivovaný projev*“. Jeden student za CNES zaznamenal ještě jiný problém,



který si též sluchově postižení spolužáci uvědomují „průměrně“: „*upozorňování na to, že se chystají promluvit (zvednout ruce apod.), nesmí se překřikovat...*“

### **Přehled nedoslýchavých o tom, co se právě na přednášce děje, o čem se diskutuje**

Celkem čtyři ze šesti dotazovaných většinou přehled o tom, co se právě na přednášce děje či o čem se diskutuje, nemají nebo ho mají málokdy. Pouze jeden student CNES „*má většinou přehled*“ a student MFF dokonce „*vždy, protože se tam vše píše na tabuli*“. Za poznámku stojí fakt, že z těch, co spíše přehled nemají, jsou tři z nich studenty se ztrátou slyšitelnosti nad 90%. Můžeme tedy říci, že porozumění diskuzím klesá s rostoucí ztrátou sluchu, ale je všeobecně horší v oborech, kde pro ni „*nejsou ideální podmínky*“, tak jako např. v CNES či technických oborech, kde se toho hodně píše na tabuli. Mimo jiné z toho vyplývá, že zaměření studovaného oboru určuje, jaké vyučovací metody jsou převážně užívány.

### **Nakolik vyhovující jsou diskuze ve skupinách v rámci přednášek (seminářů)?**

Dva z pěti studentů, oba za CNES, říkají, že jim diskuze „*vyhovují*“, poslední, který tuto otázku hodnotil, míní, že mu „*nevyhovují*“. Oba „*technici*“ se diskuzí nezúčastňují. Jeden z nich to komentuje: „*Rád bych se zúčastnil a lituji, že to nejde.*“ Z toho můžeme vyvodit, že pokud sluchově postižení studenti nemají opravdu podpůrné zázemí, pak je účast na diskuzích docela „*passé*“. Studenti technických oborů si nijak nepolepšili, z čehož plyne, že problém je v tom, že při diskuzích se nedoslýchaví ztrácí proto, že se při nich téměř nic nepíše (ať na tabuli či na papír).

K této a předcházející otázce je třeba dodat, že řešením pro porozumění nedoslýchavých při seminářích a cvičeních, kde studenti diskutují ve skupinkách, je nutné, aby sluchově postižený seděl tak, aby mohl identifikovat mluvícího. Nelepším řešením je možnost sedět v kruhu, kde má nedoslýchavý teoreticky možnost vyhledat ty, kdož si vzali slovo. V praxi to ale totálně možné není, neboť ti, kdož sedí nejbližší k němu, vidí z profilu, což je obtížnější na odezírání, nehledě na to, že odezírat v této pozici svého souseda je pro oba nepříjemné. Navíc náročné pro krk nedoslýchavého. Zorný úhel pohledu na jiné studenty může opět někdo zakrýt svým tělem, když volí jinou polohu při sezení. Studenti - kolegové by si na to mohli dávat pozor. Zásadně by však sluchově postižený měl vidět na přednášejícího, protože to je především on, kdo přednášku, seminář či cvičení vede. A nedoslýchavý by měl zaujmout takovou pozici, aby měl okna za svými zády. Problém ale je, pokud se kvůli větrání otevře okno na rušnou ulici. Další problém vyvstává, když nedoslýchavý přijde na přednášku pozdě. Aby měl jistotu, že zaujme pro odezírání od všech přítomných co nejlepší pozici, musí prvně zjistit, jak taková přednáška či seminář probíhá z hlediska pohybu zúčastněných osob. I proto nějakou dobu trvá, než si najde místo, odkud nejlépe slyší. Nevýhodou je, že hledání tohoto správného místa trvá dlouho - měsíc až měsíce, protože si nelze přisedávat během jedné přednášky, m.j. i z toho důvodu, že si nemůžete sednout na místo, které byste chtěli vyzkoušet, protože je právě obsazené jiným studentem. Jedinou možností by snad bylo říct o tomto faktu kolegům studentům i přednášejícím na prvních přednáškách, seminářích a praktických cvičení se žádostí, že po určitých časových intervalech ( 5, 10 či 15 min) změní své místo za jiné, které by chtěl vyzkoušet s tím, že pokud tam někdo sedí, uvolní jej. Toto nelze zkoušet v prázdném sálu či třídě, protože určitý počet přítomných mění celkovou akustiku místnosti. Počet posluchačů může být sice proměnlivý, ale předpokládá se, že se nebude dramaticky měnit každým týdnem.

### **Srozumitelnost dotazů spolužáků na přednášejícího**

Nakolik rozumí nedoslýchaví studenti dotazům svých spolužáků na přednášejícího? Pouze jeden respondent (opět CNES) odpověděl, že „většinou rozumí“, ostatní čtyři „většinou nerozumí“. Jeden z nich to zdůvodnil: „*Dívám se na přednášejícího. A když padne nějaký dotaz, odpočívám.*“

Na základě vlastní zkušenosti vím, že problém nastává tehdy, kdy si právě mluvící student vzal slovo bez přihlášení či jiného signálu, nedoslýchavý ho tedy musí najít očima, čímž mezitím ztrácí další informace. Závažnějším problémem však je, že moderní přednáškové sály a učebny nejsou stupňovité, ale bezbariérové. Jiný student tak opět může zaclánět hovořícího. Řešením by mohl být návrat ke „staré škole“, kdy každý, kdo chtěl mluvit, prvně vstal, takže na něj všichni viděli. Mimochodem by tento princip mohl posilovat „ideové ego“, čili fakt, že se za svůj názor nestydím. Vezměme jen v potaz, kolik studentů při otázce vyřčenou přednášejícím směrem k nim odpoví polohlasně či ledabyle.

## **Zápisky z přednášek**

Obecně můžeme říci, že účast na přednáškách jaksi zastupuje množství hodin, které bychom jinak strávili samostudiem, že přednášející řekne vše, co je podstatné vědět, abychom složili zkoušku. Zápisky z přednášek jsou pak těmi nejnnutnějšími informacemi, které je třeba znát, anebo informacemi, které jinde nenajdeme, protože odborná literatura na to téma dosud neexistuje. Jak jsou na tom s jejich pořizováním nedoslýchaví studenti?

Na otázku, zda si nedoslýchaví studenti stíhají dělat zápisky z přednášek, odpověděli dva studenti „vždy“, jeden „téměř vždy“, a zbývající tři „téměř nikdy“. Nutno poznamenat, že studenti, kteří označili „vždy“, jsou ti, kteří chodí jen na tu přednášku, kde se píše vše na tabuli. Student, který označil „téměř vždy“, je studentem CNES, kde se toho na tabuli zřejmě píše víc (- pozn. aut.). Naopak druhý student CNES označil položku „téměř nikdy“. Jedná se o studenta s větší sluchovou ztrátou než u prvního a zde se tedy projevuje závislost porozumění na kvalitě sluchu.

Jak tuto skutečnost nedoslýchaví řeší? Respondenti mohli označit všechny z nabízených způsobů, které praktikují: a) pořídím si kopie od spolužáků, b) čtu více odborné literatury, c) konzultacemi s přednášejícími. Čtyři ze šesti dotazovaných si pořídí kopie od spolužáků. Zbývající dva jsou studenti technických oborů. Jeden z nich říká, že si kopie nepořizuje, protože „*většinou za nic nestojí, není tam vše*“. Druhý popisuje svou zkušenost z MFF, kde *skripta byla bez problémů a navíc tam byl vynikající servis ze strany přednášejících – vše dávali na internet*. Student CNES si navíc pořizoval kopie od zapisovatele, kterého měli k dispozici. Čtyři ze šesti dále čtou více odborné literatury. Další student dále dodává, že „*neexistují dobrá skripta, při četbě doporučené literatury jsem často zahlcen plejádou*“

*zbytečných detailů.* “ Tři studenti ze šesti pak řeší tento problém ještě konzultacemi s vyučujícími.

Zjišťovala jsem dále, pokud si tito studenti pořizují kopie od spolužáků, zda jim spolužáci výpisky sami nabídnou, či o ně musí nedoslýchaví sami požádat, a jestli se v obou případech snad cítí poníženě. Vyžadovat totiž něco od druhých zadarmo a po delší dobu je nepříjemné, což z praxe mohou dosvědčit asi všichni lidé. Všech pět studentů si o ně většinou říkají; čtyři z nich svým spolužákům či osobnímu asistentovi (či „zapisovateli“ u CNES), a necítí se poníženě, zbývající respondent se poníženě cítí. Jedna studentka využívající službu osobního asistenta k zápisu přednášky přiznala, že *si dříve o výpisky svým spolužákům říkala, ale cítila se, ne poníženě, ale jako by je využívala.* „Už si o ně neříkám, protože 1. není to příjemné, 2. není tam vše, nedá se z toho dobře učit.“ *V tom jí pomohla služba osobního asistenta, který je placený, tento pocit pak neměla.* Nakolik nedoslýchaví o této službě vědí, jsem se zajímala v další části dotazníku. Ještě je třeba dodat, že jeden student poznamenal, že občas mu výpisky ke kopírování nabídnou sami jeho spolužáci.

#### **Nedoslýchaví studenti mezi svými slyšícími kolegy**

Jak se nedoslýchaví studenti cítí mezi svými spolužáky? Všech pět respondentů tvrdí, že je studenti – kolegové berou jako „rovnocenného partnera“, ale pouze dva z nich se mezi nimi cítí „jako doma“. Dva se naopak cítí osaměle a studentka CNES, kde by se dala spokojenost očekávat, to hodnotí „půl na půl“. Z výpovědi tohoto respondenta bychom mohli soudit, že být jedním z mnoha studentů s podobným problémem ještě neznamená, že si se všemi budu rozumět, tedy jinými slovy, že na lidi, s nimiž si nebudu rozumět, narazíme vždy, bez ohledu na to, zda jsme postižení či ne.

Myslím si ale, že to, jak se mezi spolužáky cítím, je dáno i velikostí ztráty sluchu (osaměle se cítí studenti se ztrátou více jak 96% sluchu), dále faktem, zda jsem mezi spolužáky jediný s tímto problémem - dva už si můžou lépe pomoci, přinejmenším jako vzájemná psychická podpora (respondent se ztrátou sluchu sice nad 99%, ale studující CNES) či mírou sebejistoty (nedoslýchavý, který nestuduje CNES ani nevyužívá služby osobního asistenta k zapisování přednášek, a cítí se mezi kolegy „jako doma“).

#### **4.2.4. KATEDRA**

##### **Kvalita komunikace s katedrou**

Nakolik považují nedoslýchaví studenti komunikaci s katedrou vzhledem k svému hendikepu za dobrou? Dva z pěti respondentů ji považují za výbornou, jeden za docela dobrou, jeden za spíše špatnou a poslední se nevyjádřil, protože *neví, že by kdy byl s někým z katedry v kontaktu, vše řeší přes e-mail*. To může být snad jen proto, že se jedná o studenta informatiky, kde je v ročníku cca 200 lidí.

Zajímavý je rozdílný názor studentů CNES – podle jednoho je komunikace s katedrou výborná, podle druhého spíše špatná. Vzhledem k tomu, že respondenti měli možnost dále se podrobněji k této otázce vyjádřit, a kde i oba studenti CNES uvedli klady i nedostatky, se osobně domnívám, že k celkovému hodnocení přístupu katedry přistupoval každý trochu jinak. Ten, který ji označil za „výbornou“, vzal v potaz, že vzhledem k hendikepu poskytuje katedra CNES lepší servis, než jaký by se sluchově postiženým dostával na jiných katedrách. Naopak druhý respondent ohodnotil celkovou komunikaci s katedrou CNES jako „spíše špatnou“ asi proto, že by právě tato katedra měla poskytovat takové služby, které by se daly považovat za standard pro sluchově postižené studenty. Konkrétně za nedostatky tento student považuje *„že nebývají k dispozici jasné informace, člověk stráví hodně času tím, že zjišťuje, co je pravda a co ne. Dokonce ani spolužáci, kteří slyší, nemají jasno.“* Druhý student vypočítává *velkou zaměřenost na dichotomii slyšící X neslyšící, „ne všichni spolužáci a profesori si uvědomují, že jsou s nimi nedoslýchaví... Zejména u některých profesorů bych očekávala, že se sami budou zajímat o naše komunikační potíže, pokud se jim sami připomeneme. I někteří profesori, kteří na ČNES působí, se stále nenaučili, dokonce nepochopili, co obnáší nedoslýchavost.“* A dodává, co by se dalo zlepšit: *„obecná informovanost o problémech nedoslýchavých, porozumění dilematu: „slyším, ale nerozumím“, vcítění se do nich, nejsou ani úplně slyšící, ani neslyšící.“* Myslím, že by se vyučující CNES měli nad sebou vážně zamyslet. Jedno „plus“ jim ale jedna studentka neodepře: *„existenci tohoto oboru“*.

Ostatní studenti, kteří se vyjádřili ke kvalitě komunikace s katedrou, považují za přínosné možnost komunikace přes e-mail. Otázkou je, nakolik se to dá hodnotit jako klad obecně, když se komunikace přes e-mail stala samozřejmostí celé společnosti, a tedy i slyšících studentů. Jako problém popsal jeden student, že *„někdy se vzkaz pošle po někom ze studentů, který to sice po třídě roztroubí, ale někdy se stává, že mi to naprosto unikne. Ideální by bylo, kdyby každá třída měla např. své webové stránky s diskusním okénkem, kde by mohla probíhat jak komunikace mezi katedrou – studenty, tak i studenty navzájem, včetně umístování*

*přednášek atp. (ale všimla jsem si, že dnes k tomu už někde dochází).“ K takové komunikaci ovšem stačí, aby třída měla svůj e-mail.*

Jeden student, který označil komunikaci s katedrou za výbornou, však dodává, že je pro něj problém, když chce něco řešit, tak *neví, na koho z katedry přesně se obrátit.* A pokračuje, že *„Touto osobou by mohl být tutor nebo vedoucí (katedry).“* Tento pracovník by podle něj mohl řešit i následující problém: *„SO nezná předměty, katedra nezná bodový systém, do kdy má být jaká zkouška složená či něco napsáno. Řešením by mohl být speciální pracovník, který by věděl všechno – otázky týkající se oboru i administrativní stránky... Měl by jím být člověk z oboru, a měl by svou funkcí (studentům) umožnit plně se věnovat studiu a neztrácet čas zjišťováním těchto informací. Tento pracovník by měl širší uplatnění – byl by k dispozici všem studentům se speciálními potřebami (imobilní, nevidomí...) Minimálně jeden pracovník pro katedru či ústav. V zahraničí, např. na Radnor High School v Pensylvánii v USA, mají tutora všichni studenti. Byli by mnohem platnější než nějaké brožury vycházející každý rok (sborník pro hendikepované studenty).“*

Domnívám se, že to je problém jednotlivých kateder, zda někdo z jejich pracovníků tuto funkci plní či ne. Z vlastní zkušenosti musím říct, že na Katedře sociální práce tuto roli plní tajemnice katedry – a domnívám se, že tak činí vzhledem ke všem, tedy i ke zdravým, studentům. Univerzita by ale mohla řešení tohoto problému pro všechny katedry sjednotit a studenti by především měli být o tomto pracovníkovi informováni.

#### **4.2.5. STUDIJNÍ ODDĚLENÍ**

##### **Hodnocení komunikace se studijním oddělením**

Jak hodnotí nedoslýchaví studenti kontakt se studijním oddělením? Tři z pěti ji pokládají za „výbornou“, zbývající dva za „docela dobrou“. První tři studenti odůvodňují svou spokojenost *výbornou referentkou, která se jim snaží vyjít maximálně vstříc.* Přístup referentky je tedy zřejmě tím nejhlavnějším, což dokládá i jeden ze dvou zbývajících respondentů: *„Snaží se na mě mluvit tak, abych rozuměla, nebojí se mi to napsat.“* Za problém ale ten samý student považuje, *„když je málo času a já nerozumím, vidím, že mají špatnou náladu, snadno se nechám odbýt, ale pak nic nevím. Potřebuji asi více času než normální student čekající ve frontě.“* To, co by mohlo tento problém řešit, podle něj je: *„Více času na studijním, třeba pokud bych se ohlásila předem e-mailem, aby se mnou počítali, třeba před koncem pracovní doby, abych mohla v klidu vše vyřešit, a nebála se, že tím, že*

*nerozumím, zdržuji dalších 50 lidí za dveřmi.“ Míří tak tam, co už učinil jeden student: „Domluvil jsem se s ní (tj. referentkou), že se jí vždy ohlásím e-mailem a ona mě objedná mimo úřední hodiny, vše v klidu probereme.“*

Tento student patří mezi ty tři nejspokojenější, co se komunikace se studijním oddělením týče. Dva zbývající nejspokojenější respondenti jsou studenty CNES. Z jejich odpovědí je patrné, že nemají individuální konzultace. Jeden z nich říká: *„Hodně komunikuji přes e-mail. Osobně se většinou neohlašuji.“* Společným ekvivalentem spokojenosti všech těchto tří studentů je tedy referentka, která ví o jejich problému nedoslýchavosti a je schopná to řešit. Z toho můžeme dále usoudit, že referentka je osobně zná. Pokud se tedy nedoslýchavý student se svým hendikepem přihlásí, je velice pravděpodobné, že mu referentka vyjde vstříc. Je tedy důležité, aby se student referentce o své sluchové vadě zmínil.

Problémem pro nedoslýchavé studenty může být, jak z výše zmíněného vyplývá, nevhodný či dokonce žádný vyvolávací systém, jak dokládá jeden student na FF: *„Ve frontě mnoha studentů nezachytím, kdo jde k jaké referentce, když se... někdo zeptá např. „Kdo jde kde k XY“, a pár studentů se hlásí, unikne mi, na jakou XY se ptal.“* Jiný, z té samé fakulty, dodává: *„Vyvolávací systém je teď lepší (předtím tam nebyl žádný – pozn. autor), mohl by být ještě lepší (čísla jako na Hlavní poště)“.* Nutno podotknout, že instalace nynějšího vyvolávacího systému na studijním oddělení FF všeobecný zmatek, překřikování a předbíhání některých studentů stejně nevyřešila, nehledě na to, že signalizační světélka nejsou zdálky vidět a někdy i samotné referentky z čistě lidského faktoru zapomenou přepnout ohlášení „volno, další student, prosím“. Takto vychází levnější investice nakonec draž než dražší, ale zato kvalitní, tj. problém řešící, inovace. Číselný vyvolávač by přitom byl přínosný pro všechny studenty. O jejich zavedení na všech studijních odděleních by se opět mohla postarat univerzita nějakým vnitřním nařízením.

#### **4.2.6. PERSONÁL UK A KONTAKT S NÍM**

V této části dotazníku jsem zjišťovala, jak hodnotí nedoslýchaví studenti kvalitu komunikace s personálem zajišťující nejčastěji užívané služby UK: počítačovou službu, knihovníky, kuchařky a pokladní. Respondenti měli možnost vyjádřit se i k jiné službě UK, kterou využívají, pokud snad nebyla uvedena v seznamu. Nikdo však žádnou takovou službu neuvedl.

##### **Počítačová služba**

Tuto službu využívají tři z našich pěti studentů. Každý ji ohodnotil jinak, ale výsledný průměr je však jako „spíše špatnou“. Jeden respondent to komentuje: „*Lidi, kteří mají službu, nemluví zřetelně, huhlají a totéž i pracovníci, kteří nebývají přístupní.*“ Další dotazovaný říká: „*Záleží, pokud přiznám handicap, služba většinou zareaguje vstřícně, nebo se snaží, neočekávám od všech úslužnost a perfektní pochopení problematiky... ☺.*“ Problém bude zřejmě v tom, že nedoslýchavost není na první pohled viditelná, a že je třeba službě o hendikepu říct.

### **Knihovníci**

Služeb knihoven UK využívají všichni zúčastnění studenti. Dva ji hodnotí jako „výbornou“, dva jako „docela dobrou“ a jeden jako „spíše špatnou“. Celkově z toho tedy vychází „docela dobře“. Jeden student dokonce napsal: „*Nevím, čím to je, ale přijdou mi nejempatičtější a nejvstřícnější!*“ Jiný student ale poznamenal, že *problémem - všeobecným – je málo knih. Přitom „bych potřeboval přednostní právo k půjčce – potřebuji literaturu víc, než slyšící.*“

### **Kuchařky**

Pouze dva studenti chodí, soudě podle vyjádření v dotazníku, do jídelny. Oba hodnotí komunikaci s kuchařkami výsledně jako „výbornou až docela dobrou“. Jeden respondent zdůvodňuje, že je to tím, že *s nimi nemluví*. Druhý uvádí: „*Mám zkušenost s prodavačkami v bufetu. Tato osoba výjimečně poznala, že jsem nedoslýchavá, buď podle mého přízvuku nebo má zkušenosti. Vždy mi vychází vstřícně!*“ Z toho je vidět, že znalost problematiky jakéhokoliv postižení, ale především snaha to nějak řešit též podporuje hendikepovaného studenta, aby o tyto služby měl i nadále zájem.

### **Pokladní**

K pokladní se vyjádřili pouze dva respondenti. Jeden tuto službu ohodnotil jako „spíše dobrou“, druhý jako „spíše špatnou“. Na základě již výše zjištěných skutečností soudím, že „dobrá“ služba se může spíše dostavit tam, kde jí student o své sluchové vadě prvně informuje, takže se služba může přizpůsobit.

## **4.2.7. SLUŽBY UK PRO HENDIKEPOVANÉ STUDENTY**

Další částí dotazníku jsem sledovala, zda nedoslýchaví vědí o službách, které Kancelář pro studenty se speciálními potřebami poskytuje, zda je využívají či ne, jak hodnotí webové stránky tohoto oddělení a co od Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami postrádají.

### **Vědí nedoslýchaví o službách Kanceláře?**

Všech pět studentů podle svého vyjádření o službách, které poskytuje Kancelář, vědí. Nicméně podle dalších odpovědí lze vyvodit, že nevědí o všech službách, které by mohli využít. Jeden respondent vysloveně přiznává: „*Moc se nezajímám o rozsah, plyne z důvodu, že pro nedoslýchavé nejsou jejich služby tak dostačující...*“ Alarmující je, že o všech službách Kanceláře nevěděli ani studenti CNES.

Je to snad tím, že se očekává, že jim tento obor poskytne neoptimálnější podmínky, takže už není třeba, aby je pracovníci katedry CNES informovali o existenci Kanceláře? Nebo je to snad z rivality? Paradoxně informování o dalším zdroji k řešení problémů (v

našem případě o existenci Kanceláře) je důkazem, že standard, který nabízím, je lepší či na nejhůř srovnatelný s tím, co nabízí „konkurence“, a pro uživatele navíc „pojistka“ pro situace, kdyby to někde „neklaplo“.

**Jakých služeb naši nedoslýchaví studenti využili?** Jeden respondent využil službu osobní asistence (k zápisu přednášek, jak dříve uvádí – pozn. autor), další přijal možnost získat stipendium (pravděpodobně z fondu pro podporu studia studentů se speciálními potřebami – pozn. autor): „*Poslali mi peníze na telefonní poplatky, internet a kopírování (kopíruji více literatury = kompenzace vyšších studijních nákladů)*.“ Jiný dotazovaný přiznává, že služeb Kanceláře využil jen jednou, a to bylo v pořádku: „*Tam nemám výtku.*“

Pokud se jedná o **služby, kterých studenti nevyužili**, pak z odpovědi jednoho respondenta je patrné, že nevěděl o pomoci hendikepovaným studentům prvních ročníků v adaptaci v nových podmínkách: „*Byla jsem nervózní v 1.ročníku, nováček, neorientovala jsem se, potřebovala jsem něco vyřídit. Dnes už bych jednala jinak...*“ Jiný z dotazovaných uvádí: „*Nevím o ničem, co by mi mohli nabídnout, kopírování jsem měla domluvené se svou fakultou a o možnosti zapůjčení FM systému (z gymnázia PSP v Ječné) jsem se dozvěděla přes kamaráda – bohužel až ke konci studia.*“ Další dva studenti přiznávají problém s kopírovací kartou – jeden se o možnosti získat kopírovací kartu dozvěděl pozdě, druhý neví, kde to



zařídít. Otázkou je, proč se musí student dovídat o možnosti zapůjčení FM systému od kamaráda a ne od např. kontaktního pracovníka své fakulty či přímo od pracovníka Kanceláře, pakliže je evidován v jejím seznamu studentů se speciálními potřebami? Kancelář totiž podle svého prohlášení „*poskytuje studentům s handicapem relevantní informace, informuje je o aktualitách a získává od nich zpětnou vazbu na služby univerzity*“ a „*spolupracuje s kontaktními osobami pro studenty se speciálními potřebami na fakultách, s pracovníky studijních oddělení a dalších pracovišť UK a s ostatními odděleními IPC UK*“<sup>17</sup>

**Jak nedoslýchaví studenti hodnotí webovou stránku Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami?** Respondenti se mohli vyjádřit k tomu, zda jsou tyto webové stránky aktuální, přehledné a informativní.

Internetové stránky Kanceláře nemohli hodnotit dva studenti z pěti, protože ji *nepoužívají*. Pokud se jedná o přehlednost webu, pak dva studenti ji ohodnotili jako „spíše přehlednou“, zatímco třetí jako „nepřehlednou“. Jedná-li se o aktuálnost webové stránky, pak jeden respondent je shledává jako „aktuální“, zbývající dva „neaktuální“. Jeden přidává komentář: „*Alespoň v době, kdy jsem se o ni zajímala.*“ A nakolik je informativní? Podle dvou respondentů je „docela informativní“, podle třetího „prakticky nepoužitelná.“ A dodává: „*Chybí např. konzultační hodiny pracovníka pro naši fakultu, konzultační hodiny proděkana apod.*“

Nakonec se mohli dotazovaní vyjádřit k otázce: „**Jaké služby od tohoto oddělení UK postrádám?**“ „Sešly se“ dva návrhy na zkvalitnění služeb. Prvním bylo „*natáčet přednášky na kameru a udělat k tomu titulky – dalo by se to využít po několik let – přednášející přednáší každý rok v podstatě to samé... Dálkoví studenti by to též mohli využít.*“ A druhým služba „*mediátora, tutora či jiného speciálního pracovníka na řešení konfliktů a nedorozumění.*“

K hodnocení služeb a webových stránek je však třeba přistupovat s odstupem, neboť jsem nezjišťovala, jak dlouho studenti už dané služby využívají či kdy a kde se o nich dozvěděli. Kancelář jistě během času zvýšila škálu nabízených služeb i vzhled webových stránek. Otázkou pak je, jestli se nedoslýchaví studenti o těchto změnách dozvěděli. Mohli se totiž na začátku studia se službami Kanceláře seznámit, ale protože tam nenašli, co by jim ve studiu pomohlo, už se o to nezajímali. Stejně tak je mohla odradit neaktuální či nepřehledná webová stránka. Informační brožury sice vychází každý rok aktualizované, ale kdo se má probírat

---

<sup>17</sup> <http://www.cuni.cz/UK-297.html>

množstvím informací, které stejně nejsou úplné ( a to ani na webu, takže člověk nakonec stejně musí zajít do Kanceláře), a zjišťovat, co se vlastně oproti předchozímu akademickému roku změnilo? Lepší by bylo např. označit změny oproti předchozímu akademickému roku v příručce kurzívou. Evidovaným studentům by se pak mohla e-mailem poslat pouze ta část z brožury týkající se jejich hendikepu, nebo aspoň prostě seznam těchto služeb pro jejich specifickou potřebu s vyznačením nových či změněných služeb.

Kancelář říká<sup>18</sup>, že tyto *informační brožury cíleně distribuuje*. Snad ji tedy dostávají všichni v Kanceláři evidovaní studenti (jinak nevím, jaký smysl by měla jejich evidence – jen pro statistiku?) aspoň v elektronické podobě. Otázkou je, jak se k ní mají dostat ti nedoslýchaví, kteří nemají takovou potřebu se někde „hlásit“.

#### 4.2.8. TECHNICKÉ ZÁZEMÍ

Poslední částí dotazníku jsem sledovala, nakolik by nedoslýchavým studentům pomohla instalace určitých technických pomůcek v učebnách či přednáškových sálech, a co by pak přivítali nejvíc. Zajímalo mě i to, zda by jim snad stačilo „kdyby se na začátku každého semestru věnovalo pár minut z nějaké přednášky debatě se spolužáky, jestli vám dosavadní styl komunikace s nimi vyhovuje, respektive navrhnout změny?“, takže by se to dalo obejít bez techniky. Dotazník pak uzavřela otázka: „Pokládáte za důležité, aby byli spolužáci z oboru informováni nejen o mých potřebách, ale o problematice nedoslýchavosti obecně (přednášku o problematice sluchových vad by připravil odborník)?“

**Nakolik by nedoslýchavým pomohly při studiu (na přednáškách) skupinové zesilovače s akustikou ve třídách, FM pojítka s infračerveným přenosem, zviditelnění parametrů mluvy či indukční smyčka?**

Studenti měli ohodnotit čtyři výše jmenované pomůcky podle toho, co by jim pomohlo nejvíce a co nejméně. Vyhodnotit tuto část bylo dost problematické, podstatnou měrou i nevhodně položenými otázkami. Někteří z dotazovaných neznali některé pomůcky, protože o jejich existenci nevěděli. Já jsem na tom před psaním této práce byla stejně. Tak se na seznam nabídnutých pomůcek dostaly skupinové zesilovače s akustikou, které jsou ale vhodné pouze tam, kde jsou všichni ve skupině sluchově postižení. První dvě otázky, sledující, nakolik by jednotlivé pomůcky pomohly našim nedoslýchavým všeobecně a jak by je seřadili, pokud by

---

<sup>18</sup> <http://www.cuni.cz/UK-297.html>

se měla instalovat jen jedna z nich, jsem se rozhodla nehodnotit, protože každému stejně pomůže něco jiného, a pak i škola má povinnost podle zákona č. 111/1998 Sb. O vysokých školách, §21 odst.1 písm. e) mu tuto pomůcku instalovat.

**Za povšimnutí však stojí poznámky respondentů k této otázce.** Jeden student například v otázce, jaké pomůcky by mu pomohly při studiu (přednáškách), zaznamenal, že by mu „pomohla nejvíce“ každá pomůcka, což lze interpretovat jako **přání instalovat „cokoliv, hlavně když to aspoň trochu pomůže.“**

**Dvěma studentům pomůže buď jen jedna nebo žádná pomůcka.** Student se ztrátou sluchu 99,9%, ohodnotil jako nejpřínosnější pouze zviditelnění parametrů mluvy, protože *„vzhledem k tomu, že mi zvýšení hlasitosti zvuku nijak nepomůže... by mi pomohlo jen zviditelnění, zbytek vůbec. Bez možnosti odezírání totiž prostě neuslyším.“* Podobně druhý student, který neuzívá sluchadla z důvodu kolísavosti příjmu zvuku na obě uši, nehodnotil žádnou pomůcku, protože by mu pomohlo: *„Nic. Jedině abych já seděl vepředu a přednášející stál a mluvil přímo přede mnou.“*

**Pokud by si nedoslýchaví měli vybrat jen jednu pomůcku, pak jednoznačně „vyhrála“ indukční smyčka.** Snad proto, že jediné, co od nedoslýchavého požaduje, je přepnout sluchadlo na poslech přes indukční smyčku. Nevyžaduje tedy nošení nějakých dalších přípojovacích částí s sebou (jako např. u FM pojítek). Tak odpadá i starost s tím, když třeba takovou pomůcku zapomenou doma. Jediný problém u indukční smyčky ale je, jak poznamenal jeden respondent, že *„když bude diskuze, je to nanic.“* Jak již z kapitoly o těchto pomůckách víme (kapitola č.3), indukční smyčka umožňuje poslech naprosto čistého zvuku přednášejícího, ale neumožňuje slyšet případné dotazy dalších účastníků. Na tento problém jiný dotazovaný poznamenal: *„Nejideálnější by bylo nějaké mikrofonové médium, které by zachycovalo řeč i ostatních (tj. dotazy spolužáků)“.* Nutno dodat: pokud by studenti – kolegové mluvili k věci a neskákali si do řeči. To je ale v praxi nemožné. Na nejmodernějších digitálních sluchadlech ale např. lze přepnout zapínač na snímač indukční cívky i okolního prostředí zároveň (označováno písmeny MT).<sup>19</sup> Nesledovala jsem ale, jaká sluchadla zúčastnění studenti používají a tudíž jsem nemohla zjistit, zda tuto možnost přepnutí mají.

Dále jsem se zajímala, **zda by místo instalace technických pomůcek stačilo udržovat „aktivní lidský faktor“.** Domnívám se totiž, že mnohé se dá v našem problému řešit přizpůsobením se při komunikaci s nedoslýchavým. Potíž ale je, že lidé po čase zapomínají,

---

<sup>19</sup> Možnost používat indukční smyčku by jistě napravila běžně přístupná přehledná informace o technickém stavu příslušných učeben.

že mezi nimi nedoslýchavý je, případně je nenapadne, že by potřeboval něco v komunikaci změnit. Třem studentům by stačilo „udržovat aktivní lidský faktor“, dvěma nikoliv. Zajímavé je, že těmito dvěma jsou „studenti – technici“. Jeden z nich to komentuje: „*Každý má nějaký problém a je lepší to řešit soukromě.*“ Úplně stejně však respondenti odpověděli i na poslední otázku, totiž **zda jim připadá důležité, aby spolužáci věděli nejen o jejich potřebách, ale i o problematice nedoslýchavosti obecně.** Studenti netechnických oborů to považují za důležité, „studenti-technici“ naopak ne. Otázkou je, zda rozdíl v názoru na osvětu mezi „humanisty“ a „techniky“ pramení z specifického druhu a míry postižení studentů technických oborů (viz statistika v úvodu dotazníku) či z jejich „techničtějšího vidění světa“ (pozn. aut.): „*Proč by to měli vědět? Oni přišli studovat svůj obor a ne problematiku nedoslýchavých.*“

#### 4.2.9. DODATEČNÉ POZNÁMKY OD RESPONDENTŮ

Někteří dotazovaní připojili na konec pár důležitých poznámek.

Jeden z nich píše: „*Nedoslýchavost není o síle zvuku, ale o rozumění slovům. Hodně nedoslýchavých ale odezírá lépe než já... Co by nám pomohlo ve výuce, by byly texty, ze kterých by se dalo VŠE požadovaně naučit. Takhle je mnohdy těžké jen ty texty shromažďovat z internetu a literatury a pak to ještě všechno přečíst... Prostě co může usnadnit výuku je: 1. podrobná osnova požadavků ke zkoušce, 2. literatura, ze které se to dá naučit, 3. možná individuální konzultace.*“

Jiný respondent shrnul to, co považuje za nejdůležitější, následovně:

- *Neopakovat nesrozumitelné (větu či slovo) stejně, ale říct to jinými slovy.*
- *Osobní zkušenost (setkání) odbourává bariéry (a dědictví komunismu).*
- **HLAVNĚ:**
  - *Speciální pracovník*
  - *Přednášky po 90 minutách*
  - *Centrum pro hendikepované by mělo mít větší pravomoce při řešení problémů studentů se speciálními potřebami (např. vymáhání potvrzení o nedoslýchavosti, které jistě leží na studijním odd.)*

**DŮLEŽITÉ:** *Pozitivní (velmi!) dojem z vstřícnosti vyučujících a personálu UK.*

### 4.3. ZÁVĚRY Z PRŮZKUMU

Z průzkumu mezi nedoslýchavými studenty na UK, kterého se zúčastnilo 5 respondentů, jsme měli možnost analyzovat, nakolik jsou naplněny potřeby této skupiny ve vztahu ke svému hendikepu při studiu na UK. Na základě konkrétních zkušeností jednotlivých zúčastněných můžu shrnout, **že každý nedoslýchavý student řeší svůj problém trošku jinak, v závislosti na předchozích zkušenostech, stupni postižení a míře suverenity. Potřeby jednotlivých nedoslýchavých se tak od sebe liší a je třeba je posuzovat individuálně.**

Ukázalo se, že stupeň ztráty není pro zkvalitnění podmínek studia určující, tím je lidský faktor, tedy snaha pochopit situaci nedoslýchavého, jeho potřeby a přizpůsobit k tomu komunikaci s ním. Při volbě studijního oboru však nedoslýchaví většinou svůj hendikep v potaz berou (stejně jako ostatní uchazeči přihlíží ke svým zájmům a dovednostem k nabídce oborů). Nicméně **vědomí o existenci oboru neříká nic o vyučovacích metodách**, jež jsou převážně v onom oboru užívány, což by mohlo některým nedoslýchavým uchazečům usnadnit výběr z nabízené škály specializací. Např. zaznamenávání skoro všech nových informací v rámci přednášky na tabuli, typické pro technicky zaměřené obory, je pro nedoslýchavé obrovskou pomocí.

Počet studentů v ročníku nemá vliv na spokojenost nedoslýchavých. Nedoslýchaví studenti se cítí mezi slyšícími kolegy rovnocenně, ale většinou osaměle. Spokojenost je ovlivněna velikostí ztrátou sluchu (nad 96%), přítomností podobně postiženého v ročníku a mírou sebejistoty nedoslýchavého. O hendikepu nedoslýchavého pak vědí všichni spolužáci v těch oborech, kde ročník tvoří uzavřená skupina studentů.

**Pro předcházení problémů v komunikaci je vhodné o svém hendikepu druhé straně říct. Čtyři respondenti oznamují tuto skutečnost většinou, až když nerozumí, ne tedy hned.** Nestojí o soucit nebo o výhody, ale o stejná práva. Považují za normální, že toto oznámení musí udělat oni sami, resp. speciální pracovník či pracovník na bázi tutora (counsellora). Většina přednášejících, kteří jsou o této skutečnosti informováni, se podle respondentů přizpůsobit umí, ale zapomínají na to, a to i v oboru CNES! **Přednášející podle výpovědí dotazovaných většinou neznají zásady komunikace s nedoslýchavým (podmínky pro kvalitní odezírání, potřeba psaní neznámých slov na tabuli).** Popis těchto specifik překračuje míru této práce, proto se omezím na stručný návod v komunikaci s nedoslýchavým

a na co nezapomínat při přednáškách v příloze č.V. a č.VI. ) Naopak spolužáci, zdá se, znají specifika komunikace s nedoslýchavým o něco lépe než přednášející – snad z lepší možnosti vysvětlit jim tuto problematiku osobně. Lépe je budou znát zřejmě i studenti jazyků díky předmětu Fonologie.

**Na přednáškách** si nedoslýchaví nemusí vždy sedat jen dopředu. Můžou z hlediska „celistvosti“ sedět se spolužáky či volí místo na základě pohybu přednášejícího během výkladu. Správná volba strategického místa ale rozhodně neznamená, že nedoslýchaví mají přehled o tom, co se na přednáškách děje. **Porozumění** slovnímu výkladu přednášejícího i případných dotazů od spolužáků na přednášejícího **klesá s rostoucí ztrátou sluchu, a všeobecně je horší v netechnických oborech, protože se tam málo píše na tabuli.** **V diskuzních skupinkách** v rámci přednášek pak nedoslýchaví studenti **nemají přehled téměř nikdy**, protože se tam na tabuli či papír nepíše už skoro nic. Závislost kvality sluchu na porozumění výkladu a množství informací přenesených na tabuli má dopad i na **pořizování vlastních poznámek**. Ty si nedoslýchaví **nestíhají** dělat **téměř nikdy** (nelze odezírat a zároveň si dělat poznámky). Většinou si pak pořídí kopie od spolužáků či od zapisovatele (forma asistenční služby), což má ale tu nevýhodu, že tam není vše, nedá se z toho bez problémů učit. Proto čtou více odborné literatury (pokud je), která ale někdy bývá až moc detailní. Problém je ale s pořizováním této literatury, neboť v univerzitních knihovnách je jich nedostatek. Nedoslýchaví by přitom měli mít **přednostní právo k půjčce**, protože čerpají informace hlavně touto cestou. Někteří problém s pořizováním zápisků řeší mj. i konzultacemi s přednášejícími.

**V komunikaci s katedrou** vnímají nedoslýchaví studenti za přínosné možnost využívat e-mailové korespondence. Za negativum naopak považují posílání vzkazů po studentech, protože se informace k nim nemusí dostat. Bylo by vhodné informaci v každém případě vyvěsit.

Co se týká kontaktu se **studijním oddělením**, jsou s ním nedoslýchaví studenti spokojeni především díky vstřícné referentce, která je o jejich vadě zpravena, a možností domluvit si individuální konzultace. Ne všechny nedoslýchavé studenty však možnost individuální konzultace napadne.

Pracovníci služeb zajišťující servis studentům UK (**počítačová služba, knihovníci, kuchařky a pokladní**) jsou hodnoceni střídavě lépe či hůře. **Celkově ale můžeme říci, že jsou natolik přístupní k nedoslýchavým, nakolik vědí o jejich hendikepu.**

Služeb **Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami UK** využívají nedoslýchaví studenti pouze částečně, dílem i proto, že neznají jejich celou šíři, a to ani studenti CNES. Možná i proto někteří z nich nenašli, co by jim při studiu pomohlo kompenzovat ztrátu v přísunu informací. Problémem tedy je, jak se dostat k informacím, jak zjistit, jaké služby mohu jako nedoslýchavý student využívat. Hendikepovaní studenti mají možnost se o těchto službách dozvědět z internetových stránek Kanceláře či informační brožury. Webové stránky pro studenty se speciálními potřebami hodnotili respondenti jako přehledný, docela informativní, ale neaktuální. Domnívám se, že neaktualnost může být vedle neatraktivnosti grafické podoby a obecnosti nabízených služeb tím, co může někoho odradit od sledování možných změn v nabídce a posléze využívání služeb. Tyto změny by přitom stačilo označit např. kurzívou, a poslat e-mailem evidovaným studentům. Pakliže Kancelář nechce (např. z možnosti zneužívání některých služeb)vypisovat všechny druhy nabízené pomoci, ale je přitom připravena řešit všechny problémy hendikepovaných studentů při studiu individuálně, pak **považuji za vhodné do brožur i na web vysloveně napsat, že „nabízí individuální řešení problémů se studiem a způsoby pomoci, proto je třeba, abyste osobně přišli do Kanceláře, abychom mohli zjistit, co vše byste potřebovali a jak maximálně vám můžeme pomoci. Existuje totiž tolik forem pomoci kolik je samotných studentů, protože každý potřebuje svůj problém řešit jinak.“** Dovoluji si vyslovit názor, že pokud není uveden seznam všech nabízených forem pomoci a pak ani vysvětlena nutnost zajít do Kanceláře kvůli sestavení nejlepší verze této individuální pomoci, pak zvláště nedoslýchaví nemají důvod do Kanceláře zajít. To, že nenašli optimální podmínky pro studium je totiž nedonutí manifestovat za svá práva, protože si našli jiné způsoby, jak problém omezeného přísunu informací řešit. Ty samozřejmě optimální nejsou, ale stále je to lepší než nemít vůbec žádnou možnost studovat na vysoké škole.

Dále vyplynulo, že **vážne komunikace mezi Kanceláří, kontaktními osobami jednotlivých fakult a hendikepovanými studenty.** Pakliže se vyskytnou **studijní problémy**, někteří z nedoslýchavých neví, na koho se obrátit. **Vhodný by byl speciální pracovník (tutor, counsellor) při každé katedře či ústavu**, s působností pro všechny postižené studenty. Měl by to být člověk z oboru a znal by náležitosti studia i administrativní stránku věci, včetně pravomocí pracovníků, s nimiž tito studenti přicházejí do styku. Bylo by vhodné, aby pozice takového pracovníka fungovala na všech fakultách stejně (tj. upravit ho vnitřním nařízením univerzity).

Co se týká služeb, které nedoslýchaví studenti postrádají, a jež by mohla zajišťovat Kancelář, pak je to:

1. **natáčet přednášky na kameru a otitulkovat je.** Tyto nahrávky by se daly využít po několik let, protože i přednášející většinou učí ty samé předměty déle než jeden rok. Navíc by to mohli využít i studenti kombinovaného studia, tzv. „dálkaři“.
2. **mediátor na řešení problémů při studiu**
3. **mít větší pravomoce při řešení problémů studentů se speciálními potřebami** (např. vymáhání potvrzení o nedoslýchavosti, které již leží na studijním odd.)

Část dotazníku zabývající se **technickou podporou** nedoslýchavých studentů byla založena na špatně položených otázkách, každému postiženému totiž pomůže něco jiného a škola má ze zákona povinnost to instalovat. Avšak na základě účasti všech respondentů i v této části dotazníku však můžeme říct, že **nedoslýchaví o technické zázemí stojí. Ještě je třeba, aby se k nim dostalo, že tato pomoc je možná. Některým nedoslýchavým studentům by ale úplně stačilo udržovat „aktivní lidský faktor“**, tzn. pouze mít čas od času možnost prodiskutovat se spolužáky a vyučujícími, zda jim dosavadní styl komunikace (v rámci přednášek) vyhovuje.

**Nicméně lidský faktor selhává.** I když jsou klíčové osoby obeznámeny s problémem, zapomínají. Důkazem je fakt, že i v oboru vypsaném především pro sluchově postižené, CNES, je občas nemožné dodržet pravidla komunikace v této skupině (zvednutí ruky, když si berou slovo apod.), protože člověk normálně vyjadřuje své reakce hned.

## ZÁVĚR

Cílem práce bylo zjistit, co by nedoslýchavým studentům Univerzity Karlovy pomohlo ke kvalitnímu studiu Na Univerzitě Karlově. Myslím, že tento cíl se mi podařil splnit. Ač některé otázky ve výzkumné části byly matoucí, získali **JEDNOTNÉ ČÍSLO** jsme bohaté podněty ke zlepšení podmínek studia pro nedoslýchavé.



Z práce vyplynulo, že potřeby nedoslýchavých jsou stejně rozmanité jako škála podob nedoslýchavostí. K naplnění potřeb nedoslýchavých studentů je tedy třeba přistupovat zcela individuálně.

Ukázalo se, že druhá strana musí být prvně o specifické potřebě informována, aby k tomu mohla přizpůsobit svou komunikaci s nedoslýchavým. Nedoslýchaví mají ale důvody, proč hendikep přiznají, ve většině případů, až když nerozumí. Slyšící společnost pak zase neví, co všechno nedoslýchavost obnáší, jaká specifika pro kvalitní komunikaci to znamená. Bylo by vhodné, aby všichni, kdo přicházejí ze svého titulu jako zaměstnanci UK do kontaktu s neslyšícími, byli seznámeni nejen se zásadami komunikace s nedoslýchavými, ale s problematikou nedoslýchavosti jako celku. Znalost problematiky nedoslýchavosti (nebo jakéhokoliv postižení), ale především snaha problém řešit, pak podporuje studenta, aby o tyto služby měl i nadále zájem. Vhodné by bylo připravit školicí program pro zaměstnance UK. Dílčí nedostatky přednášejících či kateder jsou uvedeny v závěrečném vyhodnocení průzkumu. Nejvíce by se měli nad svým přístupem zamyslet pracovníci katedry CNES.

Co se Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami týče, je třeba, aby zajistila cílenost informací o škále pomoci, kterou nabízí, resp. vyjádřila nutnost osobní angažovanosti postiženého studenta, a podle závěrečného vyhodnocení průzkumu zvážila zavedení dalších služeb pro nedoslýchavé studenty (viz str. 39).

Dále by bylo účelné, aby Univerzita Karlova

- přehodnotila možnost rozdělit přednášky na dva bloky po 90 minutách
- nainstalovala číselné vyvolávací zařízení na všech studijních odděleních UK
- zvážila možnost, aby měli nedoslýchaví přednostní právo k půjčce knih v univerzitních knihovnách, protože tištěné texty jsou pro ně prvotním zdrojem informací (viz str. 36)
- sjednotila na UK systém „kontaktních osob“, zda v podobě speciálního pracovníka či tutora
- nařídila přednášejícím sepsání podrobných osnov požadavků ke zkoušce a literatury, ze které se to dá naučit.

Při studiu materiálu k této práci jsem narazila na poznámku, že nejuniverzálnější technickou pomůckou je digitální sluchadlo. Předmětem dalšího studia by mohlo být srovnání vstupních

investic a výstupních zisků státu v politice podpory sluchově postižených ve vybavenosti moderními digitálními sluchadly, resp. jinými kompenzačními pomůckami.

Tuto práci dopisuji v Anglii, kde je ze zákona dáno, že na každém úředním místě musí být nainstalována indukční smyčka. Jsou u recepcí zdravotnických zařízení, v kinech, na poštách, na policii, v kostelech, na letištních přepážkách...<sup>20</sup> Lidé pracující na těchto místech pak také umí s nedoslýchavým komunikovat a vůbec celá veřejnost přistupuje k hendikepovaným rovnoprávněji než v ČR. Z toho je vidět, jak všeobecně platná nařízení časem mění i přístup ostatních.<sup>21</sup> Přála bych si, abychom se toho dočkali i u nás.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

A Word in Deaf Ears. A study of communication and behaviour in a Sample of 75 deaf adolescents, The Royal National Institute for the Deaf, London,

Hroboň, M., Jedlička, I., Hořejší, J.: Nedslychavost, Makropolus, Praha, 1998, ISBN 80-86003-13-2

Hrubý, J.: Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu, 1. díl, FRPSP, Praha 1999, ISBN 80-7216-096-6

---

<sup>20</sup> Dostupné informace o praxi na britských univerzitách v přístupu k neslyšícím a nedoslýchavým jsou běžně dostupné na webových stránkách jednotlivých univerzit. Pro ilustraci jsem do přílohy č. VI. zařadila překlad znění instrukcí pro komunikaci s neslyšícími a nedoslýchavými studenty v rámci přednášek a při práci v diskuzních skupinách na London Metropolitan University. Ponechávám v překladu i první část, která je orientována především na neslyšící a na spolupráci s tlumočnickem do znakového jazyka, protože mnohé z těchto instrukcí naznačují, co je u nedoslýchavých podobné či naopak již nepotřebné. Z tohoto návodu jasně vyplývá, že otěže kvalitní komunikace v rámci přednášek či seminářů má v rukou přednášející. Myslím si, že mnohé z toho by se dalo aplikovat i na Univerzitu Karlově. Zveřejněním těchto instrukcí na svých internetových stránkách dává instituce najevo, že v případě nefunkční komunikace sluchově postiženého studenta s přednášejícím či jinými pracovníky vysoké školy, je připravena tento problém aktivně řešit.

<sup>21</sup> Podstatný je ale rozdíl mezi historií ČR a UK, kde nebyla kontinuita vývoje přerušena jako u nás.

Hrubý, J.: Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu, 2.díl, FRPSP, Praha 1998, ISBN 80-7216-075-3

Informace pro studenty se speciálními potřebami na UK v Praze, UK 2006, ISBN 80-246-1268-2

Info Zpravodaj informačního centra o hluchotě, FRPSP, r.14, č.1 (jaro 2006)

Info Zpravodaj informačního centra o hluchotě, FRPSP, r. 14, č.2 (léto 2006)

Novák, A.: Nedoslýchavost a sluchadlo. Knihovna časopisu Gong, svazek 2, Praha, 1986, ISSN 0323-0732

Speciální pedagogika 2006, časopis pro teorii a praxi speciální pedagogiky, PedF UK, MK ČR E 6083, ISSN 1211-2720

Ubár, L.: Komunikačný návod. Pomocka pro počujúcich v styku so sluchovo postihnutými ľuďmi, Slovenský zväz sluchovo postihnutých, Bratislava, 1993

Vitásková, K., Ludíková, L., Souralová, E.: Zefektivnění studia a profesního uplatnění handicapovaných studentů na vysokých školách, UP Olomouc, 2003, ISBN 80-244-0621-7

[www.cun.cz](http://www.cun.cz)

[www.cuni.cz/UK-297.html](http://www.cuni.cz/UK-297.html)

[www.frpsp.cz](http://www.frpsp.cz)

[www.londonmet.ac.com](http://www.londonmet.ac.com)

[www.ticho.cz](http://www.ticho.cz)

**Příloha I.: Kasuistika autora: vliv nedoslýchavosti na formaci vlastní identity, a hledání odpovědí na otázky po kvalitní komunikaci nedoslýchavého se slyšícími, včetně v rámci vysokoškolského studia; kasuistika do předmětu Kasuistika, Katedra sociální práce, 2005**

*Rodiče mě vychovávali jako normální dítě, ale všimli si, že když na mě mluvím, nereagují. Naopak, když na mě z dálky křičeli, rozuměla jsem. Měli za to, že dělám, že neslyším, že si na to hraju. Když to ale trvalo delší dobu, došli k závěru, že to není normální a navštívili foniatra. Od 4 let tedy nosím sluchadla. V té době mi nechali rodiče narůst delší vlasy, aby nikdo, kdo se mnou přijde do kontaktu, nevěnoval pozornost této zvláštnosti a tím zároveň aby mě nevyvedl z míry. Mysleli to jistě dobře, ale v už v době nástupu do primy jsem zjišťovala, že toto opatření vedlo k tomu, že skoro nikdo – kromě rodinných příslušníků, známých, učitelů a mých nejbližších kamarádů – nevěděl, že jsem nedoslýchavá. Tak se několikrát stalo a stává, že mě někdo pozdraví, ale já ho neslyším nebo mi tato skutečnost „rezonanci“ dojde, až už mě dotyčný přejde. Nebo někdo něco z dálky říká, a i když nerozumím, odpovím mu jednoduše ano či ne podle intuice, takže reakcí jsou občas vytřeštěné oči. Prostě jsem si vymyslela systém, jak se to dá obejít, aby nikdo nevěděl, že se nějak liším. Vlastně jsem se naučila docela dobře hrát divadlo. Ostatně, většinou jde jen o fráze.*

*Kdy jsem si tohoto důsledku všimla poprvé? Možná podvědomě na ZŠ, více při nástupu do primy. V obou případech byla věc sdělena pouze učiteli či učitelům – samozřejmě mými rodiči. Tak hra „vesele“ pokračovala dál. Říkala jsem si, že na začátku kvinty bych to mohla konečně všem oznámit. Nicméně bylo velice těžké vzít si slovo a vybočit už z rozjetého vlaku. Tak vše zůstalo při starém.*

*Mí spolužáci se o celé pravdě dozvěděli až na maturitním plese. Samozřejmě jsem si chtěla vyčesat vlasy, jenže jsem nechtěla, aby na mě všichni koukali. Tak jsem si koupila „žluté“ baterky, co jsou do nejmenších sluchadel, zvukovodových. Ty jsem užívala po několik let, kdy už byla možnost připlatit si na kvalitnější a navíc „špuntová“, čili téměř neviditelná sluchátka. Od osmnácti (čili tak rok před maturitním plesem) mi rodiče s dědou a VZP přispěli na počítačová sluchadla, jež mi slouží dodnes. Ovšem kvůli neprodyšnosti zvukovodových sluchadel jsem musela přejít opět na závěsná sluchadla, u nichž nehrozí, že by větší množství tekutého ušního mazu ucpal malé technické součástky. Na onom plese jsem se tedy vybavila „neviditelnými“ sluchadly, leč jsem zjistila, že vše slyším trochu jinak, více zkreseně. Prostě jsem si už zvykla na kvalitu přenášeného zvuku z počítačových sluchadel (kvalita se zvýšila vždy s novým typem sluchadel). Při generálce na předtančení mě to spíš zneklidňovalo. Zmínila jsem se o tom spolužačce a ta mi pobídla: „A tak se na to vykašli (jako na reakce ostatních) a vem si to, na co jsi zvyklá, dyť co je na tom (špatného), že nosíš sluchadla?“ Tak jsem si řekla, že teda jo a bylo. Všichni mě okukovali a já dělala, že si toho nevšímám. Všem asi taky konečně došlo, proč jsem někdy nereagovala atd.*

*Poprvé, kdy jsem seznámila druhé s mými specifiky, bylo na začátku pomaturitního studia. Podruhé na VŠ. Uvést věci na rovinu na VŠ bylo mnohem důležitější, protože ve třídě (posluchárně, aule) není 9 ale 40 lidí. Takové množství už vytváří různé šумы, aniž vědí jak.*

*Od té doby se víc zamýšlím, kdy je ten pravý moment na sdělení pro ostatní důležitých skutečností. Někdo se může ptát, proč vůbec otázka Kdy?, proč ne vždy na začátku jakéhokoliv setkání? Tak 1) Nezneužije tento člověk tuto skutečnost proti mně? (Víc samozřejmě bolí, když se něco dělá za zády a dotyční jsou již informováni, než když o nedoslýchavosti nevědí. A k tomu máte ještě díky nedoslýchavosti větší cit pro čtení gest, postojů a mimoslovní komunikace.)*

*2) Někteří lidé mluví srozumitelně (nedrmolí, artikuluji, nekoktají, nepřeskakuje jim hlas, nemluví rychle (úprkem)) či nahlas, ale toto není jasné při pohledu na člověka, ale až promluví.*

*3) Nikdy není jisté, že určité setkání bude pokračovat nebo naopak nějaké setkání bude*

*zároveň i posledním. Vysvětlení těchto specifíků vyžaduje určitý čas a klid.*

- 4) Po oznámení stavu věci není výjimkou, že místo „trochu víc nahlas“ je reakcí hodně nahlas až křičení. Nejlépe v ordinaci, aby všichni v čekárně věděli, jakou mám diagnózu. Tato reakce opravdu povzbuzuje k tomu, abych příště postupovala stejně, „vždyť všichni nejsou tak blbí.“ Naopak mě pohladilo, když se mi pár lidí kvůli tomu omluvilo. Nemuseli se omlouvat, protože o ničem nevěděli. Nebyl to úmysl. Přesto je to lepší – možná jako něco za něco: Já uvedením pravdy odhaluji zranitelné místo (musím překonat samu sebe) a druhý omluvou překonává sám sebe (omlouvat se není snadné).*
- 5) Nebude mi nadržovat? Chci přece stejná práva a povinnosti jako ostatní! Je těžké přitom usoudit, kde je hranice, protože jak u práv tak u povinností, je to u nedoslýchavého jinak než u slyšícího.*
- 6) Neoznačuje si mě jako nemožnou? Handicap = menší IQ, je potřeba mu to lépe vysvětlit. Paradoxně mnoho věcí pochopím v půli výkladu – tedy pokud se jená o praktické provedení věci (např. výroba něčeho, postup atd.)*

...

*V součtu argumentů vychází možnost říct o svých specifických potřebách až v momentě, kdy mi způsob komunikace nevyhovuje. Problém ale je, že se mi to těžko říká uprostřed již zaběhnutých systémů. Znamenalo by to přepracovat či vytvořit nová pravidla komunikace. Určité prvky zkrátka zjistíte až v průběhu setkávání. Nelze zase ale měnit pravidla při každém příštím setkání, to klade nároky časové ale i volní. A hlavně nejsem povahy, abych si uprostřed diskuze vzala slovo a začala mluvit úplně o něčem jiném, i když možná v tu chvíli důležitějším.*

## **Příloha II. : Podoba dotazníku, který byl rozeslán sluchově postiženým studentům UK**

# ***DOTAZNÍK PRO NEDOSLÝCHAVÉ STUDENTY UK pro účely zpracování bakalářské práce „Možnosti zlepšení přístupu nedoslýchavých ke studiu na UK“***

*Dotazník má za cíl zjistit, co by nedoslýchavým studentům pomohlo při studiu na Univerzitě Karlově. Výsledky mé bakalářské práce budou předány rektorovi univerzity. Budou též zaslány všem zúčastněným respondentům.*

*Za čas, který vyplnění dotazníku věnujete, děkuji.*

*Dotazník pošlete do 15.12.2007 na e-mail: MartaHoferova@seznam.cz.*

## **A. OSOBNÍ ÚDAJE**

Kontaktní e-mail (slouží pouze pro zpětnou vazbu (potvrzení došlého dotazníku na moji e-mailovou adresu), případně k vyjasnění některých odpovědí:

studijní obor:

fakulta:

Proč jsem si vybral/a tento studijní obor?

Stupeň postižení v %:

Kompenzace sluchadly aj. kompenzač. pomůckami na (doplňte) .....% slyšitelnosti průměrné populace.

1. Je pro vás obtížné sdělit svůj hendikep druhým? A – N

Pokud ano, označte z jakých dvou důvodů především (možno více odpovědi):

- Nemám jistotu, že informovaný člověk nezneužije tuto skutečnost proti mně.
- Po žádosti „mluvit trochu víc nahlas“ je reakcí často spíše křičení.
- Nechci, aby mě někdo litoval a opecovával mě, jsem samostatná/ý.
- Mám pocit, že si mě poté označí jako člověka s nižším IQ, tj. člověka méně schopného.

2. Při kontaktu s katedrou, spolužáky či na přednášce oznámím svůj hendikep (každé položce přiřadíte jedno číslo podle časnosti: 1 – nejčastěji, 2 – méně často, 3 – málokdy, 4 – výjimečně):

- Hned (při pozdravu)
- Po 1. kontaktu
- Až když nerozumím
- Jinak (vypište):

3. Vyberte jednu odpověď: Kam si nejčastěji při přednáškách a seminářích sedáváte?

- Doprostřed
- Dopředu
- Jinam (kam?):

## **B. PŘEDNÁŠEJÍCÍ**

1. Z přednášejících ví o mém hendikepu (vyberte):

- Domnívám se, že všichni
- komu to řeknu
- nikdo

2. Myslím si, že o mém hendikepu by se měli přednášející dozvědět (vyberte):

- Ode mě
- Z přihlášky na VŠ

3. Nakolik podle vás přednášející vědí, jaká specifika to představuje pro (oznámkujte každou položku: 1 – vědí hodně dobře, 2 – vědí víc než průměrně, 3 – vědí průměrně, 4 – vědí nedostatečně):

Zásady při odezírání	1	2	3	4
Artikulace	1	2	3	4
Hlasitost	1	2	3	4
Psaní cizích/ neznámých slov na tabuli	1	2	3	4
Jiné (jaké):	1	2	3	4

4. Z těch přednášejících, co o hendikepu vědí, se většina ve výuce (vyberte 1 možnost):

- Přizpůsobí
- Neumí se přizpůsobit
- Nechtějí se přizpůsobit

5. Většina přednášejících na to (vyberte):

- Nezapomíná
- Zapomíná

## C. SPOLUŽÁCI

1. počet spolužáků v ročníku:

2. V mém oboru máme přednášky (můžete zatrhnout i víc možností):

- Jen pro náš ročník
- Pro část ročníku
- Se studenty jiných oborů

3. Z mých spolužáků ví o mém hendikepu (vyberte):

- Domnívám se, že všichni
- komu to řeknu
- nikdo

4. Nakolik podle vás spolužáci vědí, jaká specifika to představuje pro (oznámkujte každou položku: 1 – vědí hodně dobře, 2 – vědí víc než průměrně, 3 – vědí průměrně, 4 – vědí nedostatečně):

Zásady při odezírání	1	2	3	4
Artikulace	1	2	3	4
Hlasitost	1	2	3	4
Psaní cizích/ neznámých slov na tabuli	1	2	3	4
Jiné (jaké):	1	2	3	4

5. Nakolik máte přehled o tom, co se právě děje, o čem se zrovna na přednášce diskutuje (vyberte jednu možnost):

- Vždy mám přehled
- Většinou mám přehled
- Většinou nemám přehled
- Málokdy mám přehled

6. Nakolik vám vyhovují diskuze ve skupinách v rámci přednášek (seminářů)? (vyberte)

- Většinou vyhovují
- Většinou nevyhovují

7. Nakolik rozumíte dotazům spolužáků na přednášejícího? (vyberte)

- Většinou rozumím
- Většinou nerozumím

8. Zápisky z přednášek si stíhám dělat (vyberte 1 možnost):

- Vždy
- Téměř vždy
- Téměř nikdy
- Nikdy

9. Pokud nestíháte aspoň část, jak to kompenzujete (odpovězte u všech položek)?

Pořídím si kopie od spolužáků           A – N

Čtu více odborné literatury           A – N

Nijak   A – N

Konzultacemi s přednášejícím        A – N

Jinak (jak? Vypište):

10. Pokud si pořizujete kopie od spolužáků (vyberte jen jednu možnost):

- Sami mi je nabídnou, a je to O.K.
- Sami mi je nabídnou, ale cítím se poníženě.
- Vždy o ně požádám, a je to O.K.
- Vždy o ně požádám, ale cítím se poníženě.

11. Většina mých spolužáků mě berou jako (vyberte):

- Rovnocenného partnera
- Nerovnocenného partnera

12. Mezi svými spolužáky se většinou cítím jako (vyberte):

- Jako doma
- Osaměle

#### **D. KATEDRA A KONTAKT S NÍ**

1. Komunikaci s katedrou považuji vzhledem k svému hendikepu za (vyberte jednu možnost):

- Výbornou
- Docela dobrou
- Spíše špatnou
- Špatnou

2. Nyní bych vás poprosila o podrobnější vyjádření k této otázce:

- Za klady považuji (vypište):
- Za zápory považuji (vypište):



- Co postrádám, co by se dalo zlepšit (vypište):
- Nemám, co bych uvedl/a.

## **E. STUDIJNÍ ODDĚLENÍ A KONTAKT S NÍM**

1. Komunikaci se studijním odd. považuji vzhledem k svému hendikepu za (vyberte jenu možnost):

- Výbornou
- Docela dobrou
- Spíše špatnou
- Špatnou

2. Nyní bych vás poprosila o podrobnější vyjádření k této otázce:

- Za klady považuji (vypište):
- Za zápory považuji (vypište):
- Co postrádám, co by se dalo zlepšit (vypište):
- Nemám, co bych uvedl/a.

## **F. PERSONÁL UK A KONTAKT S NÍM**

### Fa. Počítačová služba

1. Komunikaci se správci počítačů považuji vzhledem k svému hendikepu za (vyberte jenu možnost):

- Výbornou
- Docela dobrou
- Spíše špatnou
- Špatnou

2. Nyní bych vás poprosila o podrobnější vyjádření k této otázce:

- Za klady považuji (vypište):
- Za zápory považuji (vypište):
- Co postrádám, co by se dalo zlepšit (vypište):
- Nemám, co bych uvedl/a.

### Fb. Knihovníci

1. Komunikaci s knihovnicí považuji vzhledem k svému hendikepu za (vyberte jenu možnost):

- Výbornou
- Docela dobrou
- Spíše špatnou
- Špatnou

2. Nyní bych vás poprosila o podrobnější vyjádření k této otázce:

- Za klady považuji (vypište):
- Za zápory považuji (vypište):
- Co postrádám, co by se dalo zlepšit (vypište):
- Nemám, co bych uvedl/a.

Fc. **Kuchařky**

1. Komunikaci s kuchařkami považuji vzhledem k svému hendikepu za (vyberte jenu možnost):

- Výbornou
- Docela dobrou
- Spíše špatnou
- Špatnou

2. Nyní bych vás poprosila o podrobnější vyjádření k této otázce:

- Za klady považuji (vypište):
- Za zápory považuji (vypište):
- Co postrádám, co by se dalo zlepšit (vypište):
- Nemám, co bych uvedl/a.

Fd. **Pokladní**

1. Komunikaci s pracovníky pokladen považuji vzhledem k svému hendikepu za (vyberte jenu možnost):

- Výbornou
- Docela dobrou
- Spíše špatnou
- Špatnou

2. Nyní bych vás poprosila o podrobnější vyjádření k této otázce:

- Za klady považuji (vypište):
- Za zápory považuji (vypište):
- Co postrádám, co by se dalo zlepšit (vypište):
- Nemám, co bych uvedl/a.

Fe. **Jiná služba (uved'te jaká):**

1. Komunikaci s touto službou považuji vzhledem k svému hendikepu za (vyberte jenu možnost):

- Výbornou
- Docela dobrou
- Spíše špatnou
- Špatnou

2. Nyní bych vás poprosila o podrobnější vyjádření k této otázce:

- Za klady považuji (vypište):
- Za zápory považuji (vypište):
- Co postrádám, co by se dalo zlepšit (vypište):
- Nemám, co bych uvedl/a.

**G. SLUŽBY UK PRO HENDIKEPOVANÉ STUDENTY**

1. Vím o těchto službách? A - N
2. Jakých služeb jsem již využil/a (vypište):
3. Jakých jsem nevyužil/a a proč (vypište):
4. Webová stránka UK pro hendikepované studenty je (označte u každé položky)
  - Přehledná - spíše přehledná – spíše nepřehledná – nepřehledná
  - Aktuální – neaktuální
  - Plně informativní – docela informativní – spíše neinformativní – prakticky nepoužitelná
5. jaké služby od tohoto oddělení UK postrádám? (Vypište:)

## G. TECHNICKÉ ZÁZEMÍ

1. Nakolik by vám pomohly tyto pomůcky při studiu (přednáškách)? (Každou položku označte jedním číslem 1-4: 1 – pomohlo nejvíc, 4 – pomohlo nejméně):
  - Skupinové zesilovače a akustika ve třídách
  - FM pojítka s infračerveným přenosem (bezdrátové, pouze pro lehké vady)
  - Zviditelnění parametrů mluvy
  - Indukční smyčka (přednášející užívá mikrofon)
2. Označte každou položku jedním z následujících čísel podle preference, jak byste jednotlivé pomůcky upřednostnili (1 – nejvíce, 4 – nejméně)
  - Skupinové zesilovače a akustika ve třídách
  - FM pojítka s infračerveným přenosem (bezdrátové, pouze pro lehké vady)
  - Zviditelnění parametrů mluvy
  - Indukční smyčka (přednášející užívá mikrofon)
3. Stačilo by vám, kdyby se na začátku každého semestru věnovalo pár minut z nějaké přednášky debatě se spolužáky, jestli vám dosavadní styl komunikace s nimi vyhovuje, respektive navrhnout změny?  
A –N
4. Pokládáte za důležité, aby byli spolužáci z oboru informováni nejen o mých potřebách, ale o problematice nedoslýchavosti obecně (přednášku o problematice sluchových vad by připravil odborník)?  
A – N

## Příloha III.: Kompenzační pomůcky pro výuku<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> převzato z [http://www.cun-ostrava.org/joomla/index.php?option=com\\_content&task=view&id=26&Itemid=15](http://www.cun-ostrava.org/joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=15)



Obr. 1. Individuální indukční smyčka



Obr. 2. Indukční smyčka (která se umístí po obvodě místnosti) se zesilovačem



Obr. 3. Mikrofonní systém pro přednášky DEXON



Obr. 4. Bezdrátová naslouchací souprava SET 820 pro přenos infračerveným zářením

#### **Příloha IV.: Komunikace s nedoslýchavým, odezírání**

*Nedoslýchaví, jejichž vada je dobře kompenzována sluchadly či kochleárním implantátem většinou „preferují zvukový příjem informací, který je však možný za velmi příznivých akustických podmínek. Většinou neznají žádný vizuálně motorický komunikační prostředek (znakový jazyk, znakovanou češtinu, daktyl), ... při dorozumívání se spíše spoléhají na svůj*

*sluch.*<sup>23</sup> Proto si zcela přirozeně pomáhají odezíráním. I řada slyšících umí odezírat, aniž o tom ví.

Odezírání ale není zcela automatická dovednost, ani se jí nelze naučit, jak se mnozí domnívají. „Kvalita odezírání je přímo závislá na kombinaci vloh a na vrozených předpokladech pro jejich rozvoj.“<sup>24</sup> Schopnost odezírat dále ovlivňuje míra slyšení. Čím lépe slyšíme, tím lépe můžeme i odezírat. Souvisí to mimo jiné s tím, že s lepší slyšitelností se snižuje počet přeslechnutých slov, které pak lze podle kontextu lehce domyslet.

Avšak „odezřít lze v nejlepším asi 30% fonematické informace řeči.“<sup>25</sup> Odezírání totiž znesnadňuje to, že počet kinémů<sup>26</sup> neodpovídá počtu fonémů českého jazyka. V praxi to znamená, že existují skupiny hlásek, které jsou těžko identifikovatelné pouze zrakem, protože při jejich výslovnosti je postavení rtů stejné, ale to, co je rozlišuje, je postavení jazyka či čelisti při jejich vyslovování. Jedná se např. o tyto skupiny hlásek: p-b-m, f-v, h, -ch-k-g, s-c, š-č-ž. Dobře jsou odezíratelné samohlásky. Anatomické zvláštnosti artikulačních orgánů, jako např. postavení zubů, vychýlení horní či dolní čelisti či rozštěpený ret, či vousy mají též podstatný vliv na identifikaci kinémů. Z toho plyne, že komunikace s takto postiženými lidmi, je pro nedoslýchavé nešťastnou situací. Těžší odezírání je při usmívání se, při rozčilení, spěchu, přílišném pohybu hlavou, žvýkání, únavě, kdy dochází ke změně mluvního stylu, při nesprávné výslovnosti.

Odezírání dále ovlivňuje:

- **intenzita a směr světla.** Na tvář mluvčího by mělo dopadat světlo, nejlépe denní. Osvětlené pozadí (okno) za zády mluvčího způsobuje optický efekt tmavé postavy včetně tváře, což znemožňuje odezírání. Okno by mělo být nejlépe za zády postiženého či z boku. Umělé osvětlení by mělo být centrální. Více světel omezuje čitelnost stejným způsobem jako okno. Ať postižený zaujme jakoukoliv pozici v místnosti, je dost pravděpodobné, že při komunikaci s další osobou v této místnosti bude mít jedno z těchto světel jako pozadí. O světlech umístěných na zdi ani nemluvě.
- **konverzační vzdálenost,** která by neměla být ani velká, kdy nelze rozlišit přesné postavení rtů při vyslovování slova, ani malá, aby bylo pokud možno vidět i celou

---

<sup>23</sup> Zefektivnění studia, str. 33

<sup>24</sup> Zefektivnění studi, str. 20

<sup>25</sup> Velký ilustrovaný průvodce, 1. díl, str. 74

<sup>26</sup> kinémy – pohyb mluvidel, které při artikulaci přebírají funkci signálů zvukové řeči; Zefektivnění studia, str. 20

horní polovinu těla, která gesty napomáhá zachytit to, co jsme případně neodezřeli. Za optimum se považuje 0,5 až 3, maximálně 4 metry.

- jiné **výškové postavení a směr obličejů komunikujících**. Měly by být ve stejné výši (časné zvedání hlavy zvětšuje bolest za krkem) a směrem k sobě navzájem (stále ještě lze odezírat, když je hlava mluvčího lehce otočená, ale přitom jsou stále vidět celá ústa, ale nelze odezírat ze strany, neboť v ten moment se pod určitým tvarem úst vynořuje více možných písmen, pro která je tato poloha rtů typická).

### **Pokud se dostanete do kontaktu s nedoslýchavým, pak**

- se vyvarujte **zakrývání úst rukou či jinými předměty či podpírání brady**. Celá horní část těla by měla být „volně přirozená“, neboť všechna gesta, mimika i pohyby rtů napomáhají pochytnat přeslechnuté informace. Je dokázáno, že lidé vnímají řeč těla spíše než mluvenou řeč. Nedoslýchavý používá své oči jako záchytku pro vše, co mu sluchem uniká.
- **začněte mluvit, až je navázán zrakový kontakt**, tzn. až je nedoslýchavý připraven, že na něj chcete mluvit. Pokud vám zrovna nevěnuje pozornost, stačí ho oslovit jménem (i slyšící rychle zbystrí, zaslechne-li své jméno), či se ho dotknout na paži.
- **artikuluje** zřetelně, ale ne přehnaně. Tempo vaší řeči ať je běžné, ne rychlé, bez změn v rytmu.
- si pamatujte, že **není třeba křičet**. Nedoslýchavým to často ještě víc zhoršuje poslech (má nastavené sluchadlo na určitou hlasitost, nadměrné křičení ho zahlušuje a může mu způsobovat až bolestivé pocity). Lze maximálně přidat na hlasitosti.
- při důležitých rozhovorech si čas od času **ověřte, co vám rozuměl**. Zeptáte-li se, zda vám rozuměl, může přikývnout, ale nemusí to znamenat, že opravdu rozuměl. Nerozumí toho hodně a často se ptát je nepříjemné, proto přikývne, i když nerozumí.
- se nebojte zapsat všechny **podstatné informace na papír**. Sice to zabere více času, ale jistota je jistota.
- **pokud vám řekne, že nerozuměl** a po zopakování se nezdá, že by porozuměl, **je třeba použít jiných slov** pro tu samou skutečnost. Nedoslýchaví totiž dost často nerozumí třeba jen jedno slovo či část věty a jejich zopakování se mine účinkem, neboť je to vyslovováno stejným způsobem.

*Pozitivní vztah k sluchově postiženým znamená nekonečnou trpělivost v přístupu k nim, ale i maximální snahu jim porozumět.<sup>27</sup> Osamění, izolace pramenící z nedoslýchavosti je bariéra somatická i psychická.<sup>28</sup>*

#### **Příloha V.: Stručné zásady pro přednášející**

- Seznamte se s obecnými zásadami komunikace s nedoslýchavými (příloha č.IV.)
- Zkuste se moc nepohybovat, anebo aspoň zůstat v zorném poli nedoslýchavého, aby mohl odezírat. Kvalitní odezírání je do vzdálenosti čtyř metrů.
- Nestůjte při výkladu u okna, tvoří světlejší pozadí a znemožňuje odezírání.
- Nepodpírejte si bradu.
- Pište všechna neznámá slova a jména na tabuli, pomůže to i slyšícím.
- Napište na tabuli téma přednášky a poté i podtémata, když se k nim dostanete. Nedoslýchavý snázejí zaregistrovat změnu předmětu výkladu.
- Při psaní na tabuli se ale zároveň pokuste vyvarovat doprovodného výkladu, nelze odezírat, když jste k třídě obráceni zády!

---

<sup>27</sup> Komunikačný návod, str. 5

<sup>28</sup> Novák, A.: Nedoslýchavost a sluchadlo, str. 21

- Nezapomínejte mluvit (po celou dobu!) hlasitěji, ale především řádně (ale ne přehnaně) vyslovujte.
- Pokud vám nedoslýchavý nerozumí, zkuste zopakovat totéž jinými slovy.
- Používáte-li nějaký počítačový program k prezentaci své přednášky (Word, Power Point), nabídněte nedoslýchavému její přeposlání předem, aby se mohl připravit (např. i vytisknout) a sledovat především váš doprovodný výklad.
- **Při diskuzích** zaveďte pravidlo „mluví pouze jeden“ a „ten, kdo si vzal slovo, nechť na sebe upozorní přihlášením“ či jiným smluveným vizuálním signálem. Je též možné zavést pravidlo, že „kdo mluví, vstane.“ Dá se tak předejít i nerelevantním poznámkám studentů.
- **Na začátku semestru** poskytněte podrobnou osnovu požadavků ke zkoušce a literatury, ze které se to dá naučit, přičemž vyznačte, co je základ a co je rozšiřující literatura.
- Poznamenejte si na viditelné místo (např. na desky pro váš výklad), že v této třídě je nedoslýchavý
- Nabídněte studentovi možnost krátkých konzultací hned po přednášce/semináři/cvičení pro případ, kdyby něčemu ve výkladu nerozuměl.
- Nejdůležitější je **pozitivní dojem z vstřícnosti, zájem přizpůsobit se.**

**Příloha č. VI.: Praxe na London Metropolitan University: zveřejnění příručky o komunikaci s neslyšícím či nedoslýchavým při přednáškách a při práci ve skupině na webových stránkách univerzity<sup>29</sup>**

## **Neslyšící / nedoslýchaví**

Příručka pro tutorý jak pracovat s tlumočnickem (do znakového jazyka). Tlumočnick je vycvičený profesionál, jehož rolí je sdělit váš výklad neslyšícímu studentovi. Tlumočnick poskytuje neslyšícímu studentovi přístup k jeho vrstevníkům a překládá jeho příspěvky do diskuze vám a ostatním studentům.

Návod v bodech:

1. Při práci s tlumočnickem je užitečné být si vědom následujících informací:
  - Překládání je fyzicky i mentálně vyčerpávající.

---

<sup>29</sup> přeloženo podle <https://intranet.londonmet.ac.uk/student-services/dyslexia-disabilities/staffinfo/disabilitytype/deaf.cfm>



- Kvalita překládání upadá po dvaceti minutách.
- Tlumočníci budou požadovat přestávky; dlouhé nebo intenzivní přednášky mohou vyžadovat více než jednoho tlumočníka.
- Domluvte si s tlumočnickem časový harmonogram přestávek ještě před vaší první hodinou (přednáškou).

2. Tlumočník bude potřebovat informace, které mu pomůžou připravit se efektivně reprezentovat témata vašeho předmětu.

- Je-li to možné, sdělte tlumočnickovi, jakou formou bude hodina uspořádána - přednáška, seminář atd.
- Poskytněte informace o tématu, který chcete probrat; cíle a možnou terminologii, kterou budete používat.
- Je-li to možné, poskytněte plný rozsah svých poznámek předem.
- Pokud je součástí přednášky shlédnutí videa, tlumočník jej bude potřebovat shlédnout předem. Prosíme, abyste zajistili kopii videa pro tlumočníka co nejdříve, jak jen to je možné.

3. Je důležité, aby neslyšící studenti měli ničím nezacloněný pohled na tlumočníka.

Tlumočník může potřebovat něco přizpůsobit, jako např. místo sezení či osvětlení, aby se ujistil, že podmínky nebrzdí učení vašeho neslyšícího studenta.

4. Tlumočník a neslyšící student vyberou nejlepší uspořádání sedadel.

5. Neslyšící student má pouze jeden pár očí. Budete-li používat vizuální pomůcky (jako např. světelné projektory), nechte více času, než začnete opět mluvit, aby mohl neslyšící student stihnout vnímat jak tlumočníka, tak vizuální pomůcku.

6. Někteří lidé se zajímají, jak se obracet na své neslyšící studenty. Měli byste mluvit přímo k neslyšícímu studentovi, ne k překladateli. Pamatujte, že zatímco vy budete mluvit, neslyšící student se bude dívat na překladatele. To se může zdát na první pohled nepřirozené, ale brzy si na to zvyknete.

7. Překládaná komunikace se může zdát divná – často je doprovázena nezvyklými pauzami. Mluvte vaší přirozenou rychlostí - tlumočník vám řekne, zda budete muset zpomalit, přerušit či opakovat větu.

8. Neslyšící studenti obdrží informace od tlumočníka o několik sekund později než slyšící studenti kvůli času nutnému k přetlumočení. To znamená, že příspěvek neslyšícího studenta k tématu může přijít později. Umožněte nějaký čas ke kontrole případných dotazů než změňte téma diskuze.

9. Během diskuzí a kladení otázek a odpovědí mějte na paměti, že tlumočník může souběžně překládat pouze jeden dotaz. Snažte se řídit dotazy efektivně tak, aby si i ostatní studenti byli toho vědomi. Aby se mohl zapojit i neslyšící student, dovolte nějaký čas, aby mohla být otázka tlumočena.

10. Zvednutí ruky jako znamení, že si berete slovo, je dobrou praxí v jakékoli skupinové diskusi, protože to umožňuje identifikovat mluvčího a ujistí uje, že každý dodržuje pravidlo, že „smí mluvit pouze jeden“.

11. Tlumočník vás může občas přerušit kvůli ujasnění, zvláště je-li uváděna nová terminologie.
12. Psaní jmen či nových slov (termínů) na tabuli je užitečné pro všechny studenty včetně tlumočníka a neslyšícího studenta.
13. Snažte se jasně označit změny témat během vašeho výkladu. I zde může být zapsání nových témat na tabuli velmi užitečné.
14. Ostatní studenti ve vaší skupině taktéž potřebují vědět, jak pracovat s tlumočnickem. Nácvik komunikace třídy s neslyšícím na začátku kurzu může být velmi užitečné. (Požádejte o zajištění tohoto nácviku Oddělení pro studenty se speciálními potřebami.)
15. Tlumočník dodržuje pravidla tlumočení, což znamená, že pracuje svědomitě a nestranně.
16. Poskytněte výpis přednášek a seminářů předem, takže student je obeznámen s obsahem.
17. Vyměňte si e-mailové adresy, aby student i tutor mohli s vámi komunikovat přes e-mail.
18. Ujistěte se, že osvětlení ve vyučovacím prostoru je dobré, jinak může mít student problém vidět jasně na tlumočníka. Šeré nebo přitmě osvětlené místnosti jsou nevhodné.
19. Buďte připraveni strávit nějaký čas navíc, abyste se ujistili, že neslyšící či nedoslýchavý student má vždy příležitost získat informaci a dosáhnout požadovaného učiva.
20. Ale především mluvejte přímo se studentem a neváhejte požádat o radu Oddělení pro studenty se speciálními potřebami.

*(uveden kontakt na Oddělení pro studenty se speciálními potřebami)*

## **Práce ve skupině s neslyšícími a nedoslýchavými studenty – příručka pro tutor**

- První záležitostí tutora je domluvit se s neslyšícím či nedoslýchavým studentem na schůzce ke zjištění jeho potřeb a být schopen předvídat jakékoli bariéry v jeho plné účasti ve skupinové práci. Toto první setkání bude pravděpodobně dobré uskutečnit v tichém a podpůrném prostředí.

**Student/ka je expertem svých vlastních potřeb a jedině on/a ví, co shledávají v různých situacích překážkami ve studiu.**

- Student/ka vám bude schopna říct, zda používá nějaké pomůcky k poslechu, tlumočníka, zapisovatele, zda odezírá atd.
- Požádejte jemně studenta, jak vy jako tutor, se můžete ujistit, že, ať je užíván jakýkoliv systém či pomůcka, začlenění a aktivní účast ve skupině bude v maximální míře možná.
- Požádejte o svolení informovat ostatní studenty ve skupině nebo zjistěte, zda student dává přednost tomu, aby to on sám řekl.

- Slyšící studenti ve skupině potřebují být informováni, aby bylo zajištěno, že neslyšící či nedoslýchavý student/ka (a jeho tlumočník nebo zapisovatel) rozumí všemu, co se děje, a tak umožnit studentovi plně se zapojit do diskuze a podílet se na aktivitách skupiny. (Jedinou situací, kdy se neočekává, že by se neslyšící student mohl zapojit jako slyšící, by byl např. odezírající student s kompenzační pomůckou, která mu poskytuje pouze zvukové vjemy, nebo odezírající student, který dostává doslovný přepis rozhovoru.)
- Požádejte studenta, který používá sluchadlo či indukční smyčku, jaké kroky mají být učiněny, aby bylo jisté, že jejich efektivnost bude maximální.
- Ujistěte se, že neslyšící či nedoslýchavý studenti, kteří si pomáhají odezíráním, se mohou sami usadit na k tomu neoptimálnější místo v místnosti.
- Kontrolujte polohu tlumočnicka.
- Požadujte po všech studentech, aby zvedli ruku nebo udělali udělali jiný vhodný vizuální signál než začnou mluvit, aby se odezírající mohl otočit k nim.
- Dovolte neslyšícím či nedoslýchavým studentům kdykoli požádat o zpětnou vazbu, takže jeho názor nebude opomenut či překřičen v zápalu diskuze.
- Pokud neslyšící či nedoslýchavý studenti pracují s ostatními na souhrnné zprávě či v týmech, kde každý hraje určitou roli, ujistěte se, že je jejich skupina zahrnuje plně a že nejsou vyčleněni.

**Najděte způsob, jak poskytnout souhrn na papíře. (Snad zadejte tento úkol každé skupině.) Případné poskytnutí souhrnu diskuze, debaty či hry s rolemi on-line pomůže neslyšícím či nedoslýchavým podchytit cokoliv, co jim ušlo. Tato praxe navíc pomůže ostatním studentům vidět a pochopit plné závěry cvičení.**

*(Následuje poznámka, že tato sekce je pravidelně evidována a pokud má někdo nějaký dotaz či připomínku, necht' laskavě kontaktuje Oddělení pro studenty se speciálními potřebami.)*

## RESUMÉ

**Název bakalářské práce: Možnosti zlepšení přístupu nedoslýchavých ke studiu**

**na Univerzitě Karlově**

**Autor: Marta Höferová**

**Studijní obor: Sociální práce**

**Vedoucí práce: PhDr. Pavla Kodymová**

**Oponent: Mgr. Jana Fenclová**

Práce se zabývá nedoslýchavými studenty UK a jejich potřebou zlepšit podmínky ke svému studiu tak, aby informační a komunikační bariéra způsobená jejich hendikepem byla v optimální míře minimalizována. UK na tuto skupinu studentů nezapomněla, protože zřídila Kancelář pro studenty se speciálními potřebami a mezi jinými postiženými studenty eviduje i studenty se sluchovým postižením. Nicméně služby určené sluchově postiženým jsou spíše pro neslyšící, ale ne nedoslýchavé, což pramení z neznalosti paradoxu, že potřeby nedoslýchavých a neslyšících mohou být i protichůdné.

Celá práce se opírá o průzkum mezi nedoslýchavými studenty na UK, který ale sledoval všechny aspekty, na něž má jejich určitá ztráta sluchu dopad. Předně mapuje identitu nedoslýchavých s tím, jestli mají problém hendikep přiznat, z čehož všeobecně pramení většina nedorozumění ve styku se slyšícími. Dále pojednává o tom, jak oslovení studenti hodnotí komunikaci s přednášejícími, spolužáky, katedrou, studijním oddělením a personálem UK (počítačová služba, knihovníci, kuchařky, pokladní) a jejich znalost zásad dobré komunikace s nimi a ochotu spolupracovat na vytvoření optimálních podmínek. Průzkum dále sledoval, jaký je názor nedoslýchavých studentů na služby Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami a jaké služby od ní postrádají. Stranou nezůstala ani otázka užitečnosti technických pomůcek pro výuku. Nakonec sami studenti navrhli, co dále by se dalo změnit.

Analýzou získaných poznatků bylo možné dojít k závěru, že hlavní problém pramení z neznalosti slyšících o zásadách komunikace s nedoslýchavými na straně jedné a z neuvedení skutečnosti o ztrátě sluchu na straně druhé. Součástí práce je tedy i popis těchto zásad v komunikaci s nedoslýchavým obecně, ale i stručný návod pro přednášející.

Konkrétní návrhy na zlepšení komunikace mezi jednotlivými sledovanými elementy a podmínek pro kvalitní studium na UK jsou uvedeny v závěru vyhodnocení průzkumu, a souhrnně i v závěru samotném.