

## Posudek vedoucí bakalářské práce

### Barbora Veselá: Dostupnost sociálních služeb pro neslyšící seniory v České republice

FF UK v Praze, Ústav bohemistiky pro cizince a komunikace neslyšících, studijní program Čeština v komunikaci neslyšících

Jestliže dnes tvoří lidé ve věku nad 65 let asi jednu šestinu osob žijících v České republice, v průběhu první poloviny 21. století jejich počet stoupne na zhruba třetinu (ČŠI, <https://www.czso.cz/csu/czso/ea002b5947>). Přirozenou součástí populace jsou i lidé se sluchovým postižením a mezi nimi i uživatelé českého znakového jazyka. Proto je zářejší, že sociální služby pro seniory preferující v komunikaci český znakový jazyk dosud stojí na okraji společenského i odborného zájmu. Bakalářská práce Barbory Veselé, jejímž cílem bylo zmapovat dostupnost sociálních služeb pro neslyšící seniory, kteří v komunikaci preferují český znakový jazyk, v České republice (přičemž diplomantka se zaměřila zejm. na území hlavního města Praha) a porovnat je s možnostmi sociálních služeb pro neslyšící seniory-uživatele znakových jazyků ve vybraných státech v zahraničí, je tedy vysoce aktuální a potřebná.

### Celková koncepce práce

Práce je relativně rozsáhlá. Vlastní text (72 stran) je členěn na *Úvod*, čtyři kapitoly představující teoretická východiska práce (*1 Stárnutí a stáří*, *2 Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina*, *3 Sociální služby pro seniory v České republice vs. v zahraničí* a *4 Sociální služby pro neslyšící seniory – uživatele českého znakového jazyka v České republice vs. v zahraničí*), jednu kapitolu prezentující diplomantčinu výzkumnou sondu (*5 Dostupnost sociálních služeb pro neslyšící seniory – uživatele českého znakového jazyka v Praze*), *Závěr*, *Použitou literaturu a další zdroje* a *Seznam obrázků* (práce obsahuje dva obrázky). Nedílnou součástí práce je sedm příloh (celkem 32 stran) s přepisem rozhovorů s respondenty autorčiny výzkumné sondy. V práci nechybí žádné povinné části, jako jsou český a anglický abstrakt, česká a anglická klíčová slova, obsah atd.

Struktura práce je logická a přehledná. Práce neobsahuje nadbytečné (pod)kapitoly, které s tématem nesouvisí nebo souvisí jen okrajově. Některé oblasti by ale dle mého mínění bylo vhodné více propracovat. Mám na mysli údaje o vývoji počtu seniorů v České republice, o proměnách přístupu k seniorům ve společnosti, o změnách ve věku dožití a o „důchodovém věku“; data o počtu osob se sluchovým postižením ve společnosti a specificky v populaci seniorů; informace o užívání českého znakového jazyka ve sdělovacích prostředcích a na sociálních sítích v posledních třiceti letech; pasáže o využívání techniky a technologií umožňujících komunikaci na dálku prostřednictvím znakového jazyka užívaných českými neslyšícími lidmi aj.

Jednotlivé části práce jsou provázány. Text je kompaktní, koherentní a v podstatě odpovídá nárokům odborného stylu (v kap. 3.1.3 *Druhy sociálních služeb* by dle mého názoru bylo možné omezit opakování některých informací a text sestavit kompaktněji, srozumitelněji a přehledněji). Argumentačně je text poměrně dobře vystavěn a vyvážený (doporučila bych však vyvarovat se některých příliš zjednodušených a schematických pohledů, např. ve zmínkách o vzdělávání dětí se sluchovým postižením). Uvítala bych, kdyby diplomantka vycházela z více zahraničních zdrojů (nyní ze zahraničních zdrojů více méně čerpá pouze v kap. 3.2 a 4.2 věnovaných sociální péči o seniory v zahraničí). Navíc je škoda, že v práci není více prostoru věnováno porovnání situace u nás a v zahraničí, jak bylo původně plánováno.

Diplomantka pracovala zcela samostatně. V práci účelně využila poznatky a kompetence získané v rámci svého dosavadního studia.

### Výzkumná sonda, metodologie a zpracování dat

Integrální součástí práce je kvalitativní výzkumné šetření realizované formou polostrukturovaných rozhovorů. Dle zadání měla diplomantka rozhovory vést se sociálními pracovníky ve vybraných organizacích poskytujících sociální služby „*pro neslyšící seniory [...], s pracovníky několika vybraných domovů pro seniory a příp. také s několika rodinami, jež zajištění sociálních služeb pro seniory-uživatelé českého znakového jazyka aktuálně řeší nebo v nedávné době řešily.*“

Diplomantka se zaměřila na oblast Prahy a podařilo se jí uskutečnit celkem sedm rozhovorů: po jednom rozhovoru se sociálními pracovníky čtyř subjektů specializujících se na neslyšící klientelu – včetně osob v seniorském věku (Česká unie neslyšících, Tichý svět, Komunitní centrum MoJA a Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR), jeden rozhovor s neslyšícím klientem domova pro seniory, jeden rozhovor s jeho sestrou (tj. rodinným příslušníkem spolupracujícím s domem seniorů v záležitostech tohoto klienta) a jeden rozhovor s pečovatelkou z domova pro seniory, v němž tento klient pobývá (přičemž e-mailem oslovila 57 poskytovatelů pobytových a terénních sociálních služeb). Vzhledem k okolnostem považuji počet rozhovorů a spektrum respondentů za dostačující.

Použitou metodologii diplomantka v práci popsala, vysvětlila a zdůvodnila. Z textu vyplývá, že si je vědoma jejích výhod, rizik a omezení. Přesto o ní mám jisté pochybnosti. Za zásadní považuji dvě. Týkají se cíle výzkumu a stanovení hypotéz.

Pokud jde o cíl výzkumu, není mi jasné, zda předmětem výzkumu byly obecně sociální služby nabízené neslyšícím klientům-uživatelům českého znakového jazyka, nebo pouze pobytové sociální služby (srov.: „*Cílem výzkumu je zjistit, **jaké služby** jsou nabízeny konkrétně neslyšícím seniorům, zda jsou služby nabízeny v českém znakovém jazyce, který uživatelé sociálních služeb v komunikaci preferují, zda jsou služby neslyšícím seniorům **v pobytových zařízeních** přizpůsobeny, tj. v jaké kvalitě jsou služby poskytovány, zda cítí senioři pocit samoty, zda mají senioři o umístování do domova pro seniory zájem a zda příbuzní neslyšících seniorů pomáhají se zařizováním služeb kvůli snadnější komunikaci*“, s. 46). Nezřetelná formace cíle/cílů se následně odráží i v realizaci výzkumu a v prezenci a interpretaci jeho výstupů.

Ohledně hypotéz nerozumím tomu, proč je diplomantka ve svém kvalitativním – nikoli kvantitativním – výzkumu vůbec stanovovala.

Výstupy z polostrukturovaných rozhovorů dodávají sledované problematice na plastičnosti a práci tak významným způsobem obohacují. Domnívám se však, že diplomantka nevyužila potenciál, jež jí tato metoda poskytovala, naplno. Doporučovala bych více se respondentů doptávat a nebát se vybočit z předem stanoveného rámce otázek. Mám za to, že tímto způsobem mohla diplomantka získat ještě více informací a zaměřit se na větší detaily. Při analýze, prezentaci, syntetizaci a interpretaci dat získaných výzkumnou sondou bych uvítala grafické přehledy, shrnutí, schémata a tabulky. Zároveň mě zaráží, že diplomantka do textu nezapojila mnohá sdělení z rozhovoru č. 3 se sociální pracovnící z organizace MoJA (viz přepis rozhovoru v příloze). Prezentovaná data jsou přiměřeně anonymizována. V práci jsem nenašla informaci o tom, jak diplomantka pracovala s informovanými souhlasy respondentů a jak vznikaly přepisy rozhovorů (diplomantka rozhovory nahrávala a následně přepisovala? jak to přesně bylo s tlumočením/překladem u neslyšícího klienta, se kterým byl rozhovor veden v českém znakovém jazyce?). Taktéž v práci postrádám informace o datu realizace jednotlivých rozhovorů a jejich délce.

### Práce s odbornou literaturou

Diplomantka vychází z relevantních a důvěryhodných – zejména tuzemských – zdrojů. Seznam literatury a zdrojů zahrnuje přiměřeně množství položek (tištěných i elektronických). Informace v nich obsažené dokáže diplomantka kriticky zhodnotit a ústrojně zapojit do textu.

V práci je zřetelná tendence odlišovat autorský text, parafráze a citace. Citované pasáže jsou zřetelně vyznačeny. Autorka se snaží o jednotné provedení citací, odkazů a seznamu zdrojů z hlediska citační normy, typografické úpravy a řazení. V některých případech by dle mého názoru bylo možno

zvolit novější zdroje a u aktů legislativní povahy vždy pracovat se zněním platným v daném časovém období.

Pro vnitrotextové odkazy diplomantka zvolila formu s názvy kapitol, ale bez číslování. To mi přijde jako čtenářsky nepřilíš přívětivé.

### Formální úroveň práce

Práce je formálně pečlivě zpracovaná. Text je zřetelně a soudržně vertikálně i horizontálně strukturován. Jazyková stránka prokazuje zvládnutí základních konvencí odborného psaní. V textu se ojediněle vyskytují pravopisné, stylistické a interpunkční nedostatky a občas zvláštní pořadí slov ve větě a záměna lexikálních prostředků (psychický x psychologický, pojem x termín).

### Otázky k obhajobě a náměty do diskuze

1. V kap. 1.1 *Definice* diplomantka čtenáře seznamuje s rozdělením období lidského stáří do několika etap. Pohled na stáří a jeho periodizace se však vyvíjely v čase. Mohla by prosím diplomantka u obhajoby specifikovat, kdy byla stanovena prezentovaná klasifikace, a stručně popsat jak se etapizace stáří historicky vyvíjela?
2. Na s. 25–26 diplomantka uvádí: „*Dnešní generace neslyšících seniorů se také, co se týče politického přesvědčení, často přiklání k levicové straně, nebo bývalému prezidentovi, Miloši Zemanovi, nebo obecně k bývalému režimu, mimo jiné i kvůli sociálním výhodám. Z několika zkušeností se objevuje, že jsou senioři mnohem více otevření než ostatní neslyšící. Nemají problém bavit se s cizím neslyšícím o velmi osobních tématech.*“ K tomuto tvrzení si kladu následující otázky: a) Jak diplomantka dospěla k těmto závěrům? Jedná se o data získaná nějakým výzkumným šetřením, nebo to jsou jen její dojmy? b) Pokud bychom připustili pravdivost tvrzení o politických názorech „dnešní generace neslyšících seniorů“, jedná se dle diplomantky o specifický rys neslyšících seniorů, nebo jde o častý názor českých seniorů obecně? c) Pokud bychom připustili pravdivost tvrzení o mnohem větší otevřenosti neslyšících seniorů, jedná se dle diplomantky o specifický rys neslyšících seniorů, nebo o projev, který se udává jako častý rys komunity českých Neslyšících obecně?
3. *Kap. 3.2 Sociální služby v zahraničí* obsahuje pouze jednu podkapitolu, a to *3.2.1 Švédská legislativa*. Ta je pojata velice subtilně. Mohla by prosím diplomantka u obhajoby ve stručnosti porovnat situaci ve Švédsku a v České republice?
4. O jak starých seniorech vlastně předložená práce pojednává? Mezi osobou v raném seniorním věku a osobou ve věku dlouhověkosti může být rozdíl více než 40 let (v podstatě se může jednat o prarodiče a vnouče). Tito lidé svůj život prožili v jiných historických etapách, které je nějak utvářely, jsou zvyklí pracovat s jinou technikou a technologiemi, jinak tráví volný čas atd. Jak tyto skutečnosti diplomantka ve své práci zohlednila?

**Závěr: Bakalářská práce Barbory Veselé splňuje požadavky kladené na bakalářské práce a doporučuji ji k obhajobě.**

Známka: VELMI DOBŘE

V Praze 2. 9. 2023

Andrea Hudáková