



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# Popis současných postupů a potřeb v oblasti sociální práce s osobami se sluchovým postižením

– část I. popis potřeb osob s různým druhem sluchového postižení

Tato analýza vznikla v rámci projektu **I bez sluchu se domluvíme.**

## Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Informace o průběhu realizovaného šetření.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Cíle šetření.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Popis průběhu sběru dat a popis výzkumného vzorku .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Specifika komunikace osob se sluchovým postižením.....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Popis problematických situací .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>PROBLEMATIKA TLUMOČNICKÝCH SLUŽEB.....</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>Hlavní zjištění.....</b>	<b>37</b>
<b>7</b>	<b>DOPORUČENÍ.....</b>	<b>37</b>

# 1 Úvod

Tato zpráva je jedním z výstupů projektu I BEZ SLUCHU SE DOMLUVÍME podpořeného z Evropského sociálního fondu, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0001221. Projekt se snaží zpracovat nové systémové postupy v oblasti sociální práce s klienty se sluchovým postižením. Cílem je eliminovat prohlubování sociálního vyloučení osob s různým druhem sluchového postižení v nepříznivých sociálních situacích, které nejsou primárně způsobené danou sluchovou vadou. Jedná se o problémy, které klienti řeší, tzn. různé životní situace související s věkem, dalším postižením, rodinným zázemím apod.

Obsahem projektu jsou činnosti, které navazují na zkušenosti Centra pro komunitní práci střední Čechy (dále CPKP) v komunitě, dříve realizované partnerské projekty a odbornosti týmu expertů působících v CPKP.

Při sociální práci s lidmi s různým druhem sluchového postižení je, mimo jiné, důležité zajistit komunikaci ve vhodném komunikačním systému. Tato část zprávy se věnuje oblasti potřeb osob s různým druhem sluchového postižení, popisuje situaci z jejich pohledu, zaměřuje se na osoby různého věku, sociálního statusu a používaného komunikačního systému.

V textu jsou používány dva termíny ve vazbě k sluchovému postižení. V případě, že se píše o lidech se sluchovým postižením, je myšlena celá skupina lidí s různým postižením sluchu a různými formami komunikace. Pokud je používán termín neslyšící, jsou myšleni lidé používající ke komunikaci český znakový jazyk.

## 2 Informace o průběhu realizovaného šetření

Pokud se chceme věnovat tématu osob s různým druhem sluchového postižení, je nutné vyjasnit základní pojmy, které s tématem souvisejí. Samotný termín osoba se sluchovým postižením je pojímán různě, zahrnuje různý rozsah sluchového handicapu a různé potřeby související s komunikací.

Dle Výsledků šetření o osobách se zdravotním postižením v ČR za rok 2007, které realizoval Odbor statistik rozvoje společnosti ČSÚ<sup>1</sup>, je v ČR 74 700 osob se sluchovým postižením. Podrobnější statistiky pro potřebné srovnání nejsou, bohužel, dostupné a ani se pravidelně nezjišťují.

Dle kvalifikovaných odhadů 2 až 4 ‰ osob jsou prakticky neslyšící. Pokud přidáme skupinu osob s výraznou nedoslýchavostí, dostaneme se na 10 – 30 ‰ osob z populace. Pokud zahrneme všechny osoby, které mají nějaký druh sluchového postižení, dostáváme se k 30 – 150 ‰ populace.

3

V českých podmínkách to znamená:

- 20 – 40 000 osob „prakticky neslyšících“, tzn. komunikujících převážně v českém znakovém jazyce,
- 100 – 300 000 osob s vážnou sluchovou vadou, zde jsou komunikační preference velmi individuální,
- 300 000 – 1,5 mil. osob s reflektovanou sluchovou vadou.

První dvě uvedené skupiny osob se sluchovým postižením jsou lidé, kteří se potýkají s různými bariérami v komunikaci. Bariérou je v tomto případě myšlena jazyková bariéra, kdy osoby s různým sluchovým postižením nemohou používat mluvenou formu majoritního jazyka. Takto sluchově postižený člověk se potýká s bariérami v situacích běžného života, při řešení každodenních situací, ale i v situacích souvisejících s různými nepříznivými životními situacemi.

Díky výše uvedenému nemají sluchově postižení rovný přístup k:

- informacím,
- možnosti vyhodnotit danou, pro slyšící občany, běžnou situaci dle vlastního uvážení,

---

<sup>1</sup> Český statistický úřad.

- pomoci v okamžiku, kdy se nacházejí v těžké životní situaci,
- naléhavé a akutní pomoci.

Používané komunikační prostředky/systémy sluchově postižených:

- český znakový jazyk,
- taktilní znakový jazyk,
- komunikační systémy vycházející z českého jazyka (znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči).

## 2.1 Cíle šetření

Hlavním cílem realizovaného šetření bylo popsat potřeby osob s různým druhem sluchového postižení na území ČR, vyjma hl. města Prahy.

Dále popsat zkušenosti osob s různým druhem sluchového postižení s různými komunikačními potřebami při řešení nepříznivých sociálních situací. Jedná se o problémy, které primárně nevyplývají z jejich sluchového postižení.

Díličními cíli šetření bylo:

- popsat, s jakými nepříznivými situacemi se nejčastěji setkávají,
- popsat, jak tyto situace řeší,
- popsat formu využívané formy komunikace,
- popsat, jak získávají lidé se sluchovým postižením informace o dostupné pomoci,
- popsat zkušenosti s využíváním sociálních služeb, jejich dostupností, včetně dostupnosti komunikační.

## 2.2 Popis průběhu sběru dat a popis výzkumného vzorku

Následující informace jsme získali prostřednictvím ohniskových skupin a individuálních hloubkových rozhovorů<sup>2</sup>. Jednotlivé techniky byly realizovány v prostředí osobám se

<sup>2</sup> Focus groups (ohniskové skupiny či skupinové rozhovory) – metoda získávání dat zejména v kvalitativním výzkumu. Kvalitativní výzkum je prováděn s menší skupinou respondentů (účastníků) s cílem zjistit nejen, jak se chovají, jaké mají zvyky, ale především získat informace o důvodech jejich chování apod. Kvalitativní výzkum tedy vede především k hlubšímu pochopení problému. V našem případě se jednalo pouze o osoby se sluchovým postižením, případně o osoby o ně pečující.

Individuální rozhovory jsou rozhovory kvalifikovaného tazatele s jednotlivými respondenty. Rozhovorů s jednotlivými osobami se sluchovým postižením jsme využily v případě, kdy nebylo možné shromáždit více respondentů v určitou hodinu na jedno místo. Výhodou této metody tedy byla možnost širšího územního pokrytí.

sluchovým postižením známém, v klubech pro neslyšící apod. Volba technik vyplývala ze struktury informantů (respondentů, tedy účastníků šetření) a jejich ochoty se do šetření zapojit. Rozhovory a ohniskové skupiny byly vedeny osobou slyšící ovládající potřebný komunikační systém, případně ve spolupráci s tlumočníky, kteří tlumočili do českého znakového jazyka a přepisu. V rámci šetření byla dodržena etická pravidla výzkumu. Rozhovory byly zaznamenávány dle souhlasu informantů, konkrétně se jednalo o:

- využití přímého přepisu,
- písemný záznam v průběhu šetření,
- audio záznam.

Pro dokreslení jednotlivých situací uvádíme citace účastníků setkání (v textu vždy kurzívou). Z části se jedná o přímé citace v takové stylistické podobě, v jaké je respondenti uvedli, z části o parafráze ovlivněné formou záznamu daného setkání.

#### **Popis výzkumného vzorku**

Našeho šetření se zúčastnilo celkem 156 osob, a to osoby neslyšící, ohluchlé, osoby s kochleárním implantátem. Šetření se zúčastnili také rodiče dětí se sluchovým postižením.

Účastníci <b>individuálních rozhovorů</b>	
Ženy	6
Muži	2
<b>CELKEM</b>	<b>8</b>

Účastníci <b>ohniskových skupin</b>	
Ženy	81
Muži	67
<b>CELKEM</b>	<b>148</b>

### 3 Specifika komunikace osob se sluchovým postižením

#### Způsoby komunikace osob se sluchovým postižením

RESPONDENTI, kteří se zapojili do našeho šetření, POUŽÍVALI CELOU ŠKÁLU KOMUNIKAČNÍCH SYSTÉMŮ, viz popis výzkumného vzorku. Odlišnosti se odvíjely především od stupně sluchové ztráty, tedy od ohluchnutí až po úplnou ztrátu sluchu, který měl vliv na způsob komunikace jednotlivých osob v průběhu jejich života. Dalším významným faktorem byl věk. Jiné zkušenosti se způsoby komunikace uváděli lidé mladšího věku a jiné senioři. Na preference způsobu komunikace má také vliv období (ve smyslu životní fáze jedince), kdy ke ztrátě sluchu došlo, rodina a sociální prostředí, ve kterém respondenti našeho šetření vyrůstali, případné používání různých kompenzačních pomůcek (sluchadla, kochleární implantáty) a vzdělávací program (komunikační zaměření školy, způsob výuky), v rámci kterého byly v dětství a mládí vzdělávány. Jednotliví respondenti v průběhu rozhovorů také zmiňovali, že způsob komunikace v běžném životě volí na základě toho, s kým, kde, kdy, o čem a proč se v danou chvíli dorozumívají.

*„Lidi mají různý stupeň sluchového postižení, různý stupeň odezírání, mluvení, různé rodinné zázemí, různé školy. Potom se ta komunikace liší, a tím se liší míra porozumění psanému slovu. Někomu to stačí přečíst jednou, někdo pracuje s textem a stejně to nemá šanci pochopit, protože některým slovům prostě nerozumí.“*

*„Když jsou to informace v psané podobě, tak je to občas problém. Někdy tomu textu špatně porozumím. V takových případech se pro jistotu zeptám dcery, ta, i když je také neslyšící, umí dobře česky a přeloží mi to.“*

*„Já studoval v Liberci ve škole pro slyšící děti, takže jsem si češtinu osvojil. Kdybych byl v jiné škole, tak by to bylo těžší. A taky záleží na výchově v rodině.“*

*„V klubu se nejvíc kamarádím s Hanou, ta je stejně postižená jako já – ohluchlá. S ostatními neslyšícími je to horší. Já neumím znakovat.“*

Přes výše zmíněné různé způsoby dorozumívání byl pro většinu zúčastněných osob mateřským jazykem ČESKÝ ZNAKOVÝ JAZYK.

*„Já jsem úplně neslyšící, pro mě je znakový jazyk a takto tlumočený text daleko příjemnější.“*

Tak jako v mluvených jazycích, i zde jsme se setkali s různými dialekty a odlišnostmi.

*„Jo a ještě neslyšící Romové! Ti jsou, myslím, úplně na okraji! Mají velké problémy s českým znakovým jazykem, používají někdy romské znaky typické pro jejich komunitu.“*

*„My na Moravě máme znaky, které v Praze neznáte.“*

V průběhu rozhovorů bylo často poukazováno na skutečnost, že velmi častým způsobem komunikace neslyšících se slyšícími je ODEZÍRÁNÍ. Pro část respondentů se jednalo o vlastní volbu, pro část respondentů o nutnost. Šlo o situace, kdy slyšící strana neovládala jejich jazyk, tedy český znakový jazyk. U komunikace formou odezírání respondenti zdůrazňovali úskalí. Odezírání není vhodné pro všechny druhy sluchového postižení, mimoto prostřednictvím odezírání nemusí vždy dojít k zaznamenávání všech informací, nelze vnímat intonaci či melodii hlasu. Tento způsob komunikace, na který slyšící velmi často spoléhají, je tedy značně nespolehlivý a jeho zvládnutí neslyšícími je různorodé.

*„Troufám si říct, že odezírám dobře, jsem vytrénovaná. Takže v 80 - 90 % případů dokážu odezřít, a když ne, tak jim řeknu, aby mluvili pomaleji, abych jim rozuměla.“*

*„Tak jsem kolikrát přemýšlela, jak to bude při odezírání v mém případě, až budu starší. Starší člověk je unavenější, nebudu odezírat tak kvalitně, nebudu tak bystrá.“*

*„A nemůžu ani využít odezírání, protože za těch pár let se jednak člověk nenaučí odezírat, odezírání není čtení, kdyby to tak bylo, tak se naučíme 25 písmenek a čteme si.“*

*„Já vydržím odezírat maximálně 5 minut. Brzy jsem unavená.“*

*„Ta paní mluvila, mluvila a mě to vše unikalo a ten pán vedle pak znakoval a vše jsem si zapamatovala.“*

*„Odezírání je hádání většinou a já jsem zvyklý celý život rozumět úplně 100%, nedohadovat se, co by to asi mělo být, takže ta je tam ta bariéra.“*

Někteří zúčastnění, jednalo se především o ohluchlé, při dorozumívání používají český jazyk, především v jeho PÍSEMNÉ PODOBĚ.

*„Já se domluvím jedině psaním. Já zkoušel znakovku, ale neumím to.“*



V rámci našeho šetření jsme se také setkávali se STEREOTYPY V OBLASTI KOMUNIKACE ze strany majoritní populace. Nejčastěji zmiňovanou bariérou v průběhu našeho šetření, která odděluje svět slyšících od světa neslyšících, je nepoučenost většiny slyšících lidí, jak se s neslyšícími vlastně mají dorozumívat a jak k nim mají přistupovat. MAJORITNÍ SPOLEČNOST ŽIJE V DOMNĚNÍ, že neslyšící lidé se domluví pomocí písma. Informace pak tito lidé mohou předat psaním, získat je mohou čtením. Obecné povědomí tak nevychází z faktu, že pro nezanedbatelnou část osob se sluchovým postižením je český jazyk jazykem cizí. V povědomí majoritní populace, dle účastníků šetření, není známo, že PŘIROZENÝM JAZYKEM NESLYŠÍCÍCH JE ČESKÝ ZNAKOVÝ JAZYK.

### **Specifika orientace osob se sluchovým postižením ve světě majoritní společnosti**

Jak již z předešlé kapitoly vyplynulo, PRO KOMUNIKACI PROSTŘEDNICTVÍM ČESKÉHO JAZYKA NEMÁ ČÁST NESLYŠÍCÍCH DOSTATEK KOMPETENCÍ. Jazyk majoritní společnosti slyšících lidí (ať mluvený či psaný), prostřednictvím kterého se předávají informace, jim činí velké obtíže. Z šetření vyplynulo, že neslyšící většinou nechtou s porozuměním, neboť je pro ně gramatika českého jazyka velmi složitá.

PŘÍSTUP K INFORMACÍM tak mají osoby se sluchovým postižením snížený. Pouze ti respondenti, kteří rozuměli psané češtině, uvedli, že mají možnost informace získat na internetu či četbou.

*„Pokud je někdo spíš nedoslýchavý nebo rozumí lépe češtině, tak si věci vyřídí rychleji.“*

Ve většině případů se však osoby se sluchovým postižením vnímají obecně „jako NEINFORMOVANÍ“ a tedy nerovnocenní majoritní populaci.

*„Cítím se sama, když mi utíkají informace. Mám pocit, že jsem pozadu, nedozvím se všechno jako slyšící. Nejvíc je to znát v technické oblasti – novinky ohledně počítačů, nových programů – tomu nerozumím, učím se to vždycky se zpožděním. Také mám pocit, že bych potřebovala víc informací o různých nových zákonech a vyhláškách.“*

*„Myslím, že jsme jako neslyšící obecně hůře informovaní než slyšící. Určitě by pomohlo, kdyby byly všechny důležité webové stránky přeložené do znakového jazyka. Neslyšící všech věkových skupin by také měli dostat informace přímo ve znakovém jazyce o různých službách, aby věděli, kam se mají obracet v případě nouze.“*

*„V současné době se hledají informace na internetu. No a je pravda, že ne všemu musím rozumět. Většinou se na webových stránkách orientuju, ale někdy, když je tam dlouhý náročnější text, tak si nejsem jistý a raději se zeptám slyšícího, co to přesně znamená. Bylo by ideální, kdyby stránky byly přeložené do znakového jazyka.“*

*„Z novin si přečtu nějaké informace, ale opravdu jenom takový nějaký nenáročný text. Složitým věcem již nerozumím a to mě unikne.“*

Velmi důležité je proto TLUMOČENÍ (a to nejen těch nejdůležitějších informací) do českého znakového jazyka.

*„Myslím si, že pro ty úplně neslyšící od narození, kteří mají problémy s češtinou a používají hlavně český znakový jazyk, může být těžké shánět si informace nebo si různé věci zařídit. Pro ty je nutné, aby měli možnost využít tlumočnickou službu.“*

*„Je potřeba dostatek tlumočnicků pro neslyšící. Ti mají největší problémy s českým jazykem a také největší komunikační bariéru.“*

### **Stereotypy majoritní společností v komunikaci s osobami se sluchovým postižením**

Obecný problém, který byl respondenty našeho šetření zmiňován napříč všemi realizovanými diskusemi a rozhovory, byl ten, že SE NESLYŠÍCÍ VELMI ČASTO CÍTÍ V KOMUNITĚ SLYŠÍCÍCH MÉNĚCENNÍ, především proto, že k nim majoritní populace takto obecně přistupuje. Často jsou například označováni velmi negativně přijímaným výrazem „hluchoněmí“ (mnohdy dokonce v rámci úředních jednání a dokumentů).

*„Někteří slyšící si myslí, že jsme idioti, že tím, že jsme neslyšící, tak je to mimo.“*

*„Slyšící na nás nahlíží jako na někoho hloupějšího, i kvůli tomu, že nás nutí psát v jazyce, kterému nerozumíme.“*

*„Já jsem vyměňoval letos řidičák, protože jsem se přestěhoval, šel jsem tam s tlumočnicí. Řekl jsem, že jsem neslyšící, tak oni mi tam napsali, že jsem hluchoněmý.“*

*„Doktor mě označuje jako hluchoněmou a já říkám, že mluvím, dokážu odezírat a lékař stejně stále používá hluchoněmý a mně toto označení vadí.“*

NESLYŠÍCÍ MAJÍ TAKÉ JINÝ SOUBOR HODNOT, PRAVIDEL CHOVÁNÍ, ZVYKLOSTÍ, TRADIC než většinová slyšící společnost, což není vždy majoritní populaci známo a přijímáno. Tato specifika vycházejí nejen z jejich komunikace, ale také z jejich vizuálního vnímání světa. Díky tomu vznikají problémy, nedorozumění a zbytečné bariéry.

*„Když spolu komunikujeme, koukáme se do očí, slyšící často mluví a koukají se jinam.“*

*„Bariéra je ta, když člověk někde zaklepe. Jdu na úřad, nevím, kamkoliv, zaťukám, mám jít, nemám jít. Řekli moment nebo vstupte? Nevím, bylo by bezva světýlko, červená, zelená, svítla by červená - máme jednání a ta by mohla svítit pořád. A zelená - klepejte. V tomto pocituji bariéru, je to např. tam, kde má skleněnou přepážku, má mluvítko, reproduktor, ona řekne: slyším.“*

Dle neslyšících k tomuto stavu přispívá především NÍZKÁ ÚROVEŇ OSVĚTY.

*„Každý si řekne, ježíšmarjá nevidět, ale málokdo si umí představit, co je to neslyšet. To taky hraje roli. Aktivita organizací, vnímání společnosti, vše.“*

*„Je třeba osvěta. Slyšící nevnímají rozdíl v tom, že ti lidé komunikují jinak. Mluvíme především o osvětě úředníků a sociálních pracovníků. Všeobecná je potřebná taky. Ale hlavně je třeba zaměřit osvětu na zdravotníky, státní správu, sociální služby, jak komunikovat. Vždyť není potřeba, aby uměli znakový jazyk. Je třeba vědět, jak komunikovat, kam se dívat, jaký volit slova, jak stavět věty.“*

## 4 Popis problematických situací

Tato kapitola se věnuje popisu problematických situací, se kterými se osoby se sluchovým postižením ve svém běžném životě potýkají. Jejich pořadí neurčuje jejich prioritu, je zvoleno náhodně.

V některých případech účastníci šetření také navrhovali, jak dané problémy řešit. Tyto návrhy jsou pak uvedeny na konci jednotlivé podkapitoly.

### **Problematické situace rodin, kde jsou slyšící děti neslyšících rodičů**

PRO NESLYŠÍCÍ RODIČE JE MNOHDY NAROZENÍ SLYŠÍCÍHO DÍTĚTE stejný ŠOK jako narození neslyšícího dítěte slyšícím rodičům<sup>3</sup>.

*„A když se mi narodí děti, tak já budu znakovat a nezajímá mě to, prostě můj jazyk je znakový, budu znakovat. Pokud bude dítě slyšící, určitě to bude složitější.“*

Pokud se tedy neslyšícím narodí slyšící dítě<sup>4</sup>, tyto rodiny musí překonávat mnoho překážek, zažívají pocity nejistoty a ne vždy je pro ně lehké se S DANOU SITUACÍ VYROVNAT.

Neslyšící rodiče (v tomto případě nezáleželo na tom, zda jejich dítě bylo slyšící či neslyšící) také uváděli, jak složité pro ně bylo ZÍSKAT INFORMACE O VÝCHOVĚ A PÉČI O DÍTĚ.

*„Potřebujeme podpořit, pokud nerozumíme psané češtině, nepřečteme si informace na internetu, které sdílí ostatní rodiče. Nemůžeme číst knihy o tom, jak vychovávat děti apod.“*

V NÁROČNÉ SITUACI JSOU i jejich SLYŠÍCÍ DĚTI. Pro malé děti je přirozené, že komunikují jazykem svých rodičů. Slyšící děti neslyšících rodičů však velmi rychle začínají se svým okolím také komunikovat jazykem majoritní populace. Stává se tak, že tyto děti již v raném věku zprostředkovávají komunikaci rodičů s jejich okolím. Zprostředkovávají komunikaci v obchodech, na úřadech (mnohdy dokonce na jednáních ve škole, kam samy dochází), pomáhají jim zorientovat se ve světě slyšící populace, zajišťují i písemnou komunikaci s úřady apod.

<sup>3</sup> Z našeho šetření paradoxně vyplynulo, že někteří neslyšící rodiče preferují mít neslyšící děti.

<sup>4</sup> Jedná se o tzv. CODA dítě, tedy Children of Deaf Adults.

*„Já vím, že dřív tady ty tlumočnické služby nebyly a hodně mi pomáhala v tlumočení dcera, a nejen mně, ale tady spoustu kolegům, kteří tu sedí.“*

Někteří z nich se v dospělosti stávají profesionálními tlumočníky<sup>5</sup>.

Negativně vnímáme fakt, že mnozí NESLYŠÍCÍ RODIČE SE v oblasti komunikace s okolím SPOLÉHAJÍ NA SVÉ DĚTI, službu tlumočnicka nepoužívají a mnohdy ji ani nepovažují za důležitou. Předpokládají, že jim jejich děti budou kdykoliv k dispozici, neuvědomují si, že jejich dítě (v jakémkoliv věku) nemůže být k průběhu komunikace neutrální.

*„Se synem byly problémy, já se tam nedomluvila, takže tlumočnicka nám dělal náš syn. Syn dělal ve škole problémy, potřebovali jsme to řešit hned. Dokonce kradl v obchodě. Bylo to složité. To vše jsem řešila bez tlumočnicka. Syn mi tlumočil, dával nepravdivé informace, bylo to složité. A mě vlastně nenapadlo si tlumočnicka zajistit, většinou mi tlumočil i dříve syn. Potřebovali jsme to hned, takto tlumočnick nefunguje.“*

*„No jo ale, no já třeba ale nepotřebuju tlumočnicka, já mám dvě dcery, které mi pomáhají, takže já ho nepotřebuju.“*

12

Přesto bylo i mezi neslyšícími v několika případech toto tlumočení vnímáno negativně, především MLADŠÍ GENERACE RODIČŮ SI JIŽ V SOUČASNÉ DOBĚ NEPŘEJE, ABY JEJICH DĚTI TLUMOČILY, vnímají to jako „zneužívání dětí“.

*„Ne, ne, potom, až s ní dcery nebudou každý den, tak bude plakat. Tlumočnick je důležitý.“*

*„Nejde, aby děti z neslyšících rodin byly automaticky tlumočníci, to nejde.“*

*„Rodičům tlumočil bratr, byl starší a slyšící, až teď si teprve uvědomuji, co to vše pro něj znamenalo. Svě děti bych tlumočit nenechala.“*

*„ Když je málo tlumočnicků, neslyšící často využívají své slyšící děti, a to by se nemělo dělat.“*

### **Problematické situace rodin, kde slyšící rodiče mají neslyšící děti**

Poté, co se SLYŠÍCÍ RODIČE vyrovnají s prvotním šokem, ŘEŠÍ, JAK BUDOU S DÍTĚTEM KOMUNIKOVAT, jak ho budou vychovávat, a také, jakými prostředky se dá dané postižení

<sup>5</sup> Jedná se o tzv. CODA tlumočníky.

kompenzovat. V TU CHVÍLI JSOU V KONTAKTU POUZE S OŠETŘUJÍCÍMI LÉKAŘI, PŘESTO NE VŽDY SE JIM DOSTÁVÁ V PRVNÍCH CHVÍLÍCH ODBORNÉ POMOCI.

*„Třeba my jsme se od lékaře dozvěděli, že je dítě neslyšící a nazdar. Nikdo nic neřešil.“*

*„V ordinacích ORL lékařů nejsou informace o tom, že existuje raná péče.“*

*„První článek je lékař, ale ten informování nemá povinné. Měl by to mít povinné od státu, měl by předávat seznamy, kde bude raná péče apod.“*

Často získávají INFORMACE až v rámci logopedické a foniatrické péče, kde se setkávají s OSTATNÍMI RODIČI v podobné situaci, se kterými mohou sdílet vlastní zkušenosti, předávat si rady a informace.

*„Potkala jsem se s maminkou, která už tam měla implantované dítě, ta mi řekla, co mám dělat. Ať si nahraju aplikaci, dala mi všechny mailové adresy. Lékař neřekne, tady máte mailové adresy, kontakty, to jsme museli zjišťovat sami.“*

V další fázi se rodiče ve většině případů dostanou do kontaktu se SOCIÁLNÍ SLUŽBOU RANÁ PÉČE. Ne vždy jsou však spokojeni s nastavením této služby, především s jejím věkovým omezením.

*„Raná péče je zvláštní tým, že je limitovaná věkem. Je otázka, jestli to třeba není málo do těch 7 let. Někteří jsou implantovaní později, třeba ten implantát může přijít až v 7 letech, protože je dítě ohluchlé.“*

*„My jsme se o rané péči dozvěděli až kolem 3. – 4. roku dítěte. Skončila nám vlastně asi v 6 letech, měli jsme odklad školní docházky. Ten rok byl pro nás stresující, protože jsme nevěděli, jestli ji máme dát do školy pro sluchově postižené, kde se znakuje, nebo kde se mluví. Bylo to pro nás hrozně těžké rozhodování. Neměli jsme ten rok s kým se o tom poradit, bylo to vyloženě na nás. Když jsme nastoupili do školy, tak už jsme věděli, jakou cestou se dát. Ale ten rok byl problém. Jinak jsme s ranou péčí spokojeni.“*

*„Raná péče pomohla v komunikaci se školkou, ale pak vám už nepomůžou se školou.“*

RODIČE DĚTÍ STARŠÍCH 7 LET tedy deklarovali, že se jim žádná pomoc či podpora formou sociálních služeb nedostává.

*„Od 7 let dál jsme na to sami.“*

V některých případech pak rodiče využívají služby SPECIÁLNÍCH PEDAGOGICKÝCH CENTER (SPC), které však nepovažují vždy za kvalitní, případně za dobře nastavené a dostatečné. V některých oblastech si rodiče stěžují, například na kapacitu těchto center.

*„Já si právě myslím, že SPC by mělo navázat na služby rané péče. Takhle to bylo vysvětleno nám. Raná péče do 7 let, pak přejdeme na nějaké SPC, které by mělo pomoci v komunikaci se školou.“*

*„My využíváme SPC v kraji, kam spadáme, spokojeni nejsme. Docházíme tam jen kvůli tomu, že budeme SPC potřebovat kvůli docházce dítěte do školy kvůli začlenění individuálního plánu atd. To je jediný důvod, proč my docházíme do SPC. Dítě máme 4 roky ve školce, ani jednou se nebyli podívat, jak funguje. Nezajímá je spolupráce s učitelkou, nic prostě nefunguje.“*

*„My jsme z Boleslavi a dojíždějí až k nám do školy. Jsou přehlčeni, mají těch dětí hodně. Ale pomáhají perfektně, opravdu, všechno.“*

*„Ta paní z toho SPC byla na té základce za těch pět let 2-3krát. Napsala potom nějakou zprávu, ale říkám, oni neřeší, jak to dítě tam funguje nebo jak se tam cítí.“*

Rodiče deklarovali v rámci našeho šetření potřebu NAUČIT SE ZNAKOVÝ JAZYK. Podle zákona by měly být tyto kurzy pro tyto rodiče neslyšících dětí poskytovány zdarma. V rámci našich diskusí však nebylo účastníkům jasné, kdo by tyto kurzy měl financovat, případně, kde na ně neziskové organizace, které je často pořádají, získají finance. Mnohdy si tak rodiče kurzy platí sami. Rodiče dále zmiňovali, že jim chybí kurzy specializované právě pro ně.

*„My jsme kurz absolvovali, platili jsme si sami kurz, já mám za sebou tři moduly. Přes Tichý svět. A my jsme to ještě měli akreditované přes Ministerstvo školství, zvláště kurzy pro pedagogy, zvláště pro veřejnost, ale tyto kurzy neberou v potaz rodiče neslyšícího dítěte, protože by to měl být kurz, který je speciálně vytvořen pro rodiče neslyšících dětí. V tom případě by to bylo zadarmo, nebo by to platilo město, ale kurz pro širokou veřejnost nezaplatí.“*

*„Měla jsem zájem o kurzy znakového jazyka. Chodila jsem do Unie, nárok na slevu jsem však neměla. Dát 3000 korun je pro mě problém.“*

Sluchové postižení dítěte vždy velmi zásadně ZMĚNÍ ŽIVOT RODINY, která často změní své přátele, sociální vazby, životní styl. V některých případech se tyto rodiny přestěhovaly do blízkosti škol pro sluchově postižené, rodiče změnili své zaměstnání atd.

*„Já pracuji na zkrácený úvazek. Od té doby, co jsem se vrátila do práce, dělám na státní správě, změnila jsem zaměstnání, k původní práci jsem se vrátit nemohla.“*

*„Já dělám na zkrácený úvazek ve zdravotnictví. Tam to naštěstí není problém.“*

*„Rozhodně ta doba, kdy jeden z rodičů pečuje, druhý z rodičů pracuje, se v běžné rodině prodlužuje. Předpoklad, že nějakým způsobem naskočíte ve 3 letech dítěte do práce, není možný.“*

V důsledku těchto změn byly velmi často zmiňovány i FINANČNÍ PROBLÉMY.

*„Teď se nacházím v situaci, kdy 3,5 letý syn chodí do školky, tam má asistentku, mně trvá cesta do školky hodinu. Takže si nemůžu najít zaměstnání. Teď nám snížili příspěvek na péči na 3000 korun. Je to špatná situace, abychom to finančně zvládali. Ale žádná pomoc už se nám nenabízí. Jsme manželé, na žádné dávky nedosáhneme. My jsme teď v takové situaci, že dělám brigádu po večerech, abychom vyšli. Nemůžu rozhodně pracovat ve své profesi. Další věcí je, že do 6 let se chci synovi intenzivně věnovat, protože to je ten nejlepší čas, kdy to s ním rozvinout. Měla bych se vykašlat se na tu péči? Rozhodně ne, ale je to pro nás složitá situace.“*

*„To je možná ta tragédie, jak zrušili rodičovský příspěvek do 7 let postižených dětí. Nikde jste se nemusela zodpovídat, žádné sociálky vám nechodily, měla jste prostor rozvinout to dítě, starat se, dát mu max. péči. Teď k vám chodí sociálka, zjišťuje, jestli je schopné, nebo není, dají vám jen 3000 korun.“*

#### **Návrhy řešení z pohledu respondentů:**

- Nastavit systémově komunikaci mezi rodiči a zdravotnickým personálem za účelem efektivního a včasného informování.
- Automaticky nabízet rodičům zdarma kurzy českého znakového jazyka.
- Vybrané kurzy českého znakového jazyka nastavit pro potřeby rodičů neslyšících dětí.



Specifické PROBLÉMY řeší nejen slyšící rodiče, ale i jejich NESLYŠÍCÍ DĚTI. V rámci našeho šetření byla často zmiňována skutečnost, že díky tomu, jak se někteří slyšící rodiče VŠEMI MOŽNÝMI ZPŮSOBY snaží SVÝM DĚTEM POMÁHAT, dochází k nepochopení, nerespektování potřeb neslyšících dětí, je jim bráněno v samostatnosti a osamostatnění (a to nejen v dětském věku). Díky tomuto přístupu jsou pak děti na rodičích závislé, méně samostatné a v podstatě neschopné samostatného života v dospělosti.

*„Znám holčinu, celý život se o ni starali slyšící rodiče, teď si dovolili umřít. Holčina zůstala sama v bytě, psychicky i fyzicky šla dolů. Neumí komunikovat. Skončila na psychiatrii. Dostala se do ústavu mezi mentálně postižené. Ale kam ji dát? Důchodového věku ještě není a nic jiného pro ni nebylo než ten ústav. Samostatného života není schopná.“*

Z těchto důvodů neslyšící děti velmi často oceňují opačný přístup. To, že jsou neslyšící, neznamena, že nejsou schopni se o sebe postarat, že jsou méně inteligentní. Dle účastníků šetření je velmi vhodné klást v rodinách NA NESLYŠÍCÍ DĚTI PŘIMĚŘENÉ NÁROKY A POŽADAVKY.

*„Já jsem se tyhle věci naučil díky rodičům. Zhruba v 17 nebo 18 letech mě máma začala posílat samotného vyřizovat jednodušší věci. Když jsem zjistil, že to není taková hrůza, přestal jsem se bát a zkoušel jsem složitější věci. Pak jsem měl první zkušenost s tlumočnickem a teď už si všechno zařizuju sám.“*

Rodiči „přepečování“ neslyšící jsou také zvyklí na to, že jim RODIČE TLUMOČÍ. V některých případech si tento návyk přenáší do dospělosti, nemají představu o tom, jak funguje profesionální tlumočnick, neznají etická pravidla tlumočení.

*„Když nerozumím, jdu za maminkou, aby mi to vysvětlila ... maminka mi pomůže napsat vzkaz a já to dojdu dořešit.“*

*„Manžel to řeší přes maminku, já využívám tlumočnické služby ... chápu to, že manžel je zvyklý vše řešit s maminkou a je mu to přirozené.“*

*„V životě jsem tlumočnicka neměla. Neznám to ... všechno jsem se snažila vyřídit si sama ... nebo mi pomáhá maminka.“*

*„Já chodím s maminkou. Já mám tlumočnicka mámu. Je to pro mě pohoda. Ona mi opravdu pomáhá se vším. Nevím. Já zatím to nemám chuť řešit sám.“*

*„Do banky na jednání, přesto, že jsme si vše mohli přečíst, jsme šli s tatínkem, který tlumočil.“*

TLUMOČENÍ RODIČŮ VŠAK PŘINÁŠÍ MNOHÁ RIZIKA.

*„Manžel vše řeší přes maminku. Ale ta neznakuje, ona to vykomunikuje, ale předá mu jen málo informací. Manžel se dozví jen to, co jeho maminka uzná za vhodné.“*

*„Maminka mi dělala tlumočnici a povídala si s lékařem a paní, která tam ještě s námi byla, poslouchala, co si lékař povídá s maminkou, a když jsem přišla do práce, tak mi paní říkala: Já jsem poslouchala, co pan doktor mluvil s maminkou a ona ti neříkala pravdu.“*

Dalším nezanedbatelným problémem je situace, kdy rodiče neovládají jazyk neslyšícího dítěte, dítě se V RÁMCI RODINY DOSTÁVÁ DO SOCIÁLNÍ IZOLACE, cítí se osaměle.

*„Já mám slyšící rodiče a slyšící sestru. Nikdo v rodině se mnou neznakuje, za komunismu se to zakazovalo. V rodině jsem se samozřejmě cítila trochu sama.“*

*„Jsou všichni slyšící, já jsem jediná neslyšící a druhá sestra je slyšící, takže já jsem jediná z rodiny a bylo to těžký komunikovat s nimi.“*

*„Manžel se s bratrem nebaví, protože neví jak.“*

*„U mě je jiný problém, u mě je problém s tím ohluchnutím, že celá rodina byla zvyklá, že jsem slyšel. Ale já teď nerozumím ani vlastním rodičům, navíc vlastní rodiče mám v Ústí nad Labem, kam se odstěhovali, takže se vidíme 2krát za rok, nemám ani nakoukaný to, abych něco od nich odezřel. Znakovat se už nenaučím.“*

Jiná situace je v rodinách, kde si vybudovali jednotný systém komunikace.

*„S rodinou se cítím dobře. Vidím opravdu, že to nejdůležitější je tlumočnick a taky to, aby to naše blízké okolí umělo znakovat.“*

### **Problematické situace v souvislosti se vzděláváním**

Někteří námi oslovení neslyšící zmiňovali NEGATIVNÍ ZKUŠENOSTI se ZAČLENĚNÍM DO BĚŽNÝCH ŠKOL, jelikož se tak dostali do sociálně kulturní izolace, ve škole se cítili osaměni. Jako důvod uváděli především fakt, že spolužáci nebyli seznámeni s odlišnostmi světa

neslyšících, neuměli s nimi komunikovat ani jednat v každodenních situacích. Podobné zkušenosti popisovala i většina rodičů neslyšících dětí.

*„ V důsledku postižení vím, že prostě jakoby ten vztah s vrstevníky nebo jako se společností, že je omezený. Ve škole se spolužáci třeba baví o nějakém vyučujícím, o zkouškách, o předmětech. No a já, protože je neslyším, co si povídají, nebo já třeba trochu slyším, že si o tom povídají, ale už nerozumím, co si o tom povídají, protože mi to uniká, tak já třeba působím, jakože o to nemám zájem, jo. Že jako nevnímám, nebo že mě to nezajímá, nebo že je mi to jedno. Oni to tak vlastně vnímají.“*

*„Byl jsem tam jediný neslyšící student v celé skupině. Měl jsem tam tlumočnicka, se kterým jsem si o přestávkách trochu povídal. Ale jinak jsem nebyl v kontaktu s žádnými spolužáky, neprobíhala mezi námi žádná komunikace.“*

*„Mám problém, že je dcera trošku separovaná. Co řešíme, že vrstevníci nevědí, jak s ní navázat kontakt. Ona má svůj svět.“*

*„Dcera chodí do normální základní školy. Řešíme taky komunikaci s kamarády. O přestávkách se nezapojuje, protože nerozumí, cítí se odstrčená.“*

*„Dcera chodí na běžnou základní školu. Občas se stane, že jí holky řeknou, že je blbá, hloupá, když jí nerozumí.“*

*„Co my ve škole řešíme, to jsou přestávky. Ty jsou kritické, neumí se zapojit s dětmi do komunikace.“*

V rámci našeho šetření jsme zaznamenali naopak velmi pozitivní zkušenosti rodičů, jejichž děti navštěvovaly SPECIÁLNÍ ZÁKLADNÍ ŠKOLY.

*„Má implantát a chodí do školy pro sluchově postižené, je tam internátně. Je tam velice spokojená, protože je mezi svými vrstevníky, se kterými si velmi rozumí. V běžném životě mezi slyšícími se dobře necítí. Využívá takovou komunikaci, aby se dorozuměla.“*

Rodiče deklarovali pozitivní zkušenosti i v momentě, kdy se nejednalo o školy pro žáky se sluchovým postižením.

*„Je to běžná speciálka, dceři se tam tím pádem líbí, kamarády má, přece jen jsou tam všechny děti handicapované, i když nikdo není neslyšící. Je spokojená.“*

## **Problematické situace, které vznikají v souvislosti s přístupem posudkových lékařů**

Pokud osoby se sluchovým postižením žádají o plný nebo částečný invalidní důchod či o jiné dávky či průkazy osob se zdravotním postižením (TP, ZTP, ZTP/P<sup>6</sup>), jdou většinou na příslušný úřad, podají žádost a poté musí NAVŠTÍVIT POSUDKOVÉHO LÉKAŘE. Účastníci našeho šetření byli s PŘÍSTUPEM TĚCHTO LÉKAŘŮ ČASTO VELMI NESPOKOJENI.

*„Já to řeknu na rovinu, myslím si, že to, co trápí všechny, to jsou průkazky ZTP/P. Přesvědčit někoho, že to dítě není zdravé, že můžu někde zaparkovat pro invalidy .... jsou s tím spojené přece služby i do budoucna. Ne, že já budu někoho za 10 let přesvědčovat, že to pořád potřebujeme. Doprava a s tím související věci, to je alfa a omega. Není to objektivní. Jsou děti, které vypadají stejně, ale potřeby mají jiné. Je to o posuzování. Přejde paní s tabulkou, vyplní to, co umí, ano, umí se najíst, to je samozřejmě úžasný. Když je neslyšící, tak ta kritéria, jestli se umí najíst nebo obléknout, jsou nesmyslná. A ještě toto, zdravotní stav neslyšících zůstává stejný, ale do toho se mění kritéria v průběhu času. Na stejný stav dcera byla posuzovaná tak, že má právo, po 4 letech najednou nemá právo.“*

*„Kochleární implantát, případně sluchátko, cokoli dalšího, neznamená, že je dobře kompenzován. Kochleární implantát není dostatečná kompenzace. A v posudku je často napsáno, že se jedná o dostatečnou kompenzaci.“*

*„Já jsem se chtěla vyjádřit k té kompenzaci. Tam sice může být kompenzace 100 %, ale to, co ukazuje audio, nevyjadřuje to, když jsem třeba vyčerpaná. Dosáhli jsme 100 %, ale pořád je tam ta ztráta, musíme vynakládat o to víc energie, abychom těch 100 % dosáhli, abychom slyšeli.“*

*„Na tom vyšetření jsou ideální podmínky. Děti už ta slova znají z paměti.“*

V průběhu šetření bylo také několikrát v negativním smyslu uvedeno, že posudkoví lékaři NEMAJÍ POTŘEBNOU SPECIALIZACI.

*„Těžko se bude posuzovat doktorovi, kterému je asi 85 let, je to ortoped, a teď má na starosti posuzování sluchu. Tak pan doktor, který v životě o kochleárním implantátu nic neslyšel, tak*

---

<sup>6</sup> Průkaz osoby se zdravotním postižením označený symbolem „TP“ (průkaz TP) – těžké postižení.  
Průkaz osoby se zdravotním postižením označený symbolem „ZTP“ (průkaz ZTP) – zvlášť těžké postižení.  
Průkaz osoby se zdravotním postižením označený symbolem „ZTP/P“ (průkaz ZTP/P) – zvlášť těžké postižení/průvodce.

*posuzuje dítě, jestli je schopno, není schopno. To je největší problém. K foniatrovi se dostanete až při odvolání.“*

*„Posudkový lékař se prostě musí řešit, kdo to dělá. Možná není ani dobré se odvolávat, je lepší podat žádost znovu. Máte šanci, že se dostanete k jinému posudkovému lékaři. Takovému, který bude našemu problému rozumět.“*

*„Chceme, aby u toho byl lékař, který má tu zkušenost. To je vždycky přínos, je možnost o to požádat“.*

#### **Návrhy řešení z pohledu respondentů:**

- Nespokojit se s negativním vyjádřením, podat odvolání, případně žádosti podávat znovu.
- Zajistit dostupnost posudkových lékařů, kteří mají s danou problematikou odborné zkušenosti.

#### **Problematické situace, které vznikají jako důsledek stereotypů majoritní populace v oblasti komunikace s neslyšícími**

Neslyšící se dostávají do problematických a nepříjemných situací v rámci svého KAŽDODENNÍHO ŽIVOTA. Většina neslyšících si například denně sama nakupuje. Slyšící lidé na ně v prvé řadě zvyšují hlas, případně se snaží domluvit prostřednictvím psaného textu. Nevědí, že řada neslyšících je schopna odezírat, a tedy je především potřeba zřetelně artikulovat, mluvit pomalu a udržovat oční kontakt.

*„Já slyším se sluchadlem slušně, odezírám slušně, ale lidé nejsou právě moc informovaní, jak se mnou mluvit. Já jim říkám: Obrátte se ke mně, já když na vás vidím, tak rozumím. No, ale po pár větách se stejně otočí. Ti lidé to prostě nevědí. Já těm lidem často dokola říkám, aby se na mě dívali.“*

*„Když se snažíme komunikovat, v tu ránu je to špatně, protože oni si pak myslí, že je stejně slyšíme. A oni za to nemůžou. S tím bychom rádi něco udělali.“*

*„Když jsem v situaci, kdy nerozumím, poprosím o papír a na něj to napíši. V obchodech mám vždy problém. Setkávám se s malou ochotou.“*

*„Prvně by se měla podchytit osvěta, nejde o znakovku, ale o to, jak se neslyšících dotýkat, jak artikulovat, jaká slova volit.“*

*„Pokud budou mít neslyšící dost tlumočnicků, tak potom můžou jít, kam budou potřebovat. Odpadne jim komunikační bariéra.“*

#### **Návrhy řešení z pohledu respondentů:**

- Podporovat osvětovou činnost.
- Zajistit dostatek tlumočnicků.

#### **Problematické situace v průběhu komunikace s veřejnými institucemi, sociálními službami a zdravotnickými zařízeními**

Vzhledem k důležitosti komunikace s neslyšícími na úřadech, ve zdravotnických zařízeních a sociálních službách, se těmto tématům budeme na následujících stránkách věnovat podrobněji.

21

Při NÁVŠTĚVÁCH ÚŘADŮ (včetně úřadu práce a sociálních odborů) neslyšící klienti naráží na KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY. Pokud přijde neslyšící klient bez tlumočnicka na úřad práce či na sociální odbor, ve většině případů se úředníci s neslyšícím klientem snaží domluvit prostřednictvím psaného českého jazyka. Zaměstnanci těchto úřadů nemají ve většině případů znalosti o specifikách komunikace s neslyšícími. Často nevědí, že český jazyk není jejich rodný jazyk, že někteří neslyšící nejsou schopni komunikovat prostřednictvím psaného slova, případně mají velmi malou slovní zásobu a textu nerozumí tak, jak by bylo potřeba.

*„Neslyšící, kteří znakují, tam je problém, že nerozumí mluvené češtině jako gramaticky. Takže to nechápou, nerozumí tomu, co lidi říkají na úřadě.“*

*„Já to přečetla, ale obsahu, co mi chtěli vlastně říci, jsem neporozuměla úplně. Kdybych měla vedle sebe tlumočnicka, tak bych těch informací dostala více. Já bych potřebovala u jednání tlumočnicka.“*

*„Můj manžel byl propuštěn a musel jít na úřad práce. Tam musel jít do toho oddělení pro osoby se sluchovým postižením, vlezl do kanceláře, tam byl mladý kluk, znakovat neuměl, ptal se ho,*

*kde pracuje atd. A mě to tak jako docela udivuje, když je na úřadě práce v kanceláři pro osoby se zdravotním postižením a neumí ani základy znakového jazyka. Jak je to možné?“*

Ze zkušeností účastníků šetření vyplynulo, že v rámci úředních jednání není vždy zvykem komunikovat prostřednictvím tlumočnicka tak, aby se k dotyčnému dostaly všechny informace.

*„Já mám za to, že když oni o mně vědí, že neslyším a domlouváme se dopředu, tak ta povinnost je od úřadu, aby zajistili tlumočnicka. A když já si objednáám sám tlumočnicka a teď to musím domlouvat, a než se to tam na úřadě vyřeší, tak je to pro mě ztráta času, ale když by to objednali z té pozice úřadu, tak bych tam v podstatě nečekal, neprotahovalo by se to. Šlo by to rychleji.“*

*„Třeba znáte situaci jakoby soudu. Kdo je odpovědnost, soud automaticky zajišťuje tlumočnick, protože to je jeho zodpovědnost. Ale na sociálce to nikoho nenapadne.“*

*„No já jsem neslyšící, přijdu, pozdravím a prostě ta úřednice mi vlastně nerozumí, takže ona by vlastně potřebovala tlumočnicka. Ne já.“*

*„Tady by právě bylo bezva a možná se toho ještě v životě dočkám, kdyby na tom úřadě měli tablet, šáhla do šuplíku. Jo vy neslyšíte? V jakém jazyce chcete komunikovat? Česky nebo ve znakovém? Tak by zapnuli přepis nebo tlumočení, ale aby oni na úřadě měli ten tablet a uměli to ovládat a spouštět a jen se zeptali, jestli chci větší písmo nebo tak. Snad se toho dožiju, věřím, že jo.“*

*„Na úřadě mají wifi, iphony. Je možné se spojit s online tlumočnickem, ten jim to přetlumočí. Neudělají to.“*

#### **Návrhy řešení z pohledu respondentů:**

- Jednání s neslyšícím klientem plánovat a na toto jednání zajistit tlumočnickou službu.
- Využívat online tlumočnické služby.
- Využívat další kompenzační pomůcky.
- Zajistit technické vybavení na úřadech, v jiných institucích apod.

Osoby se sluchovým postižením se velmi často setkávají i s komunikačními bariérami V KOMUNIKACI BĚHEM POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. V rámci našeho šetření bylo

zmiňováno, že KOMUNIKACE S KLIENTY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM není například v POBYTOVÉM ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (jedná se o zařízení, které neslyšící klienty přijímají, ale nejsou na tuto cílovou skupinu primárně zaměřeny) nastavena tak, aby bylo možné se v případě potřeby efektivně a rychle domluvit. Přestože jsou tito klienti do služeb přijímáni, není v těchto zařízeních proškolený personál, který by znal specifika komunikace s osobami se sluchovým postižením, případně by ovládal minimálně základy českého znakového jazyka.

Neslyšící klient tak nemá možnost běžně komunikovat s personálem ani s ostatními klienty. Někdy se dokonce stává, že pobytová služba nezajistí neslyšícímu tlumočení ani v případě, kdy si to neslyšící či jeho rodina přeje a vyplývá to například z potřeby porozumění průběhu poskytování sociální služby.

*„V domově pro seniory nebyli ochotni nějakým způsobem propojit dvě služby, které byly potřeba po úrazu mamince zajistit současně, tedy tlumočení v průběhu rehabilitace. Měli jsme pocit, že rehabilitační sestra přišla schválně o hodinu dřív, než byl domluvený tlumočnick.“*

Ani další služby, které se zaměřují na poskytování péče a podpory osob se zdravotním postižením, neumějí, dle zkušeností účastníků šetření, s cílovou skupinou osob se sluchovým postižením pracovat. Pokud lidé potřebují využít sociální službu rychle, je velmi problematické si takto rychle domluvit tlumočnické služby, z důvodu nedostatečných kapacit tlumočnické služby.

*„Kdybych potřebovala radu, pomoc, musí se mnou jít tlumočnick, tak je to v pohodě, ale já si musím nejdřív vyřídit toho tlumočnicka, všechno se to protahuje, to určitě znáte.“*

Jelikož se toto téma prolínalo všemi našimi rozhovory, zaznamenali jsme v tomto směru mnoho návrhů či konkrétních řešení, jak tuto nepříjemnou situaci řešit. Účastníci našeho šetření zmínili i několik pozitivních zkušeností.

*„Musí si zvyknout na jednání s klienty pravidelně zvat tlumočnicka. Že třeba jednou za týden tam přijde tlumočnick a všechno potřebné přetlumočí.“*

*„Kdyby v tom pečovatelském domě měli alespoň jeden tablet a když pečovatel jde se starouškem, který neslyší, a nastartoval by online přepis, tak by si to přečetl. Tak si dá větší písmo, nepotřebuje brýle, dá si větší písmo na tabletu, výhoda.“*



*„Aby tam byla teda aspoň možnost toho online tlumočení, který by bylo přínosný.“*

*„On je zároveň sociální pracovník i tlumočnick, pomáhá nám s různými věcmi, vyřizovat je. Tady vlastně nemáme problém, je to perfektní.“*

*„Jen tam být jediný neslyšící, to by pro něj bylo nepříjemný, že by tam byl sám a nudil by se. Takže v každém domově pro seniory by měl být tlumočnick, aby se ti neslyšící domluvili. Nebo aspoň, aby tam ti sociální pracovníci uměli základ znakování. Uměli ukazovat.“*

*„Nemyslím si, že by kvůli nám mělo vznikat nějaké nové centrum. Ale myslím si, že by takovýhle organizace, který tohle dělají pro osoby s nějakým handicapem, tak, že by měly být připraveny i na to, že se na ně obrátí i někdo právě s tím postižením.“*

*„Prostě jde o to, aby tam byl člověk, který by uměl znakovat.“*

*„Nemusí tam být tlumočnick, ale znakující profesionál. Což je zase jiná dovednost než tlumočnick. Protože pak si to umím představit, že to může fungovat dohromady. To, že je to nereálný, že ty lidi nejsou, to, bohužel, vím. Ale může to být nějaká prostě vize, kam se chceme dostat. Já myslím, že bychom ji měli mít, byť bude dlouhodobá, byť prostě přijde za spoustu let. Vemte si, že třeba ve školách teď se učí, teďka myslím ve školách, kde se učí sociální práce, tak se učí, jak komunikovat s mentálně postiženým, strašně se řeší, jak se bavit s lidmi, který mají Alzheimeru apod. A není to, jak s neslyšícím, na stejné úrovni?“*

*„Učí se na školách, jak se komunikovat s romskými spoluobčany, učí se romština, aby ji uměli, aby se domluvili. Tak dostat na stejnou úroveň, pokud chtějí pracovat s neslyšícími. Prostě ten jazyk musejí umět, jinak s nimi nemůžou pracovat.“*

*„Kdybych na tom byla hůř, tak by bylo fajn, aby sem chodila nějaká zdravotní sestra nebo pečovatelka. Ale v ideálním případě by měla umět alespoň základy znakového jazyka. Nechci se domlouvat přes mluvení, je to nepříjemné a necítím se u toho dobře.“*

*„Kdyby sestřičky uměly nebo ty sociální pracovnice uměly aspoň prostě nějak komunikovat, nebo prostě, kdyby tu znakovku dokázaly, tak by to bylo o hodně lepší, no. Jinak jako dopisovat si je pro nás i tak složitý.“*

*„Takže pokavaď by měli aspoň základy, nějak se mnou komunikovali ve znacích, tak by mi to, tak by mi to vyhovovalo. Nemuseli by umět perfektně znakovku, ale stačilo by mi předat alespoň nějaký základní informace.“*

*„Stačilo by, kdyby se pečovatelka naučila pár znaků - „ted' se půjdeme koupat“, „co je třeba koupit.“*

*„Bylo by lepší, kdyby ten domov pro seniory byl třeba v Praze, aby se všichni neslyšící z České republiky tam mohli jako sjíždět, nebo 2, třeba jeden na Moravě a jeden v Čechách.“*

*„Možná je to lepší, aby ta služba domlouvala tlumočnicka, aby to bylo přes tu službu. Určitě by se rychleji domluvili třeba na čase a tak.“*

*„Že mě po tom dnešním dnu napadá, že je špatně, že já si přivedu tlumočnicka, protože já si přivedu někoho, kdo mě zná, kdo zná mé přátele, kdo možná zná moji rodinu, ale pokud budu chtít řešit, že mám exekuci, o který třeba nebudu chtít mluvit, tak pokud mi bude tlumočit někdo, koho si zajistí ta služba, tak jestli to pro mě otevře tu cestu k té službě a já tam půjdu s větší jistotou, raději, i když tam nepůjdu rád, to je jasné.“*

#### **Návrhy řešení z pohledu respondentů:**

- Zdůraznit důležitost tlumočnicka jako partnera sociálních pracovníků.
- Zajistit techniku, která by komunikaci s neslyšícími ulehčovala.
- Zajistit sociální pracovníky, kteří ovládají český znakový jazyk, případně minimálně jeho základy.
- Zřídit sociální služby určené specifické skupině osob se sluchovým postižením.
- Tlumočnické služby by měla zajišťovat sociální služba, ne neslyšící.

25

Na základě výsledků našeho šetření můžeme také konstatovat, že osoby se sluchovým postižením často naráží na KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY v momentě, KDY POTŘEBUJÍ ZDRAVOTNÍ PÉČI. Opět se jedná o jedno z dominantních a alarmujících témat našeho šetření.

Zdravotnický personál v prvé řadě obecně NERESPEKTUJE SPECIFICKÉ POTŘEBY NESLYŠÍCÍCH.

*„Lékaři se chovají k neslyšícím jako ke zvířátkům.“*

*„V nemocnici mají ty cedule nad postelí „neslyšící“, lékaři se o nich před nimi baví, jako kdyby tam nebyli.“*

*„Doktor řekne, ať přijdu ve dvě. Ale tlumočnick nemůže. Tak znovu voláte doktorovi. A znovu budete volat zpátky tlumočnickovi atd. Takže v podstatě, že by bylo jednodušší, aby ty slyšící strany se domluvily. Ten správný způsob komunikace.“*

*„Neslyšící člověk by mohl přijít do špitálu, na recepci si vyzvednout tablet a pak jít, kam chce, má půjčený tablet, pustí si komunikaci, při odchodu ho odevzdá a hotovo. Oni ty tablety někde mají, ale zase třeba zlobí signál a nefunguje to. Nikdo to neřeší.“*

Jelikož zdravotnický personál a organizace zdravotnických zařízení nejsou připraveny na specifika neslyšících pacientů, neslyšícímu mohou nastat problémy již v momentě, kdy se chce  
K LÉKAŘI OBJEDNAT.

*„Doktorka řekla, že se mám objednat za 3 měsíce a já řekla, aby mi napsali smsku, že neslyším a prý že to nejde, musím zavolat a objednat se.“*

Pokud neslyšící navštíví pracoviště lékaře bez tlumočnicka, k problému může dojít již v čekárně. Neslyšící se těžko orientují v pořadí pacientů, pokud je zdravotnický personál zve do ordinace jen ústně slovem „další“.

*„Já jsem měl na lístečku napsané, že jsem neslyšící a stejně nic. Předbíhali mě z jedné a druhé strany. A prostě já čekal skoro 2 hodiny jako idiot.“*

*„Tak já třeba za sebe pocituju bariéru, když sestra vykoukne z ordinace, řekne „další“, zavře dveře a zmizí. A ten další jsem já. Nebo mají třeba reproduktory, vyvolávají lidi reproduktorem „další“, co má člověk dělat?“*

*„Jen jednou se mi stalo u doktora v čekárně, že mě lidé, kteří přišli po mně, začali předbíhat. Sestra vždycky jen vykročila ze dveří a zavolala jméno. Když už jsem tam čekal fakt dlouho, tak jsem se naštvál a na kus papíru jsem napsal vzkaz pro sestru a ptal jsem se, jak je možné, že jsem ještě nepřišel na řadu? Oni mě hned vzali a omlouvali se. Ted' mají v té samé ordinaci našťestí vyvolávací systém s čísly podobně jako v bankách – to funguje mnohem lépe!“*

Pokud se při vstupu do zařízení používá „domácí telefon“ (např. pohotovost v ostravské nemocnici), tedy zvonek a následné představení, neslyšící nemá možnost tímto způsobem komunikovat a do zařízení být „vpuštěn“.

*„Vy zazvoníte a stejně tam budete čekat.“*

Pokud lékaři (či zdravotnická zařízení) nevyužijí TLUMOČNICKÝCH SLUŽEB, je velmi TĚŽKÉ ZAJISTIT POTŘEBNOU A EFEKTIVNÍ PÉČI.

*„Pamatuju si, že sestřičky byly nepříjemné a moc se babičce nevěnovaly. Po 5 dnech ji z nemocnice pustili domů. Pak nám její normální doktor řekl, že to bylo zbytečný, vůbec v té nemocnici nemusela být. Ale ti záchranáři nám prostě nerozuměli.“*

*„V těch velkých nemocnicích by měl být jako vždycky jeden tlumočnický pořad. Aby aspoň sestra uměla znakovat.“*

*„Měli by alespoň umět, jak s neslyšícím komunikovat za přítomnosti tlumočnicků.“*

Pokud je návštěva lékaře či zdravotnického zařízení plánovaná, neslyšící má samozřejmě možnost se na vyšetření dostavit s TLUMOČNÍKEM. Ne vždy je ale přítomnost tlumočnicka lékaři vnímána jako potřebná. Pro neslyšícího pacienta je však přítomnost tlumočnicka při vyšetření a následném seznámení se s výsledky a zdravotním stavem mnohdy jedinou možností, jak získat od lékaře detailní a přesné informace. Lékaři často PREFERUJÍ PSANÉ PŘEDÁNÍ INFORMACÍ, neuvědomují si, že neslyšící klient ne vždy rozumí psanému textu.

27

*„Jako mladá jsem si vše vyřídila sama, měla jsem odvalu, komunikovala jsem písemnou formou, těch nemocí bylo méně. Nicméně dnes ve svém věku potřebuji znát vše o svém zdravotním stavu, a to jednou jednoduchou větou nestačí. Ted' chodím s tlumočnickem a díky němu mám daleko více informací, odcházím domů s tím, že mám přesné informace a vím, o co jde.“*

*„Já jsem, to bylo letos, ted' někdy v lednu, šla k doktorovi i s tlumočnickem, toho doktora znám velmi dobře a tlumočnice se představila a lékař řekl tlumočnickovi, že ji vůbec nepotřebuje, že mě zná velmi dobře, ale já trvala na tom, ať tam ten tlumočnick se mnou je, já si to musela obhájit. On nechápe, že pro mě je to daleko lepší s tím tlumočnickem.“*

*„Mně se stalo to samé u obvodního lékaře, se kterým si rozumíme dobře, ale s přibývajícím věkem jsem zjistila, že je to lepší s tlumočnickem, ale lékař to zamítl, nakonec teda jsem si ho obhájila, ale bylo to komplikované, došlo pak ale tedy k tomu, že jsem u toho lékaře byla s tlumočnickem a ten lékař uznal, že to je daleko lepší a od té doby chodím s tlumočnickem.“*

Neslyšícím pacientům je také nepříjemné, pokud se záležitosti, které se týkají jich osobně, řeší v jejich přítomnosti, ale způsobem, kdy OSTATNÍ DISKUTUJÍCÍ MLUVÍ A ONI NEROZUMÍ. Tato situace je samozřejmě neslyšícím nepříjemná kdykoliv. V případě přítomnosti tlumočnicka pak lékař často mluví pouze s tlumočnickem a předpokládá, že ten to později neslyšícímu klientovi vysvětlí.

*„Pro mě je těžké, když s někým komunikuji, snažím se psát, velmi často se mi stávalo, že jsem vedl jakoby dialog s lékařem, pak vstoupil do toho třetí účastník, já byl odstrčen, oni si to řekli během 5 minut, já musel počkat, nevěděl jsem, o co se jedná.“*

*„Protože já mám občas pocit, že oni občas nevědí, jak s námi jednat, jo, řeknou doprovodu: Svléčte pánovi boty, svléčte pána, položte pána. Nebo něco. A že oni ani nekomunikují se mnou.“*

Pokud si neslyšící zajistí doprovod tlumočnicka, stává se, že zdravotnický personál NERESPEKTUJE jeho OSOBU, PRÁCI ANI ČAS. Tlumočnick mnohdy čeká spolu s neslyšícím v čekárně delší dobu (jednu, dvě i více hodin), kterou by mohl věnovat dalšímu klientovi.

*„Já byla s tlumočnickem u lékaře, byla jsem objednaná na pátou hodinu a na řadu jsem se dostala až v půl sedmé. Naštěstí tlumočnice neměla problém počkat, asi protože to bylo večer a už nic jiného neměla. Ale je pravda, že čekala, zatímco mohla tlumočit někde jinde.“*

*„Já nikdy nezapomenu na to, jak můj přítel se objednal přes tlumočnicka, byl objednaný na 10:00 a čekali do 12:30. A sestřička vycházela a říkala jim – minutku, minutku, paní doktorka přijde.“*

Někteří neslyšící se dostávají v případech AKUTNÍ POTŘEBY LÉKAŘSKÉ POMOCI do ohrožujících situací. Například si jen velmi těžko běžným telefonem „zavolají“ záchrannou službu.

*„Můj manžel má akutní astma. Když máme objednaného tlumočnicka, tak je to v pohodě tohle, ale když máme akutní problém, tak jsem odkázaná na slyšící sousedku, která zavolá rychlou.“*

Zdravotnický personál záchranné služby, pohotovosti či akutního příjmu není vždy vyškolen v komunikaci s pacienty se sluchovým postižením. Nezná jejich specifika, opět tedy především to, že je mnohdy problematické s neslyšícím komunikovat formou psaného českého jazyka.

*„Byl jsem u lékaře na odběr krve, omdlel jsem, položili mě na postel, sanitka přijela, vzala mě do Fakultní nemocnice Ostravy-Poruby na hlavní příjem. Točila se mi hlava. Já nemohl sedět, pak jsem se posadil, zkusil jsem se projít a domlouvali jsme se s lékařem pomocí pantomimy a pomocí různých znaků. Nerozuměl jsem některým slovům, která doktor napsal. Já jsem zaškrťoval ano, ano. Já chtěl tlumočníka a oni řekli, že není potřeba, že se domluvíme a odmítli tam tlumočníka pustit. Potom jsem tam šel znovu s manželkou a podíval jsem se, co jsem tam vyplnil, nerozuměl jsem tomu a bylo to špatně. Manželka mi pomohla, já to pochopil až s manželkou. Já vše odkýval, aniž to byla pravda.“*

*„Dcera má Kochlerův implantát a průkazku má, v nemocnici to znají, já jsme neslyšící a nic nemám. Jen tu ZTP.“*

#### **Návrhy řešení z pohledu respondentů:**

- Zajistit nepřetržité tlumočnické služby v rámci vybraných nemocnic.
- Využívat přednosti držitelů průkazek ZTP (zvláště těžké postižení). Často je však toto řešení vnímáno jako nepříjemné a nekomfortní samotnými neslyšícími.
- Lékař i tlumočník by měli vnímat roli tlumočníka jako rovnocenného v rámci pomáhajícího týmu lékař – tlumočník.
- Nastavit komunikaci mezi lékařem a tlumočnickem, nekomunikovat a nedomlouvat se prostřednictvím neslyšícího pacienta.
- Zajistit možnost využít online tlumočnické služby ve všech zdravotnických zařízeních.
- Zajistit neslyšícím zvláštní průkazky pro neslyšící.
- Školit zdravotnický personál v komunikaci s neslyšícími

#### **Problematické situace plynoucí z nedostatečné informovanosti a orientace osob se sluchovým postižením ve světě slyšících**

Z nedostatku informací se neslyšící lidé mohou dostat do situací, kdy jsou MAJORITNÍ POPULACÍ MANIPULOVÁNI, případně ZNEUŽÍVÁNI.

*„Největší problém je v tom, že neslyšící jsou zneužitelní, věří lidem, co jim řeknou. Dnes máme spoustu lidí, kteří umí základní znaky, ukáže znakem, že půjčka je super. Neslyšící je nadšený, že si s někým rozumí, hned mu věří.“*

Dalším souvisejícím tématem je NEZNALOST ČI ŠPATNÁ ORIENTACE NESLYŠÍCÍCH v možnostech jakékoliv DOSTUPNÉ PÉČE, POMOCI a PODPORY. Z našich zkušeností víme, že lidé obecně nemají, například, dostatečné povědomí o sociálních službách, možnostech podpory, péče a pomoci, pokud se jich tato problematika přímo netýká, doposud žádný takový problém neřešili. Ani účastníci našich rozhovorů nedokázali popsat, co mohou jednotlivé sociální služby nabízet, jaké potřeby uspokojují a kam až sahají možnosti zajištění pomoci prostřednictvím těchto služeb.

Neslyšící předpokládají, že tyto informace získají od tlumočnicka, případně od zaměstnanců odborů sociálních věcí a zdravotnictví. Pokud se již dostali do situace, kdy pomoc (například pomoc při péči o rodinné příslušníky) potřebovali, očekávali „proaktivitu“ ze strany sociálních pracovníků či tlumočnicků, samotné je pravděpodobně nenapadlo se na možnosti pomoci zeptat.

30

*„U nás byla i sociálka na kontrolu, jako že mě pochválili, jak se o maminku starám, ale tím, že jsem byl bez tlumočnicka, tak mě pochválili, zkontrolovali a tím to skončilo. Neporadili mi, co by mi péči ulehčilo. Já nad tím ani nepřemýšlel.“*

*„Bral jsem příspěvek na péči za maminku, to bylo jediné. O ničem jiném jsem nevěděl, nikdo mi neřekl o těch pečovatelských službách, které tady zmiňujete. A když to slyším, je jasné, že by mi pomohly, že to bylo to, co jsem potřeboval v tu chvíli.“*

*„Bylo by fajn mít víc informací na internetu ve znakovém jazyce. Alespoň o tom, co nám může pomoci ulehčit život.“*

*„Taky by bylo dobré, kdyby byli neslyšící lépe informováni o různých službách. Hlavně starší neslyšící nemají dost informací ... To je na klubu neslyšících – měl by tam být lepší program – zajímavé přednášky o různých životních situacích. Je taky hodně neslyšících, kteří něco umí a mohli by dělat kurzy pro ostatní neslyšící přímo ve znakovém jazyce.“*

### Návrhy řešení z pohledu respondentů:

- Vše důležité tlumočit do znakového jazyka.
- Předávat informace na setkání neslyšících.

### Problematické situace plynoucí z uzavřenosti komunity neslyšících

Osoby se sluchovým postižením mají k dispozici pouze OMEZENOU NABÍDKU VOLNOČASOVÝCH AKTIVIT či SOCIÁLNÍCH VAZEB. Dle našich zjištění se ve většině případů v klubech pro neslyšící setkávají osoby středního či staršího věku. Především MLADÍ LIDÉ SI STĚŽUJÍ NA NEDOSTATEK MOŽNOSTÍ KULTURNÍHO A JINÉHO VYŽITÍ.

*„Mělo by být víc akcí pro neslyšící v komunitě. Měly by být nějaké akce pro mladé neslyšící, například by bylo dobré založit klub mladých. A také je potřeba propojit starší a mladší neslyšící. Teď se spolu moc nebaví a to je škoda.“*

Skupina osob se sluchovým postižením je také velmi UZAVŘENÁ KOMUNITA, z čehož mnohdy plynou obavy ze ztráty ANONYMITY. Neslyšící mají převážně neslyšící nebo nedoslýchavé přátele, z řad neslyšících si také vybírají své životní partnery apod.

*„Jsme celá rodina neslyšících, máme kamarády neslyšící, pořád se s někým setkávám. A když se náhodou začnu nudit, tak si přes skype zavolám svojí neslyšící sestře nebo dceři a vyměňujeme novinky. Jsme opravdu veliká neslyšící rodina, ještě v naší vesnici bydlí i můj neslyšící bratranec, takže když je něco potřeba si půjčit nebo spravit, tak jdu za ním.“*

*„Prostě ten svět neslyšících je malý. Je to jasné, že každý tak nějak má povědomí o tom dalším, známe se navzájem.“*

Z toho však plynou i některé NEGATIVNÍ JEVY.

*„Já trošku cítím, že co se týče dneška, ta neslyšící komunita, když třeba někdo má nějaký problém, jako vážný problém, že by šel zrovna do podniku, kde mají sociální služby, kde pracují neslyšící nebo nedoslýchaví. Protože neslyšící mají strach, že se to někam dostane dál, že my je pak začneme pomlouvat a tak. Že se vše dostane ven.“*

*„A je to nedůvěra vůči těm sociálním službám, kde pracují ti neslyšící.“*



*„Nemusí být třeba příjemné, když tlumočnick patří do komunity neslyšících. Obzvláště, když řešíte citlivé soukromé problémy.“*

OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM také mnohdy NEMAJÍ SNAHU SE INTEGROVAT DO MAJORITNÍ POPULACE. Sami se od majoritní populace oddělují.

*„Babička nechce žádnou pečovatelku ani nikoho cizího. Nemohla by se se slyšícím člověkem domluvit. Vždycky je z toho pak babička našťvaná, když nemůže komunikovat. A na cizí lidi je háklivá. Takže to musíme obstarat všechno my v rámci naší rodiny.“*

Ne vždy fungují PARTNERSKÉ VZTAHY mezi slyšícím a neslyšícím partnerem. I tento problém byl během našich setkání okrajově zmíněn.

### **Problematické situace vznikající v souvislosti s uplatněním osob se sluchovým postižením na pracovním trhu**

Obecně je známo, že osoby se zdravotním postižením mají velmi často problém s UPLATNĚNÍM NA TRHU PRÁCE. Z našeho šetření vyplývá, že osoby se sluchových postižením nečiní v tomto případě výjimku.

*„Neslyšící i nedoslýchaví lidé mnohdy vykonávají práci, která neodpovídá jejich skutečným schopnostem. Pracují v nevhodných pracovních podmínkách a v málo informovaných kolektivech o tom, jak jednat s neslyšícím nebo nedoslýchavým kolegou.“*

Pokud se pro ně na trhu práce nalezne příležitost, potřebují tak především nastavit vhodnou komunikaci s kolegy a nadřízenými.

*„Pracoval jsem v Ostravě-Vítkovicích, byl jsem propuštěn. Díky spolužákovi jsem se dostal do Charity do dílny truhlářské. Nebyl jsem spokojený, měl jsem tam špatné vztahy. Pak jsem byl 4 roky na úřadu práce. Přes jiného kamaráda jsem se dostal do pekařské dílny, kde jsem už sedmým rokem. Ale měl jsem problémy se šéfem taky, využil jsem tlumočnické služby a díky té se zlepšily i mé platové podmínky i komunikace s šéfem a jsem velmi rád.“*

*„Já jsem měl v práci vedoucího, který byl vousatý a to byl problém odezírat. Můj slyšící kamarád byl natolik hodný, že mi to tlumočil.“*

## 5 PROBLEMATIKA TLUMOČNICKÝCH SLUŽEB

### Nedostatečná kapacita tlumočnické služby

Z našeho šetření vyplynulo, že neslyšící (v tomto případě osoby s absolutní ztrátou sluchu) v komunikaci s majoritní slyšící společností preferují znakový jazyk. Pro většinu z nich je nereálná komunikace písemnou formou a odezíráním. BEZ POMOCI TLUMOČNÍKŮ (případně svých rodin) si svůj život někteří neslyšící nedokáží představit. Jsou tak ODKÁZÁNI NA TLUMOČNICKÉ SLUŽBY.

*„Potřebuji se cítit rovnocenně všude. Jsem si jistější, když mám tlumočnicka, protože já se v té roli neslyšícího s tlumočnickem cítím dobře a rovnocenně. Bez tlumočnicka mi to nestačí, já se cítím v té komunikaci, že jsem někde dole.“*

*„Já hrozně potřebuji tlumočnicka, protože díky nim mám informace a rozumím.“*

*„Jako neslyšící nezvládám komunikovat bez tlumočnicka.“*

*„A podle mého názoru, pokud tam jdete bez tlumočnicka, tak ta druhá strana se nikdy nedozví všechno.“*

*„Já si s nimi píšu na papírku. Ale není to jakoby stoprocentní. Nejlepší je, když si objedná tlumočnicka a pak mám ty informace všechny. To je pak stoprocentní. Pak tomu rozumím už a jsem spokojený, to je důležitý. Tlumočnick je důležitý na všechno. To vím, to vím.“*

Na tlumočnickou službu má dle Zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v platném znění, právo každý neslyšící. V praxi se však stává, že je tato služba pro neslyšící v momentech, kdy ji potřebují, časově či kapacitně obtížně dostupná. Služby tlumočnicka je třeba objednávat, vždy s několikadenním předstihem. I tak se však může stát, že v potřebnou hodinu nebude tlumočnick k dispozici.

*„Občas ty věci řešíme radši bez tlumočnicka než s ním, protože v tu chvíli není a my nejsme trpěliví a nepočkáme den, dva.“*

Osoby neslyšící však tlumočnické služby potřebují nejen při úředních jednáních a návštěvách lékařů, ale i při každodenních záležitostech běžného života – jako klienti v bance, jako rodiče žáků apod. Mnohdy tuto „potřebu“ dokonce nejsou schopni naplánovat.

*„Pokud se něco stane teď, tak nejsme schopni sehnat tlumočníka a musíme psát. Informace jsou rychlé, nebo jim třeba nerozumíte a obráceně si ani nejste jisti, jestli vám je rozumět.“*

*„My jsme měli nějakou nehodu a my nevěděli, co s tím. Účastníkovi nehody jsme předali číslo na slyšící dceru, aby došla. Pak došla policie a tu policii jsme žádali o tlumočníka. Počkali na dceru. Ta naštěstí přijela. Můj názor je ale takový, že je velmi málo tlumočnicků a musím velmi často v té komunikaci jako by bojovat. Jsem na to sama.“*

Neslyšící jsou tak zvyklí, že je třeba tlumočnické služby velmi plánovat, tedy OBJEDNÁVAT POUZE S PŘEDSTIHEM.

*„Nemůžu se ale spontánně rozhodnout, že dnes jdu na úřad – tlumočníka musím objednat předem.“*

Z našeho šetření vyplynulo, že v akutních situacích tyto služby nepoptávají, jelikož vědí, že jsou v těchto případech nedostupné. Neslyšícím pak mnohdy vypomáhají rodinní příslušníci. Je to pro ně jediné dostupné řešení vzniklé situace.

### **Kvalita tlumočnických služeb**

Profesionální tlumočnick POUZE ZPROSTŘEDKOVÁVÁ KOMUNIKACI mezi osobami slyšícími a osobami se sluchovým postižením vhodným komunikačním systémem. Tlumočí věrně způsob vyjádření, nemění význam ani obsah sdělení, nerozhoduje za osobu se sluchovým postižením a je vázán etickým kodexem a mlčenlivostí.

Neslyšící však v několika případech popisovali i jiné zkušenosti. Mnohdy jsou tyto zkušenosti spojené i s neznalostí majoritní populace, jak komunikovat s neslyšícím za přítomnosti tlumočníka. Problém nastává, pokud tlumočnick tento stav akceptuje.

*„Já mám zkušenost, že pokud je tam tlumočnick, tak v podstatě to sklouzne, najednou se to prostě dostane do rozhovoru úplně mimo mě a já vlastně vůbec nevím, co se tam děje. A takový typy tlumočnicků prostě znám. Že jsem byl jako obejit, že se to tam zase jako řešilo o nás bez nás. Kdyby byl profesionál, měl by vědět, že já rozhoduju a ne on za mne.“*

*„Úředníci mají tendenci neslyšící úplně vyautovat z komunikace, nemělo by se stávat, že se úředník baví s tlumočnickem. To se totiž děje běžně.“*

Někdy se zásadami komunikace prostřednictvím tlumočnicka neřídí ani sami neslyšící.

*„Poznám, že se úředníci trápí. Doptám se pak raději tlumočnicka. A nechám to vše tedy domluvit je dva beze mne.“*

Aby tlumočníci svou práci odváděli kvalitně, musí se ADAPTOVAT NA JEDNOTLIVÁ PROSTŘEDÍ, přizpůsobit se komunikaci v daném regionu, v dané komunitě.

*„Pokud přijde do regionu někdo nový, tak občas nerozumí, neumí místní znaky. To je prostě normální běžný proces. Že je to postupně, časem se ten tlumočnick zdokonalí a bude znát ty vaše regionální znaky.“*

### **Problematika CODA tlumočnicků**

Jak jsme již zmínili v předešlých kapitolách, jedná se o děti bilingvální, které se s rodiči naučily komunikovat ve znakovém jazyce a mimo domov komunikují v českém jazyce. Tyto děti od mala svým rodičům tlumočí. Někteří z nich se v dospělosti stanou profesionálními tlumočníky, NE VŽDY JSOU VŠAK VNÍMÁNI JAKO KVALITNÍ, DŮVĚRYHODNÍ A PROFESIONÁLNÍ. Tento stav velmi často vychází z relativně malé početnosti komunity neslyšících.

*„Jsou dvě skupiny. Jsou tlumočníci, kteří nemají neslyšící rodinu a sami chtějí prostě být tlumočnickem, dodržují mlčenlivost, mají nějaký etický kodex a dodržují to, ti taky existují, ale je jich málo. A pak jsou ještě tlumočníci, to jsou CODA většinou tlumočníci, mají jiné zvyky a už nedodržují ten etický kodex, tam je ten problém.“*

*„Takže já, kdybych potřebovala službu, poradnu, potřebovala bych např. azylový dům, potřebovala bych tlumočnicka, tak bych se cítila bezpečněji, pokud bych si vzala někoho, kdo je slyšící a z vlastního nějakého zájmu přesvědčený, ne CODA, dobře. Ne CODA tlumočnicka. Protože ten ze slyšícího prostředí víc dodržuje ten etický kodex a navíc jakoby má ten znakový jazyk.“*

*„CODA tlumočnick je z naší komunity, je na ni navázaný, nemám k němu teda vůbec důvěru. Nemůže být profesionální, objektivní.“*

### **Nesnáze spojené s využitím tlumočnických služeb**

Neslyšící se může dostat do nesnází i v případě, pokud využije SLUŽEB PROFESIONÁLNÍHO A KVALITNÍHO TLUMOČNÍKA. Problémem se může stát již při objednávání služeb prostřednictvím telefonických hovorů.

*„To znamená, že já si objednáám tlumočnicka pro nějaký hovor a můžu narazit na to, že přijde tlumočnice - žena, protože já jsem muž. Už se mi stalo, že tento hovor byl odmítnut, tlumočnice byla žena, volala pod mým mužským jménem, takže to odmítli.“*

Dále se neslyšící může dostat do problémů, pokud potřebuje tlumočit v určité specifické oblasti, například v průběhu odborného studia na vysoké škole.

*„A on měl vždycky svého tlumočnicka, který s ním chodil na přednášky, na všechno, a najednou na ty státnice nemohl. Tak on byl normálně ochotný ty státnice jenom kvůli tomu zrušit, že nemohl ten jeho oblíbený tlumočnick, a přitom tlumočnick je tam jenom proto, aby zprostředkoval tu řeč. Nakonec se to povedlo, že on si to zrušil ten tlumočnick, ten program někde jinde, a šel.“*

*„Je to problém kombinace kvality, odbornosti tlumočnicků třeba v tom daným oboru. Já jsem velkým zastáncem toho nebýt fixovaný na jednoho tlumočnicka, mně to nepřijde jako šťastný. Ale rozumím tomu, že třeba právě na vysoké škole, kde ty znaky ustálený nejsou a oni si je v tom týmu ustálí, a tudíž pak on rozumí, nemusí ještě tápat, jako na co se ho vlastně ptají, protože ten tlumočnick ví, jak se ptá ten pedagog, jaký slova, jaký znaky atd. atd.“*

*„Teď mám přítelkyni, která se mnou znakuje a je to skvělý! A s tou slyšící manželkou jsem neměl až tak špatný život, ale kolikrát jsme si neměli co říci, dostával jsem zkreslené informace, na zábavě jsem jen koukal kolem sebe a tak.“*

## 6 Hlavní zjištění

- ZÁSADNÍM TÉMATEM BYLA SPECIFIKA KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM A Z NICH VYCHÁZEJÍCÍ PROBLÉMY V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ, TZN. I V NEPŘÍZNIVÝCH SOCIÁLNÍCH SITUACÍCH.
- NEJVĚTŠÍ PROBLÉMY OSOBÁM SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM PŘINÁŠÍ NEPOUČENOST MAJORITNÍ (SLYŠÍCÍ) POPULACE, KTERÉ CHYBÍ ZÁKLADNÍ POVĚDOMÍ, JAK S OSOBOU NESLYŠÍCÍ ČI NEDOSLYCHAVOU KOMUNIKOVAT.
- NA KOMUNIKACI S OSOBAMI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM VŠAK NEJSOU PŘIPRAVENI ANI ODBORNÍCI, TZN. LÉKAŘI, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI ČI PRACOVNÍCI NA ÚŘADECH.

## 7 DOPORUČENÍ

Jedná se o doporučení, která vyplývají pouze z realizovaného šetření.

37

### VE VZTAHU K NESLYŠÍCÍM

- ODSTRAŇOVAT KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY, KTERÉ BRÁNÍ JEJICH ROVNOCENNÉMU ZAČLENĚNÍ DO MAJORITNÍ POPULACE.
- OTEVÍRAT KOMUNITU NESLYŠÍCÍCH ŠIROKÉ VEŘEJNOSTI (NAPŘ. POMOCÍ VZDĚLÁVACÍCH KAMPANÍ, VZÁJEMNÉHO SETKÁVÁNÍ SE APOD.).

### VE VZTAHU KE KOMUNIKACI

- ZAJISTIT OSVĚTU MAJORITNÍ POPULACE O VHODNÝCH FORMÁCH KOMUNIKACE S LIDMI S RŮZNÝM DRUHEM SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ.
- ZAJISTIT DOSTATEK PROFESIONÁLNÍCH TLUMOČNÍKŮ DO ČESKÉHO ZNAKOVÉHO JAZYKA A PŘEPISOVATELŮ V RÁMCI CELÉHO ÚZEMÍ ČR.
- ZAJISTIT ZÁKLADNÍ VZDĚLÁNÍ PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY V OBLASTI KOMUNIKACE S OSOBAMI SE SLUCHOVÝM S POTIŽENÍM.

- ZAJISTIT ZÁKLADNÍ INFORMACE SOUVISEJÍCÍ S ŘEŠENÍM NEPŘÍZNIVÝCH SITUACÍ, SLUŽBAMI POSKYTOVANÝMI VEŘEJNOU SPRÁVOU A POTŘEBNOU ZDRAVOTNICKOU POMOCÍ V ČESKÉM ZNAKOVÉM JAZYCE.

#### VE VZTAHU K RODINÁM, JEJICHŽ ČLENY JSOU OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

- PRO SLYŠÍCÍ RODIČE NESLYŠÍCÍCH ZAJISTIT DOSTUPNÉ KURZY ČESKÉHO ZNAKOVÉHO JAZYKA. STEJNĚ TAK ZAJISTIT PRO NESLYŠÍCÍ RODIČE SLYŠÍCÍCH DĚTÍ POTŘEBNOU POMOC A PODPORU PŘI PÉČI O SLYŠÍCÍ DĚTI.
- ZAJISTIT DOSTUPNOST INFORMACÍ O MOŽNÝCH FORMÁCH POMOCI, PODPORY A PÉČE V POTŘEBNÉM KOMUNIČNÍM SYSTÉMU, TZN. JAK V PSANÉ PODOBĚ, TAK V ČESKÉM ZNAKOVÉM JAZYCE.

#### VE VZTAHU KE ZDRAVOTNICKÉMU PERSONÁLU

- ZAJISTIT DOSTUPNOST POSUDKOVÝCH LÉKAŘŮ Z ŘAD LÉKAŘŮ SPECIALISTŮ, SE ZNALOSTÍ PROBLEMATIKY OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM.
- ZAJISTIT NEPŘETRŽITOU TLUMOČNICKOU SLUŽBU V RÁMCI VYBRANÝCH NEMOCNIC, MINIMÁLNĚ V ONLINE FORMĚ.
- ZAJISTIT VNÍMÁNÍ ROLE TLUMOČNÍKA JAKO ROVNOCENNÉHO V RÁMCI POMÁHAJÍCÍHO TÝMU LÉKAŘ – TLUMOČNÍK.
- NASTAVIT JASNÁ PRAVIDLA KOMUNIKACE MEZI NELYŠÍCÍM, TLUMOČNÍKEM A LÉKAŘEM.
- ZAJISTIT MOŽNOST VYUŽÍT ONLINE TLUMOČNICKÉ SLUŽBY VE VŠECH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍCH V PŘÍPADĚ, KDY NELZE ZAJISTIT OSOBNÍ PŘÍTOMNOST TLUMOČNÍKA.
- ŠKOLIT ZDRAVOTNICKÝ PERSONÁL V KOMUNIKACI S NESLYŠÍCÍMI.

#### VE VZTAHU K SOCIÁLNÍM SLUŽBÁM

- ZAJISTIT TLUMOČENÍ VEŠKERÉHO JEDNÁNÍ S KLIENTY.
- VYUŽÍVAT ONLINE TLUMOČNICKÉ SLUŽBY V PŘÍPADĚ, KDY NENÍ DOSTUPNÝ TLUMOČNÍK OSOBNĚ.
- VNÍMAT TLUMOČNÍKA JAKO PARTNERA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.
- ZAJISTIT TECHNIKU (TABLETY APOD.), KTERÁ BY KOMUNIKACI S NESLYŠÍCÍMI ULEHČOVALA.

- ZAJISTIT DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, KTEŘÍ OVLÁDAJÍ ČESKÝ ZNAKOVÝ JAZYK, PŘÍPADNĚ MINIMÁLNĚ JEHO ZÁKLADY.