



CESPO, O.P.S.

Hrnčířská 53/18, 40001 Ústí nad Labem

Vzdělávání pracovníků v přímé péči Úřadu práce ČR

PETR NOVÁK A KOLEKTIV

Závěrečná zpráva projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0000772



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Rejstřík

Úvod

Rozdělení sluchově postižených podle typu vady	1
Popis komunikačních kanálů	2
Předávání informací uvnitř komunity	4
Vzdělávání sociálních pracovníků – výchozí stav	6
Další vzdělávání sociálních pracovníků	7
Potíže v projektu	8
Začátek vzdělávání	9
Průběh vzdělávání	10
Zpracování evaluačních dotazníků	13
Shrnutí získaných poznatků	20
Jak dále ve vzdělávání pracovníků	25
Závěr	27

Úvod

Sluchové postižení patří mezi nejtěžší postižení vůbec. Je zákeřné tím, že tento typ postižení není na jeho nositeli vůbec vidět. Řada lidí ani neví, že mezi námi žije řada sluchově postižených. Sluchově postižení nejsou mentálně postižení, jak se řada lidí omylem domnívá. Tato fáma vznikla nejspíše pozorováním komunikace neslyšících lidí nepoučenou osobou a neznalostí zákonů komunikace této komunity. Je zapotřebí si uvědomit, že neslyšící od narození nikdy neslyšeli svůj hlas a tak neví, zda-li mluví potichu či nahlas, jakou modulaci má jejich hlas a hlavně zda-li je jim vůbec rozumět. Nepoučený člověk pak snadno nabyde dojmu, že neslyšící, který často špatně mluví a hlas připomíná lidský jen vzdáleně a přitom mává rukama, nutně musí být blázen či utekl z psychiatrické léčebny. To je pohled člověka, který nemá přesné informace o světě sluchově postižených.

V tomto dokumentu se budeme snažit vysvětlit problémy komunity sluchově postižených. Není lehké porozumět potřebám této komunity. Komunikovat s nimi není lehké a nepoučený člověk se dopouští řady chyb, které mohou komunikaci velice ztížit, ne-li úplně znemožnit. Budeme se snažit ukázat cestu, jak s touto komunitou komunikovat. Pracovníci ÚP jsou často ti, kteří přicházejí do styku se sluchově postiženými a musí řešit vzájemné komunikační problémy. V tomto projektu se ukázalo, že řada z nich měla jiné představy o komunikaci a dopouštěli se stejných chyb, ať byli z Čech či Moravy. Analyzujeme nejčastější chyby a pak dáváme doporučení, co by bylo dobré změnit ve vzdělávání pracovníků v přímé péči. Neděláme si iluze, že se nám to podaří brzy a pak je třeba změnit obraz sluchově postiženého v očích veřejnosti. Je třeba vzít na vědomí, že slepota odděluje lidi od věcí, ale hluchota odděluje lidi od lidí. Tím tito lidé přicházejí o základní lidskou potřebu – potřebu informací. Pracujeme s touto komunitou více jak 35 let a stále stejné problémy se neustále řeší dokola. Se zkušenostmi, které jsme získali nejen během tohoto projektu Vás nyní seznámíme.

Ústí nad Labem, červenec 2018

Petr Novák
ředitel CESPO, o.p.s.

Rozdělení sluchově postižených podle typu vady

Pod názvem neslyšící se bohužel zařazují všechny skupiny sluchově postižených dohromady bez rozdílu postižení. Sluchově postižení netvoří v žádném případě homogenní skupinu, dnes se rozlišuje mezi třemi základními typy sluchového postižení:

1. Neslyšící
2. Nedoslýchaví
3. Později ohluchlí

Jsou další členění podle toho, jaký komunikační kanál sluchově postižený používá. U nedoslýchavých se můžeme setkat s různými stupni sluchového postižení a podle toho také použitím určitého komunikačního kanálu.

Neslyšící

Tato skupina by měla být správně označena jako prelingválně neslyšící nebo neslyšící od narození. Je to kvůli tomu, že se k nim se někdy počítají i lidé později ohluchlí, tj. lidé, kteří přišli o sluch po rozvoji mluvené řeči nemocí či úrazem. Rozdíl mezi nimi je v použitém komunikačním kanálu – neslyšící od narození používají svůj rodný jazyk – znakový jazyk neslyšících. Ohluchlí nepoužívají znakový jazyk. Je důležité vědět, že neslyšící neslyší svůj hlas a tak neví, zda-li mluví potichu či nahlas a s jakou modulací zní jeho hlas. Počty prelingválně neslyšících v různých pramenech kolísají mezi 4 až 10 tisíci osob.

Nedoslýchaví

Lidé z této skupiny mohou mít různý stupeň sluchového postižení – od lehké nedoslýchavosti až po těžkou nedoslýchavost či praktickou hluchotu. Ztrátu sluchu kompenzují pomocí sluchadel či kochleárního implantátu. Komunikační kanál je ve velké většině mluvená čeština, někteří nedoslýchaví umí komunikovat i pomocí znakového jazyka neslyšících. Tato skupina má problémy v porozumění mluvené řeči a vyžadují jiný přístup ke komunikaci než neslyšící. Velice často odezírají s větším či menším úspěchem a tím si doplňují odposlechnutou řeč. Tato skupina má velikou škálu typů sluchové ztráty a její kompenzace. Počty lidí této skupiny se odhadují na statisíce, mluvíme až o půl milionu lidí s tímto typem sluchové vady. Radíme mezi ně i seniory, kteří postupem věku ztrácejí sluch. Počty lidí z této skupiny se odhadují mezi 350 – 500 tisíci lidí.

Později ohluchlí

Tato skupina byla původně řazena pod neslyšící, dnes však tvoří samostatnou skupinu. Je to z toho důvodu, že o sluch přišli po rozvoji mluvené řeči a jejich komunikační kanál je mluvená čeština. Znakový jazyk u této skupiny je též v malé míře zastoupen, ale nikdy nemůže plnohodnotně nahradit mluvenou řeč. Tato skupina je kandidátem na kochleární implantát, který jim v řadě případů pomůže se vrátit do společnosti. Neslyšící je mezi sebe nepřijali a u nedoslýchavých se necítí dobře, protože jim nemusí vždy rozumět. Počty lidí z této skupiny udávají 60 až 80 tisíc lidí.

Popis komunikačních kanálů

Je zapotřebí si uvědomit, že každá skupina sluchově postižených používá jiný komunikační kanál a řeší jiné problémy. Sluchově postižený má právo výběru komunikačního kanálu podle zákona č. 155/1998 Sb. ze dne 11. června 1998 ve znění zákona č. 384/2008 Sb. „O komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob“. V tomto zákoně jsou definovány jednotlivé komunikační kanály.

- Český znakový jazyk je základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace.
- Komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob vycházejícími z českého jazyka jsou znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma.

Komunikační kanály neslyšících

Komunikace prelingválně neslyšících vychází z toho, že od narození neslyší a tudíž používají jiný způsob komunikace než běžný orální. Znakový jazyk neslyšících jako základní komunikační prostředek neslyšících se začal plně vyvíjet od 18. století, kdy byly církví zakládány ústavy pro hluchoněmé. Postupem času se z jednotlivých znaků vyvinul plnohodnotný jazyk, který má své zákonitosti jako každý jiný jazyk. V ČR není jednotný, má řadu krajových znaků stejně jako jsou nářečí v mluveném českém jazyku. Byly pokusy vytvořit jednotný znakový jazyk v ČR, ale nepodařilo se je dotáhnout až do zdárného konce. Uvidíme, co přinese vývoj během dalšího času a kam bude směřovat vývoj celého znakového jazyka neslyšících. Po sametové revoluci zde byly pokusy zavést komunikaci neslyšících podle vzoru USA, tj. bez toho, aby mohl neslyšící zároveň odezírat. Ale v praxi se to neujalo, pro neslyšící to nebyl způsob komunikace, na který byli zvyklí a který by jim nedělal problémy.

Komunikační kanály nedoslýchavých

U nedoslýchavých se používá v praxi více komunikačních kanálů, záleží na osobních preferencích jednotlivce, který komunikační kanál bude používat. I někteří nedoslýchaví mohou používat znakový jazyk neslyšících, ale v malé míře. Více se u této skupiny používá orální způsob komunikace, tj. běžně mluvená čeština. U nedoslýchavých, kteří mají velkou ztrátu sluchu, se nyní používá písemný záznam mluvené češtiny, pro který se vžil pojmenování „přepis mluveného slova do textové podoby“. Tento způsob se v praxi využívá při jednání na soudech, kde je zapotřebí, aby nedoslýchavý přesně rozuměl, co se v soudní síni odehrává. Začíná velký rozvoj tohoto systému jako komunikačního kanálu na úřadech, u lékaře, na úřadech práce, bankách apod. Další velké použití tohoto způsobu komunikace je na akcích, kde je více sluchově postižených, kteří preferují tento způsob komunikace. Pro neslyšící tento způsob není příliš vhodný zejména z toho důvodu, že neslyšící nemusí správně pochopit napsaný text tak, jak byl myšlen. Na vině je nedostatečná slovní zásoba neslyšících. Tomuto problému se budeme věnovat v další části dokumentu.

U této skupiny se vyskytuje problém s rozuměním mluvené řeči. U velkých ztrát nad 70-80dB dochází k tomu, že takto postižený jedinec slyší, ale nemusí všemu rozumět. Takový člověk má problémy s telefonováním, poslechem mluvené řeči v běžném hovoru či rozhlasu a televizi.

Komunikační kanály později ohluchlých

Tato zvláštní skupina byla dříve řazena pod neslyšící, ačkoliv to nemělo žádné opodstatnění. Tito lidé ohluchli po rozvoji mluvené řeči úrazem, nemocí apod. Nemají tedy s neslyšícími od narození stejné komunikační kanály, protože používají orální způsob komunikace, na který jsou zvyklí. Další z rozdílů od neslyšících je ve vzdělání – nemají problémy si přečíst jakýkoliv text a tomuto textu plně porozumět. Pro ně je nejvhodnější komunikační kanál písemná forma komunikace a to hlavně použitím přepisu mluveného slova do textové podoby. Použití znakového jazyka neslyšících není pro ně žádným přínosem, protože naučit se znakový jazyk tak, aby byla možná domluva s neslyšícími, není záležitost týdnů nebo měsíců. K tomu je též zapotřebí používat denně znakový jazyk, aby ho měl člověk zažitý a jeho používání mu nedělalo problémy. Je též zapotřebí vzít v úvahu rodinné prostředí, kde všichni komunikují orálně a nemají důvod se učit znakový jazyk neslyšících kvůli jednomu členu rodiny.

Tato skupina je nejčastějším kandidátem na kochleární implantát (dále jen „CI“). Pokud dojde co nejdříve po úrazu či nemoci k voperování CI, tím větší je šance na to, že budou dobře slyšet i rozumět mluvené řeči. Je to stejný problém, který řeší nedoslýchaví s velkou ztrátou sluchu.

Slyšet x rozumět

U zdravé populace je pojem slyšet a rozumět jedno a totéž. U sluchově postižených to jsou dva na sobě nezávislé pojmy. Všichni mohou něco slyšet, ale důležité je to, zda-li rozumí tomu, co někdo říká. Řada problémů v komunikaci připadá právě na vrub tohoto fenoménu, který zdravá populace vůbec nezná. Nedá se to nijak vysvětlit, jak je možné, že člověk slyší, ale nerozumí. Při vysvětlování tohoto problému jsme použili přirovnání k rozhovoru Čecha s cizincem, jehož jazyk nezná. Čech slyší, co mu cizinec říká, ale vůbec mu nerozumí. Ve stejné pozici je sluchově postižený s velkou ztrátou sluchu. Není pravda, že sluchadlo či CI navrátí člověku sluch. Je to jen reklama. Kvalitní sluchadlo či kochleární implantát může **zlepšit poslech**, ale už nemusí zlepšit rozumění mluvené řeči. To už závisí na stupni poškození sluchu. Je tam více faktorů, na kterých závisí, jak bude konkrétní člověk rozumět, když na něj budeme mluvit. Nemá smysl používat zvýšený hlas, mluvit v hlučném prostředí, kde srozumitelnost mluvené řeči klesá až k nule. Naučit se efektivně komunikovat se sluchově postiženým člověkem vyžaduje znát tuto problematiku a vědět, jak s kterou skupinou komunikovat za použití různých komunikačních kanálů. V tomto materiálu naleznete naše osobní více jak 30ti leté zkušenosti s prací pro sluchově postižené a komunikací zvláště.

Předávání informací uvnitř komunity

Při předávání informací dochází i k nechtěnému zkreslení předávané informace. Je zajímavé sledovat, jak se mění obsah informace, kterou si mezi sebou předávají sluchově postižení. K největším problémům dochází u neslyšících, kdy bývá problém správně pochopit význam slova, které ještě nikdy neslyšeli či si ho nepřečetli. Zde hodně záleží na prostředí, kde konkrétní člověk vyrůstal a jaké bylo jeho rodinné zázemí a jak rodiče dbali na vzdělávání. V praxi jsou velké rozdíly mezi neslyšícími a dalšími skupinami sluchově postižených. Je zapotřebí znát tyto rozdíly a vědět, jak k nim dochází. Bez těchto znalostí je úroveň sociální práce s touto komunitou nižší než by mohla být. Je zapotřebí dodržovat nepsaná pravidla nejen komunikace, ale i chování vůči této komunitě. Hlavně neslyšící neodpouštějí chyby, i když byly udělány z neznalosti jejich komunity. Je to dáno i faktem, že řada neslyšících nevěří slyšícím a nikdo neví proč. Předávají si informace mezi sebou a může se stát, že ta informace je neplatná či špatná. Přesto neslyšící víc věří dalšímu neslyšícímu než slyšícímu sociálnímu pracovníkovi. Z toho pak plyne řada problémů, které se v praxi musí řešit.

Zde je důležité rodinné prostředí, ve kterém sluchově postižený člověk vyrůstá. Musíme rozlišovat, zda-li jsou rodiče slyšící či neslyšící a to samé u dětí. Máme několik možností:

1. Neslyšící rodiče vychovávají neslyšící dítě
2. Neslyšící rodiče vychovávají slyšící dítě
3. Slyšící rodiče vychovávají neslyšící dítě – méně častý případ

Ad 1) Zde je problém v rodičích, jak kvalitně jsou schopni předat dítěti informace. Hodně je důležité je to, v jakém prostředí rodiče sami vyrůstali – rodina x internát.

V rodině je možné věnovat dítěti více času, než mají učitelé a vychovatelé na internátě. Ještě nedávno bylo běžnou praxí, že neslyšící dítě nastoupilo v cca 3 letech do MŠ pro neslyšící a postupně přecházelo do ZŠ pro neslyšící a pak se učilo nějakému oboru (malíř pokojů, klempíř, zámečnick, šička apod.). Pokud dítě bydlelo v místě školy, do školy docházelo a rodiče se starali o další věci. Pokud škola nebyla v místě, dítě bylo v internátu. Byla možnost, aby dítě jezdilo na víkend domů a pokud bylo ze vzdálených míst, jezdilo domů jen na prázdniny. To se podepsalo negativně na kvalitě vztahů mezi dítětem a rodiči a rovněž na úrovni komunikace mezi nimi. Děti tak prakticky nepoznaly mateřskou lásku, i když si stěžovaly na šikanu ve škole, rodiče to zažili také a neměli snahu to nějak řešit. Zde jsou kořeny problémů s komunikací, rodinnými vztahy a úrovni vzdělání neslyšících lidí. Tlumočníci nemohou zvládnout to, co škola zanedbala, hlavně malou slovní zásobu a tím problémy při čtení, protože spoustu slov neslyšící děti nikdy neslyšely a neznají jejich význam. Dohnat a vypracovat si větší slovní zásobu je u neslyšících problém. V minulosti toto zabezpečovaly jeptišky, které byly v internátech pro neslyšící děti a které měly plno času se věnovat těmto dětem. Staří neslyšící, kteří takovým internátem prošli, dnes říkají, že jeptišky nenáviděli, že je nutily mluvit, číst a vyslovovat slova. Nyní jim děkují, že hodně věcem rozumí a mohou se domluvit i běžnou češtinou. Je to kontrast k dnešní mladé generaci, která sice umí používat moderní komunikační technologie, ale jejich intelekt je často pod úrovní staré generace. Mají problémy s porozuměním psaného textu. Zde se ukazuje, že co se zanedbá v mládí, ve stáří se už nedožene a problémy tak přetrvávají prakticky stále. Tito lidé budou stále potřebovat sociální služby, protože se bez nich neobejdou. Ve škole se nenaučily samostatně rozhodovat, vždy za ně rozhodoval někdo jiný. Proto jsou v hodně věcech nesamostatní a chtějí, aby jim někdo stále pomáhal.

Ad 2) Tato situace se liší od první situace v tom, že dítě je nuceno si hodně informací shánět samo. Od rodičů nemůže čekat velkou pomoc a tak je odkázáno především samo na sebe. Chodí do běžné školy a nemá problémy s komunikací. Z této skupiny se rekrutují výborní tlumočníci znakového jazyka neslyšících. Od jiných tlumočnicků, kteří nemají neslyšící rodiče se tito tlumočníci odlišují znalostí komunity neslyšících a jejich zákonů. Komunita neslyšících je uzavřená komunita lidí, kteří spolu chodili do školy a znají se. Proto důvěřují tlumočnickům, o kterých vědí, že mají neslyšící rodiče. Pokud je však neznají, tak tam jsou často problémy. To se týká i sociálních pracovníků.

Ad 3) Nikdo neví, proč se slyšícím rodičům někdy narodí neslyšící dítě. Nelze to jednoduše vysvětlit geneticky, když do bůhví kolikátého kolena nazpět nikdo v rodině nebyl neslyšící. Slyšící rodiče se budou snažit, aby mohli s dítětem komunikovat orálně. Jsou i rodiče, kteří se kvůli dítěti učí znakovou řeč. Je na uvážení každé rodiny, jakou cestu si zvolí. Častou cestou je voperování kochleárního implantátu (CI). Dnes je již tato technika na takové úrovni, že je možné garantovat, že dítě bude po operaci nejen slyšet, ale i rozumět. Na rozdíl od neslyšících rodičů, kteří odmítají CI a tím, že to dělá z dětí roboty, slyšící rodiče po vyšetření sluchu svého dítěte se sami snaží, aby dítě mělo možnost slyšet a pak mluvit. Svoji roli tady hraje i širší rodina (prarodiče, bližší příbuzní), kteří mluví a nebudou mít větší snahu se učit znakový jazyk neslyšících. V poslední době došlo k nárůstu implantací sluchově postižených dětí. Je to z řady důvodů, jak technických tak i ze zvýšení počtu nemocnic, kde se implantace nyní provádějí. Není to už pouze Motol v Praze, ale řada velkých nemocnic jak v Čechách, tak i na Moravě.

Z rozhovorů s účastníky vzdělávání vyplynulo několik zjištění:

- Rodiče často nemají vůbec žádné informace jak řešit problémy se sluchem u svých dětí, jaké jsou možnosti získání sluchadla či CI. Proto si nyní předávají informace na sociálních sítích, největší skupina je na Facebooku.
- Jaké jsou možnosti vzdělávání dětí s hendikepem, mají-li se snažit o integraci do běžné školy či zvolit specializovanou školu pro příslušný hendikep. Sami lékaři v této oblasti tápou a nejsou schopni doporučit nějaké řešení. Probíhající inkluze dosud nevyřešila problém vzdělávání neslyšících dětí v normálních školách, kde jsou velké problémy.
- Lékaři někdy vydávají rozhodnutí, se kterým rodina nesouhlasí. Je otázkou, zda-li lékař zná podrobněji příslušný hendikep či přímo dítě anebo se rozhoduje pouhým škrtem pera
- Kolektiv ve třídě – malé děti se spíše naučí toleranci vůči hendikepovaným dětem než starší děti a budou jim pomáhat. Zde hodně záleží na osobnosti učitele, aby dětem vše srozumitelně vysvětlil, jak se k hendikepovanému žákovi chovat a přistupovat
- Jak pokračovat ve vzdělávání pokud dítě je toho schopno – jakou střední a pak i vysokou školu zvolit, jaké jsou možnosti studia, jaké jsou možnosti uplatnění v praxi.
- Jaké jsou příspěvky na kompenzační pomůcky a kde je získat. Kdo pomůže s jejich výběrem.
- Kdo má zaplatit neslyšícího tlumočnicka znakového jazyka při výuce neslyšících dětí
- Kdo zaplatí výuku znakového jazyka rodičů, když zákon říká, že tato výuka je zdarma

Bylo by velice dobré, kdyby se o těchto otázkách vedla široká diskuze a začalo se vše řešit. Není možné tyto problémy stále odsouvat. Jde o naše děti a jejich budoucnost.

Vzdělávání sociálních pracovníků – výchozí stav

Během projektu jsme vedli řadu diskusí s účastníky na toto téma a bylo zajímavé, že shoda mezi účastníky byla více jak 92% v tom, že předcházející text o komunitě sluchově postižených prakticky neznali nebo nebyli schopni jej použít v praxi. Z toho pak pramení problémy při komunikaci, kdy sociální pracovníci při snaze se domluvit se sluchově postiženým klientem dělají řadu chyb, a není nikdo, kdo by je na chyby upozornil a řekl, jak by měli postupovat správně.

Základní problém je v psychice sluchově postižených klientů. Najdete mezi nimi více lidí, kteří by na konkrétní problém reagovali stejně a vybrali si stejné řešení. Problémy řeší podle jedné šablony, protože jsou tak naučeni ze školy, kdy vlastně byla potlačována snaha o vlastní řešení problémů. Velice často se to řeší tak, že někdo za ně rozhodne, jak celou situaci řešit. Tím ale vzniká závislost neslyšících na sociálních službách, i když se snažíme, aby neslyšící se naučili řešit své problémy sami.

Další problém je různá úroveň výuky na VŠ či univerzitách a zejména to, že lektori nemají či jen v malé míře osobní zkušenosti s komunitou sluchově postižených. Problematika sluchového postižení není rozhodně jednoduchá, má své skrytá úskalí, které znají dlouholetí pracovníci v sociálních službách. Při studiu na VŠ či univerzitě není přímo předmět, který by se zabýval sluchově postiženými a tak po ukončení studia jsou znalosti absolventů o světě sluchově postižených velice rozdílné.

Výuka na školách je značně odtržena od skutečnosti, ve které se sluchově postižení pohybují. Během let došlo k prudkému rozvoji komunikační techniky mezi sluchově postiženými, kteří ji nyní běžně používají. Ať to jsou mobily, tablety, počítače, zejména neslyšící využívají každodenně možnosti této techniky ke komunikaci v rámci své komunity. Zjistili jsme, že řada sociálních pracovníků z Úřadu práce toto ani nevěděla a v nové vyhlášce č.388/2011 Sb. v platném znění s odkazem na přílohu se píše, že se vydává seznam druhů a typů zvláštních pomůcek určené osobám mimo jiné těžce sluchově postiženým. V seznamu pomůcek však nenajdeme žádnou pomůcku, která by usnadňovala komunikaci. A přitom právě komunikace je největší problém komunity sluchově postižených. Všichni máme právo na základní potřeby a jednou z nich je potřeba informací. Jak se má informace včas a v plné míře dostat ke sluchově postiženým, když s nimi neumíme komunikovat?

Mezi odbornou i laickou veřejností běhá plno fám a nepřesných názorů o sluchově postižených. A je zajímavé, že sami slyšící lidé říkají, že vědí, co je pro sluchově postižené nejlepší. Je zapotřebí se začít ptát – jak to můžou vědět, když vše slyší a s komunikací nemají problémy. Na to jsme se ptali na každém semináři a nikdy jsme nedostali odpověď, která by zodpověděla, proč tomu tak je. Teprve po položení této otázky začíná slyšící člověk přemýšlet, jak to s tou komunikací vlastně je. Z osobní zkušenosti mohu říci, že slyšící člověk velice těžko pochopí, jak vlastně komunikuje sluchově postižený člověk a co je k oboustranné komunikaci zapotřebí. Toto se však většinou na VŠ neučí, tam chybí odborníci z praxe.

Je zapotřebí si uvědomit, že každý hendikep má svá specifika. Pokud je neznám, práce sociálního pracovníka nebude taková, jaká by měla být. VŠ připraví odborníky, kteří mají všeobecný rozhled, ale žádnou specializaci.

Další vzdělávání sociálních pracovníků

Další vzdělávání se běžně realizuje stážemi v organizacích, účastí na odborných seminářích, workshopech a dalšími možnostmi. Zastavíme se u seminářů v rozsahu 8 – 16 hodin. Je jich akreditováno tolik, že mít přehled o všech seminářích, je prakticky nerealizovatelné. Problém vidíme v duplicitě části seminářů (více organizací si dává akreditovat seminář se stejnou náplní) a hlavně v jejich kvalitě a přínosu pro jejich účastníky. MPSV nemá zpětnou vazbu od přímých účastníků. Proto bychom navrhovali vytvořit webový dotazník ke každému akreditovanému vzdělávání a účastníci by měli za povinnost tento dotazník na webu vyplnit. Teprve pak by dostali osvědčení. Tímto způsobem se získal přehled, na který seminář pracovníci chodí a jak jej hodnotí. Pokud by nebyl některý seminář delší dobu využit, dal by se zrušit jako nepotřebný. Jednotný dotazník by byl zárukou, že nedojde ke zkreslení výsledků. Takto by se časem vyseletovaly semináře, které účastníci hodnotili nízko a které podle účastníků nepřinášejí nic nového.

Během projektu jsme nasbírali hodně názorů na další vzdělávání a sami jsme říkali, jak si myslíme, že by další vzdělávání mělo probíhat. Narazili jsme na jeden problém, o kterém jsme už dříve mluvili. Je to různá úroveň vzdělávání sociálních pracovníků na různých VŠ. Proto jsme do úvodu této studie dali podrobnější popis jednotlivých typů sluchového postižení a jejich komunikaci. Na všude se učí podrobně, někde se toto téma říkájíc proletí, protože vyučující to nepokládá až za tak důležité. Sami účastníci říkali, že si teorii snad mohou někde přečíst, ale moc jim chybí praktické zkušenosti. Právě toto oceňovali nejvíce a kolem osobních zkušeností se točilo nejvíce dotazů. V evaluačních dotaznících často uváděli, že oceňují nejvíce otevřenost lektorů a odpovědi na každou otázku. Také se tam hodně objevovalo, že lektori ví, o čem mluví. Mluví z vlastní zkušenosti, dovedou přiblížit život neslyšících a sluchově postižených. Předávají informace, které se člověk „normální“ nemá šanci jinak dozvědět. Oceňovali spojení teorie s praxí, životní zkušenosti lektorů, které lektori uváděli na různých příkladech z praxe.

Sami účastníci v evaluačních dotaznících zdůrazňovali, že spousta informací neznali, lektori je dokázali zaujmout, aktivně se zapojovali do komunikace s účastníky, což bylo hodnoceno velmi pozitivně a aktivním zapojením udržovali pozornost účastníků. Časté byly připomínky k délce kurzu, účastníci by rádi šli na další pokračování, respektive vzdělávání by mělo být vícedenní. Dále konstantovali, že i když měli určité zkušenosti, překvapilo je vnímání určitých problémů ze strany sluchově postižených. Úžasné bylo, že nešlo jen o teoretické poznatky, ale vše bylo ilustrováno na skutečných příbězích z praxe i z osobního života přednášejících.

Kdybychom shrnuli poznatky od účastníků, další vzdělávání by mělo být spíše zábavnou formou a ne čtení z prezentace či memorování zákonů, vyhlášek nebo pouček. Dále přátelský způsob vystupování, snaha vše vysvětlit, aby nedocházelo ke špatnému pochopení problému. Vtipný výklad problematiky s uváděním příkladů ze života, řešení problémů. Účastníkům sdělit vše potřebné a zapojit je do výkladu. Námi použitá forma výkladu byla velice oceňována, účastníci kladně kvitovali, že se nepoužívalo sáhodlouhé opakování textu či pouhé čtení prezentace. Oceňována byla též osobní zkušenost, která nebyla pouhá teorie, ale praktická zkušenost. Lektori odpovídali na všechny otázky a to i osobní. Kurz byl velmi zajímavý a poučný, bylo uvedeno mnoho příkladů z praxe, což celkovou přednášku velmi obohatilo. Perfektní, bylo by třeba toto vysílat v TV místo některých stupidních pořadů nebo pánům a paním ve sněmovně. Přivítali by prodloužení kurzu na delší dobu, probírala se spousta nových informací a je to velmi zajímavé téma.

Potíže v projektu

Nechceme psát o potížích se schvalováním projektu, to je jiná kapitola. Do projektu jsme šli kvůli jiné věci. Od roku 2008 jsme začali přednášet na středních zdravotnických školách o problémech sluchového postižení z pohledu sociálního pracovníka. Řada škol si semináře pochvalovala. Proto jsme v roce 2010 celý koncept přepracovali na dva lektory a podali si žádost na Ministerstvo zdravotnictví ČR žádost o grant na přednášky. Grant jsme dostali v roce 2011 a protože měl takový úspěch, požádali jsme o grant i v dalším roce. V roce 2012 jsme s projektem sjezdili hodně středních zdravotnických škol na západě ČR. Za ty dva roky prošlo semináři 376 účastníků. Zjistili jsme, že se tvoří poptávka od sociálních pracovníků, kteří v několika případech na našich seminářích byli. Cesta vedla přes další přepracování koncepce a podání žádosti o akreditaci na MPSV.

V tomto kurzu byla použita druhá akreditace MPSV z roku 2014, která nemá velkou konkurenci, neboť výuku zajišťují tři lektoři. Samotné vzdělávání jsme doplnili o poznatky získané v předešlém projektu, kde jsme vzdělávali sociální pracovníky domovů pro seniory prakticky z celé ČR. Získané poznatky ze vzdělávání pracovníků Úřadu práce se moc nelišily od poznatků z minulého projektu. Výchozí situace byla prakticky stejná, co se týká vzdělání sociálních pracovníků, řešili jsme prakticky stejné problémy. Měli jsme výhodu informací získaných z předešlého projektu a tak jsme se mohli vyhnout problémům, které jsme měli dříve. Lépe jsme prováděli přípravu na jednotlivé semináře, vyčlenili jsme na přípravu určitý čas.

Místa seminářů a jejich termíny navrhovalo Generální ředitelství Úřadu práce po konzultaci s jednotlivými vzdělávacími středisky Úřadu práce. Vlastní semináře byly vždy v prostorách Úřadu práce nebo v prostorách CESPO, o.p.s. Několikrát jsme měli kolize v termínech seminářů, ale vždy se toto podařilo vyřešit k oboustranné spokojenosti. V době dovolených červenec – srpen školení neprobíhala, protože by se nepodařilo semináře obsadit dostatečným počtem pracovníků.

Během projektu se objevil problém s počtem účastníků, původně nastavený počet 500 proškolených účastníků se koncem roku 2017 ukázal jako nedostatečný. Podcenili jsme zájem pracovníků ÚP o toto školení, protože pracovníci si předávali informace to tom, jaké to na školení bylo. V evaluačních dotaznících se objevily formulace o kurzu ve smyslu, že jim byl kurz doporučen od kolegyň, kurz s těmito lektory je velmi obohacující. Nebo formulace: takový kurz patří k nejlepším, jaké jsem zažila. Další: školení předčilo maximálně moje očekávání. Příjemné zpestření všedního dne. Požádali jsme tedy o navýšení počtu účastníků o 150 lidí. Museli jsme vysvětlovat, že semináře mají úspěch a sami pracovníci ÚP se na ně hlásí. Pomohlo také to, že jsme neměli vyčerpanou kapacitu 50 seminářů, do konce projektu jich zbývalo 10 a podařilo se nám vše naplánovat tak, že jsme se trefili na celkový počet účastníků, plánovaný počet účastníků 650 byl překročen o 1 účastníka.

Jinak během projektu jsme řešili běžné problémy, které se týkaly administrace projektu. Projekt OPZ má totiž jiné nastavení než OP LLZ. Tomu také odpovídaly jiné formuláře, jiné nastavení přímých a nepřímých nákladů. Nakonec jsme všechno zvládli a radost nám dělal průběh vzdělávání, kdy jsme sjezdili prakticky celou ČR a podívali se do míst, kam bychom se asi sami nedostali. A hlavně setkali jsme se se spoustou lidí, kteří pracují na pobočkách Úřadů práce a svoji práci dělají opravdu dobře. Jejich práce je občas nedocena, ale to nic nemění na faktu, že na tyto pracovníky jsou kladeny velké nároky jak na vzdělávání, tak i na vlastní práci na přepážce. Je tam velká psychická zátěž a ne každý tam vydrží pracovat léta za ty peníze, které tam jsou.

Začátek vzdělávání

Sešli jsme se na pracovní schůzce s vedoucím vzdělávání Generálního ředitelství Úřadu práce v Praze a domluvili jsme se jak prakticky realizovat semináře. Museli jsme počítat s tím, že ne vždy je možné uvolnit pracovníky od přepážek a pak výběr míst a termínů seminářů. Toto se mohlo po operativní domluvě měnit, rovněž tak počet účastníků na jednotlivých seminářích. S takto sestaveným plánem byli seznámeni vedoucí jednotlivých vzdělávacích středisek a pak došlo na definitivní schválení plánu vzdělávání na příslušné pololetí. Dohodli jsme se z hlediska možností lektorů na celkovém počtu 50 seminářů za celý projekt a počet účastníků mezi 350 – 500. Nakonec byl schválen počet 500 účastníků s tím, že je možné ho v určitých mezích měnit. Co se však měnit nebude, bude počet seminářů. Pak proběhlo rozdělení seminářů mezi jednotlivá vzdělávací střediska tak, aby byla rovnoměrně vytížena. Vzdělávací střediska rozesílala přihlášeným účastníkům elektronickou cestou pozvánky na jednotlivé semináře a nám před seminářem seznam přihlášených účastníků.

Během vzdělávání jsme doplňovali obsah vzdělávání podle zpětných vazeb od účastníků. Nejvíce informací jsme získávali během přestávek, kdy se otevřeně mluvilo mezi účastníky o jejich zkušenostech, řešených problémech a my jsme na oplátku říkali, jak bychom problémy řešili my, jak to v praxi běžně funguje. Mnoho účastníků se divilo, že se o problémech sluchově postižených běžně nehovoří a že informace o nich jsou ve velké většině povrchní a řešení problémů nejde do hloubky. Srovnáváním stavu tak, jak o nich otevřeně hovořili účastníci, jsme si mohli udělat obrázek o tom, jak jsou sluchově postižení podporováni v jednotlivých krajích. Rozdíly mezi kraji jsou velké. Vždy však záleželo na krajském řediteli, jaké nastaví podmínky pro práci pracovníků.

Kladně účastníci hodnotili to, že účastníci jsou z jednoho kraje, ale různých Úřadů práce. Pracovníci jednotlivých poboček si tam mohli vyměňovat informace a zkušenosti. A bylo zajímavé, že pobočky mají jinak nastavené poskytování příspěvků. Je to kvůli tomu, že v každém městě je jiná skladba potřebných lidí, kteří potřebují služby Úřadu práce.

Začátek semináře se často nesl v očekávání toho, co mohou účastníci od lektorů čekat. Téměř vždy se nám podařilo úvodní nervozitu rozptýlit a další pokračování už probíhalo v uvolněné atmosféře. Snažili jsme se co nejdříve navázat s účastníky kontakt, aby vzdělávání neprobíhalo ve škrobené atmosféře, ale aby se účastníci uvolnili a podělili se s lektory o svoje zkušenosti nebo předali svoje zkušenosti mezi sebou. Tu uvolněnou atmosféru si pak účastníci pochvalovali a ptali se na věci, na které by se určitě nezeptali, kdyby tam byli jiní lektori. My jsme neměli žádný problém odpovědět i na osobní otázky, vždyť to byly zkušenosti, které mohou pracovníkům ÚP pochopit některé věci, které nejsou až tak známé. A to nejen o komunikaci, ale i psychologii sluchově postižených.

Musíme říci, že sociální pracovníci velice často dělají více, než musí a že tu práci dělají proto, že chtějí pomáhat a jejich práce je baví. Člověk tuto práci nemůže dělat pro peníze. To by tam dlouho nevydržel, je to namáhavá práce a nijak bohatě honorovaná.

S negativním přístupem k semináři jsme se setkali opravdu jen ve dvou případech. Vždy to byli starší pracovníci, kteří by jinde nejspíš práci nesehnali a tak to museli vydržet do důchodu. Ale bylo zajímavé, že bylo vidět, že do kolektivu pracovníků příliš nezapadají. Psychologové by na toto téma mohli napsat poučnou studii. O to víc jsme měli větší radost, když nám po semináři účastníci říkali, že se jim to moc líbilo.

Průběh vzdělávání

Protože už jsme měli zkušenosti z předešlého projektu, tak už jsme věděli, co asi bude problematická oblast. Nakonec se ukázalo, že naše obavy byly skoro zbytečné, řada účastníků už měla nějaké zkušenosti se sluchově postiženými, takže jsme nezačínali od nuly, ale od toho, co už účastníci věděli. Někdy bylo zapotřebí některé jejich zkušenosti korigovat, problémy jsme přičítali neznalosti než úmyslu. Během vzdělávání se ukazovaly skoro stejné problémy jako v předešlém vzdělávání - neznalost toho, jak to v komunitě sluchově postižených funguje a z toho vyplývající problémy v komunikaci. Dále došlo na vysvětlování rozdílů mezi jednotlivými typy sluchového postižení a jejich komunikačních kanálů, řešení jejich potřeb a jaké kompenzační pomůcky opravdu potřebují.

Často přišla na přetřes otázka počtu tlumočnicků znakového jazyka neslyšících a tlumočení vůbec. Zde je zapotřebí si uvědomit, že neslyšící mají tlumočení ze zákona zdarma, ale není vyřešeno, kdo zaplatí tlumočení v případě, kdy si tlumočení objedná někdo jiný (lékař, úřad). Pak je tady problém údajného nedostatku tlumočnicků znakového jazyka. Protože znakový jazyk není na území ČR jednotný, má krajové variace znaků, tak není možné vždy použít on line tlumočení. Sami neslyšící dávají přednost fyzickému tlumočnickovi, kterého znají. Neslyšící je zvyklý přijít za tlumočnickem, že potřebuje za chvíli tlumočit, ale tlumočnick už má jiného klienta. Tady není cesta přijmout dalšího tlumočnicka, protože by za chvíli neměl co dělat vzhledem k počtu neslyšících, ale v objednání tlumočnické služby předem. Je to úplně stejné, jako se objednáme k vyšetření u lékaře nebo opravě auta. Jsou města, kde objednávání tlumočnicka předem funguje a není zapotřebí zvyšovat jejich fyzický počet. A naopak jsou města, kde poskytovatelé tlumočnických služeb tvrdí, že je málo tlumočnicků. Vše je však v organizaci práce, kde si daný poskytovatel neumí udělat pořádek.

Součástí vzdělávání je také krátká ukázka znakového jazyka, kdy si sami účastníci vyzkouší ukázat podle obrázků různé znaky. Tady se rychle ukáže, kdo má předpoklady k tomu, že by se naučil na určité úrovni znakový jazyk. Podle vlastních zkušeností nedoporučujeme cestu, aby se posílali účastníci do krátkých kurzů znakového jazyka s tím, že pak se sami domluví na pracovišti s neslyšícím. To je velice častý omyl, který v praxi nemůže fungovat. Naučit se znakový jazyk není vůbec jednoduché a pak každý neslyšící ukazuje trochu jinak. Ze znakovým jazykem neslyšících je to úplně stejné jako s každým jiným jazykem. Pokud ho pravidelně nepoužívám, zapomínám na znaky a jejich význam. Jelikož znaky mohou mít několik významů, je pak komunikace pro slyšícího člověka obtížná. To pak komunikace s pracovníkem ÚP je tristní, protože pracovník ÚP si myslí, že mu neslyšící rozumí, ale opak je pravdou. Mohou pak nastat situace, kdy omyly v komunikaci ze strany pracovníků ÚP vedou až k tomu, že může dojít k situaci, kdy neslyšící se cítí uražen a komunikace se pak vyhrocuje. Tyto situace se pak špatně řeší, máme jen slova účastníků a ty se mohou velmi rozcházet.

V praktické části semináře mají účastníci možnost si vyzkoušet komunikaci ve znakovém jazyce s třetím lektorem a pak se ukázalo, to toto zvládlo jen pár lidí, kteří s neslyšícími pracují dlouhodobě. Právě tuto část hodně účastníků si pochvalovalo, protože měli hned zpětnou vazbu, co dělají špatně. Musíme však říci, že se všichni účastníci snažili, aby komunikace s lektorem byla úspěšná. Vznikala přitom řada veselých situací, na kterých jsme ukázali chyby v komunikaci. Daleko úspěšnější byla komunikace pomocí odezírání, kdy se účastníci procvičili v komunikaci s nedoslýchavým člověkem. Taky se ukázalo, jak zažraná je pod kůží komunikace pomocí telefonu, kdy řada účastníků řekla neslyšícímu, že mu zavolají telefonem. Teprve po otázce, jak neslyšící uslyší telefon, si uvědomili svoji chybu. Je to automatické jednání a pracovník se musí naučit rozlišovat komunikační možnosti jednotlivých klientů. Pak jde o různé formulace, kterým neslyšící neporozumí, např. přijdeme na sociální šetření. Oni to pochopí tak, že musí šetřit peníze. Jsme zase u vzdělávání neslyšících, kteří hodně běžně používaných slov neznají anebo nepochopí jejich správný význam a neznají dvojsmysly. Proto na seminářích jsme zdůrazňovali to, aby pracovníci používali pokud možno jednoduché věty a slova,

která mohou neslyšící znát. U nedoslýchavých a později ohluchlých takové problémy nejsou, tam rozumění textu je na vyšší úrovni než u neslyšících.

Co účastníci hodně oceňovali, bylo, že uviděli učební texty neslyšících lidí a vysvětlení, jak probíhá výuka neslyšících na školách. Jeden z lektorů pochází z rodiny neslyšících a má neslyšící manželku. Takže vzdělávání neslyšících má prakticky v rodině a tak byl schopen vysvětlit účastníkům jak to vlastně se vzděláváním neslyšících na speciálních školách vlastně bylo.

Při komunikaci s neslyšícím velice záleží na tom, jakou má konkrétní člověk velkou slovní zásobu. Od toho se odvíjejí možnosti správného pochopení psaného či mluveného textu. Jak už bylo na začátku v kapitole Předávání informací uvnitř komunity upozorněno, je velice důležité, v jaké rodině neslyšící vyrůstal. V rodině vznikají základy komunikace s okolím, a pokud má člověk malou slovní zásobu dostáváme se do situace, kdy neslyšící nezná slova, která nikdy neslyšel nebo mu nikdo neukázal ve znacích význam příslušného slova k tomu, že se komunikace přeruší. Pak je zapotřebí vysvětlit neslyšícímu význam toho slova, kterému nerozumí. Při časové vyčerpání pracovníků ÚP není reálné, že se budou snažit vysvětlovat veškerá slova, kterým neslyšící nerozumí. Nezastupitelnou úlohu v této situaci má tlumočnický jazyk. Má být schopen neslyšícímu vysvětlit, co které slovo znamená. To je hlavní důvod, proč nedoporučujeme situaci, kde s neslyšícím jde na úřad rodinný příslušník či známý, který umí ukazovat. Zákon o sociálních službách stanoví, jaké podmínky jsou třeba při výkonu tlumočnické služby a jaké vzdělání musí mít příslušný pracovník. Ve velké většině rodinní příslušníci či známí nespĺňují podmínky zákona o sociálních službách na vzdělání sociálních pracovníků a tudíž by neměli poskytovat tlumočnickou službu. Výmluvy neslyšících jsou zde nepřiměřené situací a často je to jen o tom, že neslyšící nechtějí doprovod sociálního pracovníka z důvodu, že by řekl ostatním neslyšícím, co projednávali spolu na úřadě. Odmítají akceptovat to, že sociální pracovník nesmí říkat jiným lidem, co se kde projednávalo a s jakým výsledkem. Sociální pracovníci jsou vázání mlčenlivostí a údaje o službě mohou předat jen tam, kde dochází k předání služby dalšímu pracovníkovi. Tam je předání informací o službě důležité, aby další sociální pracovník věděl, co se s klientem vyřídilo s jakým výsledkem a co je zapotřebí ještě udělat. V praxi se setkáváme spíše s tím, že se neslyšící pochlubí dalším neslyšícím, co se mu povedlo získat. Např. nyní v některých městech dostávají neslyšící parkovací průkaz osoby se zdravotním postižením, ačkoliv na něj nemají nárok. Když takový průkaz získá, přijde do klubu neslyšících a tam se pochlubí, že dostal „průkaz vůz“. Že je neslyšící a úřad dal. Pokud sociální pracovník či tlumočnický řekne, že neslyšící nemá nárok na takový průkaz, tak v nejlepším případě mu řeknou neslyšící, že nemá srdce pro neslyšící a neumí za ně bojovat. Neslyšící nesmí být roh! Tady už žádná argumentace nepomůže. To samé je s dálničními známkami, tam neslyšící hřeší na to, že policisté často nezvládají komunikaci a z toho vyplývající stres a velice často neslyšící nezaplátí ani pokutu. Pak se neslyšící chlubí, „já jel dálnice a policie pokuta nic“. Tady dochází k předávání nesprávných informací a je velice problematické takové situace řešit. Často se tomu nechává volný průběh, neboť nemá cenu u neslyšících argumentovat nějakým zákonem, když neslyšící řekne „a v městě xx znak vůz dávají“. Tady by se měla sjednotit legislativa jednotlivých městských úřadů a dodržovat to, co zákony umožňují. Tím, že v každém městě se k tomu přistupuje jinak, často proti znění vyhlášky či zákona, sociální pracovníkům jen přidávají další nesmyslnou práci. Už jsme na tuto situaci několikrát upozorňovali, ale zatím bez výsledku. Požádali jsme Národní radu osob se zdravotním postižením, aby se pokusila zjednat nápravu jednáním se Svazem měst a obcí. Výsledek se do této doby nijak neprojevil.

Semináře se rozběhly dnem 8.9.2016, kdy proběhl první seminář komunikace na ÚP v Jihlavě. Do konce roku 2016 proběhlo 12 seminářů. Nejdále v tomto období jsme byli v Olomouci.

Rok 2017 začal seminářem v lednu na GŘ ÚP v Praze a skončil 14.12.2017 opět v Praze, kde to byl třicátý osmý seminář. Nejdále v tomto období jsme byli v Ostravě.

Rok 2018 začal seminářem 11.1.2018 opět v Sokolově a končil padesátým seminářem 21.6.2018 v Pardubicích.

V řeči čísel celého projektu:

50 seminářů

651 účastníků dostalo číslované osvědčení

V tomto projektu byly indikátory nastaveny jinak, každý účastník musel mít 40 hodin školení, aby se dal započítat do počtu podpořených osob (bagatelní podpora). Pro potřeby našeho projektu byl indikátor nastaven tak, že žádný účastník nesplní podmínky bagatelní podpory a nesmí se vzdělávání zúčastnit vícekrát.

Po skončení vzdělávání bude zpracována závěrečná zpráva, ve které se popíše průběh vzdělávání, kde budou shrnuty poznatky z celého projektu s doporučením, jak dále postupovat v dalším vzdělávání s použitím zpětné vazby od účastníků projektu.

Během vzdělávání se průběžně analyzovaly evaluační dotazníky. Z nich vyplývalo, že více jak 2/3 účastníků považovalo kurz za velmi potřebný a zbylá menší skupina považovala vzdělávání za v zásadě potřebný kurz. Jen 1 účastník uvedl spíše nepotřebný kurz. Z toho vyplývá, že skoro 100% účastníků považovalo kurz za potřebný a řada z nich uvedla v evaluačním dotazníku poznámku, že by se chtěli takového kurzu opětovně zúčastnit.

Řada pracovníků byla velice ráda, že si mohla vybrat termín dle svých potřeb a že lektoři přijeli za nimi, nikoliv naopak. Vedla nás k tomu jednoduchá úvaha, že pokud budeme chtít splnit nastavené monitorovací indikátory, budeme se muset přizpůsobit možnostem organizací, nikoliv aby se organizace přizpůsobovaly našim možnostem. Proto seminářů přímo v Ústí n/L. bylo velice málo, sjezdili jsme prakticky velkou část ČR. Vzdělávací střediska ÚP se snažila o rovnoměrné pokrytí pracovníků tak, aby z každé krajské pobočky ÚP mohli být delegováni sociální pracovníci z poboček i z malých měst, nejen krajských měst. Díky tomu se semináře konaly většinou v bývalých okresních městech, do kterých je dobré dopravní spojení. Veškeré semináře se konaly buď na pobočkách ÚP anebo v učebně CESPO v Ústí n/L.

Během vzdělávání se v evaluačních dotaznících objevili i požadavky, které lektoři nebyli schopni ovlivnit, např. na WC došel toaletní papír (pro dámy), nebylo zajištěno občerstvení pro účastníky – o tomto byli účastníci informováni na pozvánkách a jak lze vidět, někdo to pořádně nečetl.

Byli jsme nuceni účastníky opakovaně žádat, aby zkontrolovali svá osobní data uváděná na prezenčních listinách. Tyto data nám zasílalo předem příslušné vzdělávací středisko a my jsme neměli možnost jak zkontrolovat, že data účastníků jsou v pořádku. Byly chyby v datech narození (unikum byla chyba 30 let od správného data narození) a v místech narození. Pak nám vzdělávací střediska reklamovaly vydaná osvědčení, že tam jsou chyby a my jsme museli pak vystavit osvědčení nové. Nebo účastnice se vdaly a zaměstnavateli tuto skutečnost neoznámily. Změnily svá příjmení a my jsme pak nevěděli, o koho se jedná. Musely se pak opravovat prezenční listiny, aby jména účastníků na prezenční listině souhlasila s Monitorovacími listy.

Mluvilo se často o tom, že klienti mají být vedeni k tomu, aby postupně přestali užívat sociální služby tím, že se naučí jak svoji osobní situaci řešit. Ne všichni klienti jsou schopni po určité době přestat využívat sociální služby. V případě sluchově postižených, neslyšících zvláště je zcela běžné, že sociální služby budou využívat neustále až do konce života, protože sami nejsou schopni smysluplně komunikovat s ostatní společností a tím dochází k jejich vytěšňování na kraj společnosti, protože lidé s nimi neumí komunikovat a často je považují za mentálně postižené.

Zpracování evaluačních dotazníků

S evaluačními dotazníky jsme měli zpočátku řadu problémů, řada účastníků je odevzdala neúplně vyplněné, tak nesouhlasí některá čísla s celkovým počtem vydaných osvědčení. Neměli jsme nějakou možnost přinutit účastníky, aby vyplnili evaluační dotazníky ve všech částech. Pro projekt byly nejdůležitější údaje na první stránce dotazníku, ty byly vyplněny odhadem na 95%.

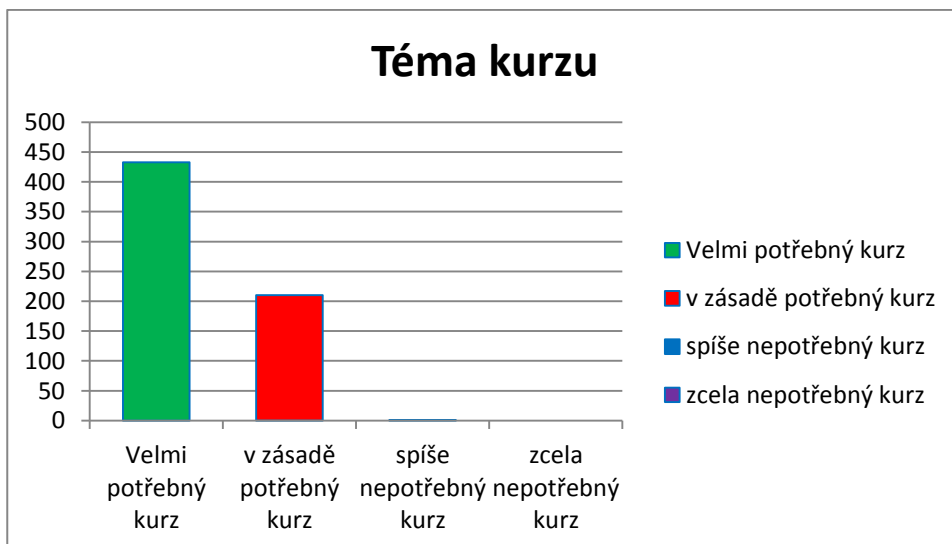
Při konečném zpracování evaluačních dotazníků jsme vypracovali celkový přehled nejdůležitějších dat, která byla uvedena v evaluačních dotaznících. Dotazníky byly vyplňovány anonymně, účastníci neuváděli své jméno a organizaci, která je na školení vyslala. Dotazníky byly pak spárovány se seznamem účastníků, kdy počet podpisů na seznamu musel souhlasit s počtem odevzdaných dotazníků. Tím jsme předešli možným problémům, aby nám neseděl počet vydaných Osvědčení s počtem odevzdaných evaluačních dotazníků. Zároveň musel též odpovídat počet odevzdaných Monitorovacích listů podpořené osoby.

Z řady otázek v dotazníku byly vybrány následující otázky, protože si myslíme, že mají největší vypovídající hodnotu.

1. Téma vzdělávacího programu – revalentnost pro vaši práci
2. Náročnost kurzu
3. Obsah kurzu
4. Kvalita výuky ze strany lektorů: a) odborná erudice
b) připravenost výuky
c) komunikace s účastníky
d) použité vzdělávací metody
4. Silné stránky lektorů
5. Slabé stránky lektorů
6. Připomínky a návrhy ke kurzu, jeho náplni apod.

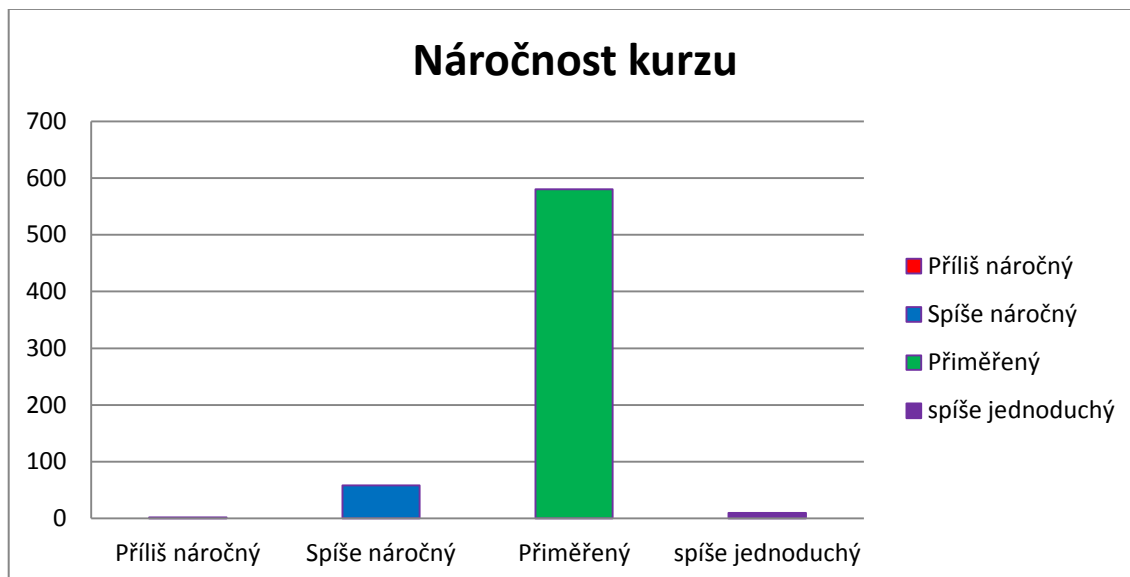
1. Téma vzdělávacího programu – revalentnost pro vaši práci

- a. Velmi potřebný kurz 433
- b. V zásadě potřebný kurz 210
- c. Spíše nepotřebný kurz 1
- d. Zcela nepotřebný kurz 0



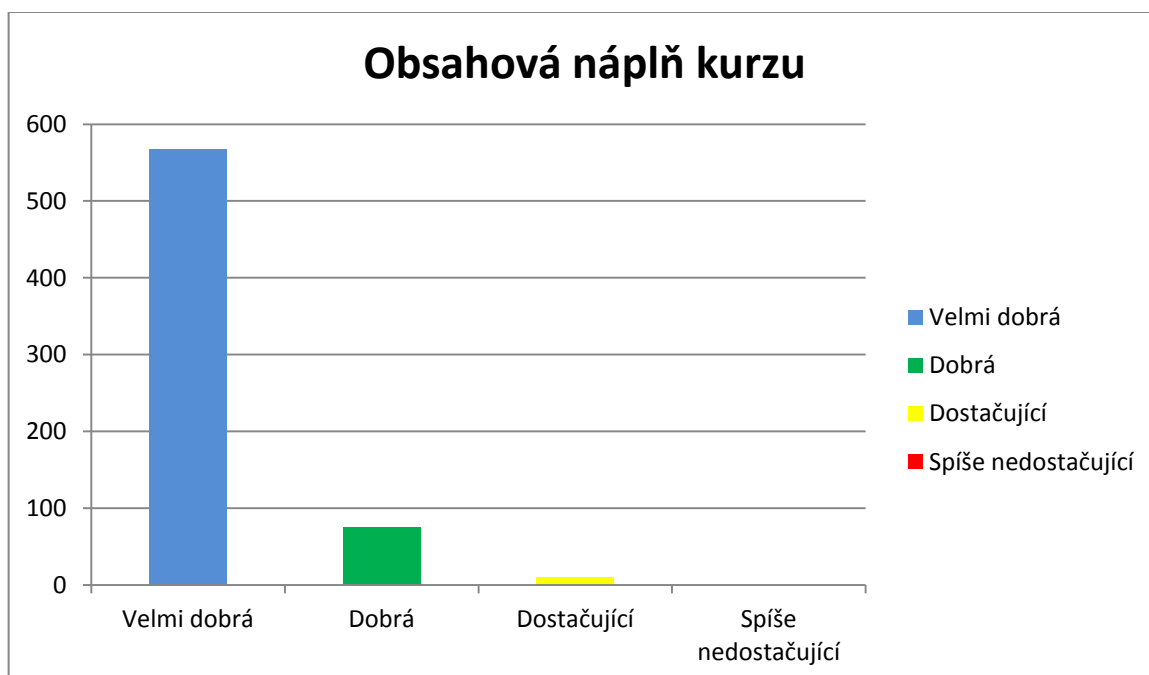
2. Náročnost kurzu

- a. Příliš náročný 2
- b. Spíše náročný 58
- c. Přiměřený 580
- d. Spíše jednoduchý 10



3. Obsahová náplň kurzu

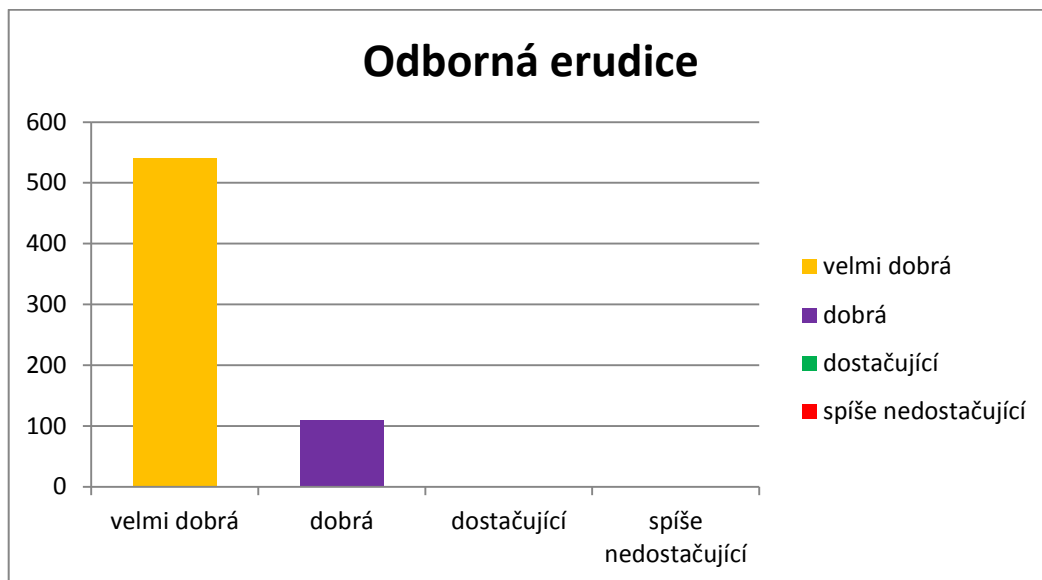
- a. Velmi dobrá 567
- b. Dobrá 75
- c. Dostačující 10
- d. Spíše nedostačující 0



4. Kvalita výuky ze strany lektorů

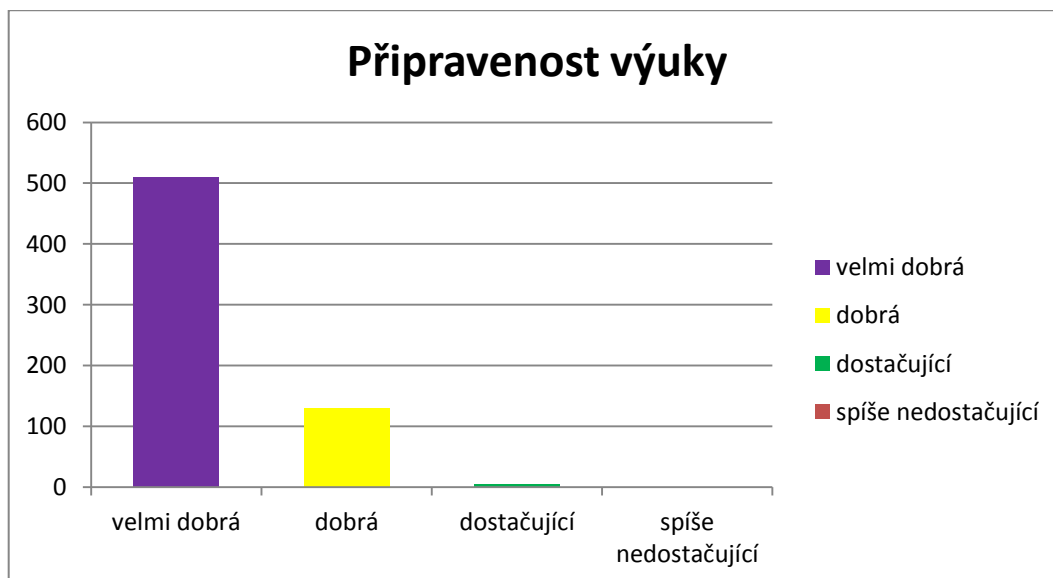
A. Odborná erudice

a) Velmi dobrá	540
b) Dobrá	110
c) Dostačující	0
d) Spíše nedostačující	0



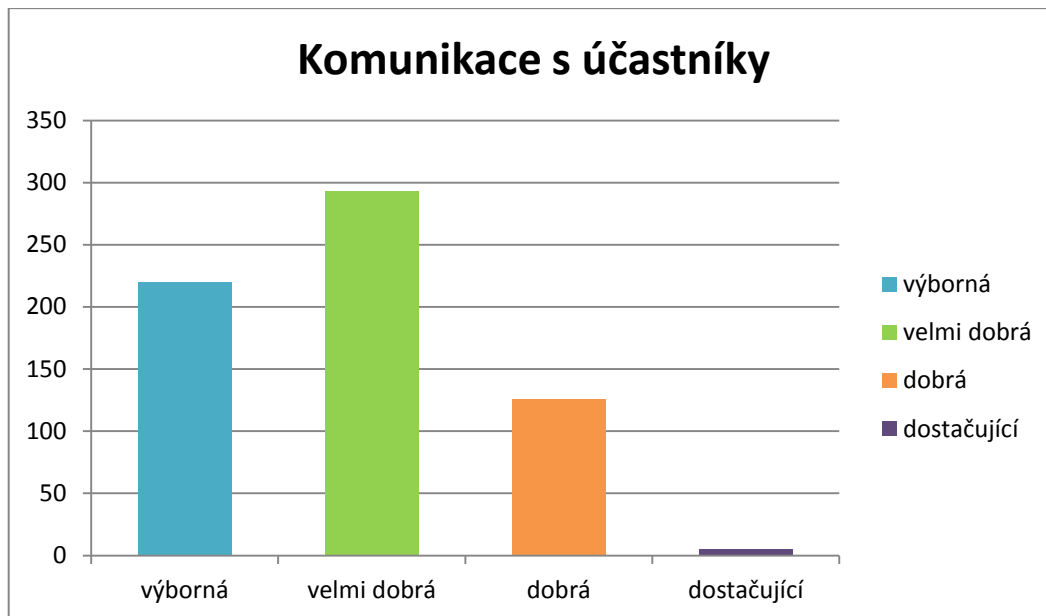
B. Přípravenost výuky

a) Velmi dobrá	510
b) Dobrá	129
c) Dostačující	4
d) Spíše nedostačující	0



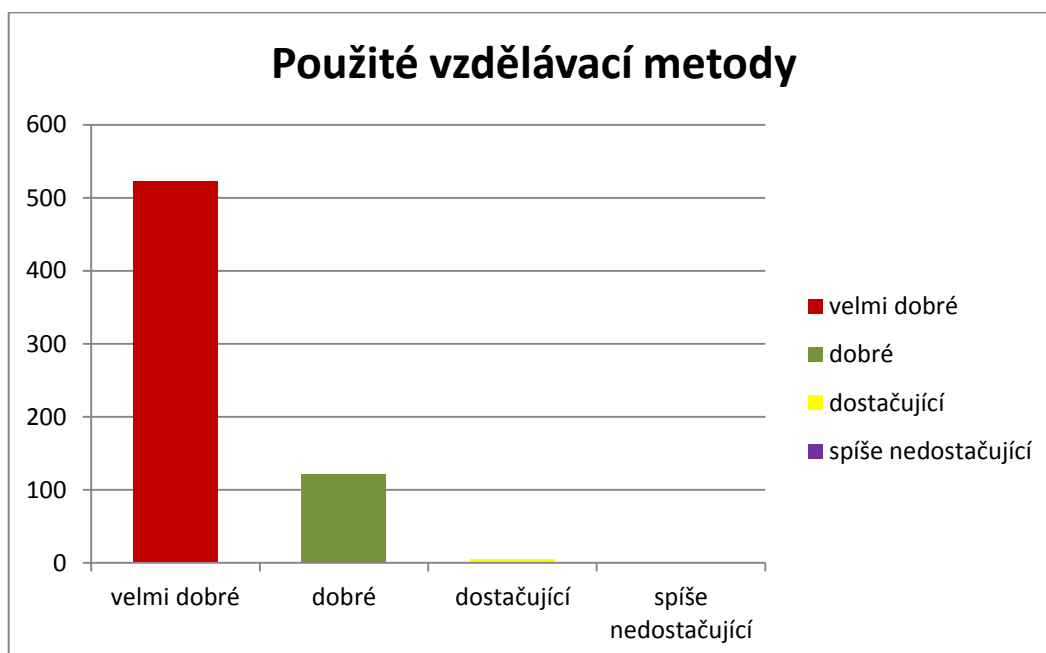
C. Komunikace s účastníky

a) Výborná	220
b) Velmi dobrá	293
c) Dobrá	126
d) Dostačující	1



D. Použité vzdělávací metody

a) Velmi dobré	523
b) Dobré	122
c) Dostačující	5
d) Spíše nedostačující	0



4. Silné stránky lektorů

- a. Schopnost zaujmout 106
- b. Komunikativnost 107
- c. Vlastní zkušenost 405
- d. Praktické ukázky 28



Silné stránky – skoro všichni účastníci uvedli otevřenost odpovědi na jejich otázky, komunikativnost, předávání osobních zkušeností, nic není načteno z knih, ale z praxe, vzájemně se lektori výborně doplňují, podávání informací zábavnou formou, příjemné vystupování, příklady z praxe a jejich řešení, správní lidé na správném místě, umí velmi dobře zaujmout, velice vstřícný přístup, výborné lektorské znalosti, kreativnost. Spojení teorie s praxí, životní zkušenosti lektorů. Kurz patří k nejlepším, jaké jsem zažila. Perfektní znalost problematiky, příklady z praxe napomáhají pochopení komunity sluchově postižených.

5. Slabé stránky lektorů

nejčastější formulace **žádné** nebo **nemohl/a jsem žádné najít** – takto odpovědělo 375 účastníků. Část dotazníků byla v této oblasti jen proškrtnuta

6. Připomínky a návrhy ke kurzu, jeho náplni apod.

Připomínky a náměty měly několik okruhů:

- a. **Délka kurzu** – kurz byl velice zajímavý, ale trochu krátký, chtělo by to delší kurz, ideální by byl dvoudenní kurz. Velmi zajímavé téma, probírala se tu spousta nových informací.

Nad tím jsme uvažovali, řada účastníků měla solidní základy, na kterých by se dalo stavět pro delší kurz. Nejsme si však jisti, zda-li by po delším kurzu byla poptávka, je řada dalších kurzů o komunikaci. Účastníci by chtěli nejen teorii, ale spíše praktickou část komunikace, výuku nejčastěji používaných znaků u neslyšících a přehled kompenzačních pomůcek pro sluchově postižené.

- b. **Jednání s klientem** – řada účastníků si velice ráda vyzkoušela komunikaci s neslyšícím klientem a lektori hned upozorňovali na chyby v komunikaci. Tato část by se měla podle účastníků rozšířit, nemají jinak možnost opravit své chyby v komunikaci, nemá je kdo na ty chyby upozornit.

Pokud by došlo k tomu, že by se vytvářel nový kurz o komunikaci, mohla by to být jedna z částí, která by rozšířila svůj časový rozsah na více hodin, a kurz by potom mohl být koncipován na 16 hodin.

- c. **Předávání informací** – tato část byla nejvíce oceňovanou částí celého kurzu. Reakce účastníků byly více méně stejné.

Např. mluví z vlastní zkušenosti, dovedou přiblížit život neslyšících a sluchově postižených a předávají informace zevnitř komunity, které se člověk „normální“ nemá šanci nijak dozvědět.

Úžasné bylo, že nešlo jen o teoretické poznatky, ale vše bylo ilustrováno na skutečných příbězích z praxe v práci i z osobního života přednášejících.

Jeden z mála kurzů, kde se jen neprobírají poučky, vyhlášky a zákony.

Vynikající kurz! Byl mi doporučen od kolegyň, s těmito lektory byl kurz velmi obohacující. Popravdě jsem se bála, že to bude zbytečných 8 hodin, ale byla jsem mile překvapena, kurz mě bavil, určitě mi byl přínosem a určitě ho všem doporučuji.

Kurz byl velice zajímavý a poučný, bylo uvedeno mnoho příkladů z praxe, což celkovou přednášku velmi obohatilo.

Nemám žádné připomínky, kurz byl úžasný, zábavný a hlavně dost po naučitelný (spoustu věcí jsem vůbec nevěděla).

I když mě problematika sluchově postižených zajímá a mám určité zkušenosti, překvapilo mě vnímání určitých problémů ze strany sluchově postižených.

Velmi přínosný kurz použitelný v praxi – více takových!

Osobní zkušenost, není to pouhá naučená teorie, ale praktické zkušenosti.

Perfektní znalost problematiky, příklady z komunikace se sluchově postiženými, příklady z praxe napomáhají pochopení komunity sluchově postižených.

Přátelský způsob vystupování, snaha vše vysvětlit, aby nedocházelo ke špatnému pochopení problému. Celkově velmi příjemný průběh kurzu.

Účastníci měli možnost se zapojit do výkladu, což je výborné. Takové kurzy patří k nejlepším, jaké jsem zažila.

Díky kurzu budu mít větší povědomí o této problematice a zlepším komunikaci s osobami se sluchovým postižením.

Kurz se mi velice líbil, byla použita trochu jiná forma než sáhodlouhé opakování textu, příklady ze života.

Kurz byl pro mě přínosem, velmi zajímavý a poučný. Hodnotím kurz na výbornou.

Líbilo se mi, že jsme si mohli vyzkoušet jednání s klientem se sluchovým postižením a zkusili jsme si znakovat.

Komunikaci s účastníky hodnotím jako velmi dobrou, bylo nám řečeno mnoho zajímavých a užitečných informací.

Bylo to super, po dlouhé době kurz, kde lektori vědí, o čem hovoří a účastníkům sdělí vše potřebné.

Perfektní, bylo by třeba vysílat kurz v TV místo některých stupidních pořadů nebo pánům poslancům a paním poslankyním ve sněmovně.

- d. **Osobnost lektorů** – hodně účastníků o přestávkách se svěřovalo se svými problémy a vyptávali se na to, jaké je to žít se sluchový postižením. Pro řadu účastníků bylo překvapením, že i na sluchovém postižení se dají najít pozitivní životní situace a že záleží na tom, jak se člověk ke svému problému postaví. Osobnosti lektorů účastníci hodnotili takto:

Lektoři mluvili spatra (nečetli materiály), příklady z praxe, náhled do života sluchově postižených, názorné ukázky.

Neskutečná energie lektorů, názorné ukázky, příklady ze života, velmi vtipný výklad.

Připravenost, odbornost, vstřícnost, pozitivní naladění, uvolněná atmosféra, kamarádský přístup.

Nic bych nezlepšila, pomůcky byly dostačující. Dělejte tuto práci i nadále, děláte to moc dobře!

Spojení teorie s praxí, životní zkušenosti lektorů. Je to silná trojka. Díky.

Děkuji lektorům za praktické pojetí školení.

Velmi komunikativní, vstřícní. Lidský, velmi pozitivní přístup.

Osobní zkušenosti, zaujetí svou prací, smysl pro humor, zajímavý přednes.

Humor, nadhled, nemluví monotónně, nenudí, snaží se nás zaujmout, vypráví příběhy, které zažili.

Všichni velmi sympatičtí, erudovaní, s maximálním zájmem obeznámit účastníky s úskalími sluchově postižených.

Kurz byl hezky odprezentovaný, líbily se mi zážitky z praxe.

Umí zaujmout, hodně příkladů z praxe.

Odborná připravenost, příjemné podání výuky.

Poutavá přednáška, mnoho hezkých příkladů z praxe.

Přirozenost, osobní zkušenosti, konkrétní praktické rady.

Děkuji, že jste vážili cestu z Ústí n/L. na Moravu. Přeji hodně sil, dobrou náladu, pevné zdraví a nadále vás osobitý přístup na seminářích. Jste skvělí.

Připomínek k samotnému kurzu bylo relativně málo. Během celého projektu jsme využívali náměty, které uvedli sami účastníci. Za ty léta, která přednášíme, se kurz zbavil dětských nemocí a díky připomínkám se do něj dostaly další věci, které jsme dříve pokládali za všeobecně známé, ale v praxi se ukázalo, že řady účastníků nezná některé podstatné věci. Proto byly doplněny do části praktických zkušeností.

U kompenzačních pomůcek se ukázalo, že málo účastníků se jim věnuje prakticky, není to příliš rozšířená agenda. Doporučili jsme účastníkům stránky na internetu, kde mohou získat další údaje o kompenzačních pomůčkách. Jsou vyvíjeny nové příslušenství ke stávajícím kompenzačním pomůčkám, problém je v tom, že je vyhláška č. 388/2011 Sb. nezná. Pak je na uvážení příslušného pracovníka, zda schválí příspěvek na tu pomůcku, kterou si klient vybral. Jsou však velké rozdíly jak mezi kraji, tak i jednotlivými městy. Opakuje se situace, která už zde byla a kterou se nepodařilo plně vyřešit k prospěchu sluchově postižených.

Hodně účastníků zaujala výuka znakového jazyka neslyšících, chtěli by na takový kurz jít. Vysvětlili jsme jim, že naučit se znakový jazyk není tak jednoduché jak to vypadá. Problémem není samotný kurz, ale následné používání v praxi. Každý neslyšící ukazuje trochu jinak, a pokud nemá sociální pracovník delší praxi v této komunikaci, může dojít k tomu, že si obě strany nerozumí. Problémem je to, že je zapotřebí znakový jazyk neustále používat, aby si pracovníci zafixovali jednotlivé znaky. Pracovníci by v zájmu dobré komunikace měli chodit mezi neslyšící a s nimi komunikovat. Zde narážíme na nedůvěru neslyšících vůči slyšícím a tak si myslíme, že řešení této situace není a nebude vůbec jednoduché.

Shrnutí získaných poznatků

Za 22 měsíců, po kterých probíhala KA 002 – vlastní vzdělávání se nám nashromáždila ze zpětné vazby od účastníků řada poznatků, které můžeme členit do několika skupin.

1. Vlastní vzdělání sociálních pracovníků před seminářem
2. Osobní zkušenosti sociálních pracovníků s komunitou sluchově postižených
3. Reakce sociálních pracovníků na informace získané při semináři
4. Co navrhovali sociální pracovníci po skončení semináře

1. Vlastní vzdělání sociálních pracovníků před seminářem

Lze říci, že problémem je vlastní vzdělání sociálních pracovníků, které získali na různých VŠ v celé ČR. Na různých VŠ nebo univerzitách jsou rozdílné osnovy i v rámci sociální práce. Nenarazili jsme při dotazech na to, že by bylo nějak vyčleněno vzdělávání v oblasti pro práci se sluchově postiženými, nikdo z účastníků neprošel žádným specializovaným vzděláváním se zaměřením na sluchově postižené. A přitom oblast sluchového postižení je tak specifická, že by si zasloužila vyčlenění samostatného předmětu v rámci výuky. Problémy vidíme v tom, že na VŠ nepřednáší odborníci z praxe, kteří tuto skupinu mají zažitou na vlastní kůži a dlouhodobě s ní pracují. Rovněž je málo odborné literatury určené pro studenty VŠ, která by byla aktuální. Svět sluchově postižených se rozvíjí neuvěřitelným tempem, a co platilo před 10ti lety, to už dávno neplatí. Bouřlivým rozvojem prošla zejména oblast komunikace. Dříve běžné faxy a psací telefony upadly do zapomenutí. Přesto řada účastníků měla zafixováno, že neslyšící mají doma fax či psací telefon. Dnes jsou v komunikaci běžné mobily, tablety a další zařízení informačních technologií. Pro sluchově postižené není problémem používat různé programy na komunikaci mezi sebou nebo s většinou společností. Na seminářích se účastníci často divili, že neslyšící jsou schopni zvládnout např. počítač na vysoké úrovni. Problém je v tom, že o tomto pokroku v oblasti komunikace se ví jen málo a často i ve zkreslené podobě. Tím se opět dostáváme oblohou k předávání informací mezi neslyšícími a jejich schopnostmi ovládat informační technologie. Co se týče komunikace pomocí znakového jazyka neslyšících, tak tam byly opravdu velké rezervy. Je zapotřebí si uvědomit, že znakový jazyk pokud se nepoužívá pravidelně, se zapomene jako každá jiná řeč. Je sice hezké, že se pořádají školení a výuka znakového jazyka neslyšících, ale co je to platné, když se naučené věc i v praxi málo využívají. Znakový jazyk má své zákonitosti a záludnosti. Např. jeden znak může mít několik významů podle toho, jak je použit. Zde je zapotřebí mít aktivní zásobu znaků a často si ji opakovat. Toto se v praxi děje málokdy a pak nastávají problémy v komunikaci, kdy si každá strana myslí, že druhé rozumí, ale ve skutečnosti si nerozumějí a z toho vznikají nepříjemné situace. Znakový jazyk se nikdo nenaučí za pár týdnů či měsíců. Je to delší doba a je zapotřebí komunikace s neslyšícími, aby si sociální pracovník zafixoval různé použití znaků. Jinak nemá smysl, aby se sociální pracovník učil znakový jazyk, to už je lepší požádat profesionálního tlumočnicka znakového jazyka o pomoc. Nejsme zastánci dnešního stavu, kdy neslyšící chodí na úřady, k lékařům apod. sami bez tlumočnicka. Velice často dochází k tomu, že komunikace mezi neslyšícím a sociálním pracovníkem je špatná a neslyšící pak nechápe, co se mu sociální pracovník snaží říci. Dochází pak ke zbytečným stresovým situacím pro obě strany. Pak se velice těžko vysvětluje, co se vlastně stalo a kdo za to může. Navíc rodinný příslušník není tlumočnickem v intencích zákona o sociálních službách a nemá potřebné znalosti, které sociální pracovník musí mít. Proto doporučujeme, aby se trvalo na tom, že na úřední jednání musí neslyšícího doprovázet akreditovaný tlumočnick znakového jazyka.

2. Osobní zkušenosti sociálních pracovníků s komunitou sluchově postižených

Osobní zkušenosti sociálních pracovníků byly značně odlišné. Řada z nich pracovala s klienty z této komunity a přece dělali chyby, zejména v komunikaci. Dále tam byli pracovníci, kteří přicházeli do styku se sluchově postiženými poměrně málo a vytvářeli si stereotyp komunikace podle jednoho vzoru. Museli jsme korigovat jejich názory a na modelových situacích ukázat, kde se dělají nejčastěji chyby a jak se jim vyhnout. Zde jsme nejvíce uplatnili naše dlouholeté osobní zkušenosti a právě tuto oblast oceňovali účastníci nejvíce. Ptali se na konkrétní situace a chtěli vědět, jak sluchově postižení reagují na určité situace. Velké problémy dělají různé fámy, polopravdy či úplné nesmysly, které kolují ve veřejnosti, a která se podle toho také chová vůči sluchově postiženým. Často jsme se setkávali s názorem, že sociální pracovník by měl vědět nejlépe, co je pro sluchově postiženého nejlepší. Tento postup je to nejhorší, co vlastně může být. Jak může slyšící pracovník vědět, co je vhodné pro sluchově postiženého, když o tom vůbec nic neví anebo má zkreslené představy? Např. jak slyšící pracovník pozná, že mu sluchově postižený nerozumí? Zde je řada situací, kdy sluchově postižený odkývá všechny dotazy a přitom vůbec neví, na co se ho sociální pracovník vlastně ptal. Pak sluchově postižený podepíše něco, o čem vůbec nic neví. To jsou nejčastější problémy při přiznávání různých sociálních dávek. U neslyšících se nemůžeme spoléhat na to, že mu sdělení napíšeme na kus papíru. Neslyšící totiž nemusí správně pochopit s mysl napsaného textu, protože ty slova ho ve škole neučili a on nemá zapotřebí se je opětovně učit. Dát přečíst neslyšícímu text ponaučení či vysvětlení nějaké žádosti nemá valný smysl, protože je tam spousta slov, které neslyšící nezná. Právě na toto jsme sociální pracovníky upozorňovali, aby si raději přizvali tlumočnicka znakového jazyka, přejdou spoustě dalších problémů. Komunikace vypadá na první pohled jednoduše, ale to je jen první pohled, je zapotřebí mít s tím osobní zkušenost. A právě osobní zkušenosti v oblasti komunikace chybí řadě sociálních pracovníků. Proto se musíme ptát, kde tato chyba vzniká a jak se jí vyhnout. Je jasné, že jeden seminář byť sebelepší nenahradí sociálním pracovníkům studium na VŠ a pak dobrou praxi, kam by měli studenti docházet. Velké problémy dělá komunikace pracovníkům, na jejichž pracoviště chodí málo sluchově postižených a oni pak nemají šanci vycípat chyby v komunikaci.

3. Reakce sociálních pracovníků na informace získané při semináři

Nejčastější reakce byla, že se sociálním pracovníkům otevřel nový svět sluchově postižených. Nebyly jim známy zákonitosti, které platí v tomto světě a které jsou odlišné od světa slyšících lidí. Teď už začínají chápat, proč tak reagovali jejich klienti na určité situace. A že je zapotřebí hodně a hodně trpělivosti při komunikaci s těmito klienty, kteří za své postižení nemohou. Pro řadu pracovníků bylo tristní zjištění, že v komunikaci s neslyšícími za nepřítomnosti tlumočnicka není možné dát neslyšícím čist složitější texty, neboť není jistota, že tomu textu správně porozuměli. Řada sociálních pracovníků se přiznala, že neměli dostatek trpělivosti a že sami rozhodovali, co je pro klienta nejlepší. Při ukázkách různých znaků ze znakového jazyka neslyšících poznali, že komunikace vyžaduje přesná pravidla a že je snadné ukázat něco jiného, než sami chtěli. Řada sociálních pracovníků si v této části semináře oprašovala své zásoby znaků, neboť taky svého času chodili do kurzů znakového jazyka neslyšících a na semináři zjistili, kolik toho zapomněli. Zde padalo hodně dotazů na různé formy komunikace neslyšících, na rozdíly mezi znakovým jazykem a znakovanou češtinou. Řada lidí vůbec netuší,

že něco takového existuje a v jakých situacích se co používá. Ukazovali jsme na modelových příkladech použití různých významů znaků, které mají jeden význam v Čechách, ale na Moravě jiný. Tomu se sociální pracovníci divili nejvíce, mysleli si, že znakový jazyk je stejný na celém území ČR. Jako jsou krajová nářečí v mluvené češtině, tak jsou krajové znaky ve znakovém jazyce. Na to je zapotřebí při komunikaci dát pozor.

Řada sociálních pracovníků neznala zpětnou vazbu v komunikaci, používali běžné fráze typu „slyšíte mě?“ Takto se nelze u sluchově postižených ptát, vychází se z chybné premisy, že tito lidé slyší a rozumí. Zde je zapotřebí jiná formulace, protože musíme zjistit, jak nám sluchově postižený klient rozuměl. Pracovníci se musí ptát jinak, např. „můžete mi zopakovat, co jsem teď říkal/řikala?“ Jedině tak lze zjistit, zda-li sluchově postižený rozumí v komunikaci a správně pochopil předávané informace.

Oční kontakt patří mezi nejdůležitější komunikační prostředky, a přesto mnozí sociální pracovníci o této metodě vůbec nic nevěděli. V praktické části semináře si pak vyzkoušeli účinnost této metody a zjistili, že pro ně znamená velký přínos v komunikaci se sluchově postiženým a že jim ušetří soustu práce.

4. Co navrhovali sociální pracovníci po skončení semináře

Velice často se řešila otázka vzdělávání sociálních pracovníků na VŠ. Sami sociální pracovníci přiznávali, že VŠ jim dala základy, ale ne ty různé vychytávky, které pak získávali v praxi. Studium není diferenciováno podle cílové skupiny, a že by uvítali alespoň půlroční vzdělávání o problematice sluchového postižení. Nemusí pracovat přímo s touto cílovou skupinou, je zapotřebí si uvědomit, že je tady silná skupina seniorů, která se bude stále zvětšovat a že tato skupina má z velké části problémy se sluchem. Sluchadlo nepomůže každému, stárnutím se zhoršuje kvalita sluchového vjemu a dochází k tomu, že i přes použití sluchadla senior slyší, ale nerozumí mluvené řeči. To samé je u lidí, kteří mají voperovaný kochleární implantát. Když sociální pracovník nebude vědět, jak má s tímto klientem komunikovat, o jaké kvalitě sociální práce pak v tomto případě budeme mluvit? Neboť komunikace je základní potřeba každého člověka, a pokud ji pomíneme, jak si budeme předávat své zkušenosti, své potřeby a jak se budeme cítit ve společnosti?

Semináře otevíraly řadu otázek, na které nemáme dostačující odpovědi. Pokud zůstaneme u sluchově postižených, kdo se jim bude věnovat, když sociální pracovník má kromě přímé práce s klientem má ještě řadu povinností? Nemá dostatek času, aby se mohl věnovat pouze jedné skupině.

Je zapotřebí vědět, že sluchově postižení nemohou přijímat informace tak, jak je přijímá slyšící člověk. Nemůže si pustit rádio, protože buď neslyší, nebo nerozumí tomu, co se tam hraje či říká, to samé v televizi. V běžném hovoru je to podobné. Pak se sluchově postižení začínají vyčleňovat z kolektivu a uzavírají se do sebe. V této situaci potřebují někoho, kdo by se s nimi bavil a kdo by jim rozuměl. Proto neslyšící se snaží pravidelně scházet a předávat si informace na rozdíl od nedoslýchavých, kteří takovou potřebu nemají. Je to krásně vidět na činnosti organizací sluchově postižených, kde neslyšící vykazují větší procenta činnosti.

Limitujícím faktorem je také umění komunikace, to se na VŠ běžně nevyučuje. Pak záleží na každém pracovníkovi, jak se s problémem popere. Záleží také na vedení ÚP, jaké vytváří podmínky pro pracovníky v přímé péči, kteří mají sluchově postižené klienty. Není to pouze o tom, že pracovníci jsou vysláni na nějaké vzdělávání, ale o tom jaké mají podmínky na pracovišti a jestli se mohou zúčastnit vzdělávání dle vlastního výběru.

Co se týče vytvoření manuálu pro jednání se sluchově postiženým, tak tam jsme pracovníkům vysvětlovali, že to není vůbec jednoduchá záležitost. Je zapotřebí vycházet z toho, že každý sluchově postižený je svým způsobem unikát. Zvláště u neslyšících je problém, že každý z nich ukazuje trochu jinak a může znak ukázat jinak, než sociální pracovník zná. Zde je zapotřebí své klienty dobře znát a na základě svých zkušeností s nimi jednat. Jsou dána určitá pravidla pro komunikaci, my používáme léty ověřené desatero a to dostal každý účastník vzdělávání. Zde jsou nejdůležitější zásady jak dosáhnout dobré komunikace. A na základě dobré komunikace lze s klientem dobře pracovat, protože pak známe přání a potřeby klienta. Můžeme též korigovat některé věci, které klient nedomyslel a které jsou problematické jako např. různé příspěvky, dárky apod. Je důležité získat klientovu důvěru, bez toho se dělá sociální práce velice špatně. Důvěra klienta se získává velice těžko, ale je velice snadné o důvěru přijít. To byl další okruh problémů, na které se sociální pracovníci ptali.

V dalším vzdělávání se skoro všichni pracovníci shodli v tom, že by si chtěli vzdělávání vybírat sami a ne být posíláni na seminář zdarma, který pro ně nemá žádnou cenu. Semináře by měly být pro ně přínosné, měly by je naučit něco nového. Lektori by měli mít s tématem semináře osobní zkušenosti, seminář by neměl být jen čtením prezentace, ale i názorným předváděním např. kompenzačních pomůcek. Prezentace by neměla být hlavním tématem školení, lektori by měli být schopni témata rozvinout a vysvětlit. Témata by měla být aktuální a vycházet z potřeb praxe. Měl by být prostor na debatu o tématu semináře a lektor či lektori by měli umět odpovědět pokud možno na všechny otázky, ne jen odkázat na literaturu. Měli by mít přirozenou autoritu a příjemné vystupování. A hlavně, měli by vědět, o čem mluví, ne to mít nabíflované z nějaké knihy. O takové lektory nikdo nestojí a účastníci to považují za ztrátu času.

Témata vzdělávání jsou si velice často podobná, ale úroveň seminářů neodpovídá důležitosti tématu. Řada seminářů má problémy jít do hloubky problému, dát účastníkům něco více, než je v tištěných materiálech. U tématu komunikace lze najít řadu skutečně dobrých seminářů, ale co se týče komunikace se sluchově postiženými, řada seminářů se soustřeďuje pouze na jednu skupinu. Tady vidíme začátek problémů, protože když lektori se omezí pouze na jednu skupinu, která je více vidět než ostatní, dalším skupinám udělá medvědí službu. Jme toho názoru, že hned na začátku semináře je třeba účastníky seznámit se všemi skupinami, kterých se daný problém týká. V případě sluchového postižení to nejsou pouze samotní neslyšící, ale i

nedoslýchaví a později ohluchlí. Toto členění přispívá k pochopení toho, že každá z uvedených skupin používá jiný komunikační kanál a tudíž nelze všude dávat tlumočníky znakového jazyka, protože další skupiny znakový jazyk nepoužívají. To hodně lidí vůbec neví, protože mají rovnítko sluchově postižení se rovnají neslyšícím. Pak se diví, že v řadě případů komunikace nefunguje tak, jak by mohla.

Rovněž tak přístup k jednotlivým typům postižení je rozdílný podle toho, jak je postižení vnímáno ve společnosti. Nechceme zde hodnotit, které postižení je horší či má větší problémy. Zdravotně postižení mají v zásadě problémy, jak řešit problémy svého hendikepu a s jakou mírou podpory mohou počítat. Pokud se podíváme do mediálního prostoru, tak velká veřejná podpora je u nevidomých a vozíčkářů. Tyto postižení jsou na první pohled hned identifikovatelné a řada lidí nemá problém se s nimi ztotožnit. Veřejnost zná i další typy zdravotního postižení, jako např. onkologické pacienty, vnitřně postižené, mentálně postižené a další.

Sluchové postižení je až někde na konci pomyslné fronty a to má své důsledky i u kompenzačních pomůcek. Nyní schválené kompenzační pomůcky tvoří zlomek pomůcek, které byly ve vyhlášce č.182/1991 Sb. Zase někdo rozhodl, že z vyhlášky č. 388/2011 Sb. vypadla řada kompenzačních pomůcek zejména pro těžké sluchové postižení. V seznamu nejsou např. světelné a vibrační budíčky. Někdo tedy rozhodl, že sluchově postižení nemusí vstávat ráno do práce? Světelné a vibrační budíčky se nadají koupit někde na tržnici či v nějakém hodinářství. Sluchově postižený si je musí objednat v nějakém centru sociálních služeb a čekat až ho ze zahraničí dovezou. Až takové jsou důsledky neznalosti života sluchově postižených.

Úroveň lektorů je rozdílná a my jsme toho názoru, že opravdu dobrý lektor by měl mít minimálně 10 let praxe v lektorování a stejnou dobu pracovat v komunitě, o které přednáší. Zažili jsme semináře, kdy o problematice sluchového postižení přednášel nevidomý lektor nebo lektor bez zdravotního postižení. O další varianty nebyla nouze. Sluchové postižení je specifické tím, že pokud člověk nemá v rodině takto postiženého člověka nebo nepracuje v rámci své sociální práce s touto cílovou skupinou, nikdy v plné šíři nepochopí, co vlastně sluchové postižení obnáší a jak s takovou cílovou skupinou pracovat. S ostatními typy zdravotního postižení nelze sluchově postižené srovnávat, protože žádná jiná skupina zdravotního postižení nemá problémy v komunikaci a rozuměním mluveného slova. To je tak specifický problém, že ho nelze k ničemu jinému přirovnat. Tady nejde o porovnávání, které vada je na tom hůře, ale o tom, že sluchově postižení jsou díky své vadě vytlačováni na kraj společnosti a to jen kvůli tomu, že většinová společnost se často neumí domluvit, neví, jak s nimi komunikovat. Žádné jiné zdravotní postižení nemá problémy v komunikaci, všichni se navzájem domluví. Další nevýhoda sluchového postižení je ta, že není na člověku vidět. Sluchově postiženého člověka rozezná bez problémů člen této samé skupiny, ale většinová společnost tuto schopnost nemá. Často se říká – oni jenom neslyší. Zamyslela se společnost nad tím, co vlastně říká? On je to totiž hluboký problém, když neslyšíte, jak chcete komunikovat běžnou češtinou? Spousta lidí nemá trpělivost komunikovat se sluchově postiženými, často je pokládá za mentálně postižené, protože neznají význam řady slov. Je vina na straně sluchově postižených anebo většinové společnosti, která ví nejlépe, co zdravotně postižení potřebují?

Jak dále ve vzdělávání pracovníků

Zde je třeba rozlišovat primární (VŠ) a sekundární vzdělávání (akreditované vzdělávací programy). Podrobnosti ve vzdělávání sociálních pracovníků stanoví zákon o sociálních službách v platném znění.

1. Primární vzdělávání během studia na VŠ

Při nesčetných debatách, které jsme s účastníky vzdělávání vedli a z poznatků, které jsme získali od účastníků rozšířeného akreditovaného vzdělávacího programu v délce 8 hodin pod číslem 2014/1493-PC/SP/VP na který chodili pracovníci úřadů práce z celé ČR vyplynula řada zjištění:

- a) Při výuce se klade důraz na teorii, praxe není specializovaná a záleží na pracovníkovi, jakou má možnost si vybrat místo a typ praxe
- b) Po skončení studia má pracovník „papíry“ a může pracovat jako sociální pracovník. Jenže ve skutečnosti se musí na novém pracovišti zaškolovat pod dozorem dalšího sociálního pracovníka a nemůže od začátku pracovat samostatně, nemá specializaci na danou cílovou skupinu
- c) Není rozlišení podle specifikace cílové skupiny – jiné potřeby mají zrakově postižení a jiné zase sluchově postižení atd. Vzdělávání typu sociální práce je na různých VŠ různá
- d) Na VŠ nepřednáší odborníci z praxe, kteří pracují s cílovou skupinou, chybí osobní zkušenost přednášejících s tím, co vyučují. Tady by bylo řešení využít externí pracovníky, kteří mají dlouholeté osobní zkušenosti. Na toto byl ode všech účastníků kladen velký důraz, málokterý účastník měl na takové vzdělávání štěstí
- e) Není podrobné rozlišení specifik cílové skupiny při studiu, studium dává víceméně souhrnný přehled, ale pak by byla dobrá specializace na určitou cílovou skupinu
- f) Praxe během studia – účastníci měli rozdílné zkušenosti, některé VŠ nechaly na studentech, ať si vyberou, kde budou povinnou praxi dělat, na jiných to bylo předem nastaveno
- g) Velice důležitá osobnost a praktické zkušenosti přednášejících na VŠ a univerzitách - málokde jde učivo do hloubky
- h) To, co se účastníci dozvěděli na seminářích, o tom se na VŠ vůbec neučilo – dost tristní zjištění na to, aby se začalo pracovat na zlepšení situace

Pokud se podíváme na sociálního pracovníka, který ukončil VŠ a chtěl by pracovat u sluchově postižených, tak zjistíme, že si ho vlastně musíme vyškolit sami, protože neovládá základy komunikace se sluchově postiženým a bez toho nemůže sám pracovat s takto hendikepovaným klientem. Dále nezná zákonitosti, které jsou běžné v komunitě neslyšících a jiné, které jsou běžné v komunitě nedoslýchavých. O těchto zákonitostech se na VŠ nedozvěděl skoro nic. Spousta lidí žije v domněnání, že není problém se domluvit se sluchově postiženým, ale na našich seminářích se tento problém ukázal v celé nahotě. Jen malé procento účastníků se těžko domluvilo s neslyšícím klientem a to při studiu na VŠ chodili do kurzů znakového jazyka neslyšících. Toto zjištění je dávno známá věc, že se v kurzech znakového jazyka naučíte znaky, ale ne efektivní způsob komunikace se sluchově postiženým klientem

Setkali jsme se také s případy, že studenti magisterského studia tvrdili, že se na semináři nemohou nic nového naučit, protože se všechno učili na VŠ. Po skončení semináře za námi přišli a omlouvali se, že toto se na VŠ opravdu neučilo a že na semináři se jim otevřeli oči a že začínají chápat, jak velké problémy musí sluchově postižení řešit. A že ta komunikace není vůbec jednoduchá a že vyžaduje velké úsilí i z jejich strany. Další vzdělávání má smysl, pokud lektori jsou schopni účastníkům vysvětlit problémy v komunikaci a jak jim správně předcházet.

2. Sekundární vzdělávání – akreditované programy

Na toto téma jsme měli tolik zkušeností, kolik bylo účastníků. Po sumarizaci se ukázalo několik důležitých momentů, které šly napříč celým vzděláváním:

- a) Ve velké většině nemají účastníci možnost si vybrat vzdělávací program, na který by chtěli jít. O vzdělávání rozhoduje vedení zařízení často jen s ohledem na cenu (zdarma x poplatek za účastníka), nikoliv na potřebu pracovníků
- b) Pracovník nemá často ani možnost znát předem obsah vzdělávacího programu a neví, jak je program hodnocen předešlými účastníky
- c) Není přehled, jak je který akreditovaný program hodnocen a zda-li má vůbec cenu na ten který program se přihlásit
- d) Není nikde zveřejněná zpětná vazba od účastníků vzdělávání
- e) Je chaos ve vzdělávacích programech, řada programů má stejný či podobný název, ale je od jiného vzdělavatele - duplicity
- f) MPSV by mělo pravidelně vzdělávací programy hodnotit a těm neuspokojivým odejmout akreditaci - nenechat vše jen na garantech z organizací
- g) Povinné zveřejňování zkušeností s jednotlivými programy na webu MPSV tak, aby pracovník věděl, zda-li jsou kladné ohlasy předešlých účastníků, v čem je program dobrý a v čem špatný
- h) Pravidelné inspekce na seminářích ze strany MPSV, které by také hodnotily kvalitu vzdělávání, erudici lektora/ů a úroveň materiálů pro účastníky vzdělávání
- i) Lektor/ři by měli být odborníci z praxe, nikoliv lidé, kteří jen čtou prezentaci a neumí odpovídat na dotazy účastníků. Na tento bod dávali všichni účastníci velký důraz, pro ně mají největší cenu předávané osobní zkušenosti lektorů, které se nedají nikde vyčíst a umějí to zábavnou formou účastníkům předat
- j) Vystupování lektora/ů – příjemné přátelské, nikoliv nadřazené, umění komunikace s účastníky, umět je zaujmout nenásilnou formou a umět si ze sebe dělat legraci

Účastníci kvitovali především to, že lektori vědí, o čem mluví a vzájemně se výborně doplňují. Tato souhra lektorů je opravdu velice důležitá, bez toho by nebylo možné dosáhnout vysokou kvalitu vzdělávacího programu. Je důležité mít předem rozdělené oblasti, o čem bude který lektor mluvit. U sluchově postižených je důležité mít lektory dva, protože komunita sluchově postižených není homogenní, má tři základní skupiny a lektor by měl být odborníkem alespoň na jednu základní skupinu a mít s ní dlouholeté osobní zkušenosti při práci s touto skupinou. Slyšící lektor nikdy nebude mít takové osobní zkušenosti jako sluchově postižený lektor, protože on každý den řeší problémy svého postižení a žije mezi svými klienty.

Osobně jsem se zúčastnil několika akreditovaných programů o komunikaci se sluchově postiženými. Vadilo mi tam, že lektor se soustředil pouze na jednu základní skupinu sluchově postižených a ostatní odbyl pár větami. Takový lektor si neuvědomuje, že komunikace je složitý proces a co funguje u jedné skupiny nemusí fungovat u druhé. Hodně programů se soustřeďuje pouze na neslyšící. Z našeho pohledu to křiví pohled slyšící veřejnosti na sluchově postižené jako celek. Není přece možné nastavit vše na neslyšící komunikujícím znakovým jazykem a na další skupiny sluchově postižených jaksi nebrat zřetel. Nedoslýchaví doplácí na to, že nejsou tak aktivní jako neslyšící, nevystupují veřejně se svými požadavky, a proto široká veřejnost není o jejich problémech informována. Totéž se týká později ohluchlých, popř. s kochleárním implantátem, který těmto lidem umožňuje orální komunikaci. Další problém jsem viděl v osobách lektorů, řada z nich neměla dlouholetou praxi pomoci sluchově postiženým, prezentaci jen četli a řadu problémů neuměli vysvětlit. Další problémy jsem viděl v tom, že lektor byl sám zdravotně postižený, např. nevidomý a přednáší o problematice sluchového postižení. Že se s nimi setkával na nějakých akcích to není přece vzdělání k tomu, aby lektoroval takový kurz.

Závěr

Když shrneme všechny poznatky, které jsme během vzdělávání získali, dospějeme k několika závěrům:

- 1) Doplnit vzdělávání na VŠ lidmi z praxe a rozšířit možnosti specializace pracovníků
- 2) V celoživotním vzdělávání udělat řadu změn:
 - a) Provést zhodnocení potřeby jednotlivých akreditovaných programů
 - b) Průběžně hodnotit akreditované programy a výsledky hodnocení zveřejňovat na internetu
 - c) Zveřejňovat výtahy z evaluačních dotazníků jednotlivých akreditovaných programů
 - d) Špatně hodnoceným programům odebrat průběžně akreditace
 - e) Pravidelně provádět inspekce akreditovaných programů a jejich výsledky zveřejňovat na internetu
 - f) Pracovníci mají mít právo po dohodě se zaměstnavatelem výběru akreditovaného programu
 - g) Vzdělávání pracovníků hradí zaměstnavatel

Při vzdělávání pracovníků se musí přihlížet ke specifickým potřebám jednotlivých cílových skupin. Přejde čas, kdy se bude běžně dělat specializace jako je tomu u lékařů, protože bez této specializace bude pracovník mít omezené možnosti práce s klientem. Dále bude narůstat potřeba vzdělávání pracovníků v komunikaci, protože si už nevystačíme se zvýšeným hlasem. Bude zapotřebí upravit vzdělávání pracovníků s touto skupinou ohledem na to, že stoupající počet lidí může slyšet, ale nemusí rozumět. Tento problém zná málo sociálních pracovníků a my jsme při vzdělávání tento aspekt zdůrazňovali. Tito lidé budou slyšet hlášení místního rozhlasu např. při živelní pohromě či evakuaci, ale nikde není zaručeno, že porozumí mluvenému slovu. Tento problém se vyskytuje u velkých ztrát sluchu a ani sebelepší sluchadlo nezvýší srozumitelnost mluvené řeči. To je další fáze, že sluchadlo zlepší sluch. Ve skutečnosti lepší poslech, nikoliv srozumitelnost. U sluchově postižených je důležité se ptát ne na slyšení, ale rozumění poslechu mluveného slova. Slyšet různé zvuky mohou i těžce nedoslýchaví s praktickou hluchotou, ale když se jich zeptáte, co ten pán říkal, tak jen krčí rameny...

Další poznatek, který vyplynul ze vzdělávání je to, že veřejnost nemá stále přesné informace o problémech komunity sluchově postižených lidí, kolují zde různé fámy a polopravdy. Řada lidí vůbec neví, že nějací sluchově postižení vůbec existují, protože tento hendikep není na člověku vidět. Pak dochází k tomu, že někdo rozhoduje o tom, co je pro sluchově postižené potřebné a přitom nemá s danou komunitou žádné zkušenosti. Komunita sluchově postižených lidí je právě specifická v tom, že má několik komunikačních kanálů, které používá podle svých potřeb (znakový jazyk x orální komunikace), zatímco jiné typy zdravotního postižení tento problém v komunikaci nemají. A tady jsou kořeny problémů s touto cílovou skupinou. Jak chcete řešit problémy, když je neumíte ani vykomunikovat? Přesný přenos informací je v naší společnosti velice důležitý a je zapotřebí zajistit, aby se informace ke sluchově postiženým dostaly včas, byly aktuální a věcně správné. Bez těchto tří atributů je přenos informace neúplný a může dojít ke zkreslení předávané informace. Toto se stává např. v komunitě neslyšících, kdy neslyšící špatně pochopí s mysl předávané informace a upraví si ji podle svého. Pak dochází k tomu, že se úplně vytratí původní informace a je nahrazena informací jinou. To je velký problém a v krizových situacích mohou neslyšící reagovat jinak, než očekává ostatní společnost.

Z tohoto pohledu bude zapotřebí uvést informace o problémech sluchově postižených na správnou míru. Při našem vzdělávání jsme ukazovali na nejčastější omyly o sluchově postižených osobách. Z hlediska zdravého člověka ty omyly vypadají docela logicky, ale jen do té chvíle než sluchově postižený člověk jim udělá oponenturu. Pak se ukáže, jak zdravý člověk má zkreslené představy o světě sluchově postižených lidí a proč nefungují určité věci, např. komunikace.

Bude zapotřebí též změnit myšlení lidí předáváním správných informací o sluchově postižených různými besedami, přednáškami, semináři jak pro laickou, tak i odbornou veřejnost. Zde jsou různé možnosti, jak zapůsobit na veřejnost tak, aby to postupně přinášelo výsledky a veřejnost byla seznamována s problematikou sluchového postižení.

Informace o různých typech hendikepů by se měly začít učit už na základních školách, podobně jako se učí finanční gramotnost. Bez toho nedosáhneme stavu, kdy společnost bude mít přesné informace a bude vědět, jak se má k seniorům, hendikepovaným a dalším skupinám chovat. Stále větší význam bude mít tolerance, protože nikdo neví, co se mu může stát. Setkávali jsme se s názorem, že jsou mladí, zdraví, nic se jim přece nemůže stát. Stačí chvilka nepozornosti nebo řidič, který nezvládl své vozidlo, a řešíme následky nehody, která může mít nepříjemné následky (berle či vozík, hluchotu a další). Pak už se řeší praktické problémy jako je dostupnost potřebných sociálních služeb a jejich kvalita. Časem se bude řešit další problém a to stárnutí populace, která s sebou přináší zvýšení počet seniorů s různými sluchovými vadami. Je statisticky dokázáno, že u seniorů nad 70 let přibývá stále více lidí se stařeckou hluchotou. Troufáme si říci, že naše společnost na toto není připravena, vyškolení sociální pracovníky pro práci s touto cílovou skupinou není práce na rok či dva, ale více.

Čeká nás ještě hodně práce ve zkvalitňování sociálních služeb a z toho vyplývajících potřeb jak samotných sociálních pracovníků, tak i klientů. Novela zákona o sociálních službách by měla přinést několik důležitých věcí. Jak budou sociální pracovníci finančně odměňováni a jaké možnosti budou mít v dalším vzdělávání. Jaké bude postavení sociálních pracovníků ve společnosti. Přejde se už konečně na víceleté financování sociálních služeb?

Zamyslíme-li se nad těmito otázkami, budeme se také muset ptát, jak kvalitní a potřebné bude další vzdělávání. Snažili jsme se ukázat některé možnosti, které se nám v praxi osvědčily a které byly pozitivně přijímány na seminářích. Uplyne ještě hodně času v české kotlině, než se věci pohnou potřebným směrem. Přesto zůstáváme optimisty, že se podaří naznačené změny prosadit. Nebude to rychlé ani úplné. Ale i malá změna může být katalyzátorem větších změn. Sami přímí účastníci vzdělávání jsou takovými zainteresovanými pracovníky, kteří by chtěli svoji práci vykonávat kvalitně a klientům opravdu pomoci. Taky hodně záleží na jejich vedoucích, jak se postaví k těmto výzvám.

Proto apelujeme na všechny pracovníky, kteří mají co do činění se sociálními službami, aby se nespokojili se současným stavem. Tato práce je velice potřebná a dosud není plně doceněna. A co potvrdí určitě hodně sociálních pracovníků, tato práce se nedělá pro peníze, ale pro snahu pomoci slabším a musí se dělat srdcem. Tím však neříkáme, že peníze nejsou potřebné. Naopak, finančně zabezpečený sociální pracovník odvede lepší pracovní výkon než pracovník, který stále přemýšlí, jestli vyjde s výplatou. Držíme palce všem pracovníkům, kteří svoji práci berou jako poslání. Takových jsme na seminářích potkali hodně a jsme rádi, že jsme měli možnost se s nimi setkat. A na oplátku jsme od nich získali povzbuzení do dalších let práce lektorů s tím, že naši práci si cení hodně vysoko a že se dozvídají věci, které by se jako slyšící lidé nejspíš asi nikdy nedozvěděli.