



CESPO, O.P.S.

Hrnčířská 53/18, 40001 Ústí nad Labem

Vzdělávání pracovníků v přímé péči

pro práci v komunitě sluchově postižených

PETR NOVÁK A KOLEKTIV

Závěrečná zpráva

s využitím zkušeností získaných během projektu

CZ.1.04/3.1.03/A7.00082



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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	14
Shrnutí získaných poznatků	18
Jak dále ve vzdělávání pracovníků	21
Závěr	23

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 nějaké sluchové postižení vůbec existuje. Sluchově postižení nejsou mentálně postižení, jak se řada lidí omylem domnívá. Tato fáma vznikla nejspíše pozorováním komunikace neslyšících 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 zda-li je jim vůbec rozumět. Neslyšící od narození mají rozvinutou mimiku tváře při komunikaci, která jim v tomto pomáhá. Nepoučený člověk pak snadno nabyde dojmu, že neslyšící, který velice špatně mluví a hlas připomíná lidský jen vzdáleně a přitom mává rukama, nutně musí být blázen či utekl z psychiatrické léčebny. Není více vzdálené od pravdy než tento názor.

V tomto dokumentu se budeme snažit vysvětlit problémy komunity sluchově postižených a navrhnout možnosti řešení. V návaznosti na to co by bylo dobré změnit ve vzdělávání pracovníků v přímé péči jak přímo při studiu na vysokých školách a univerzitách tak i v celoživotním vzdělávání. 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 výměny informací. Protože pracujeme s touto komunitou více jak 30 let a stále stejné problémy se řeší dokola, vytvořili jsme řadu vzdělávacích programů, které mají za úkol osvětlit problém sluchového postižení jak u odborné, tak i laické veřejnosti. Se zkušenostmi, které jsme získali nejen během tohoto projektu Vás nyní seznámíme.

Ústí nad Labem červenec 2015

Petr Novák
ředitel CESPO, o.p.s.

Rozdělení sluchově postižených podle typu vady

Další z řady problémů je to, že se nerozlišuje mezi typy sluchového 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.

Neslyšící

Tato skupina by měla být správně označena jako prelingválně neslyšící nebo neslyšící od narození. Je to kvůli tomu, že se k nim 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. Později ohluchlí lidé nemají potřebu komunikovat pomocí znakového jazyka neslyšících, pro ně je to cizí forma komunikace. Budou nadále komunikovat orálně běžnou mluvenou češtinou. 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 rozumění mluvené řeči a vyžadují jiný přístup ke komunikaci než neslyšící. Velice často odezírají 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 8% veškeré populace, mluvíme až o půl milionu lidí s tímto typem sluchové vady. Řadíme 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. Tyto komunikační kanály využívají i nedoslýchaví a později ohluchlí, i když nejsou přímo v zákoně jmenováni.

Komunikační kanály neslyšících

Komunikace prelingválně neslyšících vychází z toho, že od narození neslyší a tudíž musí použít 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 jako český jazyk, 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, 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 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 vžilo pojmenování „Přepis mluveného slova do textové podoby“. Tento způsob se v praxi využívá i při jednání na soudech, kde je zapotřebí, aby nedoslýchavý přesně rozuměl, co se v soudní síni odehrává. 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 rozdíl 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. Ještě se nestalo, že by v rodině ohluchlo najednou více lidí. 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.

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, 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 CI může zlepšit **poslech**, ale už nemusí zlepšit rozumění mluvené řeči. Je tam více faktorů, na kterých závisí, jak bude konkrétní člověk rozumět, když na něj budeme mluvit. Nemá smysl používat stále 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 20ti 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 je problém 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. Předávají si informace mezi sebou a může se stát, že ta informace je neplatná či špatná. Přesto neslyšící víc věří dalšímu neslyšícímu než zdravému člověku. 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, a 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 spousta 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 nutí 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 rozumí jak používat moderní komunikační technologie, ale jejich intelekt je pod úrovní staré generace. Mají problémy s porozuměním psaného textu a jejich psaný projev je často na úrovni malého dítěte. 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 tyto tlumočníci odlišují znalostí komunity neslyšících a jejích 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.

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.

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.
- 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.
- Lékaři někdy vydávají rozhodnutí, se kterým rodina nesouhlasí. Je otázkou, zda-li lékař zná podrobněji příslušný hendikep anebo se rozhoduje pouhým škrtem pera
- Někdy škola odmítne přijmout dítě s hendikepem, že není schopna mu zabezpečit podmínky (osobního asistenta apod.) – kdo se má o toto starat
- 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
- Jak pokračovat ve vzdělávání pokud dítě je toho schopno – jakou střední a pak i vysokou školu zvolit, jaké jsou možnosti uplatnění v praxi.
- Jaké jsou příspěvky na kompenzační pomůcky a kde je získat. Kdo pomůže s jejich výběrem.
- Kdo má zaplatit 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. 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. Nenajdete mezi nimi více lidí, kteří by na konkrétní problém reagovali stejně a vybrali si stejné řešení. Musíme vycházet z toho, že každý sluchově postižený je svým způsobem unikát a toto je zapotřebí vzít na vědomí. Proto se bude jen těžko sepsovat všeobecný návod na správnou komunikaci.

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. Ptali jsme se, zda měli sociální pracovníci při studiu možnost si sami vybrat možnost pracovat se sluchově postiženými a podle předpokladů to byly řádově jen procenta všech studentů.

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 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. 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 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. Na Podzimní škole MPSV v Táboře jsme na toto téma obšírně diskutovali, ale nakonec jsme se shodli, že by bylo vhodné nějakým způsobem zabezpečit, aby novopecený sociální pracovník měl možnost alespoň ze začátku pracovat pod vedením zkušeného sociálního pracovníka organizace a pak mít možnost si vybrat další vzdělávání podle svých potřeb. Nyní je častá praxe, že ředitel zařízení rozhoduje o tom, na jaké vzdělávání sociální pracovník půjde. Zde hrají hlavní roli finance – pokud je seminář zdarma, pošle na něj všechny, i když jim to nic nepřinese. Splní tak povinných 24 hodin vzdělávání, ale přínos pro ně osobně je často nulový. Má pak smysl na takové semináře chodit?

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 6 – 8 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 vyselektovaly semináře, které účastníci hodnotili nízkou a které podle účastníků nepřinášejí nic nového. Zajímavé by bylo též srovnání placených seminářů, tj. kolik nových informací dostanu za své peníze. Tady je prostředí pokřivené semináři podpořených z ESF. Dalo by se tomu předejít vytvořením kategorií placených x neplacených seminářů. Protože je jasné, že toto je hlavní hledisko, na které se dívá ředitel zařízení, který potřebuje proškolit své pracovníky. Pokud připravovaný zákon o sociálních pracovnících nepřinese přesné definice, na jaké semináře musí který pracovník jít, stávající stav vzdělávání se nezlepší.

Přesto budou placené semináře v nevýhodě proti neplaceným do té doby, než bude vzdělávání pracovníků řídit a hradit přímo organizace. Mluví se o plánech vzdělávání sociálních pracovníků, ale není to dotaženo až do konce. Sociální pracovník by měl mít právo výběru dalšího vzdělávání s tím, že ho organizace zaplatí. To zase klade další nároky na finance, které zejména malé NNO nemají. Mělo by se říci, kdo bude další vzdělávání platit a jestli to bude součástí dotací na poskytování sociálních služeb. Zákon o sociálních službách ukládá povinnost každoročního vzdělávání, ale už neříká, jaké to vzdělávání musí být a kdo ho případně zaplatí. Není možné přenášet povinnost hradit si vzdělávání z vlastní kapsy na zaměstnance, kteří nejsou dobře honorováni, tato práce je podceňována. Ostatně odměňování sociálních pracovníků za práci je další neuralgický bod, který si vyžádá brzké vyřešení Proč je asi tak málo sociálních pracovníků mužského pohlaví?

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. Myslíme si, že toto je od účastníků vysoké ocenění a že rozhodně náš vzdělávací program je naučil něco nového. S tím souvisí i to, že řada organizací napsala poděkování za úspěšný seminář a že by se chtěli na semináři objevit znovu, protože to byl seminář, který jim dal informace, které by se jinak nedozvěděli a pomohl jim ujasnit problematiku sluchového postižení a také to, jaké chyby dělali při komunikaci se sluchově postiženými. Kladné ohlasy byly na předvádění kompenzačních pomůcek v praxi, řada sociálních pracovníků je viděla poprvé v životě. To by se stávat nemělo, ukazuje to na rezervy ve výuce na VŠ.

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. Akreditace nám byla schválena v červenci 2012. V březnu 2013 začaly první práce na žádosti o dotaci z OP LZZ. Bylo s tím plno práce, abychom všechno stihli v termínu. Dotace nám byla schválena koncem srpna 2013. V září se naplno rozběhly práce na technickém zajištění týmu a od října se rozběhly vlastní semináře. Problémy byly s termíny, organizace se odhlašovaly z dohodnutých termínů a museli jsme hledat za ně náhradu. To se pak usadilo a projekt běžel více méně v pohodě. Problém nastal při kontrole projektu v červenci 2014, kdy kontroloři řekli, že nelze školit téhož účastníka vícekrát. Tím nám rozbourali celý projekt, který byl na vícenásobném proškolení postaven. Hledali jsme řešení a pak jsme navrhli úpravu projektu. Mezitím nám kontroloři vyházeli ze seznamů proškolených pracovníků pracovníky městských a krajských úřadů a pracovníky ÚP s tím, že oni neposkytují sociální služby. Nezbylo nám nic jiného, než toto akceptovat a dosáhli jsme toho, že důležité monitorovací indikátory nám byly sníženy na 50% původní hodnoty. Reálně totiž hrozilo, že nesplníme řadu monitorovacích indikátorů a to bez naší viny. Po vyjednávání s MPSV jsme podepsali rozhodnutí o změně projektu a to až v únoru 2015. Přitom projekt končil 30.6.2015. Poslední 4 měsíce byl závod s časem, abychom stihli proškolit cca 250 účastníků. Cílová hodnota byla nyní 591 osob a končili jsme na hodnotě 582 osob. V řeči čísel jsme dosáhli 98,48%. V tak vysoké číslo jsme ani nedoufali. Tady je zapotřebí poděkovat celému realizačnímu týmu za předvedený výkon.

Na konci projektu jsme přišli na další problém. Projekt musel končit 30.6.2015. Do poslední chvíle jsme školili, abychom měli dostatečný počet účastníků. Po skončení samotného vzdělávání nám zbylo tak 10 dnů na napsání závěrečné zprávy a vyúčtování celého projektu. To se prostě nedalo stihnout, navíc se musely zaúčtovat a vyplatit mzdy za červen. Mzdy se vyplácely až v červenci. Poslali jsme dotaz na MPSV, jak to máme řešit, pracovníci budou v červenci a srpnu pracovat zadarmo, protože termín odevzdání závěrečné zprávy byl 31.8.2015. Dotázal jsem se, jak máme postupovat a přišla tato odpověď:

Bohužel máte pravdu v tom, že způsobilými náklady projektu jsou pouze ty náklady, které vzniknou do konce realizace projektu tj. ve vašem případě do 30.6.2015. Veškeré práce (např. mzdy) či dokončení činností související s projektem po ukončení projektu, přestože se jedná např. o vypracování závěrečné zprávy, není možné z projektu hradit. Příjemci jsou tak nuceni tyto náklady hradit z vlastních zdrojů.

Chápeme, že je tato situace pro příjemce nepřijemná, ale bohužel jsou pravidla v rámci OP LZZ takto nastavena a jsou již zmíněna v příručce D5 (kap. 1...."Grantové projekty – za způsobilé výdaje se považují výdaje projektu vzniklé zpravidla po uzavření právního aktu o poskytnutí podpory během období, které je v tomto právním aktu definováno").

K tomu je těžké něco dodat.

Začátek vzdělávání

Struktura organizací přihlášených do projektu zabírala jak široké spektrum sociálních služeb, tak i typy organizací a jejich zaměření. Organizace byly přihlášeny ze všech krajů z ČR s výjimkou hl. města Prahy, Jihomoravského kraje, Zlínského a kraje Vysočina. Takový rozptyl vyžadoval upravit v některých částech materiály a doplnit je dalšími informacemi, protože jsme vycházeli z toho, že hodně organizací přichází do styku se sluchově postiženými klienty, ale není to jejich primární cílová skupina. Tudíž se musela rozšířit pasáž o typech sluchových vad, jejich rozdílech mezi nimi a popis jednotlivých komunikačních kanálů, tak jak je to uvedeno na stránkách této studie. Bez toho by účastníci nemuseli pochopit další výklad.

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. Pokud to dáme do roviny Čechy x Morava, tak Morava vítězí daleko větší podporou organizací, které pomáhají sluchově postiženým. Z osobní zkušenosti (přednášel jsem přímo v Olomouci v projektu finančního vzdělávání) vím, že sluchově postižení mají dobré kontakty na Krajském úřadu Olomouckého kraje, kde vedoucí odboru umí znakový jazyk a nemá problém se s neslyšícími domluvit. Měl jsem možnost s ním mluvit a musím říci, že tento pracovník byl plně orientován v problematice sluchově postižených. Kolik takových vedoucích je na krajských úřadech v celé ČR?

Kladně účastníci hodnotili to, že jsme uspořádali semináře tak, že v nich bylo více organizací z jednoho kraje. Pracovníci jednotlivých organizací si tam mohli vyměňovat informace a zkušenosti. Bylo to také z důvodu, že více organizací chtělo proškolit malý počet svých pracovníků – průměr na organizaci byl 3 pracovníci. To byly většinou malé organizace do 10 pracovníků typu NNO. Průměrný počet organizací kolísal mezi 3-4 organizacemi z jednoho kraje.

Větší organizace – to už byly příspěvkové organizace typu domovy pro seniory nebo domovy se zvláštním režimem. Tak se školilo přímo v organizacích a počet účastníků kolísal mezi 10 -30 účastníky. Že jsme přijeli přímo do organizace a školili v jejich prostorách mělo dvojí efekt. Pracovníci nemuseli jezdit za námi do Ústí n/L., což by často ani nebylo možné kvůli spojení vlakem či autobusem a pak finanční, organizace ušetřily na cestovním. Pro nás to mělo také přínos, mohli jsme si zařízení prohlédnout a pohovořit s jejich klienty. Musíme říci, že jsme se nesetkali se stížnostmi na kvalitu služby, stravování či ubytování. Všichni klienti říkali, že v mezích možností se o ně personál dobře stará, že s nimi mluví, chodí s nimi na procházky a dělají s nimi volnočasové aktivity. 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 v několika málo 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

Na prvních seminářích jsme vlastně testovali, jak vhodné jsou úpravy, které jsme udělali. S naším tlumočnickem znakového jazyka p. Holubem, který v projektu dělal druhého lektora, jsme vedli dlouhé rozhovory, jak semináře doplňovat a co přidat. Času na cestách bylo dost, např. cesta do Ostravy nám vlakem trvala 5 hodin jedním směrem. Za tu dobu jsme probrali hodně věci. Ono nešlo o tom, co se vloží do prezentace, kterou dostávali všichni účastníci, ale o to, co je důležité říci. Drželi jsme se toho, že materiál si účastníci mohou kdykoliv přečíst, ale to co se řekne na semináři, to už jim nikdo nezopakuje. Na zpátečních cestách jsme probírali evaluační dotazníky a celkový průběh seminářů. Hodnocení seminářů bylo vždy více než dobré a později samotné organizace nám dávaly kontakty na další organizace, které se průběžně zapojovaly do projektu. Zajímavé bylo, že organizace si předávaly informace o seminářích a tak se do projektu dostaly organizace, o kterých jsme ani nevěděli. Po skončených seminářích přicházely děkovné maily, které nám říkaly, že to děláme dobře a že o naši práci je zájem.

Dobrý den,

Děkujeme za pozvání, ráda bych využila školení, které se uskuteční 10. 10. 2013. Žádám o rezervaci 3. míst. Pokud budete chtít předem jména účastníků, ráda Vám je zašlu.

Ještě jednou děkuji

S pozdravem

Gabriela Stanková

Vedoucí úseku sociálního poradenství

Domov pro seniory Dobětice, p.o.

Dobrý den pane Nováku, ještě jednou děkuji za seminář na našem zařízení, moc se líbil. Prosím o náměty na příští rok, už budu brzy dělat plán. Děkuji za spolupráci a těším se na další.

Dagmar Neprášková

vedoucí DpS

tel.: 474 699 712

www.messskadan.unas.cz

Dobrý den pane Nováku,

mnohokrát Vám děkuji za Vaši ochotu. Děvčatům se seminář opravdu moc líbil, byly nadšené.

Škoda, že jsem se ho nemohla zúčastnit také

Pokud bude chtít paní ředitelka školení ještě objednat, tak určitě až v příštím roce, jelikož pro rok 2014 máme limit na semináře a školení pro zaměstnance přečerpaný.

Děkuji Vám za spolupráci.

S přáním hezkého dne

Jana Soumarová

asistentka ředitelky

Domov U Anežky

nám. 17. listopadu 703

294 71 Benátky nad Jizerou

Dobrý den,

chtěla bych touto cestou velice poděkovat Vaší společnosti, Vám osobně i panu Holubovi za možnost uspořádání školení v našem zařízení.

Zpětná reakce od účastníků byla velice pozitivní.

Těšíme se na další možnou spolupráci.

S pozdravem

Ing. Zina Petrásková

ředitelka Senior domu Soběslav

petraskova@seniorsobeslav.cz

tel.: 381 506 110

mobil: 732 376 433

Dobrý den, pane Nováku,

chtěla bych Vám za sebe i za kolegyně poděkovat za včerejší kurz Základy komunikace se sluchově postiženým klientem. Kurz byl opravdu hodně přínosný s nahlédnutím do života lidí se sluchovým postižením.

Pomohli jste mi pochopit určité chování mé klientky, se kterým jsem si nevěděla rady.

Takže ještě jednou moc děkuji a přeji, ať se Vám daří.

S pozdravem:

Trojanová Jana

Sociální pracovnice

Jistoty Domova

Poskytovatel sociálních služeb

Iveta Koudelová

odp.vedoucí

Václava Klementa 175

293 01, Mladá Boleslav

www.jistotydomova.cz

email: jistotydomova@seznam.cz

Tel.: 728 985 457

Přeji hezké odpoledne,

děkuji za zasláné a přeji Vám oběma moc zdraví a pořádání těchto seminářů. Naše děvčata byt jsou upovídáná, Vás moc chválila. Určitě podané informace jsou pro ně přínosem.

Ještě jednou děkuji a snad někdy na shledanou Běhounová

Bc. Dana Běhounová

Hlavní sestra Nemocnice Jindřichův Hradec

U Nemocnice 380/III

377 38 Jindřichův Hradec

tel: 384 376 325

fax: 384 321 534

e.mail. behounova@nemjh.cz

Dobrý den, pane Nováku!

Moc se na vás příští týden těšíme. Váš kurz měl velmi pozitivní ohlas a je o něj velký zájem.

Přikládám seznam přihlášených.

Mohu opět zajistit 2 obědy. Tentokrát máte na výběr: 1) zelenina Provans a kus-kus nebo 2) kuře ala bažant, vařené brambory a okurkový salát

S pozdravem

Mgr. Dana Petrovičová

Koordinátor práce a vzdělávání

Domov Maxov

Horní Maxov 181

468 71 Lučany nad Nisou

www.domovmaxov.eu

724 357 239

Zdravím

a zasilám slíbené.

Děkuji a ještě dnes se ke mně dostávají velmi kladné ohlasy stran včerejšího semináře.

To mám opravdu radost, alespoň se nám dobře naladí i 2. skupina.

Přeji hezký zbytek dne

Mgr. Hana Marešová, ředitelka

Domov pro seniory "SPÁLENIŠTĚ" v Chebu

Mírová 6, 350 02 Cheb

Tel.: 354 439 037

Dobrý den pane Novák,

konečně se dostávám k vyřizování pošty, musím Vám říci, že Vaše školení bylo bezvadné, vnímala jsem to již na školení, že se nikdo během nebavil a tak nerušil, ale i ze zpětných reakcí všech přítomných. Seznámili jsme se s jinou cílovou skupinou, poznali jsme její potřeby, rozdíly ... ale bylo to i po lidské stránce fakt moc dobré, velké díky patří i panu Holubovi a jeho názorné přednášce o znakové řeči. Prostě stručně a jasně, děkujeme, že jste nás uvedli - nastínili realitu sluchově postižených lidí. Pěkný den Bartošová

Mgr. Petra Bartošová

Středisko osobní asistence

a odlehčovacích služeb

Masarykovo náměstí 7

789 01 Zábřeh

www.charitazabreh.cz

mobil: 736509439

e-mail: osobni.asistence@charitazabreh.cz

Semináře se rozběhly dnem 19.9.2013, kdy proběhl první seminář komunikace v Domově u Anežky, Luštěnice, středisko Benátky nad Jizerou. Do konce roku 2013 proběhlo 14 seminářů. Nejdále v tomto období jsme byli v Olomouci.

Rok 2014 začal seminářem v lednu v našich prostorách a skončil 11.12.2014 v Pardubicích, kde to byl třicátý čtvrtý seminář. Nejdále v tomto období jsme byli v Ostravě.

Rok 2015 začal seminářem 15.1.2015 opět v Pardubicích a končil čtyřicátým devátým seminářem 9.6.2015 v DZR Terezín.

V řeči čísel celého projektu:

49 seminářů

633 účastníků - z toho 577 žen a 56 mužů

86 organizací

Z 633 účastníků obdrželo osvědčení 582 účastníků, z toho 530 žen a 52 mužů. Monitorovací indikátor 07.46.13 byl v lednu 2015 změněn na hodnotu 591. Jsem rád, že se nám podařilo téměř dosáhnout cílové hodnoty. Problém vidíme v tom, že lednu a únoru 2015 se uskutečnilo málo seminářů. Toto období je hodně problematické, protože v organizacích probíhají uzávěrky projektů a další práce, které se v tomto období musí udělat. Vedoucí pracovníci pak nemají čas na sestavování seznamu pracovníků, které by poslali na školení. Také to souvisí s tím, že vzdělávací plány v tomto období se teprve tvoří, V roce 2014 byla úplně stejná situace a počty seminářů jsme doháněli během roku. V roce 2015 už organizace věděly, že mají poslední možnost se do projektu zapojit a počet účastníků na jeden seminář byl vyšší než předešlý průměr.

Během vzdělávání se průběžně analyzovaly evaluační dotazníky. Z nich vyplývalo, že více jak polovina účastníků považovalo kurz za velmi potřebný a jen o pár procent menší skupina považovala vzdělávání za v zásadě potřebný kurz. Jen 2% účastníků uvedla spíše nepotřebný kurz. Z toho vyplývá, že 98% účastníků považovalo kurz za potřebný a řada z nich uvedla v evaluačním dotazníku poznámku, že by se chtěli takového kurzu opětovně zúčastnit.

Řada organizací byla velice ráda, že si mohla vybrat termín dle svých potřeb a že lektori 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 a poznali jsme podmínky, za jakých musí sociální pracovníci pracovat. Podmínky se lišily především podle statutu organizace, jestli byly příspěvkovou organizací či NNO.

Příspěvkové organizace nemají tak velké problémy s financováním sociálních služeb jako NNO, díky zřizovateli mohou mít víceleté plány rozvoje služeb, což u NNO je velice problematické. Není možné plánovat rozvoj na více let dopředu, když vedení NNO neví, zda-li uspěje v dotačním řízení a jakou finanční částku získají. Zde vidíme velký hendikep rozvoje neziskového sektoru. Nyní se přešlo na krajské financování a uvidíme, jaká bude situace v jednotlivých krajích. Bylo by velice dobré, kdyby se konečně vytvořily víceleté granty pro sociální služby. Tím by se určitě stabilizovala situace v neziskovém sektoru, který nepracuje s domovy pro seniory a dalšími pobytovými službami, ale poskytuje okamžitou pomoc pomocí ambulantních či terénních služeb. Toto příspěvkové organizace dělat v takové míře nikdy nebudou, a pokud by nebyla stabilita v neziskovém sektoru, klienti těchto služeb nebudou mít volný přístup ke službám, které potřebují. 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 vytěsňování na kraj společnosti, protože lidé s nimi neumí komunikovat.

Zpracování evaluačních dotazníků

S evaluačními dotazníky jsme měli řadu problémů, řada účastníků je neodevzdala zpočátku vůbec či byly neúplně vyplněné, tak jsme museli organizace často urgovat, aby vyplněné dotazníky zaslaly zpět, jinak nemohou dostat Osvědčení. Kvůli tomu jsme také měli problémy při kontrole projektu, museli jsme doložit požadované doplnění, jinak nám nebyli někteří účastníci uznáni a museli jsme je vyškrtnout ze seznamů proškolených účastníků. Nakonec jsme došli k řešení, že evaluační dotazníky jsme kontrolovali hned na místě semináře a osvědčení jsme zasílali až po celkové kontrole administrativním pracovníkem. I tak docházelo k některým problémům, nejčastěji bylo špatné datum narození účastníka. To však padá na příslušnou organizaci, které předem zasílala seznam účastníků s potřebnými daty. My jsme nemohli vědět, že tam jsou špatné údaje.

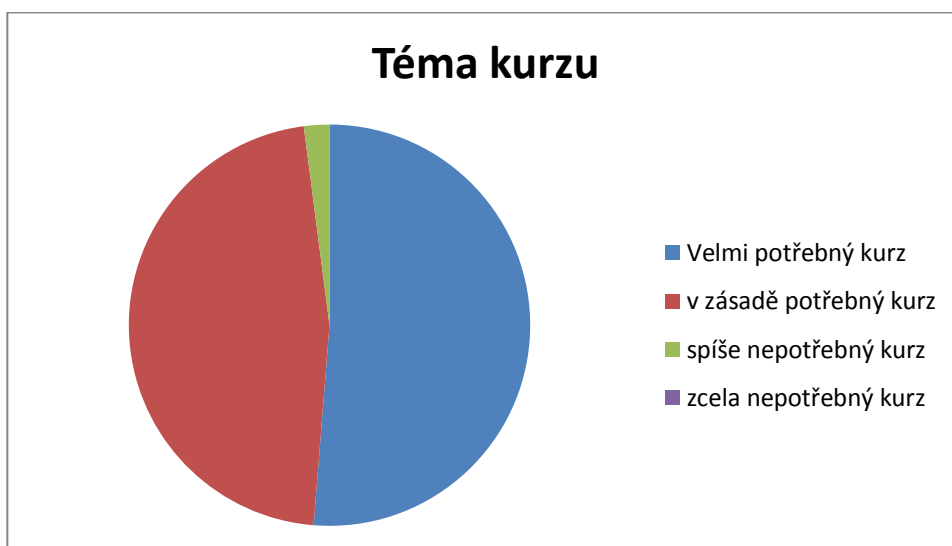
Při konečném zpracování evaluačních dotazníků jsme vypracovali celkový přehled nejdůležitějších dat, která byla uvedena v evaluačních dotaznících. Dotazníky byly vyplňovány anonymně, účastníci neuváděli své jméno a organizaci, která je na školení vyslala. Dotazníky byly pak spárovány se seznamem účastníků, 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.

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. Obsahová náplň kurzu a její organizace
3. Kvalita výuky ze strany lektorů: a) odborná erudice
b) připravenost výuky
c) komunikace s účastníky
d) použité vzdělávací metody
4. Silné a slabé stránky lektorů
5. Připomínky a návrhy ke kurzu, jeho náplni apod.

1. Téma vzdělávacího programu – revalentnost pro vaši práci

- a. Velmi potřebný kurz 325
- b. V zásadě potřebný kurz 296
- c. Spíše nepotřebný kurz 13
- d. Zcela nepotřebný kurz 0



2. Obsahová náplň kurzu a její organizace

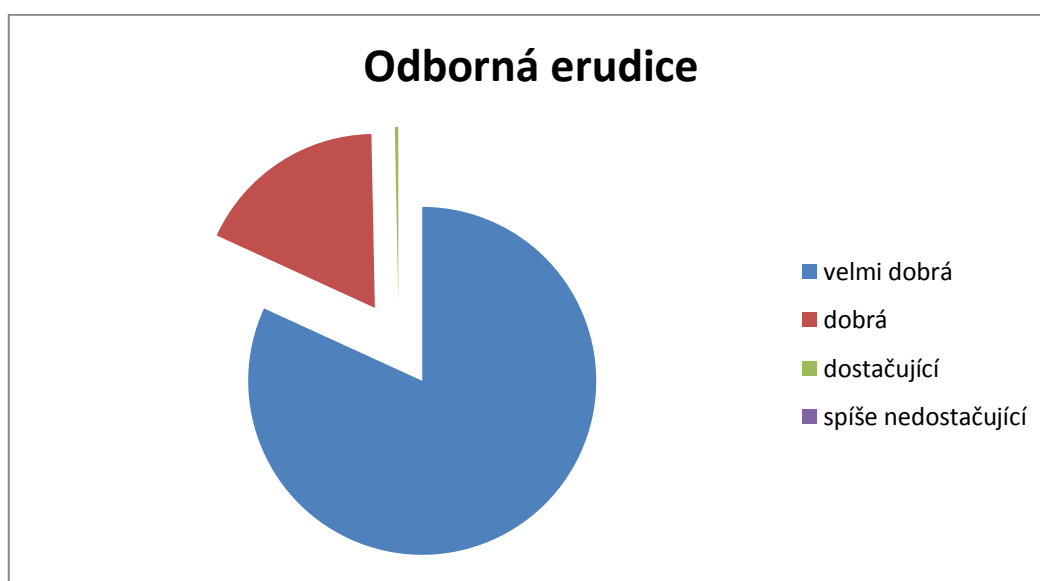
a. Velmi dobrá	461
b. Dobrá	149
c. Dostačující	23
d. Spíše nedostačující	0



3. Kvalita výuky ze strany lektorů

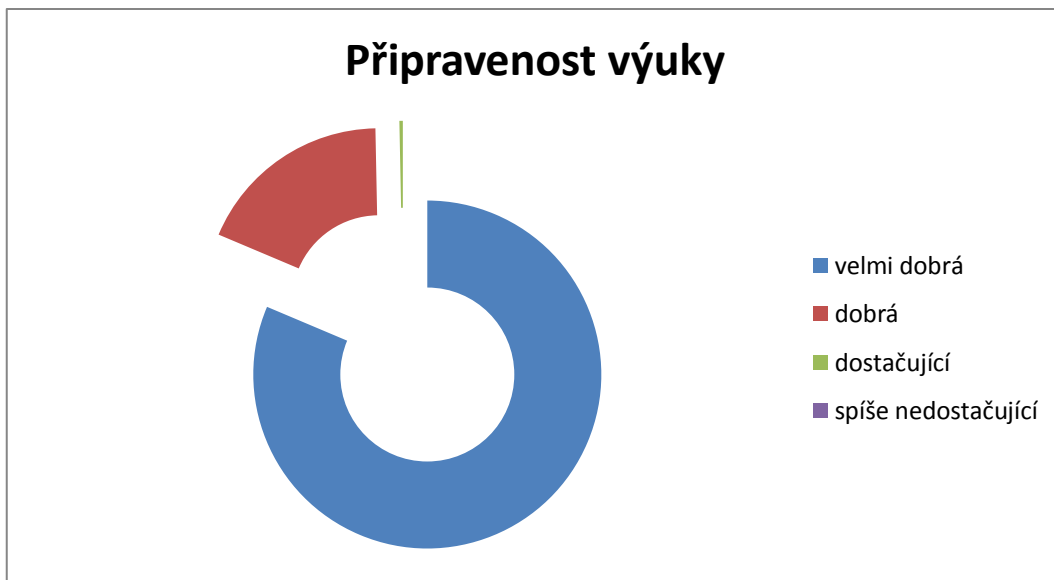
A. Odborná erudice

a) Velmi dobrá	518
b) Dobrá	113
c) Dostačující	7
d) Spíše nedostačující	0



B. Připravenost výuky

- | | |
|------------------------|-----|
| a) Velmi dobrá | 515 |
| b) Dobrá | 116 |
| c) Dostačující | 2 |
| d) Spíše nedostačující | 0 |



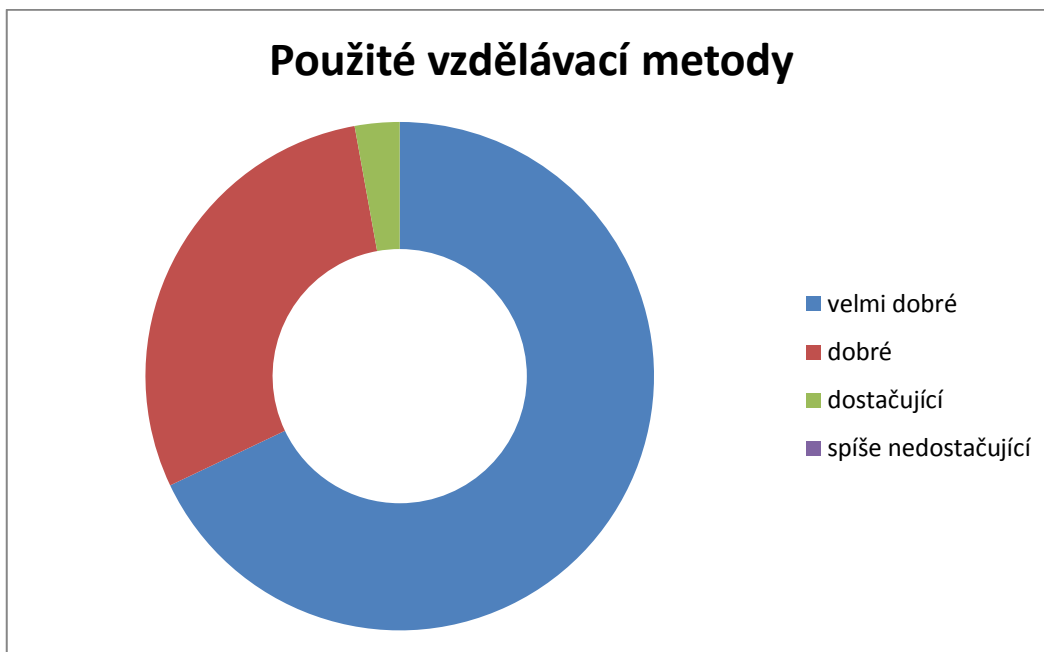
C. Komunikace s účastníky

- | | |
|----------------|-----|
| a) Výborná | 170 |
| b) Velmi dobrá | 376 |
| c) Dobrá | 86 |
| d) Dostačující | 1 |



D. Použité vzdělávací metody

a) Velmi dobré	430
b) Dobré	185
c) Dostačující	18
d) Spíše nedostačující	0



4. Silné a slabé stránky lektorů

Silné stránky – skoro všichni účastníci uvedli otevřenost odpovědí 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

Slabé stránky – nejčastější formulace **žádné** nebo **nemohl/a jsem žádné najít**. Část dotazníků byla v této oblasti jen proškrtnuta

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

Tato část byla velice často proškrtnuta nebo tam byl text „Bez připomínek“.

Další text - „Kurz se mi líbil“ nebo „Děkuji, moc hezké“. „Jeden z nejhezčích a nejzáživnějších kurzů, které jsem absolvovala. Nejen tématem, ale i osobnostmi lektorů. Děkuji!“. „Chtěla bych jít na opakování kurzu“.

Shrnutí získaných poznatků

Za 20 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

Záběr sociálních pracovníků během projektu byl opravdu značně široký, byli jak z příspěvkových organizací, tak i z neziskového sektoru. Byl to záměr už při sestavování projektu, abychom si potvrdili naše předcházející zjištění, které jsme získali od roku 2008, kdy jsme začali poprvé vzdělávat v této oblasti. A sice to, že práce se sluchově postiženými je v různých organizacích na různé výši a přitom všichni řeší prakticky stejné problémy. Dalším problémem je vlastní vzdělání sociálních pracovníků, které získali na různých VŠ v celé ČR. 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 zapomnutí. 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.

Co se týče komunikace pomocí znakového jazyka neslyšících, tak tam byly opravdu veliké 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 lékaři 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.

2. Osobní zkušenosti sociálních pracovníků s komunitou sluchově postižených

Osobní zkušenosti sociálních pracovníků byly diametrálně odlišné. Řada z nich pracovala s klienty z této komunity a přece dělali chyby, zejména v komunikaci. 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 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 tlumočníka 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 radě 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.

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. 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 zásobny 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 další. 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.

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. 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 pomineme, 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 v domovech pro seniory věnovat, když sociální pracovník má na starosti skupinu více lidí s různými problémy a 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. Ne vždy se to podaří a sami sociální pracovníci z domovů pro seniory přiznávali, že s tím mají velké problémy a z nedostatku času se toto řeší jen obtížně. 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 domova pro seniory, jaké podmínky pro práci sociálním pracovníkům vytvoří. Někde to funguje dobře, jinde mají problémy. Nelze paušalizovat, vždy se musí vyjít z místních podmínek.

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. Velice těžko u nich najdete dva lidi, kteří by reagovali stejně na určitou situaci a zachovali se také stejně. 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, dávky apod. Je důležité získat klientovu důvěru, bez toho se dělá sociální práce velice špatně. 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. Školitelé by měli mít s tématem semináře osobní zkušenosti, seminář by neměl být jen čtením prezentace, ale i názorným předváděním např. kompenzačních pomůcek. Témata by měla být aktuální a vycházet z potřeb praxe. Měl by být prostor na debatu o tématu semináře a lektor či lektorka 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 nabířované z nějaké knihy. O takové lektory nikdo nestojí.

Jak dále ve vzdělávání pracovníků

Zde je třeba rozlišovat primární (VŠ) a sekundární vzdělávání (akreditované vzdělávací programy). Tímto tématem zamíchá připravovaná novela zákona o sociálních službách a připravovaný zákon o sociálních pracovnících. Nevíme, v jaké podobě budou obě zákonné normy schváleny a jak vlastně bude nastaveno vzdělávání. Pojdme se podívat, jaké zkušenosti nám předali účastníci vzdělávání.

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 (toto vzdělávání probíhalo souběžně s projektem CZ.1.04/3.1.03/A7.00082) vyplynula řada zjištění:

- a) Při výuce se klade důraz na teorii, praxe není specializovaná
- b) Po skončení studia má pracovník „papíry“ a může pracovat jako sociální pracovník. Jenže ve skutečnosti se musí na novém pracovišti zaškolovat a nemůže od začátku pracovat samostatně, nemá specializaci na danou cílovou skupinu (např. senioři, drogově závislí, vozíčkáři, zrakově či sluchově postižení a další typy zdravotního postižení)
- c) Není rozlišení podle specifík cílové skupiny – jiné potřeby mají zrakově postižení a jiné zase sluchově postižení atd.
- 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 specifík cílové skupiny, studium dává víceméně souhrnný přehled, ale to je pro praxi málo
- 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, měli by umět zdůvodnit to, co říkají
- h) To, co se účastníci dozvěděli na seminářích, o tom se na VŠ vůbec neučilo – dost tristní zjištění

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 bludu, 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...

Setkali jsme se také s případy, že studenti magisterského studia tvrdili, že se na semináři nemohou nic nového naučit, že všechno se 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. Takže i další vzdělávání má smysl, pokud předává účastníkům nové zjištění a fakta.

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 a na další skupiny sluchově postižených jaksi nebrat zřetel. Nedslyšící doplácejí 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 ohluhlých, popř. s kochleárním implantátem, který těmto lidem umožňuje orální komunikaci.

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 zapotřebí se připravit na změny ve společnosti – narůstá počet seniorů. S tím jde ruku v ruce zvyšující se počet domovů pro seniory, ale ne už služby, které senioři potřebují. Je zapotřebí vzít na vědomí, že velké procento seniorů má problémy se sluchem. Tím 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 fáma, že sluchadlo zlepšuje sluch. Ve skutečnosti zlepšuje 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 hlavně v komunitě neslyšících, kdy neslyšící špatně pochopí s mysl předávané informace a upraví si ji podle vlastních zkušeností. 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 velké možnosti, jak zapůsobit na veřejnost tak, aby to postupně přinášelo výsledky.

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.

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.

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.