

METODIKA KOMUNITNÍHO CENTRA MOJA

(Metodický dokument pro vznik a provoz komunitního centra pro osoby se sluchovým postižením)



Zpracovaly:

Mgr. Markéta Henzlová a Bc. Tereza Vacurová

Tato publikace vznikla jako výstup projektu Komunitní centrum MoJa, financovaného Evropskou unií prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.

Registrační číslo: CZ.07.3.63/0.0/0.0./20_077/0001802

Realizátor: **Česká unie neslyšících z.ú., Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1**

Realizace projektu: **01.01. 2022 – 31.12. 2023**



OBSAH

Úvod	3
1. Popis KC MoJa	4
1.1. Cíle projektu KC MoJa	5-7
1.1.1. Příprava provozu KC	7-8
1.1.2. Dostupnost služeb a prostředí KC	8-11
1.1.3. Zpětná vazba a hodnocení	11-12
1.2. Práce s cílovou skupinou	12
1.2.1. Popis cílové skupiny	13-15
1.2.2. Metody práce s cílovou skupinou	15-21
1.3. Propagace komunitního centra	21-23
2. Přehled aktivit KC MoJa	23
2.1. Pravidelné aktivity	23-25
2.2. Nepravidelné aktivity	25-26
2.2.1. Příprava a realizace aktivit	26
3. Realizace komunitní práce	27
3.1. Definice komunitní práce	27-28
3.2. Vymezení pojmu komunita	28
3.3. Principy komunitní práce	28-30
3.3.1. Principy spolupráce s klientem	30-32
4. Řízení projektu	32-33
4.1. Realizační tým projektu	33-34
4.2. Rizika projektu a jejich řešení	34-35
5. Evaluace	36
5.1. Úvod	36
5.2. Metodologie evaluace	36- 37



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



5.2.1. Vyhodnocení dotazníkového šetření u cílové skupiny	37-43
5.2.2. Naplňování principů komunitní práce v KC MoJa	43-49
5.2.3. Polostrukturované rozhovory	49
5.3. Hlavní závěry evaluace projektu KC MoJa	49-50



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



ÚVOD

Tento metodický dokument byl vytvořen v rámci projektu Komunitní centrum MoJa, reg.č. CZ.07.3.63/0.0/0.0./20_077/0001802, který realizuje **Česká unie neslyšících z.ú., Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1.**

Cílem metodiky je prezentovat zkušenosti se založením komunitního centra pro osoby se sluchovým postižením a osoby se sluchovým postižením s kombinovanou vadou a popsat práci s touto cílovou skupinou. Metodika zahrnuje několik klíčových aspektů, které zajistí účinné sledování způsobu práce s cílovou skupinou a její podporu. Metodická podpora probíhala po celou dobu realizace projektu a zajišťovala ji vedoucí komunitního centra. Metodika je primárně určena komunitním a sociálním pracovníkům, pracovníkům v sociálních službách, sociálním pedagogům, kteří se těmito nástroji mohou inspirovat při zakládání komunitních center pro osoby se sluchovým postižením. Součástí metodiky je také závěrečná evaluační zpráva, která tento dokument vhodně doplňuje.

Na začátku projektu jsme uskutečnili několik základních kroků:

- **Analýza potřeb:** Před začátkem realizace jsme provedli průzkum mezi členy neslyšící komunity, aby byly identifikovány jejich potřeby a zájmy. Tohoto průzkumu se zúčastnilo celkem 116 osob. Dále jsme analyzovali dostupnost služeb a zdrojů na území hlavního města Prahy a identifikovali možné mezery. Vycházeli jsme především z informací uvedených na webových stránkách ÚMČ Praha 1 a Magistrátu hl. m. Prahy (seznam spolků a organizací, působících v této lokalitě).
- **Stanovení cílů:** Na základě analýzy dostupných služeb jsme stanovili jasné a měřitelné cíle pro komunitní centrum MoJa. Tyto cíle byly zaměřeny na zlepšení kvality života jedinců se sluchovým postižením a jejich začlenění do společnosti.
- **Vytvoření programů a služeb:** Na základě zjištěných potřeb osob z CS (dotazníky) jsme navrhli programy a služby, které odpovídaly identifikovaným potřebám neslyšící komunity. Zahrnovaly vzdělávací programy, arteterapii, pohybově-relaxační aktivity, nepravidelné akce (muzea, vycházky, výstavy), sociální poradenství nebo sportovní aktivity. Programy byly průběžně aktualizovány podle potřeb CS.
- **Přístupnost a komunikace:** Zajistili jsme, aby prostředí komunitního centra vyhovovalo osobám se sluchovým postižením. Používali jsme značení a informace ve vizuální formě a využívali technologie, které usnadňují komunikaci, jako jsou video pozvánky, titulky, videohovory, přepis přednášek nebo tlumočení do znakového jazyka.
- **Sledování a hodnocení:** Pravidelně jsme sledovali a hodnotili efektivitu programů a služeb. Vyhodnocovali jsme účast osob z cílové skupiny na aktivitách, jejich



spokojenost a zlepšení v oblastech, jako je komunikace, sociální interakce, odborné znalosti, dovednosti apod. Evaluace je součástí závěrečného hodnocení (bod 5.).

- **Zapojení komunity:** Vytvářeli jsme partnerství se školami, institucemi, místními spolky a dalšími organizacemi, které poskytly podporu a zdroje pro neslyšící komunitu.

Česká unie neslyšících se věnuje práci se sluchově postiženými už od roku 1990. Kromě registrovaných služeb, dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, provozuje také simultánní přepis, tlumočnickou službu do znakového jazyka a stála u zrodu televize pro osoby se sluchovým postižením. Pořádá také osvětové kurzy o problematice osob se sluchovým postižením a kurzy českého znakového jazyka pro veřejnost.

Centrum zprostředkování simultánního přepisu České unie neslyšících poskytuje službu simultánního přepisu mluvené řeči osobám se sluchovým postižením, které se v důsledku sluchové vady ocitají v nepříznivé sociální situaci. Simultánní přepis mluvené řeči do textové podoby jim pomáhá lépe v dané situaci porozumět a snižuje riziko sociálního vyloučení ve společnosti.

Posláním Tlumočnické služby je umožnit neslyšícím osobám komunikovat bez bariér v běžných životních situacích, a tak napomáhat k jejich samostatnosti a zodpovědnosti, aby mohli být rovnocennými partnery v kontaktu s většinovou slyšící společností.

1. Popis KC MoJa

Založení komunitního centra pro osoby se sluchovým postižením jsme považovali za důležité z několika důvodů:

- Sociální začlenění:** KC MoJa pomáhalo osobám z CS zapojit se do společnosti a navazovat kontakty s ostatními lidmi, což vedlo k lepšímu sebepojetí a vyššímu sebevědomí. Jednalo se především o nepravidelné aktivity, které jsme realizovali většinou na území městské části Prahy 1.
- Jazyková a kulturní podpora:** KC MoJa poskytovalo výuku a podporu ve znakovém jazyce, což je pro mnoho sluchově postižených základním způsobem komunikace. Tímto způsobem se také šířila znalost a povědomí o neslyšící kultuře mezi širší veřejnost.
- Vzdělávání a rozvoj dovedností:** KC MoJa nabízelo různé vzdělávací kurzy, workshopy a školení, které pomáhaly sluchově postiženým rozvíjet své dovednosti, získat nové znalosti a zlepšit svou konkurenceschopnost na trhu práce.
- Přístup k informacím a službám:** KC MoJa poskytovalo informace a služby v přístupném formátu pro neslyšící, jako jsou například tlumočnické a přepisovatelské služby, asistence při aktivitách, hledání zaměstnání nebo poradenství v oblasti zdravotnictví a sociálních služeb.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



- e) **Zvyšování povědomí o problematice osob se sluchovým postižením:** KC MoJa zaujalo důležitou roli ve zvyšování povědomí o potřebách a právech osob se sluchovým postižením mezi veřejností, čímž přispělo ke snižování diskriminace a stereotypů a zlepšení veřejných politik a služeb. Zúčastnili jsme se veřejných akcí jako komentované vycházky na Praze 1, návštěva muzea K. Zemana, workshopy pro veřejnost ve Skautském institutu na Kampě. Veřejnost měla možnost seznámení s problematikou osob se sluchovým postižením, osobně poznat práci tlumočnicka znakového jazyka, kterou znají jen z televize.
- f) **Posilování komunity:** Komunitní centrum také poskytovalo prostor pro setkávání, sdílení zkušeností a posilování vazeb mezi členy komunity, což vytvářelo silnější a udržitelnější sociální síť.

Mysleli jsme na to, aby komunitní centrum pro osoby se sluchovým postižením bylo vytvořeno s ohledem na individuální potřeby klientů a aby bylo prostředím, ve kterém se mohou cítit podporováni, zapojeni a součástí komunity.

1.1. Cíle projektu KC MoJa

Cílem projektu byl vznik a rozvoj komunitního centra za účelem zamezení, resp. předcházení sociálnímu vyloučení minimálně 90 osob se sluchovým postižením a osob se sluchovou vadou a kombinovaným postižením. Cíl projektu byl naplněn prostřednictvím zahájení nových aktivit a rozšířením stávajících, které realizátor v rámci aktivizace osob se sluchovým postižením zatím provozoval. V rámci provozu komunitního centra docházelo k propojení s místní komunitou a veřejností především prostřednictvím nepravidelných aktivit. Projekt sledoval společensky prospěšný cíl zvyšování povědomí o problémech života osob se sluchovým postižením, jejich potřebách i problematice soužití v rámci města.

Projekt KC MoJa byl realizován v rámci Operačního programu Praha-pól růstu ČR. Hlavním cílem k založení a provozu komunitního centra bylo poskytnout osobám se sluchovým postižením a jejich rodinám prostředí, které podporuje a rozvíjí jejich kulturu, jazyk a společenství. KC MoJa poskytovalo těmto osobám informace, poradenství a podporu v různých oblastech života, například v oblasti vzdělávání, práce, sociálních služeb, zdraví a volného času. Mezi **dílní cíle KC MoJa** patřilo:

Poskytování prostoru pro setkávání: Komunitní centrum nabízelo prostor, kde se neslyšící mohli setkávat, komunikovat a navazovat vztahy s ostatními lidmi, kteří sdílejí podobné zkušenosti.

Podpora vzájemné pomoci a sdílení zkušeností: Osoby se sluchovým postižením často čelí specifickým výzvám a obtížím, které mohou být lépe pochopeny a řešeny prostřednictvím spolupráce s ostatními neslyšícími nebo odborníky.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Zlepšení dostupnosti služeb a zdrojů: Komunitní centrum poskytlo přístup k vzdělávacím a odborným zdrojům, jako jsou kurzy českého jazyka, počítačové gramotnosti, umělecké tvorby, odborné přednášky nebo zprostředkování zaměstnání, které by jinak mohly být obtížně dostupné.

Zvyšování povědomí a porozumění: Komunitní centrum fungovalo jako platforma pro zvyšování povědomí o neslyšící komunitě, jejich potřebách a právech. Zúčastnili jsme se akcí pro veřejnost (Spolkový den na Praze 1, vycházky atd.), která mohla poznat práci tlumočnicků do znakového jazyka a lépe pochopit omezení osob se sluchovým postižením při začleňování do společnosti. S problémy osob se sluchovým postižením jsme také seznámili lektory odborných kurzů a školení, kteří neznali simultánní přepis nebo nerozuměli tomu, proč se potřebují tlumočníci do znakového jazyka předem seznámit s obsahem školení. To vše vedlo k většímu porozumění a podpoře ze strany širší společnosti.

Podpora kulturní identity: Neslyšící komunita má svou vlastní kulturu, zvyky a tradice. Komunitní centrum hrálo klíčovou roli v zachování a rozvoji této kultury, poskytováním prostoru pro různé akce, dílny a workshopy.

Zajištění přístupnosti: Všechny aktivity byly plně přístupné osobám se sluchovým postižením, například prostřednictvím přítomnosti asistentů, tlumočnicků znakového jazyka, či technologií usnadňujících komunikaci.

Spolupráce s ostatními organizacemi: Komunitní centrum navázalo spolupráci a partnerství s dalšími organizacemi, například s Římskokatolickou farností pro neslyšící, s Pevností-Centrem českého znakového jazyka z.ú., Křesťanským terapeutickým centrem na Praze 1, Skautským institutem na Praze 1, Českou komorou tlumočnicků znakového jazyka, Duhou pro neslyšící z.s. a dalšími.

Příklad dobré praxe:

Projekt KC MoJa úspěšně naplnil svůj hlavní cíl založení a provozu komunitního centra pro sluchově postižené jedince a jejich rodiny. Jedním z příkladů dobré praxe v rámci tohoto projektu bylo zavedení integrovaného vzdělávacího programu pro osoby se sluchovým postižením.

Komunitní centrum uspořádalo speciální vzdělávací kurzy, workshopy a semináře zaměřené na rozvoj dovedností potřebných k práci v online prostředí. Práce v online prostředí může poskytnout osobám se sluchovým postižením široké možnosti kariérního rozvoje a profesního růstu, zejména pokud jsou nabídnuty příležitosti pro inkluzivní a přístupné pracovní prostředí. Díky těmto programům bylo dosaženo zlepšení dovedností v oblasti počítačové gramotnosti, propagace na sociálních sítích, práva a komunikace mezi neslyšícími a slyšícími členy komunity. Výuka sluchově postižených vyžaduje specifické přístupy a strategie, aby byla



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



zajištěna efektivní komunikace a porozumění. Lektori poskytli výukové materiály předem tlumočnickům znakového jazyka, pro lepší porozumění obsahu dodali frekventantům písemné materiály, které doplňují ústní komunikaci.

Dalším prvkem dobré praxe bylo zapojení asistentek se zkušenostmi v oblasti komunity osob se sluchovým postižením. Tyto asistentky ovládaly znakový jazyk na komunikativní úrovni, poskytovaly individuální podporu a mentorství tak, aby klientům se sluchovým postižením pomohly překonat překážky v různých oblastech života, včetně vzdělání, práce a sociálního začleňování.

Komunitní centrum také navázalo spolupráci s místními školami, spolky a dalšími neziskovými organizacemi, aby zajistilo, že osoby se sluchovým postižením mají rovnocenný přístup ke vzdělání a zaměstnání. Tato spolupráce napomohla odstraněním bariér a vytvoření inkluzivního prostředí pro osoby se sluchovým postižením v komunitě.

Celkově lze označit projekt KC MoJa za úspěšný díky jeho integrovanému přístupu, který kombinoval poskytování konkrétních služeb s rozvojem komunity a podporou kulturní identity osob se sluchovým postižením.

1.1.1. Příprava provozu KC

Zahájení provozu komunitního centra předcházela přípravná fáze, spočívající v nákupu techniky (počítač, notebooky a tablety pro potřeby klientů), pomůcek pro cvičení a materiálů pro arteterapii. Dále jsme museli připravit prostory pro přímou práci s klienty. Jednalo se o tyto prostory:

- prostory pro pravidelné aktivity komunitního centra
- zázemí (kancelář) pro vedoucí, komunitního a komunitně-sociálního pracovníka (stoly s PC, administrativní zázemí)
- prostor pro individuální práci s klienty

Současně s přípravou prostor komunitního centra probíhal průzkum mezi potencionálními klienty, ve kterém mohli vyjádřit své priority, zájmy a potřeby v souvislosti s prostředím a aktivitami v komunitním centru (dotazníkové šetření je součástí evaluační zprávy). Příprava prostor probíhala postupně, s ohledem na zjištěné potřeby, a ve spolupráci s klienty, kteří se aktivně zapojili do plánování aktivit před zahájením projektu. Pravidelně jsme je informovali o změnách a rozvoji komunitního centra a aktivit. Klienti měli možnost sdílet své pocity, názory a připomínky. Po celou dobu činnosti komunitního centra byl tento postup zachován, prostory byly flexibilně upravovány a rozšiřovány o různé prvky a ohledem na aktuální potřeby klientů a ve spolupráci s nimi.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Zapojení klientů do úprav prostor komunitního centra a plánování aktivit bylo klíčové pro vytvoření prostředí, které by skutečně odpovídalo jejich potřebám a přání.

Příklad dobré praxe :

Na začátku realizace bylo komunitní centrum využíváno pouze dospělými klienty. Postupně projevil zájem o některé aktivity i maminky s malými dětmi. Jednou z hlavních priorit bylo vytvoření příjemného a bezpečného prostoru pro děti, kde by si mohly hrát.

Maminky se aktivně zapojily do procesu budování centra. Každá z nich přinesla s sebou své vlastní nápady a dovednosti. Jedna maminka měla zkušenosti s designem a navrhla prostředí dětského koutku tak, aby bylo barevné, stimulační a zároveň bezpečné. Další maminka pracovala ve školství a přišla s nápady na edukační hračky a pomůcky, které by pomohly dětem rozvíjet dovednosti.

Maminky také zorganizovaly sbírku nepotřebných knih a hraček z vlastních domácností a od kamarádek. Tyto předměty byly pečlivě vyčištěny a zrenovovány tam, kde bylo třeba, a pak umístěny do dětského koutku. Tímto způsobem se podařilo vytvořit prostor, který byl ekonomicky efektivní a zároveň plný kvalitních materiálů a her pro děti.

Maminky přišly s iniciativou a přinesly nový pohled na využití prostoru pro komunitní centrum. Jejich zapojení a nápady na vytvoření dětského koutku a přidání hraček a knih pro děti znamenaly rozšíření služeb centra a zvýšily jeho atraktivitu pro rodiny s malými dětmi. Tímto způsobem se podařilo centrum transformovat z místa zaměřeného pouze na dospělé klienty na zařízení, které slouží celé rodině a poskytuje jim příjemné a funkční prostředí. Nakonec se občas objevil i některý z tatínků, aby si hrál s dítětem v době, kdy maminka tvořila na kreativních dílnách.

Takový příklad ukazuje, jak důležité je naslouchat potřebám komunity a být otevřený k inovativním nápadům, které mohou přinést pozitivní změny a zlepšení služeb.

1.1.2. Dostupnost služeb a prostředí KC

Pokud mají být služby komunitního centra dostupné pro osoby se sluchovým postižením, je potřeba učinit určitá opatření. Zde jsou některé typy z naší realizace:

- **Poskytnutí tlumočnicka znakového jazyka:** Komunitní centra mohou poskytovat tlumočnický znakový jazyk, kteří umožňují neslyšícím osobám komunikovat s ostatními lidmi v centru.
- **Použití videokonference:** Komunitní centra mohou použít videokonferenční technologie, aby umožnily neslyšícím lidem komunikovat s ostatními osobami v reálném čase. To jsme využili v případě online odborného školení (kreslení na iPadu Procreate), kdy nebyla lektorka z Prahy a snížili jsme tím náklady na školení.



- **Poskytnutí písemných informací:** Komunitní centra mohou poskytovat písemné informace o svých službách a akcích, aby byly neslyšícím osobám dostupné (letáčky, informace v časopise pro neslyšící, sociální sítě).
- **Výuka znakového jazyka:** Komunitní centra mohou nabízet kurzy a výuku znakového jazyka pro slyšící osoby, aby mohly lépe komunikovat s neslyšící komunitou.
- **Přizpůsobení prostor:** Komunitní centrum musí mít přizpůsobené prostory pro potřeby osob se sluchovým postižením, například instalací speciálního osvětlení pro vizuální signalizaci (světelné upozornění na dveřní zvonky), používáním informačních technologií, videohovorů apod.
- **Odborné školení personálu:** Personál komunitního centra musí být zaškolen v oblasti zlepšení dostupnosti pro osoby se sluchovým postižením, např. v používání technologií, aplikací a nástrojů pro podporu komunikace s neslyšícími.

Přístup klientů k informacím v KC MoJa byl zajištěn těmito způsoby:

- a) **Poskytování písemných materiálů:** Komunitní centrum poskytovalo pravidelně svým klientům i široké veřejnosti písemné materiály, jako jsou letáky a plány programu, které byly snadno čitelné a srozumitelné pro osoby se sluchovým postižením. Tyto materiály byly k dispozici i ve formátu velkého písma pro hluchoslepé klienty a byly také přístupné online.
- b) **Poskytování vizuálních informací:** Pro osoby se sluchovým postižením je vizualizace informací velmi užitečná. Klienti měli při některých pravidelných aktivitách k dispozici i nákresy nebo fotografie, které pomáhaly vizualizovat složité koncepty (šití, vyšívání, linoryt, kreativní dílny).
- c) **Poskytování tlumočení:** Pokud vedl aktivitu v komunitním centru slyšící lektor, byl přítomen tlumočnicko do znakového jazyka, aby se klienti se sluchovým postižením mohli účastnit všech akcí a setkání a porozumět tomu, co se děje.

Komunitní centrum pro osoby se sluchovým postižením bylo navrženo tak, aby usnadnilo komunikaci, integraci a pohodlí pro návštěvníky se sluchovým postižením s ostatními členy komunity.

Prostor a akustika: Prostředí komunitního centra bylo zařízeno s ohledem na potřeby osob se sluchovým postižením. To znamenalo omezení hluku z vnějšího prostředí, použití zvukově absorpčních materiálů na podlaze a optimalizaci akustiky pro snadnější komunikaci. Prostory byly světlé, rozlehlé a otevřené, což umožňovalo lepší viditelnost a snadnější odezírání ze rtů.

Vizuální komunikace: V prostředí, ve kterém se klienti scházeli bylo značné množství vizuálních prostředků, které umožňovaly efektivní komunikaci. To zahrnovalo například interaktivní tabuli pro výuku nebo přednášky, dataprojektor a plátno pro simultánní přepis, informační tabule a piktogramy, které pomáhaly předávat důležité informace.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Technologické vybavení: Komunitní centrum bylo vybaveno technologiemi, které zlepšují komunikaci pro osoby se sluchovým postižením, jako jsou tablety a notebooky pro komunikaci v online prostředí ve znakovém jazyce nebo přepis mluveného slova.

Personál: Personál komunitního centra byl zaškolen pro práci s klienty se sluchovým postižením, včetně základů znakového jazyka, aby mohl efektivně komunikovat a poskytovat podporu návštěvníkům. Na všech aktivitách byl přítomen minimálně jeden pracovník se znalostí znakového jazyka.

Aktivity a programy: Komunitní centrum nabízelo širokou škálu aktivit a programů, které byly přizpůsobeny potřebám klientů se sluchovým postižením, jako vzdělávací kurzy znakového jazyka, setkávání komunity, kulturní akce s titulky či tlumočením do znakového jazyka, workshopy zaměřené na posilování dovedností a procvičování jemné a hrubé motoriky, komunikačních dovedností a další.

Příklad dobré praxe:

Do komunitního centra MoJa byl přijat nový klient, Pavel (41 let), který má vrozenou oboustrannou hluchotu a další postižení. Pavel byl zpočátku trochu zdráhavý a necítil se úplně pohodlně v novém prostředí. Měl tady jen jednoho kamaráda, který mu o aktivitách řekl. Díky pečlivému přístupu pracovníků komunitního centra byla Pavlovi poskytována veškerá podpora a zajištěna dostupnost komunitních služeb.

Pavel patřil mezi klienty s kombinovanou vadou a jeho způsob komunikace ve znakovém jazyce byl specifický. Pavlovi byly nabídnuty služby tlumočnicka, což mu umožnilo lépe komunikovat s ostatními návštěvníky a personálem centra. Cítil, že ho lidé chápou a respektují jeho způsob komunikace. Navíc byly vytvořeny speciální programy a aktivity zaměřené na rozvoj jeho zájmů, jako například počítačová gramotnost, kurzy fotografování a českého jazyka, které byly navrženy tak, aby byly přístupné i pro osoby s kombinovanou vadou.

Pro Pavlovo pohodlí byly v centru také nainstalovány vizuální signalizace a zařízení pro textovou komunikaci (dataprojektor a interaktivní tabule). To mu umožnilo přijímat informace o různých událostech, aktivitách a pokynech, což významně zlepšilo jeho pocit bezpečí a jistoty.

Díky těmto opatřením a péči personálu centra se Pavel postupně stal aktivním a spokojeným členem komunity. Začal se účastnit různých akcí a zapojoval se do dalších programů. Tato individuální podpora a přístupnost prostředí mu pomohly rozvíjet jeho dovednosti a sebedůvěru, což mělo pozitivní vliv na jeho celkovou kvalitu života.

Tento příklad ukazuje, jak důležité je vytvářet prostředí, které je přizpůsobené individuálním potřebám klientů, a jak taková péče může mít pozitivní dopad na jejich život.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Pavlovi byla poskytnuta podpora, která mu umožnila plně se zapojit do komunitního života a dosáhnout svého cíle - najít si nové přátele a záliby.

1.1.3. Zpětná vazba a hodnocení

Osoby z cílové skupiny poskytovaly zpětnou vazbu na služby a programy komunitního centra následujícími způsoby:

- a) **Psaná zpětná vazba:** Poskytování zpětné vazby prostřednictvím e-mailu, dotazníků, nebo sociálních médií. Cílem komunitního centra bylo zajistit, aby webové stránky a online platformy byly snadno přístupné a použitelné pro osoby se sluchovým postižením.
- b) **Video záznamy:** Evaluátorka natáčela, se souhlasem klientů z cílové skupiny, video rozhovory za účasti tlumočnice do znakového jazyka. Klienti tak mohli poskytnout zpětnou vazbu prostřednictvím znakového jazyka. Tyto záznamy byly následně přeloženy do textu pro snadnější zpracování. Obrazový záznam byl pořízen kamerou, kterou jsme zakoupili z finančních prostředků dotace.
- c) **Audio záznamy:** Někteří klienti nesouhlasili s natáčením a dali přednost rozhovoru s tlumočnickem. Následně byly záznamy přepsány do textu, odsouhlaseny klientem a vyhodnoceny evaluátorkou.
- d) **Tlumočnick do znakového jazyka:** Při osobních setkáních byl přítomen tlumočnick znakového jazyka, který zajišťoval efektivní komunikaci mezi neslyšícími účastníky a pracovníky komunitního centra, kteří neovládali znakový jazyk na komunikační úrovni.
- e) **Tvorba srozumitelných dotazníků:** Komunitní centrum vytvářelo průzkumy a evaluační dotazníky, které byly dostatečně srozumitelné pro osoby se sluchovým postižením, například s jasným zadáním, číselným hodnocením (1-10), alternativními texty či popisky.

Evaluační dotazník pro hodnocení vzdělávacích kurzů, školení a workshopů byl vytvořen na začátku realizace vzdělávacích aktivit evaluátorkou projektu. Dotazník byl určen k hodnocení vzdělávacích aktivit za pomoci udělení známky 1-5, s možností vyjádření se u některých otázek. Dotazník obsahoval několik tematických částí. Na úvod frekventant vyjadřuje celkový dojem, druhá část se zabývá spokojeností s organizací kurzu (především komunikace před započítím kurzu, dále vstřícnost při řešení požadavků, vystupování organizátorů, ale také prostorové a materiální zajištění). Třetí část je věnována práci lektora (srozumitelnost, poutavost, připravenost apod.). Další část dotazníku zjišťuje, jakým způsobem se účastník o kurzu dověděl. V neposlední řadě je poskytnut prostor pro návrh témat, která by účastník rád viděl v nabídce komunitního centra, a pro další připomínky a podněty. Dotazník byl určen dospělým frekventantům vzdělávacích kurzů. Vyhodnocení bylo aritmetickým průměrem odpovědí, otevřené otázky – vyhodnocení výčtem, případně kategorizací. Výhodou



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



takového dotazníku je časová nenáročnost, stručnost, rychlé vyhodnocení, pokrývá i další rozměry s kurzem související (organizace před započítáním kurzu, odkud se účastníci o kurzu dověděli). Omezením může být málo prostoru pro doplnění číselných odpovědí.

Zhodnocení všech aktivit projektu KC MoJa je podrobně popsáno v kapitole 5. Evaluace.

Příklad dobré praxe :

Na příkladu hodnocení kurzu Titulkování chceme ukázat, jak mohou hodnotit vzdělávací kurz klienti s různým postižením.

Datum hodnocení: 21. března 2023

Služba/Program hodnocení: Kurz Titulkování

Způsoby zpětné vazby:

Psaná zpětná vazba:

- *Anna zaslala e-mail s následujícím komentářem: "Chtěla bych poděkovat za skvělý kurz Titulkování. Velmi jsem si ho užila a cítím, že jsem se v něm naučila mnoho užitečných věcí, které mohu využít při tvorbě videí. Lektori byli trpěliví a vstřícní. Děkuji!"*

Audio záznam:

- *Veronika s kombinovaným postižením nahrála krátký hlasový záznam, kde sdělila: "Kurz byl super! Díky za to."*

Dotazník:

- *Mac vyplnil hodnotící dotazník po skončení kurzu. Z něj vyplývá, že většinou byl s kursem spokojený a hodnotí ho 9/10.*

Závěr hodnocení: *Klienti byli velmi spokojeni s kurzem Titulkování pro začátečníky. Naučili se mnoho nových dovedností a lektori byli, dle hodnocení frekventantů, trpěliví a vstřícní. Jejich psaná a hlasová zpětná vazba, stejně jako hodnocení v dotazníku, naznačují pozitivní zkušenost a výsledky z kurzu.*

Individuální zpětná vazba je velmi cenná pro evaluaci kvality služeb a programů komunitního centra. Zároveň ukazuje, že kurz Titulkování byl úspěšný a přinesl pozitivní přínos klientům.

1.2. Práce s cílovou skupinou

Práce s cílovou skupinou osob se sluchovým postižením v komunitním centru je velmi důležitá pro podporu jejich integrace, rozvoje a sociálního začleňování. Tato práce vyžaduje nejen odborné znalosti, ale také empatii, citlivost a schopnost vytvářet inkluzivní prostředí, které respektuje individuální potřeby a přispívá k celkovému rozvoji komunity.



1.2.1. Popis cílové skupiny

Osoby se sluchovým postižením netvoří homogenní skupinu. Je spousta faktorů, které mají vliv na jednotlivé odlišnosti. Záleží na tom, zda se sluchovým postižením narodili nebo ohluchli během života, způsobu vzdělávání, komunikace v rodině, vrozené inteligenci a v neposlední řadě na jejich osobnosti.

Pojem sluchové postižení je velmi široký a zahrnuje širokou škálu sluchových vad. Existuje mnoho různých kritérií k dělení sluchových vad, mezi nejčastější patří dělení dle období vzniku sluchové vady, dle stupně postižení a místa vzniku sluchového postižení.

Hluchota je většinou označována za vrozenou, případně raně získanou vadu.

Zbytky sluchu označujeme u jedince s neúplnou ztrátou sluchu (vrozenou nebo získanou).

Nedoslychavost je částečná ztráta sluchu (vrozená či získaná). Sovák (1978) člení nedoslychavost dle velikosti sluchové ztráty na velmi těžkou, těžkou, střední a lehkou.

Možností pro vymezování pojmu sluchové postižení je několik. Lékařské hledisko se řídí kvalitou a kvantitou sluchových vjemů. Pedagogické a poradenské hledisko se zaměřuje spíše na sociální sféru sluchově postiženého člověka a jeho komunikační schopnosti, dovednosti a předpoklady. Samostatnou kapitolu tvoří pohled některých neslyšících, kteří pojem “postižení” považují za hanlivý. Mluví o sobě jako o “Neslyšících”, přičemž velké písmeno v tomto slově naznačuje příslušnost k samostatné jazykové a kulturní minoritě stanovené podle kulturní definice (Hrubý, 1997).

U sluchového postižení s kombinovanou vadou se může jednat o kombinaci vad smyslových, tělesných a řečových (osoby s kombinovanou sluchovou a zrakovou vadou nebo kombinace mentálního a sluchového postižení). V současné době neexistuje jednotná terminologie týkající se kombinovaných vad.

Mezi problémy, které projekt KC MoJa řešil, patří sociální vyloučení a s tím spojená pasivita, nízká sociální a ekonomická aktivita a nedostatek příležitostí a zdrojů k zapojení do společenského života. V běžném životě sluchově postižení čelí problémům nedostupnosti kvalitních školních zařízení (s tím přímo souvisí výběr zaměstnání) nebo nedostatku prostoru pro trávení volného času. Většina sluchově postižených osob trpí předsudky či stigmatizací, které jsou ve společnosti vůči této cílové skupině, diskriminací nebo segregací ve školství, a to bez ohledu na jejich sociální situaci či sociální vyloučení. Komunikace a spolupráce s nejbližším okolím, vzdělávacími institucemi, úředníky, lékaři, policií a dalšími aktéry jsou často provázeny neporozuměním, nedůvěrou, konflikty nebo vysokým prahem dostupnosti.

Neslyšící komunita má své specifické kulturní aspekty, které se výrazně liší od kultury slyšící většiny. Pro neslyšící komunitu je jejich mateřským jazykem znakový jazyk. Je to



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



plnohodnotný jazyk s vlastní gramatikou a slovní zásobou. Různé země a regiony mají svůj vlastní znakový jazyk, například v USA se používá americký znakový jazyk (ASL), ve Velké Británii britský znakový jazyk (BSL) atd.

Neslyšící komunita se často identifikuje jako kulturní menšina s vlastním jazykem, tradicemi a způsobem života. Tato identita se rozvíjí od dětství, kdy neslyšící děti často vyrůstají v neslyšících rodinách nebo speciálních školách pro neslyšící a mají tak příležitost být součástí neslyšící komunity. Pro mnoho neslyšících lidí je důležité cítit se součástí neslyšící komunity, zejména pokud vyrůstali ve slyšícím prostředí a mohou mít pocit izolace a odlišnosti.

Komunikace v neslyšící komunitě probíhá převážně prostřednictvím znakového jazyka a vizuálních prostředků jako jsou mimika, gesta a pohyby těla. Zvuková komunikace je pro neslyšící lidi omezená a mohou mít omezené porozumění mluvené řeči, což může být překážkou v komunikaci se slyšícími lidmi.

V neslyšící komunitě jsou tradice a kulturní události velmi důležité a často se konají speciální akce, jako jsou taneční a divadelní představení, školní plesy, sportovní soutěže a další společenské akce, které jsou zaměřené především na neslyšící komunitu.

Komunitní centra pro neslyšící musí být založena na silné základně znalostí o neslyšící komunitě a jejich potřebách. Proto je důležité, aby personál centra byl školen v oblasti neslyšících, aby mohl lépe porozumět potřebám a způsobům komunikace s osobami se sluchovým postižením. Je důležité zabezpečit, aby bylo centrum pro tyto osoby přístupné, což zahrnuje přítomnost tlumočnicků a technologií, které umožní vzájemnou komunikaci mezi personálem a osobami se sluchovým postižením. Tlumočení by mělo být dostupné pro všechny služby v centru, včetně poradenských služeb, kulturních akcí a programů. Je důležité umožnit neslyšícím poskytnutí zpětné vazby na všechny služby a programy v komunitním centru. To pomůže zajistit, že centrum bude lépe sloužit potřebám neslyšící komunity a poskytovat služby, které jsou relevantní a efektivní.

Osoby se sluchovým postižením čelí ve svém každodenním životě mnoha výzvám a překážkám. Analýza potřeb a překážek, s nimiž se potýkají, může pomoci zlepšit jejich životní podmínky a zvýšit povědomí o jejich situaci. Následující analýza se zaměřuje na některé klíčové body, které by měly být zohledněny při práci s osobami se sluchovým postižením:

Komunikace: Jednou z největších překážek pro osoby se sluchovým postižením je komunikace. Neslyšící lidé se spoléhají na vizuální a taktické formy komunikace, jako je znakový jazyk, odezírání nebo psaná komunikace. Je důležité zlepšit přístup k výuce znakového jazyka pro neslyšící i slyšící osoby, aby se zlepšila vzájemná komunikace.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Vzdělávání: Studenti se sluchovým postižením často čelí obtížím při získávání vzdělání v běžných školách kvůli nedostatku zdrojů, jako jsou kvalifikovaní asistenti, tlumočníci nebo učitelé znakového jazyka. Je nutné zlepšit přístup k inkluzivnímu a speciálnímu vzdělávání, aby se zajistilo, že tito studenti budou mít rovnocenné příležitosti ke vzdělání.

Přístup k informacím: Neslyšící jedinci mohou mít obtíže se získáváním informací ze zdrojů, které se spoléhají na zvuk, jako jsou rozhlasové stanice, televizní zprávy nebo filmové promítání. Je důležité, aby byly informace dostupné ve vizuálních a textových formátech, jako jsou titulky, tlumočení do znakového jazyka nebo alternativní způsoby předávání informací.

Sociální izolace: Osoby se sluchovým postižením se často cítí izolovaní ve společnosti, která je založená na slyšení. Je důležité podporovat sociální interakce mezi neslyšícími a slyšícími osobami a zlepšovat povědomí o neslyšící kultuře a komunitě.

Zdravotní péče: Neslyšící pacienti mohou mít problémy při komunikaci se zdravotníky, což může vést k nedorozuměním a chybám v diagnostice a následné léčbě pacienta. Lékaři by měli být schopni nabídnout různé možnosti komunikace a poskytnout prostředí, které je přizpůsobeno potřebám osob se sluchovým postižením (komunikovat písemně, použít technologie, vizuální pomůcky, přítomnost tlumočnicka znakového jazyka apod.).

1.2.2. Metody práce v rámci jednotlivých aktivit

Práce s cílovou skupinou v KC pro osoby se sluchovým postižením vyžaduje specifické metody a přístupy, které umožňují efektivní komunikaci a zapojení této cílové skupiny do různých aktivit. Vyžaduje citlivý a respektující přístup k potřebám této specifické komunity. Základem je inkluzivní komunikace, jako je znakový jazyk, prstová abeceda nebo vizualizace. Než se začneme věnovat jednotlivým metodám, je potřeba zmínit, že při všech pravidelných a nepravidelných aktivitách byl vždy přítomen minimálně jeden pracovník, ovládající znakový jazyk. Nabízíme podrobné popisy metod práce se sluchově postiženými klienty a klienty se sluchovou vadou s kombinovaným postižením:

A. Vzdělávací aktivity

Český jazyk s porozuměním:

Visuální podpora: Využívání tabule, obrázků, piktogramů a schémat ke zlepšení vizuálního porozumění slov a frází.

Písemná komunikace: Zajištění písemných materiálů a úkolů, které umožnily neslyšícím lépe rozumět a procvičovat český jazyk.



B. Arteterapie

Šití:

Vizuální nápisy a obrázky: Využívání vizuálních návodů, obrázků a schémat pro šití, které jsou doplněny piktoagramy a snadno srozumitelnými diagramy.

Taktické podněty: Používání taktických podnětů, jako jsou popisky pro různé druhy látek, aby neslyšící mohli rozlišovat materiály. Hmat jsme také využívali při práci s hluchoslepými klienty.

Komunikace na papíře nebo elektronicky: Při komunikaci s klientem se sluchovým postižením nebo kombinovanou vadou je důležité to, jaký je jeho mateřský jazyk a jaký jazyk preferuje v komunikaci. Písemná komunikace může být užitečná, pokud osoby se sluchovým postižením rozumí významu psaných slov nebo sami píšou.

Kreativní dílny:

Piktogramy a vizuální nápady: Vytváření jasných vizuálních podnětů a návodů, aby neslyšící mohli snáze porozumět a realizovat kreativní projekty.

Tvorba společných projektů: Podpora týmové práce, kdy neslyšící mohou spolupracovat s ostatními na vytváření výrobků.

Práce s klienty na kreativních dílnách, kde se vyráběly šperky, šily plátěné tašky, učily základy linorytu, tisku na textil a další techniky, vyžadovala specifické metody, které umožňují efektivní komunikaci a zároveň podporují rozvoj kreativních dovedností klientů. Využívané metody práce na kreativních dílnách:

Vizuální podpora:

- ✓ *Ilustrativní návody:* Připravili jsme jasné a vizuálně atraktivní návody, které ukazovaly postupy výroby šperků, šití tašek a dalších výrobků. Každý klient dostal návod ve formátu A4.
- ✓ *Ukázky materiálů:* Poskytli jsme vzorky materiálů s popisky a ukázkami, aby klienti s kombinovanou vadou mohli lépe rozlišovat textury a materiály.
- ✓ *Písemné pokyny a popisy:* Připravili jsme písemné materiály, které obsahovaly postupy a důležité kroky při výrobě šperků nebo šití tašek.

Podpora kreativity:

- ✓ *Rozvíjení nápadů:* Podporovali jsme kreativitu klientů tím, že jsme jim poskytli dostatek prostoru k experimentování a rozvíjení vlastních návrhů. To klienty hodně bavilo.
- ✓ *Kolektivní učení:* Poskytli jsme dostatek času a prostoru pro sdílení zkušeností a vzájemnou pomoc mezi klienty, aby se mohli učit od sebe navzájem.

Je důležité, aby lektori i asistentka byli citliví k individuálním potřebám a stylům učení každého klienta. Dále je důležité vytvořit prostředí, kde se osoby se sluchovým postižením cítí pohodlně a respektovány, což podporuje jejich aktivní účast a rozvoj kreativních dovedností.



Linoryt, origami, háčkování a vyšívání:

Vizuální podpora: Poskytování podrobných vizuálních návodů a obrázků, které ilustrují postup práce s materiály a technikami.

Dotykové a vizuální ukázky: Lektorky opakovaně předváděly výrobní techniky a postupy, umožnily neslyšícím pozorovat a napodobovat je.

Práce s klienty s kombinovanou vadou na aktivitě háčkování vyžadovala specifické metody, které umožnily účastníkům se naučit a rozvíjet tuto dovednost.

Zde jsou popsány metody práce s klienty při háčkování:

Vizuální nápisy a piktogramy:

- ✓ *Návody s obrázky:* Připravili jsme návody s jasnými a velkými obrázky krok za krokem, které ukazují, jak provádět různé háčkovací techniky.

Dotykové ukázky:

- ✓ *Praktické ukázky:* Demonstrovali jsme správnou techniku háčkování tak, že klienti s kombinovanou vadou pozorovali ruce lektorky a ruce dalších účastníků.

Taktická podpora:

- ✓ *Hmatové popisky:* K dispozici byly materiály s hmatovými popisky (např. textury přízí) a popisy s velkými písmeny, které umožnily sluchově postiženým s kombinovanou vadou rozlišit různé typy přízí.

Písemná komunikace:

- ✓ *Písemné návody:* Lektorky připravily písemné návody, které popisovaly postup s obrázky a důležité kroky při háčkování.

Individuální pomoc:

Pracovali jsme s každým klientem zvlášť, s dopomocí asistentky, a poskytovali jim individuální pomoc při aktivitě a komunikaci ve znakovém jazyce.

Zpětná vazba a diskuze

- ✓ *Otevřená komunikace:* Vždy byl dostatek prostoru pro otázky, diskuzi a zpětnou vazbu k tomu, jak lépe provádět různé háčkovací techniky, jaké materiály jsou vhodné pro konkrétní výrobky, včetně doporučených prodejen těchto materiálů.

Skupinová podpora:

- ✓ *Sdílení zkušeností:* Podporovali jsme sdílení zkušeností a tipů mezi účastníky skupiny, což vedlo ke vzájemnému učení.

Je důležité, aby byl lektor citlivý k individuálním potřebám a stylům učení účastníků.

Dále je důležité vytvořit prostředí, kde se klienti cítí pohodlně a respektováni, což podporuje jejich aktivní účast a rozvoj dovedností v háčkování.

C. Pohybově-relaxační aktivity

Při tvorbě plánů pro tuto specifickou skupinu klientů je důležité mít na paměti potřeby a omezení spojená se sluchovým postižením. Zde jsou některé metody práce, které mohou být použity při pohybově-relaxačních aktivitách:



Jóga:

Vizuální a praktická demonstrace: Lektorka prováděla cvičení pomalým tempem ve znakovém jazyce, důkladně demonstrovala správné polohy (ásany) a umožnila neslyšícím pozorovat a napodobovat cvičení. Jóga probíhala ve večerních hodinách, pro zklidnění nálady v přítomnosti, proto bylo důležité osvětlení lektorky velkou lampou, aby mohli klienti dobře odezírat

Dotyková korekce: Lektorka používala jemné dotyky k usměrnění postavy a pomáhala neslyšícím dosáhnout správného postavení.

Cvičení pro seniory:

Výběr vhodných cvičení: Lektorka zvolila cvičení, která jsou bezpečná, nenáročná a mohou být přizpůsobena různým úrovním kondice. Preferovala cvičení, která nevyžadují složitou verbální komunikaci a mohou být snadno instruována pomocí vizualizace.

Demonstrování cvičení: Lektorka nejdříve sama prováděla cvičení, aby seniorům poskytla vizuální ukázkou. Poté kontrolovala individuálně správnost cvičení.

Přizpůsobení komunikace: Komunikace se seniory probíhala jednoduše a jasně, za přítomnosti tlumočnice do znakového jazyka. Senioři se mohli ptát a vyjasňovat nejasnosti k provedení jednotlivých cviků.

Dotyková komunikace: Fyzický kontakt je při výkladu cvičení důležitý. Dodatečné dotykové korekce mohou být užitečné k upřesnění pohybu.

Individuální přístup: Respektovali jsme individuální schopnosti a omezení každého účastníka. Lektorka nabídla možnost úpravy cvičení podle potřeb jednotlivých seniorů.

Zapojení do komunity: Vytvářeli jsme příležitosti pro sociální interakci mezi seniory.

Česká unie neslyšících pořádá skupinové aktivity i mimo cvičení, které posilují komunitní pouta.

Pravidelnost: Dodržovali jsme pravidelný harmonogram cvičení a včas informovali účastníky o případných změnách. Pravidelnost pomáhala vytvářet pocit jistoty a bezpečí.

Prima hrátky s dětmi:

Prima hrátky s dětmi pro osoby se sluchovým postižením jsou skvělou příležitostí k podpoře interakce mezi maminkami a dětmi do 4 let. Při plánování a realizaci této aktivity je důležité brát v úvahu specifika sluchového postižení dětí i maminek a zajistit, aby se všichni účastníci mohli plně a bezpečně zapojit. Zde jsou některé metody práce:

Vizualizace a demonstrace: Vytvořili jsme vizuální materiály, které jasně ukazují, co bude probíhat během aktivity. Lektorka se svým malým synem demonstrovala různé hry a aktivity, aby maminky s dětmi mohly vidět, jak se to provádí.

Strukturované aktivity: Aktivity jsme plánovali s jasnou strukturou a postupným rozvojem, což pomáhalo vytvořit předvídatelné prostředí pro maminky i děti. Nabídli jsme variabilitu her, aby bylo možné přizpůsobit je různým věkovým skupinám dětí.



Využití vizuálních a hmatových prvků: Integrovali jsme do her a aktivit vizuální a hmatové prvky, aby bylo možné lépe zapojit maminky se sluchovým postižením. Také jsme využívali hmatové pomůcky a textury, které děti mohly prozkoumávat.

Jasná komunikace: Na začátku každé lekce lektorka komunikovala ve znakovém jazyce s maminkami přesné pokyny a informace o tématu a průběhu aktivit.

Zapojení všech smyslů: Aktivity zahrnovaly různé smyslové podněty, jako jsou zvuky, barvy, vůně a pohyby, což bylo pro maminky se sluchovým postižením důležité.

Podpora sociální interakce: Vytvářeli jsme prostředí, které podporovalo komunikaci mezi maminkami a dětmi, ale také mezi maminkami navzájem. Součástí každé lekce byly i aktivity, které zdůrazňují spolupráci a sdílení.

Flexibilita a přizpůsobení: Byli jsme připraveni přizpůsobit aktivity podle potřeb a zájmů maminek a dětí. Rodinné centrum, kde Prima hrátky probíhaly, poskytuje možnost odpočinku nebo klidného prostoru pro maminky a děti potřebující více soukromí.

D. Osvětově-informační aktivity

Přednášky, školení a workshopy:

V oblasti vzdělávání dospělých osob se sluchovým postižením se v posledních letech objevují moderní přístupy a metody, které reflektují potřeby a možnosti této specifické skupiny.

Zde jsou některé klíčové metody:

Komunikační bariéry:

- ✓ Zajištění dostupné komunikace pomocí znakového jazyka, psaného textu nebo vizuálních pomůcek.
- ✓ Používání komunikačních technologií, jako jsou projekční plátno nebo vizuální prezentace, aby byly informace přístupné i pro osoby se sluchovým postižením.

Tlumočení do znakového jazyka:

- ✓ Zajištění přítomnosti tlumočnicka znakového jazyka během školení, přednášek nebo workshopů.
- ✓ Případně nahrávání a pozdějšího přidání titulků do videomateriálů.

Přizpůsobené materiály:

- ✓ Příprava písemných nebo vizuálních materiálů s výraznými obrázky a minimálním množstvím textu.
- ✓ Poskytování informací ve formě, která je snadno čitelná nebo pochopitelná pro lidi se sluchovým postižením.

Interaktivní metody:

- ✓ Využívání interaktivních metod, jako jsou diskuse, skupinová cvičení nebo praktické aktivity, které podporují aktivní účast a zapojení.
- ✓ Využívání vizuálních pomůcek a modelů pro lepší porozumění konceptů školení nebo přednášek.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Prizpůsobení prostoru:

- ✓ Fyzické prizpůsobení prostoru pro snadnější pohyb a komunikaci (stoly rozestavěné tak, aby každý z účastníků viděl na tlumočnicka znakového jazyka nebo přepis).
- ✓ Využití technologií, jako jsou indukční smyčky a tablety, dataprojektor a plátno pro zlepšení poslechu nebo přepisu mluveného slova.

Online platformy:

- ✓ Poskytování online kurzů s možností titulkování nebo tlumočení do znakového jazyka.
- ✓ Vytváření online komunit, kde mohou lidé sdílet zkušenosti a informace.

Sdílení zkušeností a příběhů:

- ✓ Poskytování prostoru pro sdílení osobních příběhů a zkušeností s cílem budovat komunitu a podporovat vzájemné porozumění.

Pravidelná zpětná vazba:

- ✓ Získávání pravidelné zpětné vazby od účastníků s cílem neustále zdokonalovat a prizpůsobovat programy podle potřeb komunity.

Těmito metodami lze vytvořit inkluzivní prostředí, které respektuje a podporuje potřeby osob se sluchovým postižením při účasti na přednáškách, workshopech a školeních v komunitním centru.

Kromě těchto specifických metod je důležité vytvořit otevřené a respektující prostředí, kde je komunikace aktivně podporována a kde jsou klienti se sluchovým postižením povzbuzováni k vyjádření svých potřeb a nápadů. V KC MoJa se osvědčily některé postupy pro vzdělávání, například seznámení odborníků s potřebami osob se sluchovým postižením a vytvoření učebních materiálů s ohledem na tyto potřeby (titulky ve videích, textové alternativy k multimediálním prvkům apod.), využívání interaktivních tabulí, které jsou propojeny s dalšími zařízeními nebo zajištění individuální podpory a prizpůsobení školení potřebám každého účastníka (asistence). Tímto způsobem jsme také šířili povědomí o neslyšící komunitě mezi veřejností.

E. Skupinové sociální poradenství

Skupinové poradenství je účinnou metodou, která umožňuje lidem sdílet své zkušenosti, získávat podporu od ostatních a společně hledat řešení svých problémů. Sdílíme některé klíčové metody práce na skupinovém sociálním poradenství, které jsme v KC MoJa využívali:

Vytvoření bezpečného prostředí: Vytvoření atmosféry vzájemné důvěry a respektu je klíčové. Klienti by měli mít pocit, že mohou otevřeně sdílet své pocity a myšlenky.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Stanovení jasných cílů: Každá hodina skupinového poradenství měla jasné téma nebo cíl, který se bude řešit. Jednalo se například o zvládání stresu, řešení konfliktů v domácnosti, podpora při ztrátě zaměstnání nebo hledání samostatného bydlení.

Sociální pracovník a jeho role: Pracovník měl za úkol vést skupinu, zajistit, aby komunikace byla konstruktivní a podporovat účastníky v hledání řešení. Podmínkou této pracovní pozice byla znalost znakového jazyka na vysoké úrovni.

Skupinové aktivity: Pomocí zahřívacích aktivit (společné hry) jsme vytvořili bezpečný prostor, klientům to pomohlo navázat spojení a uvolnit se před hlubší diskuzí.

Aktivní poslech: Bylo důležité nejen mluvit, ale také aktivně naslouchat ostatním účastníkům. Účastníci tak mohli sdílet své osobní zkušenosti a přístupy k řešení problémů bez přerušování.

Využívání skupinové dynamiky: Využívali jsme skupinovou dynamiku k podpoře jednotlivců a k vytváření pozitivního prostředí (pravidla a normy pro fungování skupiny).

Empatie a podpora: Bylo důležité ukázat empatii a podporu účastníkům, kteří se snažili sdílet citlivé záležitosti. Někdy šlo o velice osobní zpovědi a příběhy na citlivá rodinná témata.

Proces závěrečné reflexe: Účastníci měli příležitost zhodnotit, co nového se dozvěděli a plánovat, jak budou využívat nové poznatky a dovednosti v každodenním životě.

Ochrana soukromí: Každý účastník měl možnost rozhodnout, jaké informace chce sdílet s ostatními členy skupiny.

Následná péče: Realizátor mohl v rámci svých dalších aktivit a služeb zajistit, že účastníci mají možnost další podpory a skupinových setkání i po ukončení realizace projektu v rámci České unie neslyšících z.ú..

1.3. Propagace KC MoJa

Hlavním cílem bylo zvýšení povědomí o existenci komunitního centra v neslyšící komunitě, informování o jeho poslání, nabízených aktivitách a službách. Zároveň bylo důležité oslovit i širší veřejnost a podporovat inkluzi osob se sluchovým postižením do společnosti.

Propagace byla zaměřena především na osoby se sluchovým postižením. Nicméně je důležité zahrnout také jejich rodiny, přátele a širší veřejnost, aby byla podpořena integrace neslyšících do celé komunity.

Pro šíření informací o aktivitách a propagaci KC MoJa jsme využívali různé komunikační kanály, jako jsou:

- **webové stránky** České unie neslyšících: Na webu byly pravidelně aktualizované informace o současných a nadcházejících aktivitách, články, fotogalerie a kontakt na komunitní centrum.
- **sociální média:** Vytvořili jsme účty na sociálních sítích, které cílily na neslyšící komunitu, jako je Facebook a Instagram (<https://www.facebook.com/MOJAKomunitnicentrum>).
- **SMS:** Klientům jsme poskytovali jednou týdně informace o aktivitách prostřednictvím SMS.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Komunikovali jsme ve znakovém jazyce a v textové podobě, aby byla zajištěna přístupnost pro všechny. Při propagaci jsme využívali videa ve znakovém jazyce nebo s titulky, grafiku, obrázky a fotografie.

Na facebookové stránce komunitního centra byl každý týden aktualizovaný kalendář akcí, který zobrazoval všechny plánované aktivity v komunitním centru včetně času, místa konání a popisu akce.

Spolupráce s organizacemi a institucemi, které se zabývají podobnými tématy, pomohla rozšířit povědomí o Komunitním centru MoJa a jeho aktivitách. Výměna propagačních materiálů s partnery byla užitečnou strategií. KC MoJa spolupracovalo s několika neziskovými organizacemi, jako např.

- Pevnost - České centrum znakového jazyka z.ú. (kurzy Mezinárodní znakový systém),
- Římskokatolická farnost pro neslyšící (přednášky),
- ZŠ pro neslyšící, Holečkova 4, Praha 5 (workshop pantomimy s Aničkou Polívkovou),
- Skautský institut v Rybárně, Kampa, Praha 1 (arteterapie – upcyclace skla, linoryt, oprava nábytku apod.),
- Křesťanské terapeutické centrum, Praha 1 (psychologické přednášky pro maminky).

Pravidelně jsme hodnotili účinnost propagace, abychom měli přehled o tom, co funguje a co můžeme zlepšit. Klienti komunitního centra měli možnost poskytnout zpětnou vazbu na propagaci a informování o akcích. Na základě jejich připomínek bylo možné lépe přizpůsobit budoucí kampaně potřebám cílové skupiny.

Jako efektivní a realizovatelné způsoby avizování programu se v praxi ukázaly:

- osobní prezentace projektu v sídle ČUN z.ú., Dlouhá 729/37, Praha 1 (vedoucí KC a komunitní pracovník)
- doporučení současných i bývalých klientů (klient sám zmíní zajímavý program či aktivitu)
- nabídka programu KC sociálním pracovníkem SAS (letáček) nebo klientovým blízkým a známým
- umístění letáků na nástěnce v místě setkávání klientů (pravidelná pondělní a čtvrteční setkávání v sídle ČUN z.ú., zejména klientů v seniorském věku)
- facebookové stránky Komunitního centra (prostředek ke komunikaci a předávání informací o pravidelném programu a o aktuálním dění v KC prostřednictvím fotografií z aktivit, současně to byla i možnost, jak působit na klienty prostřednictvím sdílení podnětných a zajímavých příspěvků)

Činnosti, které jsme zaměřili na získávání klientů pro aktivity a zvýšení povědomí institucí a organizací, byly důležité především na začátku realizace projektu.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



V průběhu fungování provozu KC MoJa však bylo nutné i nadále podporovat povědomí o nabídce aktivit, protože ta se s postupem času rozšiřovala a měnila.

Příběh dobré praxe:

V dnešní době plné reklamy je člověk často zahlcen informacemi a nevěnuje jim mnoho pozornosti. V rámci informačního letáku s nabídkou aktivit se v tomto směru ukázal jako dobrý prvek pro zaujetí klientovy pozornosti větší písmo, jednoduché krátké věty a obrázky. Při informování klientů o konání jednorázových akcí (společenské nebo vzdělávací aktivity na různá témata) se ukázalo jako efektivní osobní pozvání v sídle ČUN z.ú., kde se osoby se sluchovým postižením vyskytují nejčastěji (v rámci pracovních nebo volnočasových aktivit). Na základě zkušeností z projektu KC MoJa se ukázalo, že klient přichází do komunitního centra nejčastěji:

- *na doporučení spolupracovníků nebo přátel (současných nebo bývalých klientů)*
- *po obdržení propagující informace (letáky na nástěnce České unie neslyšících, informace od sociálních pracovníků SAS, doporučení pracovníka jiné služby ČUN z.ú.. apod.)*

2. Přehled aktivit KC MoJa

KC MoJa bylo určeno všem osobám se sluchovým postižením a osobám se sluchovým postižením s kombinovanou vadou na území hlavního města Prahy. Každý se mohl zúčastnit všech pravidelných i nepravidelných aktivit. Program Komunitního centra byl pravidelně aktualizován na našich facebookových stránkách a nástěnce v sídle České unie neslyšících z.ú., Dlouhá 729/37, Praha 1 .Aktivity komunitního centra se odehrávaly dle potřeby v různém prostředí:

- V prostorách KC MoJa v Havlíčkové 4, Praha 1 probíhalo 93% aktivit
- V prostorách sídla ČUN z.ú., Dlouhá 729/37, Praha 1
- V lokalitě Prahy

2.1. Pravidelné aktivity

Cílem pracovníků komunitního centra bylo mapování a rozvoj schopností, dovedností a soběstačnosti klienta, a to na individuální úrovni směrem k podpoře k samostatnosti a začlenění do společnosti.

Při komunikaci s osobami se sluchovým postižením museli pracovníci komunitního centra dbát na specifické aspekty. Nejdůležitější bylo přizpůsobit komunikační prostředky smyslovým a kognitivním schopnostem klientů. Pro komunikaci jsme využívali převážně český znakový jazyk.



Mezi cíle spolupráce patřilo:

- Prevence sociálního vyloučení
- Zvyšování kompetencí klienta
- Poradenství dle osobních preferencí

Důležitou rolí pracovníků KC MoJa bylo také dodávat lidem sebedůvěru a naději, že společně mohou svůj život zlepšit a měnit věci kolem sebe k lepšímu. Osoby se sluchovým postižením si často se svým postižením nesou i stigma, že neslyšící = mentálně postižený. Vychází to z názoru, že když člověk neslyší a nemluví, je v podstatě omezen v informacích a orientaci ve společnosti. Sluchové postižení sebou často přináší poruchy pozornosti, soustředění, a proto i uplatnění ve společnosti a na trhu práce je složitější.

2.1.1. Forma a typy pravidelných aktivit

Aktivity v Komunitním centru MoJa byly navrženy tak, aby podpořily rozvoj a zapojení neslyšící komunity, zlepšily sociální interakci, umožnily vzájemné setkávání a získání užitečných dovedností. KC MoJa pravidelně poskytovalo různé kurzy, školení a workshopy pro zlepšení znalostí a dovedností v různých oblastech. Tyto prezenční kurzy se konaly jednou týdně a byly zaměřeny na celoživotní vzdělávání, kreativitu, cvičení a celkový osobní rozvoj účastníků.

Pravidelné aktivity byly rozděleny do tří hlavních kategorií, které odpovídaly požadavkům klientů na základě dotazníkového šetření před začátkem realizace projektu: aktivity zaměřené na vzdělávání, aktivity zaměřené na arteterapii a aktivity zaměřené na pohyb a relaxaci.

- a) **Kurzy počítačové gramotnosti a grafického designu** byly určeny těm, kteří chtěli zlepšit své schopnosti práce s počítačem a technologiemi. Účastníci se naučili základům práce s různými programy, internetem, práci s dokumenty, založení e-mailu, prezentace a další praktické dovednosti. Naučili se také upravovat vlastní fotografie, které pořídili v rámci kurzu fotografování.
- b) **Kurzy fotografování** byly určeny začátečníkům, kteří se chtěli naučit nové techniky, zlepšit své znalosti nebo prostě získat novou inspiraci. Účastníci se učili nastavení fotoaparátu, kompozici, osvětlení a další klíčové prvky fotografování.
- c) **Kurzy šití** byly zaměřeny na začátečníky, kteří se chtěli naučit nové techniky šití, zlepšit své znalosti a získat novou inspiraci. Účastníci se učili o různých druzích tkanin, stříhů, šicích strojích a dalších klíčových prvcích šití.
- d) **Kurz českého jazyka s porozuměním** byl zaměřen na rozšíření slovní zásoby, podporu komunikačních schopností, dekodování slov a seznámení s novými slovními spojeními.
- e) **Kurz mezinárodního znakového systému** seznámil účastníky s historií a vývojem MZS, naučil je základy systému, gramatiku nebo komunikaci ve specifických situacích.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



- f) *Jóga, cvičení pro seniory a cvičení pro maminky a děti* - cvičení pomáhalo klientům nejen ke zlepšení fyzického zdraví, ale také sociální interakci, psychickému blahu a celkovému rozvoji.

2.2. Nepravidelné aktivity

KC MoJa nabízelo také různé přednášky a workshopy pro specifické skupiny neslyšících. Celkově byl program zaměřen na podporu osobního rozvoje a zlepšení kvality života různých skupin lidí, a to prostřednictvím velké nabídky odborných kurzů, přednášek a cvičení.

Zapojení klientů do tvorby programů v komunitním centru bylo velmi prospěšné pro všechny zúčastněné strany. Klienti jsou totiž nejlépe informováni o svých potřebách a zájmech, a tak mohli pomoci s vytvořením programů, které byly pro ně užitečné. Zapojení klientů mělo i řadu dalších výhod:

Zlepšení komunikace: Klienti byli aktivními partnery v procesu tvorby programů, zlepšila se tím komunikace mezi nimi a zaměstnanci komunitního centra.

Větší podpora programů: Pokud se klienti aktivně zapojovali do tvorby programů, měli větší motivaci tyto programy využívat a podporovat.

Větší spokojenost: Klienti byli spokojenější s programy, které jsme přizpůsobili jejich potřebám, a měli zájem zúčastnit se i dalších aktivit.

Větší rozmanitost programů: Klienti přinesli nové nápady a perspektivy, které by jinak zaměstnanci nenapadly.

Posílení pocitu příslušnosti: Klienti se stali aktivními členy komunity, když se podíleli na tvorbě programů komunitního centra.

Vytvoření prostoru pro samostatnost a iniciativu: Klienti nabyli nové dovednosti a zkušenosti s tím získali i větší pocit samostatnosti a iniciativy.

Pro zapojení klientů do tvorby programů využilo komunitní centrum různé metody, jako jsou ankety, dotazníky, průzkumy, diskuzní fóra a další. Při mapování bylo důležité zajistit, aby bylo zapojení dostatečně reprezentativní, a aby byli zahrnuti různí klienti, kteří mohou mít různé potřeby a zájmy (stupeň sluchového postižení, kombinované vady apod.).

- **Workshopy a vzdělávání:**

Workshopy zaměřené na výuku znakového jazyka: Zaměstnanci komunitního centra navštěvovali kurzy pro začátečníky i pokročilé, zaměřené na zlepšení komunikačních schopností personálu v prostředí osob se sluchovým postižením.

Odborné workshopy: Odborníci z různých oborů vedli workshopy umožňující osobám se sluchovým postižením projevat svou kreativitu skrze malování, tvořivé dílny, kreativní psaní nebo mediální výchovu.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Přednášky, školení nebo diskusní fóra zaměřené na důležitá témata pro neslyšící, jako je duševní zdraví, výchova dětí, právo, osobní rozvoj apod.

- ***Sportovní a rekreační aktivity:***

Sportovní turnaje: Zorganizovali jsme turnaj a přátelské mezinárodní utkání ve futsbalu pro neslyšící nebo jsme se zúčastnili volejbalového turnaje pro sluchově postižené hráče.

Rekreační aktivity: Skupinové aktivity jako výlety, turistika nebo pikniky podpořily sociální interakce a vytvořily silnější komunitní síť.

- ***Společenské akce:***

Komunitní snídane: Oslavy různých příležitostí a svátků, které podporují osvěžení komunity a vzájemné propojení. Každá snídaně byla tematicky spojená s ročním obdobím.

Návštěvy kulturních a společenských akcí: Organizovali jsme návštěvy kulturních akcí (Mluvící ruce), výstav pro jednotlivce i rodiny nebo SWAPY.

2.2.1. Příprava a realizace aktivit

Při přípravě a realizaci nepravidelných aktivit bylo důležité, abychom byli flexibilní a přizpůsobili se potřebám komunity. Na začátku jsme vždy identifikovali cíl každé aktivity, určili, kdo bude v rámci týmu zodpovědný za organizaci a realizaci, zda bude potřebná asistence ke klientům nebo doprovod. Zajistili jsme, aby byly informace dostupné v několika formách - písemně, vizuálně a pokud možno ve znakovém jazyce. Při propagaci aktivit jsme využívali vizuální materiály, aby byly informace srozumitelnější. V závislosti na potřebách klientů s kombinovaným postižením byla k dispozici asistentka nebo tlumočnicka znakového jazyka.

Vytvořili jsme časový plán, pomůcky (především tištěné informace nebo video pro dobrou srozumitelnost), rozpočet, případně zarezervovali potřebný prostor. Se zájemci jsme pravidelně komunikovali o volných místech, času aktivity a zodpovídali další dotazy. V případě komunitních snídaní jsme připravovali vhodné občerstvení k tématu snídane, pro sportovní turnaje zase zajistili prostory, rozhodčí a týmy.

V rámci udržitelnosti projektu jsme vytvářeli dlouhodobé plány pro pokračování v podobných akcích a budovali trvalé vztahy s komunitou.

Popsané aktivity jsou jen malou ukázkou toho, co vše lze v komunitním centru pro osoby se sluchovým postižením nabídnout. Důležité je pravidelně komunikovat se členy komunity, aby byly aktivity přizpůsobeny jejich potřebám, zájmům a požadavkům. Cílem všech aktivit bylo vytvořit inkluzivní a podpůrné prostředí, kde se osoby se sluchovým postižením mohou zapojit, rozvíjet a budovat vztahy s ostatními.



3. Realizace komunitní práce

3.1. Definice komunitní práce

Komunitní práce je jednou z metod sociální práce (vedle individuální a skupinové), která posiluje obyvatele komunit v definování potřeb a způsobů jejich naplňování. Podporuje je ve využívání vlastních zdrojů a dovedností a napojuje je na zdroje společnosti. Jedná se o legitimní způsob práce sociálních pracovníků a pracovníků, který má být vědomě a vhodně využíván v praxi sociální práce. Zároveň je komunitní práce označována za jeden z nástrojů sociálního začleňování.

Komunitní práce byla uznána jako metoda sociální práce roku 1962 v USA Radou pro vzdělávání v sociální práci (Gojová, 2006). V České republice došlo k rozvoji této metody až po roce 1989. Vývoj komunitní práce detailně a zasvěceně popisuje Zuzana Havrdová (2015) v Sešitu sociální práce 2/2015, který byl vydán MPSV a je věnován roli sociálního pracovníka v komunitní práci. Havrdová v textu vzpomíná na obnovu vzdělávání v sociální práci po roce 1990. V tomto období se začaly objevovat programy, ve kterých můžeme sledovat prvky komunitní práce. Tyto programy začínaly uplatňovat neziskové organizace v některých částech země, často za podpory zahraničních fondů a nadací, iniciativu projevovaly také instituce veřejné správy a velmi sporadicky také vynucovali místní změnů podnikatelé, např. vlastníci bytových domů usilující o zachování hodnoty svého majetku (Kinkor, 2003). Začátkem devadesátých let 20. století se realizovaly první pokusy o komunitní plánování sociálních služeb. Vznikala první nízkoprahová centra pro děti a mládež, komunitní programy na podporu prevence proti užívání drog apod. Komunitní práce se stala součástí studia sociální práce.

Metoda komunitní práce vede k postupnému zplnomocňování celých komunit k tomu, aby samostatně zvládaly řešit své problémy, naplňovat potřeby a tímto postupem tak stírat rozdíly mezi sebou a většinou společností. Z tohoto důvodu je komunitní práce považována za metodu velmi univerzální a variabilní, a zároveň je nejčastěji využívaným přístupem při práci s etnickými menšinami (Gojová, 2011). Můžeme říci, že tato metoda řeší lokální problematiku v oblasti služeb, zdravotní péče, etnických problémů, vzdělávání, v oblasti sousedských vztahů a životního prostředí.

Smyslem komunitní práce je aktivizovat členy komunity, aby se sami postarali o řešení společných problémů.

3.2. Vymezení pojmu komunita

Pojem komunita není jednoznačný. Každý odborník na toto téma přichází s jinou teorií, sociologické školy poukazují na to, že komunita tady vždy byla a bude, protože uspořádání společnosti a její fungování je založeno na uspokojování vlastních potřeb, což přímo souvisí s interakcí s druhými lidmi. Lidé, kteří komunitu tvoří, sdílí společné hodnoty a zájmy, dochází



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



mezi nimi k interakcím, spojuje je pocit blízkosti a solidarity, mají tendenci přemýšlet o sobě jako o části skupiny („my“).

Keller (1996) vymezuje komunitu jako „sociální útvar charakterizovaný jednak zvláštním typem sociálních vazeb uvnitř, mezi členy, jednak specifickým postavením navenek, v rámci širšího sociálního prostředí“. Keller (1996: 512) nijak blíže nespécifikuje výrazy „zvláštní typ sociální vazby“ a „specifické postavení komunity navenek“. K tomu se podrobněji vyjadřuje jiné sociologické vymezení, které charakterizuje komunitu jako jednotku se sociální strukturou, která je funkčně integrovaná do širší společnosti, má vlastní kulturní tradice, které jsou často hodnoceny jako způsob života.

Podle Wilmotta (in Popple, 2000) existují tři kategorie vymezení komunity:

- Komunita definovaná lokalitou, teritoriem.
- Komunita zájmů.
- Komunita složená z lidí, které spojují společné podmínky nebo problém.

Keller se věnuje základním aspektům tradiční komunity. Ta se podle něj vyznačovala několika charakteristikami:

- Existovalo zde prostorové ohraničení a odlišnost od ostatních skupin.
- Členové byli svázáni příbuzenskými vazbami, širší rodina byla významná pro vnitřní organizaci skupiny.
- Z vlastních zdrojů byly uspokojeny téměř všechny potřeby členů komunity.
- Komunita byla charakteristická také venkovní a vnitřní suverenitou (tedy jak vůči členům, tak také vůči okolí).
- Díky tomu, že komunita vedla vnitřní společenský život, měli její členové podobnou hodnotovou orientaci.

Pokud vycházíme z těchto pěti charakteristik tradiční komunity, můžeme ji definovat jako sociální jednotku, která existuje na omezeném území a její členové jsou schopni uspokojovat své potřeby svépomocí, tedy bez závislosti na vně komunitní realitě [Keller 1986].

3.3. Principy komunitní práce

Principy KC MoJa, které bylo vybudováno za účelem poskytnutí prostoru pro práci s CS, byly postaveny na základě principů komunitní práce tak, jak jsou definovány Evropskými strategickými dokumenty.

Hodnoty komunitní (sociální) práce jsou naplňovány skrze následující principy¹:



1. **Aktivizace = „probouzení“**, rozvoj činorodosti, samostatnosti členů komunity při řešení sdílených problémů vedoucí k participaci a ke zplnomocnění; proces podněcování členů komunity ke změně pasivního postoje a přístupu v aktivní, posílení pocitu „mohu ovlivnit podmínky, které mají vliv na mou životní situaci“. Komunitní (sociální) pracovník vyhledává přirozené autority uvnitř komunity, prostřednictvím nichž získává informace a mapuje potřeby komunity, navazuje spolupráci, motivuje členy komunity k převzetí iniciativy a odpovědnosti, nalézání způsobů řešení problémů a hledá způsoby zapojení neaktivní části komunity.
2. **Participace = „podílení se“**, účast na rozhodování a na přímé realizaci opatření na úrovni sousedství, vyloučené lokality, obce, města či mikroregionu. Participace zahrnuje široké spektrum aktivit. Horizontální participace na úrovni občanské společnosti může mít podobu zapojování lidí do sousedské a širší komunity, do diskuse nad důležitými opatřeními týkajícími se života v obcích. Vertikální participace („politická“) pak může zahrnovat účast lidí na procesech plánování, rozhodování, řízení, implementace a evaluace, podílení se na výkonu moci a sebeurčení (zapojování lidí do prevence a do rozhodovacích procesů na místní úrovni).
3. **Zplnomocnění = „předání“**, přenechání komunity vlastnímu řízení ve chvíli, kdy již získala vliv nad podmínkami svého života; je výsledkem uschopnění a zkompetentnění členů komunity, kteří znají své problémy, jsou si vědomi svých zdrojů/silných stránek a mají schopnost a kapacitu jednat a dosahovat vliv (mají přístup ke komponentům moci - vědění, dovednosti, rozhodování, sítě a zdroje). Proces zplnomocnění probíhá skrze kritické uvědomění, participaci na lokálních záležitostech a partnerství zúčastněných aktérů. Výsledkem zplnomocnění je sdílení redistribuce moci.
4. **Kolektivní/skupinová spolupráce** = spolupráce se skupinami lidí, pro kterou je třeba vytvořit adekvátní podmínky (posilování vzájemné důvěry a sebedůvěry, vzájemná solidarita a pomoc, respekt k odlišnostem, dobrovolnost, rovnocennost, koncentrace na silné stránky lidí a komunit, otevřenost, informovanost, transparentnost, sebeorganizování na demokratických principech). Komunitní (sociální) práce je přístup, který spojuje lidi dohromady a vede je k tomu, aby prostřednictvím efektivního využití vlastních zdrojů uměli nacházet řešení svých problémů, aby dokázali hájit své zájmy a jednat v zájmu celku s ohledem na individuální potřeby členů komunity. Ukazuje lidem, že jejich přání a problémy jsou podobné/stejně jako potřeby jejich sousedů, že se jedná o problémy, se kterými si jeden člověk poradit nedokáže, společnými silami je ale mohou zvládnout.

¹ Evropský sociální fond, program Zaměstnanost, Příloha č. 8 Principy komunitní práce a vodítka pro předkládání projektů komunitní práce. [online] Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/2524297/P8+Principy+a+voditka+KP.pdf/8d56fa28-e648-451e-af32-1bba449dc881>



5. **Práce s místními zdroji, dosažitelnost úspěchů, udržitelnost výsledků a dosažených změn** = zplnomocňující proces, který vychází z posilování místních zdrojů; koncentruje se na silné stránky lidí a je posilován zkušeností malých společných úspěchů více lidí, vytváří předpoklady pro udržitelnost výsledků a dosažených změn.

6. **Komplexní přístup** = víceúrovňový, se zapojením různých aktérů, vyjednávání konsensu, využívání mnoha metod.

7. **Zodpovědnost, sdílená zodpovědnost**

8. **Reflexivní praxe a celoživotní učení.**

Naplňování principů komunitní práce v KC MoJa v průběhu realizace projektu je popsáno v kapitole 5. Evaluace.

3.3.1. Principy spolupráce s klientem

Cíl spolupráce s klientem by měl v obecné rovině splňovat určitá kritéria (Nedělníková, 2006, s. 34, a dále na základě zkušeností z projektu KC MoJa), měl by být zejména:

- Reálný - dosažitelný, v možnostech klienta a zúčastněných osob tak, aby byla skutečná šance na jeho naplnění a nestal se jen příležitostí k selhávání
- motivující - měl by zahrnovat to, co chce klient, co je pro něj důležité, aby měl snahu investovat do jeho dosažení
- pozitivně formulovaný - co klient chce, nikoliv to, co nechce
- malý a konkrétní cíl - velký nebo dlouhodobý cíl je zapotřebí rozdělit na dílčí cíle, jednotlivé zcela konkrétní kroky
- spojený s aktivitou klienta - přiměřeně jeho možnostem a schopnostem (cíl nevyžadující úsilí není motivující ani neumožňuje klientovi zvýšit sebehodnocení)

Spolupráce s klientem se sluchovým postižením vyžaduje citlivý a respektující přístup, který bere v úvahu jeho individuální potřeby a preference. Zde uvádíme některé zásady, které je důležité brát v úvahu:

- Respekt a uznání individuálního způsobu komunikace:** Pracovníci komunitního centra umožnili klientům používat komunikační prostředky, které jim nejvíce vyhovují. To zahrnuje především znakový jazyk nebo komunikační pomůcky a techniky. Dbali jsme na to, aby se klient cítil komfortně a respektován ve svém způsobu vyjádření.
- Poslouchání a aktivní naslouchání:** Pracovníci byli trpěliví a pozorní k tomu, co klienti říkali. Nezakládali své závěry na předpokladech, ale snažili se co nejlépe pochopit jejich potřeby a přání.



- c) **Empatie a porozumění:** Pracovníci se snažili co nejlépe vcítit do situace klienta a chápat, jaký vliv může mít sluchové postižení na jeho život. Zobrazení respektu a porozumění bylo klíčové pro budování důvěry.
- d) **Podpora autonomie a rozhodování:** Pracovníci dávali klientům prostor k tomu, aby sami rozhodovali o svém životě a situaci. Nabídli informace a možnosti, ale respektovali jejich vlastní rozhodnutí.
- e) **Přizpůsobení komunikace:** Při komunikaci s klienty byli pracovníci jasní, struční a sdíleli veškeré informace způsobem, který jim usnadnil porozumění. Bylo například užitečné využívat písemnou komunikaci, obrázky nebo technologické pomůcky (tablety, mobilní telefony, notebooky).
- f) **Poskytování podpory a pomoci při potřebě:** Pracovníci nabídli podporu, když klient vyjádří potřebu. Jednalo se o praktickou pomoc v každodenních aktivitách (služby asistence) nebo o psychosociální podporu (komunitně-sociální pracovník).
- g) **Dohoda o cílech a individuálním plánu:** Komunitně-sociální pracovník společně s klientem stanovil realistické cíle a sepsal plán, který mu pomůže dosáhnout pokroku a zlepšení jeho životní situace. Týkalo se to například bydlení, zdravotního stavu nebo získání zaměstnání.
- h) **Otevřená komunikace:** Vytvořili jsme přátelské prostředí, ve kterém se klienti cítili dobře a bezpečně a mohli volně mluvit o svých potřebách, obavách a cílech. Pracovníci ochotně naslouchali a reagovali na jejich zpětnou vazbu. Komunitně-sociální pracovník používal ke komunikaci s klientem vždy znakový jazyk a psaný český jazyk.
- i) **Vzdělávání a školení:** Komunitně-sociální pracovník poskytoval klientům informace o dostupných technologiích a službách nebo kompenzačních pomůckách, které jim mohou pomoci zejména v komunikaci na úřadech nebo v nemocnici formou krátkých přednášek (např. Online tlumočení u lékaře, aplikace Záchranka apod.).

Každý klient je jedinečný, a proto bylo klíčové, aby se k péči a podpoře přistupovalo individuálně. Otevřená komunikace, respekt k autonomii klienta a porozumění jeho specifickým potřebám byly základem pro efektivní a respektující spolupráci s osobami se sluchovým postižením.

Příklad dobré praxe:

Klient ve věku 43 let si hledá práci a s tímto cílem spolupracuje s komunitně-sociální pracovnící. V průběhu dlouhodobé spolupráce a monitoringu klientových potřeb se ukáže, že se klient chce osamostatnit a najít si bydlení. Do té doby bydlel v bytě společně s matkou. Pracovnice klienta seznámila s možnostmi bydlení v Praze a upozornila na nutnost vyšší finanční rezervy na zaplacení kauce a prvního nájmu při podpisu nájemní smlouvy. Dále upozornila na nutnost stabilního příjmu v době osamostatnění.



Překážkou k dosažení cíle bylo omezení intelektu klienta, nutnost velké podpory ze strany pracovníka a specifická komunikace. Po debatě v rámci skupinového poradenství na téma “Jak si najít práci” klient sám přinesl článek z denního tisku o Sociálním podniku Gule – Gastronomie Umožňující Lidem Existovat. Po schůzce s majitelem podniku, který zprostředkovala pracovnice a dělala také doprovod, byl do zaměstnání přijat na zkušební dobu 6 měsíců. Práce byla pro něj důležitým motivátorem, jak dosáhnout cíle a osamostatnit se. Bez rozvinutí kompetence hospodaření s financemi by svého cíle k osamostatnění těžko dosáhl.

V rámci skupinového poradenství jsme společně s Římskokatolickou farností pro neslyšící uspořádali půldenní přednášku na téma “Finanční gramotnost”. Klienti se na praktických příkladech učili, jak vyjít s nízkým příjmem a ještě ušetřit nebo jak je důležité plánování výdajů. Na příběhu tohoto klienta se jasně ukázalo, že komplexní přístup, zabývající se souvisejícími tématy, jako např. rozpočet domácnosti je nejen potřebný, ale i nutný.

4. Řízení projektu

Personál, který pracuje s osobami se sluchovým postižením nebo sluchovým postižením s kombinovanou vadou, musí být dobře vyškolen v komunikaci s těmito jedinci, aby bylo možné zajistit efektivní a podporující interakci. Uvádíme několik způsobů, jakými personál může komunikovat:

- **Znalost znakového jazyka:** Personál by měl být obeznámen se základy znakového jazyka, který je nejběžněji používaným jazykem mezi neslyšícími. Znalost znakového jazyka umožňuje personálu komunikovat s neslyšícími jedinci a porozumět jejich potřebám.
- **Mimika a gesta:** Personál může používat mimiku a gesta, aby doplnil znakový jazyk nebo komunikoval s jedinci, kteří znakový jazyk neovládají. Gestikulace a výrazné mimiky mohou pomoci při komunikaci a zvýšení porozumění.
- **Psaná komunikace:** V případech, kdy je znakový jazyk nepraktický nebo kvůli kombinovanému postižení nesrozumitelný, může personál komunikovat s neslyšícími jedinci prostřednictvím psaného textu. To může zahrnovat psaní zpráv na papíře, použití mobilních zařízení nebo počítačů pro textovou komunikaci.
- **Asistenti a tlumočníci:** V případě zapojení osob se sluchovým postižením s kombinovanou vadou je nezbytné poskytnout asistenta nebo tlumočníka, který dokáže komunikovat s jedincem se specifickými potřebami prostřednictvím alternativních komunikačních metod, jako jsou taktilní znakový jazyk, modifikovaný znakový jazyk, hmatové symboly nebo prostřednictvím prstové abecedy (popř. dotykové prstové abecedy).



- **Trpělivost a citlivost:** Personál by měl být trpělivý a citlivý vůči potřebám osob se sluchovým postižením, včetně těch s kombinovanou vadou. Je důležité respektovat jejich tempo a způsob komunikace, aby se cítili pohodlně a respektováni.

Komunitní centrum pro sluchově postižené a sluchově postižené s kombinovanou vadou mělo personální složení, které je schopné poskytnout kvalitní služby a podporu pro své klienty.

4.1. Realizační tým projektu

- Manažer projektu:
 - řízení projektu ve všech jeho fázích;
 - sestavení, vedení a řízení projektového týmu;
 - stanovení časového a finančního plánu realizace projektu;
 - zodpovědnost za plnění indikátorů projektu;
 - řízení změn v projektu, zajištění předání výstupů z projektu;
 - analýza a řízení rizik a příležitostí v projektu.
- Vedoucí KC:
 - tvorba a aktualizace harmonogramu projektu;
 - evaluační a zpětnovazebné aktivity (sledování úspěšnosti aktivit);
 - komunikace se spolupracujícími organizacemi;
 - tvorba metodického dokumentu;
 - organizace aktivit a účast na nich;
 - účast na poradách realizačního týmu.
- Komunitní pracovník
 - pomoc při tvorbě a realizaci aktivit;
 - komunikace s cílovou skupinou;
 - sledování úspěšnosti programů a změny dle požadavků CS;
 - zpracování a sledování podkladů pro plnění indikátorů;
 - účast na poradách realizačního týmu.
- Komunitně-sociální pracovník
 - zaměřen pouze na poradenství, zajišťování jednotlivých schůzek se sluchově postiženými;
 - mapování potřeb klientů z CS;
 - poskytování individuálního a skupinového poradenství;
 - nabídka aktivit a zapojení klientů z CS;



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



- zajištění přednášek o sociálních tématech pro CS;
- pomoc při organizaci aktivit;
- účast na poradách realizačního týmu.

- Evaluátor
 - tvorba dotazníků pro vyhodnocení aktivit;
 - evaluace aktivit;
 - spolupráce s vedoucí KC (metodikem) a manažerem projektu;

- Asistent pro aktivity
 - pomoc při environmentálních aktivitách a návštěvách muzeí nebo při dalších akcích dle potřeb CS;
 - doprovod při přesunu po městě či cestování MHD;
 - pomoc vedoucí KC při organizaci nepravidelných aktivit a se zajišťováním materiálu na environmentální aktivity;
 - účast na poradách realizačního týmu.

- Lektoři
 - tvorba pravidelného programu KC;
 - zodpovědnost za obsah kurzů;
 - účast na poradách realizačního týmu.

4.2. Rizika projektu a jejich řešení

V projektu KC MoJa existovala řada potenciálních rizik. Bylo klíčové identifikovat faktory, které mohly mít negativní vliv na výsledek projektu, připravit se na ně vhodnými strategiemi a plány řízení rizik. Níže jsou uvedena některá rizika a příklady řízení rizik pro náš projekt:

1. Nezájem klientů o aktivity projektu

Řešení: Aktivní marketing a propagace, pravidelná zpětná vazba od účastníků, flexibilní plánování aktivit. Tvorba vzdělávání a dalších programů odpovídajících skutečným potřebám klientů. V roce 2022 jsme měli problémy s účastí klientů na aktivitách. Bylo to zejména z důvodu doznívající pandemie Covid-19 a obav klientů o jejich bezpečnost a zdraví. Pravidelnou komunikací s CS a propagací na sociálních sítích jsme tento nezájem překonali. Ve druhém roce realizace projektu se počet účastníků stabilizoval a postupně navyšoval.



2. Vysoká nemocnost účastníků nebo dětí v jejich péči - předčasný odchod z projektu

Během realizace projektu jsme účastníky jednou týdně informovali o plánu aktivit a případných změnách. Lektori i účastníci byli také propojeni přes aplikaci WkatsApp a v případě náhle nemoci se vzájemně informovali o konání nebo změně aktivity.

Řešení: Základní myšlenkou v řízení těchto rizik byla flexibilita a schopnost adaptace na měnící se potřeby a požadavky účastníků. Průběžné monitorování, komunikace a zapojení komunity byly klíčové prvky pro úspěšné předcházení a řešení těchto rizik v projektu. Naše obavy z nemocnosti klientů se nenaplnily, většina navštěvovala aktivity pravidelně a dlouhodobě.

3. Nedodržování harmonogramu aktivit

Nedodržování harmonogramu aktivit je běžným rizikem v projektech. Toto riziko však může mít negativní dopad na spokojenost účastníků, efektivitu projektu a celkovou kvalitu poskytovaných služeb. Příčinou může být nereálný nebo neúplný plán aktivit, problémy s vybavením nebo nedostatečná komunikace mezi členy týmu.

Řešení: Zavedení pravidelných schůzek týmu, jasná komunikační pravidla, vytvoření informačních materiálů pro účastníky. Na začátku realizace jsme sestavili plán s realistickými časovými odhady. Zohlednili jsme dostatečný čas na případné nečekané události. To nám umožnilo rychle identifikovat potenciální zpoždění a preventivně jednat. Jednorázová odborná školení jsme domlouvali s několikaměsíčním předstihem. Vždy jsme měli připravené alternativní plány na případné krizové situace (nemoc lektora, nízký zájem účastníků apod.).

4. Nedodání objednaného zboží a služeb ve sjednaném termínu a kvalitě

Nedodání objednaného zboží nebo služeb ve sjednaném termínu může mít několik důsledků pro činnost komunitního centra: narušení plánovaných aktivit, nespokojenost účastníků, omezení služeb, ztráta důvěry apod.

Řešení: Dobře zorganizované výběrové řízení na dodavatele - jasné definování smluvních podmínek a závazků dodavatele, mít připravený náhradní plán pro krizové situace včetně zpoždění dodávek. Zboží i služby jsme objednávali vždy s dostatečným předstihem, abychom minimalizovali toto riziko. S dodavateli služeb jsme byli v kontaktu až do uskutečnění akce, spolupracovali jsme s nimi na dodání materiálů pro tlumočníky, komunikovali jejich požadavky na techniku, prostory, počet účastníků apod..



5. Evaluace

5.1. Úvod

Tato závěrečná hodnotící zpráva vyhodnocuje projekt Komunitní centrum MoJa (Reg. č.: CZ.07.3.63/0.0/0.0./20_077/0001802). Evaluace probíhala po celou dobu realizace projektu a informace a zpětná vazba se sbírala od klientů komunitního centra, lektorů, ale také od dalších skupin zapojených v projektu. Cílem evaluace bylo vyhodnotit inovativní práci se sluchově postiženými, dopad projektu na cílovou skupinu a fungování komunitního centra a komunity. Evaluační zpráva popisuje metodologii, pravidelné aktivity a cíle, kterých projekt dosáhl.

Metodologie popisuje tři typy sběru dat, které byly v rámci evaluace navržené a sesbírané. Průběžná evaluace byla klíčovým nástrojem pro zajištění kvality poskytovaných služeb a pro neustálé zdokonalování aktivit. Celkově se evaluačních aktivit zúčastnilo 90 osob se sluchovým postižením.

Na konci realizace projektu proběhly rozhovory s lektory. Smyslem této evaluace bylo zhodnocení fungování KC MoJa a vybraných aktivit pro cílovou skupinu.

Nejrozsáhlejší částí evaluační zprávy jsou dílčí výsledky evaluačních metod, včetně názorného grafického zpracování. V závěrečné části jsou shrnuty nejdůležitější závěry z evaluace a celkové shrnutí.

5.2. Metodologie evaluace

Metodologie evaluace byla koncipována s ohledem na konkrétní cíle, charakteristiky komunitního centra a potřeby osob se sluchovým postižením. Cílem bylo získat objektivní informace o tom, jak jsou potřeby osob se sluchovým postižením naplňovány, jak efektivní jsou poskytované služby a jak lze případně zlepšit podporu a integraci těchto jednotlivců do komunity.

Sběr dat

1. Dotazníkové šetření u cílové skupiny (září 2022 – prosinec 2023)
2. Záznamy o účasti na aktivitách a sledování naplnění principů komunitní práce.
3. Polostrukturované rozhovory.

Původně byl jedním z hlavních sběrů dat od účastníků v projektu KC MoJa tzv. Focus Group. Jedná se o kvalitativní výzkumnou metodu spočívající ve sběru dat z moderované diskuse. Diskuse se zaznamenávají na diktafon nebo kameru, přepisují se a následně analyzují. Po důkladném zvážení této metody a její vhodnosti použití pro skupinu osob se sluchovým postižením vedení projektu společně s evaluačkou rozhodlo o změně. Při použití Focus Group může dojít k potížím spojených s komunikací v rámci skupiny, zejména pokud někteří účastníci mají různé úrovně sluchového postižení. V některých případech mohou osoby se sluchovým postižením vnímat Focus Group jako prostředí, kde by mohlo být riziko sociálního



stigmatu nebo nepochopení ze strany ostatních účastníků. Forma individuálních polostrukturovaných rozhovorů byla zvolena namísto Focus Group z důvodu lepší adaptace k potřebám osob se sluchovým postižením. Každá osoba se sluchovým postižením může mít jedinečné potřeby a zkušenosti. Individuální rozhovory eliminovaly možné bariéry a zajistily každému respondentovi rovnocenný přístup, což by bylo obtížněji dosažitelné v rámci skupinového prostředí. Individuální přístup tak podporoval získání hlubších a osobnějších informací, které byly klíčové pro úspěšné zhodnocení potřeb a zkušeností této specifické komunity.

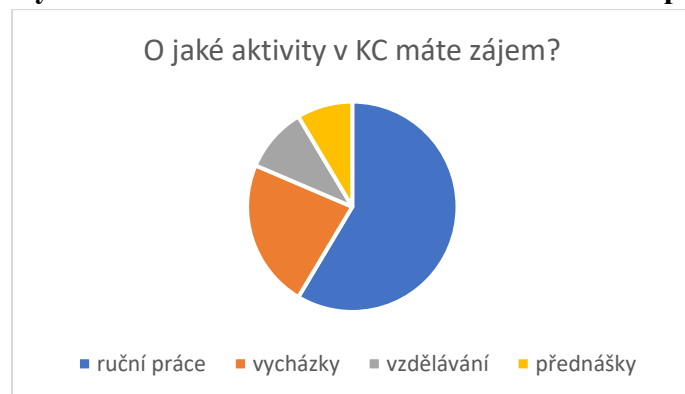
5.2.1. Vyhodnocení dotazníkového šetření u cílové skupiny

V průběhu realizace projektu probíhalo dotazníkové šetření mezi klienty komunitního centra. K zahájení provozu KC (březen 2022) vyplnilo 12 klientů vstupní dotazníky. Vstupní obecný dotazník monitoroval preference, očekávání a zájmy klientů, informaci jak se o komunitním centru dozvěděli a zda získali všechny potřebné informace., V této první fázi se jednalo o klienty se sluchovou vadou a kombinovaným postižením, kteří mají vzhledem k různému postižení, velmi omezený přístup k vzdělávacím a volnočasovým aktivitám.

Dotazník vyplnilo 9 žen a 3 muži. Více než dvě třetiny (83%) respondentů bylo ve věku nad 50 let, nejstaršímu bylo 62 let a nejmladšímu respondentovi 37 let. Větší zájem o aktivity, jako ve většině projektů komunitních center, projevil ženy.

Vstupní obecný dotazník monitoroval preference, očekávání a zájmy klientů.

Vyhodnocení dotazníkového šetření na začátku projektu:



Realizační tým byl seznámen s výsledky dotazníkového šetření na začátku projektu a připravil program zaměřený na ruční práce, komentované vycházky po Praze, vzdělávací a osvětově informační aktivity. Pravidelné a nepravidelné aktivity byly připraveny tak, aby bylo dosaženo plánovaných cílů projektu.

Ve druhém pololetí 2022 začala navštěvovat komunitní centrum mladší generace sluchově postižených. Nejdřív to byla pravidelná účast na lekcích jógy a kreativních dílnách, později se sami začali podílet na plánování aktivit, zejména vzdělávacích a sportovních akcích.



Výstupní dotazníky k jednotlivým aktivitám byly sbírány průběžně po celou dobu provozu komunitního centra (září 2022 – prosinec 2023). Výstupní dotazník klient vyplnil v případě ukončení kurzu nebo ukončení provozu komunitního centra v případě dlouhodobých aktivit.

V rámci evaluace bylo vyhodnoceno celkem 90 dotazníků. Z těchto 90 dotazníků bylo vyplněno 13 dotazníků klienty s kombinovaným postižením, kteří navštěvovali komunitní centrum po celou dobu jeho provozu a zúčastnili se několika pravidelných aktivit. Dalších 77 dotazníků vyplnili účastníci odborných vzdělávacích kurzů.

Vyhodnocení dlouhodobých pravidelných aktivit:





Spokojenost klientů s kurzem linoryt, vyšívání, háčkování



■ velmi spokojen (11/13) ■ spokojen (2/13)

Spokojenost klientů s Jógou pro neslyšící



■ velmi spokojen (11/12)

Spokojenost klientů se cvičením pro seniory



■ velmi spokojen (7/8)

Shrnutí k hodnocení spokojenosti cílové skupiny s aktivitami komunitního centra

Zhodnocení dopadu projektu komunitního centra na cílovou skupinu osob se sluchovým postižením ukazuje na pozitivní vliv na kvalitu života a celkový rozvoj účastníků. Účastníci s kombinovaným postižením měli přístup k vzdělávacím programům přizpůsobeným jejich potřebám a schopnostem. Vzdělávací aktivity pomohly zlepšit jejich jazykové dovednosti, komunikaci a celkovou gramotnost. Individuální přístup ke vzdělávání podporoval osobní a profesní růst.

Kreativní činnosti umožnily účastníkům vyjádřit své pocity a emoce prostřednictvím uměleckých forem. Tato terapeutická činnost podněcovala tvůrčí myšlení a sebevyjádření.



Pohybové aktivity, přizpůsobené specifickým potřebám osob se sluchovým postižením, přispívaly k celkovému fyzickému a duševnímu blahu. Posilování těla a relaxační cvičení podporovaly prevenci stresu a zlepšovaly spánek. Skupinové pohybové aktivity přispívaly k budování sociálních vazeb a týmového ducha. Osoby se sluchovým postižením měly příležitost aktivně se účastnit společenského života a sdílet své zkušenosti s ostatními.

Projekt komunitního centra vytvořil prostor pro posílení sebevědomí a sebeúcty účastníků. Zlepšení dovedností a sociální integrace přispěly k celkovému zvyšování kvality života. Projekt představuje úspěšný model inkluzivního přístupu k poskytování podpory a služeb pro osoby se sluchovým postižením.

Vyhodnocení odborných kurzů:

Autorská práva a PR





Online Marketing v praxi

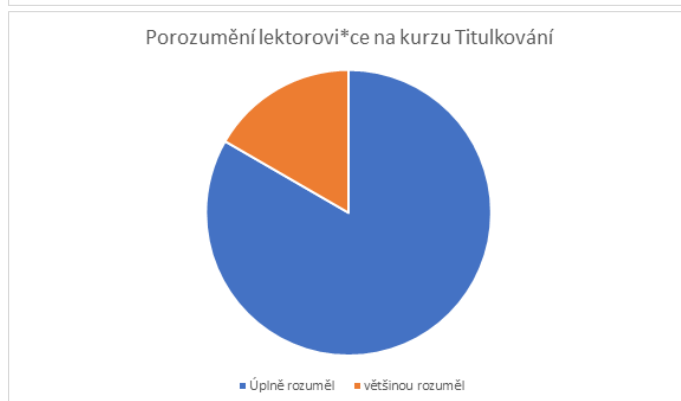


Kreslení na iPadu (kurz Procreate)





Kurz Titulkování



Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi frekventanty kurzů

Z analýz dotazníků, které byly vytvořeny jak textovou formou, tak pomocí grafů, vidíme, že klienti komunitního centra odpovídali většinou na jednotlivé kurzy velmi pozitivně. Kladně hodnotili využitelnost pro jejich profesní život, pochopitelnost témat a své zkušenosti s lektory. Pokud se v dotaznicích objevila kritika, byla většinou směřována k nedostatečné časové dotaci aktivit centra, často i vysvětlena poznámkou o tom, že klienta/klientku aktivita velmi zaujala, a proto by si přál/přála, aby se jí mohl/mohla zabývat v komunitním centru déle nebo častěji.



Navštívené akce považují téměř všichni respondenti za přínosné. Konkrétní přínos spatřují především v nabytí nových vědomostí, poznávání nových lidí nebo smysluplně stráveném čase. Pokud se projevilo v hodnocení špatné porozumění lektorovi, bylo to způsobeno zejména tím, že lektor mluvil příliš rychle, nebylo mu vidět na ústa nebo se otáčel do stran a účastníci nemohli dobře odezírat,

Pro vzdělávání osob se sluchovým postižením jsme sepsali několik doporučení, které zohledňují jejich potřeby a práva. Navrhujeme několik konkrétních kroků, které je třeba udělat v případě pořádání veřejných společenských a vzdělávacích akcí:

- a) *Zajistit přístupnost*: Vytváření bezbariérového prostředí pro sluchově postižené na veřejných akcích, jako je účast tlumočnicků znakového jazyka, titulky, smyčky pro sluchadla a vizuální signalizace.
- b) *Přizpůsobit komunikaci*: Přizpůsobení komunikačních prostředků a kanálů tak, aby zahrnovaly znakový jazyk, vizuální a textové komponenty, které umožňují lepší komunikaci mezi slyšícími a neslyšícími.
- c) *Podporovat společenské aktivity*: Pro pořádání společenských akcí, které budou příznivé i pro neslyšící (Deaf-Friendly), je důležité mít na paměti následující faktory:
 - Zajištění komunikace pro sluchově postižené (tlumočnicků či simultánní přepis). Důležité je také mít psané materiály, aby si osoby se sluchovým postižením mohly snadno přečíst informace o programu, občerstvení a dalších podrobnostech akce. Neslyšící hosté by měli mít také možnost sedět v blízkosti tlumočnicků, aby se mohli snadno dotazovat.
 - Pokud se vyskytne zvukový signál, jako například oznamování konání programových bodů či přestávky, je důležité, aby neslyšící měli vizuální indikátory, jako například světelné znamení.

Obecně lze říci, že veřejnost je málo informována o potřebách osob se sluchovým postižením a je úkolem organizací, které pracují s touto cílovou skupinou, zvýšit informovanost. To lze například organizováním osvětových kampaní, workshopů a seminářů, které zvyšují povědomí o komunitě sluchově postižených, jejich kultuře a potřebách, a posilují empatii a pochopení mezi slyšícími a neslyšícími.

5.2.2. Záznamy o účastní na aktivitách a sledování naplnění principů komunitní práce

Naplnování principů komunitní sociální práce

Vypracováno na základě pozorování při pravidelných aktivitách a podkladů z dokumentu Příloha č.8 (Evropský sociální fond, program Zaměstnanost, Příloha č. 8 Principy komunitní práce a vodítka pro předkládání projektů komunitní práce).



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



1) Aktivizace komunit

Aktivizace probíhala při každodenní práci s klienty během pravidelných i nepravidelných aktivit. Důležitým prvkem bylo posílení interakce a angažovanosti klientů, otevřená komunikace a zpětná vazba. V této fázi jsme kontaktovali konkrétní spolky a lidi, kteří by mohli mít zájem na spolupráci. Síťování a propojování aktivit bylo důležitou součástí práce v komunitním centru.

Aktivizace komunity vyžadovala trvalou pozornost a úsilí, podařilo se ale vytvořit společenství, které se vzájemně podporovalo a rozvíjelo.

- Vytvořili jsme bezpečný a inkluzivní prostor pro setkávání a vzdělávání s ohledem na individuální potřeby klientů.
- Lektoři přizpůsobili výuku schopnostem a možnostem klientů, poskytli jim dodatek prostoru pro otázky nebo diskuzi na konci kurzu.
- Pravidelná zpětná vazba od klientů byla zaznamenána přímo na místě lektory nebo komunitním pracovníkem, prostřednictvím sociálních sítí. Všechny nápady a připomínky jsme vyhodnocovali na pravidelných měsíčních poradách a vylepšovali program dle připomínek klientů.

2) Participace

Možnost podílet se na rozhodování o programu komunitního centra (KC) přinesla výhody v podobě vyššího zájmu a zapojení členů komunity, což zvýšilo účast na plánovaných aktivitách. Pravidelně jsme komunikovali prostřednictvím sociálních sítí, pořádali jsme komunitní snídaně, na kterých mohli účastníci přímo diskutovat o svých nápadech, přáních a připomínkách týkajících se programu KC.

Důležitým prvkem bylo také aktivní zapojení mladé generace, například prostřednictvím programů a aktivit přizpůsobených jejich zájmům. KC nabídlo zázemí pro aktivity jiných spolků, kdy došlo k propojení mladých lidí, které spojovaly stejné zájmy. Moderovali jsme besedy se sportovci, queer svépomocné skupiny (Duha pro neslyšící z.s.), pořádali víkendové Swapy. Tím jsme zajistili inkluzivitu a respektování různorodých názorů a perspektiv.

3) Zplnomocnění

V prostorách KC se zplnomocnění projevovalo pořádáním aktivit, které se postupně osamostatnily a členové komunity si je (za podpory týmu KC) organizovali sami. Příkladem je v tomto případě pořádání víkendových swapů, které začalo jako aktivita vedená komunitní pracovníci KC, postupně se začaly zapojovat účastnice kreativních kurzů a v rámci fungování ve fázi udržitelnosti projektu přejde kompletně do jejich rukou.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Klientky chtějí samy dál pokračovat s výměnou oblečení, knih, potřeb do domácnosti nebo pokojových rostlin. V rámci programu a v prostorách České unie neslyšících z.ú. v Dlouhé ulici na Praze 1 jim to bude umožněno.

4) Kolektivní spolupráce

Pro dosažení efektivní skupinové spolupráce bylo nutné vytvářet adekvátní podmínky, které posilovaly vzájemnou důvěru, sebedůvěru a produktivní pracovní prostředí. Kolektivní spolupráce se nejvíce projevovala při společné tvorbě akcí, plánování programu a vytváření náplně KC.

Kolektivní spolupráce byla uplatňována především v rámci skupinového poradenství, na kterém komunita řešila konkrétní modelové situace a každý z účastníků přinesl svůj pohled na daný problém. Na poradách realizačního týmu jsme pečlivě a citlivě zvažovali možnosti zapojení klientů s kombinovaným postižením do všech aktivit (KC) nebo účast na veřejných akcích s ohledem na přístupnost osob se sluchovým postižením. Cílem zapojení bylo posílení vzájemné důvěry, respekt k odlišnostem, podpora rovnocennosti a sebedůvěry.

5) Práce s místními zdroji, dosažitelnost úspěchů, udržitelnost výsledků a dosažených změn

Na začátku realizace projektu jsme oslovili neziskové organizace, se kterými ČUN z.ú. (realizátor projektu) dlouhodobě spolupracuje. Komunitní centrum navázalo spolupráci a partnerství s dalšími organizacemi, například s Římskokatolickou farností pro neslyšící, s Pevností-Centrem českého znakového jazyka z.ú., Křesťanským terapeutickým centrem na Praze 1, Skautským institutem na Praze 1, Českou komorou tlumočnicků znakového jazyka, Duhou pro neslyšící z.s. a dalšími.

Zaměřili jsme se na budování schopností a dovedností komunity osob se sluchovým postižením tak, aby byla schopna udržet spolupráci a dosažené změny i po ukončení projektu. Česká unie neslyšících z.ú. je schopna převzít zodpovědnost za udržitelnost výsledků pokračujícími aktivitami, o které komunita na konci projektu projevila zájem. Jedná se zejména o kreativní činnosti, přednášky, pohybově-relaxační aktivity pro maminky s dětmi a seniory.

6) Komplexní přístup

Komplexní přístup ke klientům komunitního centra pro osoby se sluchovým postižením je důležitý k poskytování efektivních a plně integrovaných služeb pro tuto specifickou komunitu. Zohlednění jedinečných potřeb klientů vyžaduje komplexní a citlivý přístup, který se týká nejenom jejich komunikačních potřeb, ale i kulturních a sociálních aspektů.

Aktivity KC byly koncipovány tak, aby podporovaly sociální integraci a vytvářely příležitosti pro vytváření vztahů a zapojení do společenského života. Pravidelné aktivity umožnily prohloubit vztah mezi klienty a personálem (zejména komunitní pracovníci) a



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



vytvořit prostředí vzájemné důvěry. Komunitně - sociální pracovnice poskytovala poradenské služby, jejichž cílem byla individuální odborná pomoc ke zlepšení životní situace klientů. Všichni lektori měli povědomí o kulturních a sociálních aspektech sluchového postižení a respektovali specifické požadavky a normy. Veškeré aktivity probíhaly ve znakovém jazyce.

Služby KC zahrnovaly psychosociální podporu, která posílila celkovou spokojenost klientů. Nabízeli jsme odborná školení a poradenství, která byla zaměřená na specifické potřeby osob se sluchovým postižením, včetně profesního rozvoje nebo pomoc při zprostředkování zaměstnání. Ke každému klientovi jsme mohli přistupovat z hlediska mnoha vrstev, dotknout se jak jeho společenské a profesní stránky života, tak i osobních záležitostí.

Podporovali jsme celou komunitu a zlepšení jejího stavu, stejně jako jednotlivé menší skupinky, až po zacílení na jednotlivce, kteří se v ní vyskytují. Zlepšení jejich osobní situace opět ovlivňuje život celé komunity. Všechny aktivity a činnosti KC podporovaly sociální integraci k navazování vztahů a společenskému zapojení.

7) *Zodpovědnost, sdílená zodpovědnost*

Zodpovědnost a sdílená zodpovědnost jsou klíčovými pojmy v kontextu pracovního prostředí, týmové spolupráce a sociálního života obecně. Tyto pojmy odrážejí přístup k plnění povinností, péči o úkoly a vzájemnou spolupráci.

Individuální zodpovědnost se odráží v osobním přístupu ke splnění úkolů, dodržování termínů a plnění stanovených cílů. Zahrnuje i přijímání následků svých činů a rozhodnutí. Týmová zodpovědnost odkazuje na společnou odpovědnost celého týmu za dosažení společných cílů. Každý člen týmu má svůj individuální příspěvek, ale sdílí odpovědnost za konečné výsledky.

Sdílená zodpovědnost v komunitním kontextu znamená, že členové komunity se společně podílejí na řešení problémů a dosahování společných cílů. Zahrnuje aktivní účast, vzájemnou pomoc a ochotu nést zodpovědnost za celkový rozvoj komunity. Sdílená zodpovědnost vyžaduje vzájemnou důvěru mezi členy týmu nebo komunity. Každý musí věřit, že ostatní plní své úkoly a přispívají k celkovému úspěchu.

Zodpovědnost a sdílená zodpovědnost vytváří silnou a koordinovanou sílu, která může efektivně dosahovat společných cílů a překonávat výzvy. Je to esenciální prvek úspěšné týmové spolupráce a komunitního rozvoje.

8) *Reflektivní praxe a celoživotní učení*

Reflexe postupů a kvality práce probíhala průběžně během celé doby realizace projektu. K práci s komunitou bylo využíváno mnoho nástrojů - rozhovory ve znakovém jazyce, písemná zpětná vazba, dotazníky a diskuse. Všechny aktivity jsme pravidelně vyhodnocovali a



upravovali dle požadavků klientů. Při pravidelných aktivitách podávali klienti zpětnou vazbu na konci každé lekce, nepravidelné aktivity jsme hodnotili jednou za měsíc.

Koncept celoživotního učení zdůrazňuje potřebu adaptovat se na neustále se měnící společenské, technologické a ekonomické podmínky. Osoby, které jsou ochotny a schopny se učit, mají větší šance na úspěch a osobní rozvoj. Celoživotní učení v našem KC zahrnovalo jak formální učení - školení, kurzy, workshopy, tak i neformální učení, jako byly zkušenosti z pracovního života, samostudium, čtení, zapojení do komunitních aktivit a další formy učení.

Reflektivní praxe a celoživotní učení mají společné prvky. Reflektivní praxe může být považována za formu celoživotního učení, protože se jedná o systematický přístup k učení se z vlastních zkušeností. Oba koncepty podporují rozvoj osobní a profesní identity, a to prostřednictvím uznání vlastních silných stránek, nedostatků a možností pro další růst. Současně docházelo i ke spolupráci s odborníky se spolupracujícími organizací i veřejnosti, což pomáhalo rozšiřovat povědomí o sluchovém postižení a přístupu ke vzdělávání pro tyto osoby.

Reflektivní praxe a celoživotní učení představují klíčové aspekty pro osobní a profesní rozvoj, umožňující lidem přizpůsobovat se změnám a dosahovat stále vyšší úrovně kompetencí a porozumění. Což je důležité nejen pro osoby se sluchovým postižením.

Shrnutí k hodnocení naplňování principů komunitní práce

Z pozorování při jednotlivých aktivitách komunitního centra lze říci, že zapojení pracovníků a lektorů v komunitním centru do naplňování těchto principů umožnilo vytvořit prostředí, které aktivně podporovalo rozvoj a pohodu osob se sluchovým postižením v rámci komunity.

- Pracovníci aktivně komunikovali se členy komunity a zapojovali je do rozhodovacího procesu týkajícího se nabízených programů a aktivit.
- Lektoři podporovali aktivní účast klientů při tvorbě obsahu kurzů a vzdělávacích programů.
- Pracovníci vytvářeli prostředí, které respektovalo různorodost osob se sluchovým postižením a poskytovalo bezbariérový přístup ke všem aktivitám.
- Lektoři používali různé metody výuky a komunikace, aby splnili různé potřeby účastníků se sluchovým postižením.
- Pracovníci poskytovali informace a školení, které pomáhaly prevenci problémů spojených se sluchovým postižením a zlepšovali celkové zdraví účastníků.
- Lektoři začlenili prvky prevence a informačních kampaní do svých vzdělávacích programů.
- Pracovníci aktivně podporovali rozvoj a posílení sociální struktury komunity osob se sluchovým postižením.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



- Lektori nabízeli kurzy a aktivity, které podporovaly spolupráci a vytváření sociálních vazeb mezi účastníky.

5.3.3. Polostrukturované rozhovory

Součástí evaluace projektu komunitního centra byly i individuální polostrukturované rozhovory, které se vedly mezi evaluátorem a klienty v druhé polovině projektu (2023). Proběhly celkem 3 polostrukturované rozhovory, které detailně probíraly činnost a dopady komunitního centra. Tato kvalitativní výzkumná metoda přinesla rozšíření a větší hloubku do samotného fungování projektu.

Z rozhovorů vyplývá, že klienti byli zcela spokojeni s výběrem aktivit a otevírací dobou komunitního centra. Byli rádi, že se jim rozšířila nabídka trávení volného času v komunitě osob, které jim rozumí. Důležité pro ně také bylo skupinové poradenství, kde mohli bezpečně a otevřeně hovořit o velmi osobních věcech. Ocenili vedení všech aktivit ve znakovém jazyce, stejně tak zveřejnění pozvánek na akce formou videí ve znakovém jazyce.

Během rozhovorů s klienty se ukázalo, že každý z nich má lehce odlišné individuální potřeby týkající se komunikace s ostatními klienty i lektory, časové požadavky týkající se jak pravidelnosti aktivit i časového rozmezí, v němž se během týdne může do komunitního centra dostavit apod. Všichni klienti, se kterými evaluátorka vedla rozhovor byli velmi spokojení s tím, jaké aktivity komunitní centrum nabízí a jak tyto aktivity probíhají. Klienti si také velmi chválili vedení komunitního centra a jeho lektory. Většina z nich byla nadšena, že může dobrou zpětnou vazbu komunitnímu centru poskytnout. Zaznamenala jsem zde velký pocit vděčnosti vůči všem lidem, kteří se na projektu podíleli.

5.3.4. Hlavní závěry evaluace projektu KC MoJa

Hlavní závěry evaluace projektu komunitního centra pro osoby se sluchovým postižením ukazují na pozitivní dopady na sociální začlenění klientů, vhodnost prostor komunitního centra a účinnost nabízených aktivit, tj. vzdělávání, arteterapie a pohybově-relaxačních aktivit.

- a) Sociální začlenění klientů
- Komunitní centrum úspěšně podporuje sociální začlenění klientů se sluchovým postižením do místní komunity.
 - Aktivity a programy poskytované centrem vytvářejí příležitosti k budování sociálních vztahů a vytváření podpůrných sítí mezi účastníky.
 - Účastníci vyjádřili pocit sounáležitosti a spokojenosti s možnostmi zapojení do různých skupinových aktivit.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



b) Vhodnost prostředí komunitního centra

- Prostory komunitního centra jsou vhodné pro potřeby osob se sluchovým postižením, a to zejména díky inkluzivnímu prostředí a dostatečnému množství prostoru pro různé aktivity.
- Centrum zajišťuje přátelské a bezpečné prostředí, což podporuje pohodovou atmosféru pro účastníky.
- Pracovníci se snaží neustále zlepšovat prostředí, aby co nejlépe vyhovovalo potřebám a pohodlí osob se sluchovým postižením.

c) Přístup personálu a lektorů

- Personál a lektori projevují vysokou míru empatie a porozumění k individuálním potřebám klientů se sluchovým postižením.
- Personál a lektori projevují schopnost efektivní komunikace s osobami se sluchovým postižením.
- Využívají různé komunikační metody, včetně znakového jazyka, písemných materiálů a vizuálních pomůcek, aby zabezpečili srozumitelnou interakci.
- Personál aktivně pracuje na vytváření inkluzivního prostředí, kde jsou všichni klienti respektováni a akceptováni.
- Personál a lektori kladou důraz na otevřenou a transparentní komunikaci s klienty. Poskytují informace o aktivitách, změnách a možnostech účasti v komunitních projektech.
- Snaží se motivovat účastníky ke zlepšení dovedností a k aktivnímu zapojení do komunitního života.

Celkově lze konstatovat, že projekt komunitního centra MoJa pro osoby se sluchovým postižením a se sluchovou vadou a kombinovaným postižením je úspěšným modelem, který podporuje sociální začlenění, poskytuje vhodné prostory a nabízí různorodé aktivity, které efektivně odpovídají potřebám cílové skupiny. Evaluace naznačuje, že centrum má pozitivní vliv na životy klientů a přispívá k rozvoji jejich dovedností, sebevědomí a kvality života.

Empatie, individuální přístup, otevřená komunikace a podpora personálu a lektorů přispívají k pozitivnímu prostředí, které podporuje celkový rozvoj klientů a jejich sociální začlenění. Odbornost a flexibilita personálu a lektorů jsou rovněž klíčovými prvky, které umožňují efektivní reakci na potřeby cílové skupiny.