

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
ÚSTAV SPECIÁLNĚPEDAGOGICKÝCH STUDIÍ

Barbora Plachá

III. ročník – prezenční studium

Speciální pedagogika – komunikační techniky

**DOSTUPNOST TLUMOČNICKÝCH SLUŽEB PRO
NESLYŠÍCÍ VE STÁTNÍ SPRÁVĚ**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavel Kučera

Olomouc 2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jen
uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 1. 4. 2012

.....

Děkuji Mgr. Pavlovi Kučerovi za odborné vedení bakalářské práce, poskytování rad a cenných připomínek.

Za poskytnutí odborných konzultací a potřebných informací ke zpracování této bakalářské práce bych dále ráda poděkovala:

Bc. Martině Kronusové, výkonné ředitelce ASNEP a koordinátorce projektu Tlumočnické služby pro neslyšící,

Mgr. Renátě Brabcové, tlumočnici na Magistrátu města České Budějovice.

Rovněž děkuji všem za šíření a vyplnění dotazníku.

Obsah

Úvod.....	6
-----------	---

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Problematika sluchového postižení	8
1.1 Základní vymezení pojmů.....	8
1.2 Klasifikace a etiologie sluchových vad.....	9
1.3 Diagnostika sluchových vad	12
2 Komunikace	15
2.1 Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením	15
2.2 Formy komunikace	17
3 Tlumočení	22
3.1 Základní informace a typy tlumočení	22
3.2 CODA tlumočení	23
3.3 Registr poskytovatelů tlumočnických služeb.....	25
4 Tlumočník	28
4.1 Požadavky na tlumočníka	28
4.2 Neslyšící tlumočník	29
4.3 Etický kodex tlumočníka.....	30
4.4 Možnosti vzdělávání tlumočnicků v České republice	31
4.5 Tlumočníci v České republice.....	35
4.6 Možnosti objednávání tlumočnicků.....	36

II PRAKTICKÁ ČÁST

5 Průzkum dostupnosti tlumočnických služeb v ČR	38
5.1 Formulace výzkumného problému.....	38
5.2 Charakteristika výzkumného vzorku.....	38
5.3 Výsledky dotazníkového šetření	38

5.4 Tlumočnické služby na Magistrátu města České Budějovice.....	47
5.5 Závěrečné shrnutí	49
Závěr	50

Seznam literatury a dalších zdrojů

Seznam příloh

Přílohy

Anotace

Úvod

Cílem mé bakalářské práce je zjistit dostupnost tlumočnických služeb pro neslyšící ve státní správě.

Toto téma jsem si vybrala hned z několika důvodů. V oblasti surdopedie a tlumočnictví bych se ráda profesně uplatnila. Věřím, že zpracování bakalářské práce na dané téma mi bude přínosem.

Také proto, že sluch je jeden z nejdůležitějších smyslů člověka. Statistiky hovoří o zraku, jakožto nejdůležitějším lidském smyslu, ale sluch má zde svou nezastupitelnou roli. Získáváme jím informace nejen z oblasti zrakového pole.

Sluch je důležitý pro vývoj běžné komunikace tj. komunikace mluvenou řečí a pro zpětnovazební informace řeči. Ztráta sluchu může vést k vyřazení osoby se sluchovým postižením z majoritní společnosti, až k pocitům méněcennosti.

Právě z tohoto důvodu je pro osoby se sluchovým postižením důležitá činnost tlumočnicků. Tlumočnické je v tomto případě „mostem“ mezi slyšícími lidmi a lidmi se sluchovým postižením.

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit dostupnost těchto služeb pro neslyšící. Snažila jsem se zmapovat celou Českou republiku, abych mohla podat co nejucelenější informace.

V první kapitole vymezuji základní pojmy z oboru surdopedie, klasifikaci a etiologii sluchového postižení a diagnostiku sluchových vad.

V následující kapitole se zabývám pojmy komunikace a komunikační kompetence. Dále popisuji zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením. Vymezuji základní typy komunikace těchto osob.

Ve třetí kapitole s názvem *Tlumočení* podávám základní informace a typy tlumočení. Také se zde věnuji CODA tlumočení, jeho výhodám a nevýhodám. Ve třetí části této kapitoly jsem zveřejnila registr poskytovatelů tlumočnických služeb.

Poslední kapitola teoretické části je nejrozsáhlejší. V úvodu zmiňuji požadavky kladené na tlumočníky a chyby, kterých se tlumočníci nejčastěji dopouštějí. Dále se

zabývám neslyšícím tlumočnickem a jeho funkcí. Ve třetí části se věnuji zásadám etického kodexu.

Vzhledem k důležitosti kvalifikovanosti tlumočnicků, jsem neopomněla zmínit možnosti vzdělávání, počet tlumočnicků v České republice a způsoby objednávání tlumočnických služeb.

Práce je doplněna výzkumným šetřením v páté kapitole. Jedná se o výzkum za pomoci dotazníku v internetové podobě. Součástí této kapitoly je shrnutí výsledků mého šetření.

Věřím, že moje práce bude přínosem pro tlumočnické organizace, pro budoucí tlumočnický a studenty, kteří si chtějí přečíst ucelené informace o tlumočnických aktivitách.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 PROBLEMATIKA SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ

1.1 Základní vymezení pojmů

Surdopedie

Surdopedie (z latinského surdus – hluchý, z řeckého paideia – výchova) je speciálně-pedagogická disciplína, která se zabývá výchovou a vzděláním osob se sluchovým postižením. Také se zaměřuje na prevenci sluchových vad, rozvoj komunikace a v neposlední řadě na co nejvyšší míru socializace lidí se sluchovým postižením do majoritní společnosti. Až do roku 1983 byla součástí logopedie.

„Surdopedie jako součást vědního oboru speciální pedagogika představuje multidisciplinární obor, neboť při realizaci svého poslání úzce kooperuje nejen s ostatními speciálně pedagogickými obory (zejména v oblasti kombinovaného postižení), ale i s obecně pedagogickými, biologickými, medicínskými, psychologickými, sociologickými a filozofickými obory.“ (Bulová, 1998, s. 81)

V současné době se v surdopedii ustálil pojem osoba se sluchovým postižením. Dále se můžeme setkat s pojmy jako osoba se sluchovou vadou, neslyšící, hluchý či dokonce hluchoněmý. Pojem hluchoněmý byl hojně užíván do poloviny 20. století. Tento pojem je ovšem velmi mylný a pro osoby se sluchovým postižením urážlivý. Lidé se sluchovým postižením nejsou němí, pouze v důsledku své sluchové vady nemají zpětnou vazbu svého mluveného projevu, proto se stává jejich řeč nesrozumitelnou. Také pojem neslyšící je velmi generalizován. Je užíván pro osoby se sluchovým postižením bez ohledu na druh a stupeň postižení.

Sluchové postižení je velmi široký pojem. Zahrnuje v sobě osoby neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé.

Dle Souralové (2005):

- **Osoby neslyšící** – slyšení je poškozeno v takové míře, že ani při největším zesílení nemohou vnímat zvuk mluvené řeči.
- **Osoby nedoslýchavé** – slyšení je omezeno jen částečně, lze je kompenzovat elektroakustickými pomůckami.

- **Osoby ohluchlé** – ke ztrátě sluchu u nich došlo v období dokončování vývoje řeči nebo po jeho ukončení.

Specifickou skupinou jsou **Neslyšící** – jsou to osoby se sluchovým postižením, kteří se cítí být příslušníky jazykové a kulturní menšiny.

1.2 Klasifikace a etiologie sluchových vad

Klasifikace sluchových vad:

- podle velikosti sluchové ztráty
- podle místa vzniku postižení
- podle období vzniku postižení

I. Podle velikosti sluchové ztráty se můžeme setkat s několika klasifikacemi, které jsou sestavovány podle různých kategorií např. lékařská, pedagogická aj.

Světová zdravotnická organizace stanovila následující klasifikaci, kde dělí sluchové vady podle ztráty sluchu v dB.

- lehká sluchová porucha, sluchová ztráta 26 – 40 dB
- střední sluchová porucha, sluchová ztráta 41 – 55 dB
- středně těžká sluchová porucha, sluchová ztráta 56 – 70 dB
- těžká sluchová porucha, sluchová ztráta 71 – 90 dB
- úplná ztráta sluchu, sluchová ztráta více než 91 dB

Pro potřeby surdopedie se užívá označení: nedoslýchavost (lehká, střední, těžká, velmi těžká), zbytky sluchu, hluchota (úplná, praktická).

Nedoslýchavost (hypacusis) může být vrozená i získaná.

Nedoslýchavost lehká

Porucha jedinci umožňuje běžnou komunikaci bez větších problémů. Ty mohou nastat v hlučném prostředí nebo při poslechu šeptané řeči.

Nedoslýchavost střední

Porucha umožňuje slyšení mluvené řeči ze vzdálenosti jeden až tři metry. Pro komunikaci dostatečná, avšak ne vyhovující.

Nedoslýchavost těžká

Tato porucha umožňuje jedinci slyšet mluvenou řeč do vzdálenosti jednoho metru. Vzdálenost je nedostatečná pro běžnou komunikaci.

Nedoslýchavost velmi těžká

Porucha jedinci umožňuje vnímat mluvenou řeč pouze těsně u ucha. Tato vzdálenost je velmi nedostatečná a nevhodná pro běžnou komunikaci.

Zbytky sluchu – neúplná, vrozená či získaná ztráta sluchu. Vyskytují se problémy s mluvenou řečí. Sluchová ztráta činí více než 91 dB.

Hluchota (anacusis) – ztráta sluchu činí více než 110 dB.

- **Hluchota praktická** – nebo také zbytky sluchu. Osoba s praktickou hluchotou je schopna vnímat pouze velmi silné zvukové podmínky.
- **Hluchota totální** – úplná ztráta sluchu.

II. Podle místa vzniku postižení

a) Převodní vady (konduktivní)

Vznikají poškozením vnějšího a středního ucha. Dochází ke snížení hlasitosti všech zvukových vjemů. Sluchové buňky nejsou stimulovány zvukem a dochází k poruchám kvality slyšení. Příčiny převodních vad mohou být např. cerumen oplurans, cizí těleso, akutní nebo chronické záněty středního ucha, perforace bubínku, destrukce středoušních kůstek, nádory aj.

b) Percepční vady (senzoryneurální)

Vznikají poškozením vnitřního ucha. Projevují se poklesem sluchu v oblasti vysokých tónů, zkreslením sluchových vjemů, změně kvality poslechu. Tyto poruchy mají trvalý charakter a jsou v pásmu od střední nedoslýchavosti až po hluchotu.

Percepční vady dělíme:

- **Kochleární** - je porušena přeměna zvuku v elektrický signál ve vnitřním uchu.
- **Retrokochleární** – porušeno vedení zvukového signálu VII. hlavovým nervem a sluchovou dráhou v mozkovém kmeni.

c) Smíšené vady – vznikají kombinací převodní a percepční poruchy.

III. Podle období vzniku postižení

1. Vrozené (hereditární) vady sluchu

„Vrozené vady a poruchy sluchu způsobují vždy poruchu vývoje řeči, a tím i poruchu komunikačních schopností. Čím dříve sluchová vada vzniká, tím více zabraňuje správnému rozvoji komunikačních schopností.“ (Horáková, 2006. s. 35)

Vrozené vady mohou být geneticky podmíněné. Existuje asi 30 genů, které mohou mít vliv na vývoj sluchu. Rodina může mít dominantní gen pro sluchové postižení (sluchové postižení se objeví ob generaci) nebo recesivní gen pro sluchové postižení (aby se sluchové postižení objevilo, musí být přenášén z obou rodičů).

Jde-li o geneticky podmíněné poruchy sluchu, hovoříme o syndromových nebo nesyndromových příčinách.

- Mezi syndromové příčiny řadíme Usher syndrom, Waardenburg syndrom, Alport, Sticklerův syndrom aj.
- U nesyndromových příčin nejčastěji hovoříme o poruše genu DFNB1, který kóduje bílkovinu Connexin 26 nezbytnou pro správný rozvoj vnitřního ucha. Tato genetická porucha tvoří až 50% nesyndromových příčin trvalé sluchové poruchy.

Kongenitálně získané

a) prenatálně

Mohou vzniknout jako důsledek teratogenních účinků některých léků nebo jako důsledek infekčního onemocnění matky, dědičností, toxickými látkami, ozářením matky aj.

b) perinatálně

Jejich výskyt hrozí např. u rizikového těhotenství, předčasného či protražovaného porodu, RH inkompatibility, asfyxie, nebo poporodní žloutence.

2. Získané (postnatální) vady sluchu

a) získané sluchové vady před fixací řeči (prelingválně)

Prelingvální sluchové vady vznikají před fixací řeči tzn. do 6. roku. V tomto období není řeč ještě dostatečně fixovaná. *„Nedostatečně fixované řečové projevy zanikají a řeč se spontánně nevyvíjí.“* (Souralová, Langer, 2005, s. 12)

Mezi příčiny prelingválních sluchových vad patří infekční choroby např. zánět mozkových blan, meningoencefalitida, průšnice, spalničky, spála, zarděnky a jiné. Dále to mohou být traumata, úrazy hlavy, mechanické poškození mozku.

b) získané sluchové vady po fixaci řeči (postlingvální)

Postlingvální sluchové vady vznikají po fixaci řeči tzn. po 6. roce. „*Mluvená řeč je dostatečně fixovaná, řečové projevy nezanikají.*“ (Souralová, Langer, 2005, s. 12)

K příčinám postlingvální sluchové vady můžeme řadit poranění hlavy, poranění vnitřního ucha, degenerativní onemocnění, nádorová onemocnění, dlouhodobé působení silné hlukové zátěže aj. Jedna z nejčastějších příčin je presbyakuzie (stařecká nedoslýchavost) „*Snížení ostroty sluchové s přibývajícím věkem se projevuje především v oblasti vysokých tónů.*“ (Sovák, 1978, s. 301)

Lejsek (1995) uvádí: 30% sluchových vad má neznámou příčinu

30% jsou vady genetické

40% vad je získaných

Počet sluchově postižených je pouze zdrojem odhadů. Vágnerová (2008) uvádí, že počet postižených v České republice je asi půl milionu tj. 5% populace. Z toho většinu tvoří staří lidé, jejichž sluch se zhoršil až s přibývajícím věkem.

1.3 Diagnostika sluchových vad

Obecně platí, že včasné odhalení sluchové vady vede ke zvolení vhodných rehabilitačních metod pro správný vývoj dítěte s co nejmenšími následky.

Souralová, Langer (2005) uvádí následující zkoušky sluchu:

a) Orientační zkoušky sluchu tzn. vyšetření sluchu, kde je nutná spolupráce s vyšetřovanou osobou

Mezi základní orientační metody vyšetření sluchu (do tří let) patří:

- vyšetření nepodmíněných reflexů
- vyšetření podmíněných reflexů
- pozorování chování dítěte

- zkouška manželů Ewingových, kterou můžeme diagnostikovat poruchu sluchu v sedmém měsíci života
- klasická sluchová zkouška. Hodnotí se vzdálenost, ze které vyšetřovaný slyší a opakuje a rozdíl ve slyšení hlasité řeči (vox magna) a šeptané řeči (vox sibilans), také zde patří vyšetření ladičkami

Tyto zkoušky slouží k orientačnímu stanovení stupně a typu sluchového postižení. Mezi výhody patří snadná proveditelnost, jednoduchost, nenáročnost materiální i finanční. Nevýhodou ovšem je malá spolehlivost.

b) Audiometrie

Zde řadíme tónovou a slovní audiometrii. Provádí se pomocí audiometru.

U tónové audiometrie přichází vyšetřované osobě do sluchátek tón o určité frekvenci a intenzitě. Vyšetřovaná osoba dá signál vždy, když tón zaslechne. Tak zjistíme, kdy vyšetřovaný tón ještě slyší a kdy už ne tzv. kritická hodnota.

Další možností je slovní audiometrie, tou zjišťujeme srozumitelnost řeči. Do sluchátek pouštíme sadu vybraných slov, která odpovídá běžné řeči. Slova jsou pouštěna v různé intenzitě. Vyšetřovaná osoba se je snaží správně opakovat. Zjišťujeme kritické hodnoty, tzn. kdy vyšetřovaná osoba opakovala ještě správně.

Mezi výhody audiometrie patří větší přesnost než u předchozích metod.

c) Objektivní zkoušky sluchu tzn. metody, kde není nutná spolupráce s vyšetřovanou osobou

Mezi tyto metody patří:

- vyšetření pomocí otoakustických emisí (OAE)
- audiometrie z elektrické odezvy v mozgovém kmeni
(BERA -Brainstem Evoked Response Audiometry)
- audiometrie z elektrické odezvy mozkové kůry
(CERA – Cortical Evoked Response Audiometry)
- blíže neurčená metoda evokovaných sluchových potenciálů (ERA)

- tympanometrie
- vyšetření stapediálních reflexů
- složitější, ale přesnější vyšetření sluchu je pomocí ustálených evokovaných potenciálů (SSEP – Steady State Evoked Potentials)

2 KOMUNIKACE

„Komunikace je jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů.“ (Kunczik, 1995, s. 12)

Encyklopedický slovník češtiny (2002) rozlišuje komunikaci v kybernetice, kde ji popisuje jako přenos informací, včetně technických okolností. V teorii komunikaci chápe jako sociální interakci, kdy společným jmenovatelem je zájem o zdroj informací, způsob přenosu, přijetí a zpracování informací chápané jako cíl komunikace.

Pro úspěšnou komunikaci je důležitá existence komunikačních kompetencí. Stejně jako u komunikace i zde existuje řada definic. Kolman chápe komunikační kompetenci jako *„kompetenci jazykovou, tj. jako schopnost správně tvořit sdělení a schopnost komunikovat správně v různých sociálních situacích.“* (Kolman, 2005, s. 53) Dále se můžeme setkat s označením komunikačních kompetencí jako *„úroveň jazykových schopností umožňujících realizovat komunikační potřeby přiměřeně situaci (sociálnímu prostředí, úrovni posluchačů, apod.)“* (Palán, 2002, s. 101)

2.1 Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením

Zásady pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením formulovala Národní rada osob se zdravotním postižením:

- S osobami se sluchovým postižením bychom měli mluvit přirozeně, pomaleji, čelem. Neměli bychom pít, jíst, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu, dávat ruce před ústa. Měli bychom udržovat pomalejší tempo řeči a nezvyšovat hlas.
- Komunikace „přes papír“ je většinou neúčinná. Lidé, kteří se se sluchovým postižením narodili nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu a psaný projev je pro ně složitý a nesrozumitelný.
- Při komunikaci s osobami se zdravotním postižením bychom měli využívat výraz obličeje a gesta rukou.
- Odezírání není jednoduché, je zjištěno, že odezírání je pro tyto osoby zřetelné pouze z 30-40%.

- Pokud nerozumíme, je vhodné požádat komunikačního partnera, aby zpomalil nebo větu zopakoval.
- Známe-li základy znakového jazyka či prstové abecedy, měli bychom je při komunikaci s těmito lidmi využívat.
- Při komunikaci ve skupině, bychom měli seznámit s tématem i osobu se sluchovým postižením, aby se necítila vyčleněna.
- Měli bychom udržovat zrakový kontakt.
- Vypneme všechny rušivé zvuky (mobil, rádio, televize apod.)
- Chceme-li si ověřit zda nám komunikační partner rozuměl, zeptáme se „Co jste mi rozuměl?“

Také Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR stanovil zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením:

- Před zahájením rozhovoru se osoby se sluchovým postižením můžeme lehce dotknout, aby věděla, že chceme zahájit hovor.
- K osobě se sluchovým postižením nikdy nemluvíme otočení zády.
- Dbáme na to, aby náš obličej byl dobře osvětlen, nestavíme se zády k oknu.
- Postaráme se, aby komunikační partner dostal všechny potřebné informace.
- Povzbuzujeme člověka se sluchovým postižením, aby využíval všechny dostupné kompenzační pomůcky a prostředky sociální rehabilitace.
- Při komunikaci se příliš nevzdalujeme.

Jedním z nástrojů komunikace je řeč. U majoritní společnosti hovoříme o řeči mluvené. Osoby se sluchovým postižením jsou v důsledku své sluchové vady vybaveni odlišnou komunikační kompetencí.

„Řeč je prostředkem sociálního kontaktu i zdrojem poznání. Neslyšící a lidé s těžkou sluchovou vadou užívají běžné komunikační prostředky odlišným způsobem nebo používají jiný komunikační systém, který lépe vyhovuje jejich potřebám a možností. Z toho vyplývají obtíže v dorozumívání s příslušníky majoritní společnosti. Komunikační komplikace bývají i největším subjektivním problémem, který ze sluchové vady vyplývají.“ (Vágnerová, 2008, s. 214)

2.2 Formy komunikace

Aby byla komunikace lidí se sluchovým postižením co nejefektivnější, je důležité zvolit co nejdříve vhodný způsob komunikace.

„Výběr jazyka, který si bude dítě osvojovat jako první, by měl vycházet z jeho potřeb a možností. Konečné rozhodnutí o tom, jaký budou rodiče při jeho výchově používat, by mělo přijít co nejdříve, máme - li na paměti, že děti, které si do věku pěti let neosvojí dokonale první jazyk, své zpoždění už nedohoní – ani v jazyce znakovém, ani mluveném.“ (Hronová, Motejzík, 2002, s. 60)

Potměšil (2003) vymezuje pět základních skupin sluchově postižených. Tyto skupiny jsou různorodé a specifické z pohledu nároku na komunikaci. Skupiny vyžadující:

- *Orální přístup*
- *Přístup s využitím totální komunikace*
- *Přístup postavený na bilingvální komunikaci*
- *Komunikační techniky vhodné pro sluchově postižené žáky v integraci*
- *Komunikační techniky vhodné pro práci s dětmi s kochleárním implantátem*

Orální přístup

Velmi výstižně, avšak spíše z didaktického hlediska, popisuje orální metodu Sovák. *„Orální metoda. Jak naznačuje název, jde o mluvenou řeč. Neslyšící děti se učí mluvené řeči a jejím prostřednictvím pronikají do života společnosti a do jejího kulturního a společenského bohatství. Základními součástmi orální metody je vyvíjení a osvojování mluvené řeči, výcvik v odezírání, rozvíjení funkční schopnosti zbytku sluchu.“* (Sovák, 1984)

Jak ve své práci popisuje Horáková (2006), orální řeč u osob se sluchovým postižením má sníženou kvalitu, nižší sociální upotřebitelnost, problémy v oboustranné komunikaci, omezenou dobu užívání a v neposlední řadě se může stát, že komunikace se stane cílem a ne prostředkem. Proto v souvislosti s touto metodou je důležité zvážit velikost ztráty sluchu, individuální možnosti jedince a další faktory. Obecně lze říci, že osoby se sluchovým postižením využívají tuto (pro ně ne příliš vyhovující) formu, aby nebyli v majoritní společnosti izolováni.

Totální komunikace

Tato forma se zaměřuje na nejvyšší možnou efektivitu komunikace. Každá strana užívá způsob komunikace, který ji vyhovuje a zároveň respektuje formu komunikace svého komunikačního partnera. Mezi formy komunikace můžeme zařadit znakový jazyk, mluvenou řeč, prstovou abecedu, psaní, čtení, odezírání, mimiku, pantomimu, kresbu, film, divadlo, gesta aj.

Bilingvální komunikace

Jak už z názvu vyplývá, jde o dvojjazyčnost, tedy užívání dvou jazyků. Dítě se sluchovým postižením si primárně osvojuje znakový jazyk. V době, kdy je tento jazyk vyvinutý, tedy dítě má osvojenou slovní zásobu a komunikativní dovednosti, dochází k osvojování si jazyka dalšího, v našem případě českého. Většinou jde o český jazyk v psané podobě, případně mluvené či odezírané.

Odezírání

Osoba se sluchovým postižením přijímá informace sledováním pohybů rtů, mimiky, gest posturiky, atd.. Potměšil uvádí, že odezírání je velmi složitý proces, na kterém se podílí myšlení analyticko-syntetické, zobecňující, diferencované a uvědomělé. Důležité je předvídat a logicky uvažovat, aby informace, kterým osoba se sluchovým postižením nerozuměla, si doplnila.

Krahulcová (2001) ve své publikaci uvádí několik mýtů, které se o odezírání tradují např.

- *Většina osob se sluchovým postižením umí odezírat.* Toto tvrzení není pravdivé. Bohužel na to mnoho osob se sluchovým postižením doplácí, protože se od nich automaticky očekává, že odezírání zvládají.
- *Neschopnost dobrého odezírání je důkazem nižší inteligence.* Zde Krahulcová (2001) uvádí, nepřímost vztahu inteligence a schopnosti odezírat.
- *Odezírání je pro osobu se sluchovým postižením vhodný způsob, jak porozumět mluvené řeči.* Mnoho lidí z laické veřejnosti dokonce odezírání považují za náhradu slyšení. Pouhé sledování řeči zrakem není bez sluchu dostačující. Viditelná je pouze malá část (30-40%), která je navíc nezřetelná.

- *Osoba se sluchovým postižením nepoznává, že na ni křičíme. Zvýšený hlas lze poznat při odezírání. Při zvýšení hlasu se mění také způsob výslovnosti a tím se zhoršuje možnost kvalitního odezírání.*

Pro dobré odezírání je potřeba, aby byly splněny vnější a vnitřní podmínky.

Krahulcová (2001) uvádí tyto:

vnitřní podmínky odezírání

- dosažená úroveň vývoje řeči
- rozsah slovní zásoby
- gramatický vývoj řeči
- přesnost pojmového myšlení
- emoce a stav organismu
- pozitivní citový vztah mezi komunikačními partnery
- sociální zkušenost a úroveň sociálních vztahů

vnější podmínky odezírání

- dokonalý a nepřerušovaný zrakový kontakt
- dobré osvětlení mluvící osoby (natočení obličeje proti zdroji světla, aby nevznikaly stíny)
- osvětlení (ideální je denní rozptýlené světlo)
- vzdálenost mezi komunikačními partnery, doporučovaná je 0,5 – 4 metry, ale je to velmi individuální. Je nutné zvážit věk a zkušenosti komunikačních partnerů.
- výšková úroveň hlavy obou partnerů by měla být přibližně stejná
- správná artikulace mluvící osoby (mírně zvýrazněná, zpomalená, pečlivá, ale přirozená)
- eliminace podnětů, které odpoutávají pozornost (výrazná gestikulace, cigareta, sluneční brýle, žvýkačka apod.)
- spisovný jazyk mluvící osoby

Znakový jazyk

Znakový jazyk je plnohodnotným a přirozeným komunikačním systémem neslyšících, kteří jej považují za primární formu své komunikace. Je tvořen vizuálně - pohybovými prostředky, tzn. pohyby a polohami rukou, mimikou, pozicemi hlavy a horní poloviny trupu. Lexikální význam výpovědi je zpravidla tvořen tvary a pohyby rukou. Gramatický význam výpovědi je tvořen mimikou, pozicemi a pohyby hlavy a horního trupu. Vyjádření vztahů (v českém mluveném jazyce jsou vztahy vyjadřovány pomocí předložek, spojek apod.) a časových údajů je možné díky trojrozměrnosti prostoru.

Český znakový jazyk má všechny základní atributy jazyka tzn. systémovost, znakovost, svébytnost, produktivnost a historický rozměr.

Velmi důležitým rokem byl rok 1998, kdy byl přijat zákon č. 155/1998 Sb. o znakové řeči, který byl později novelizován zákonem č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. V tomto zákoně je stanoveno, že osoby neslyšící a hluchoslepe mají právo si zvolit z komunikačních prostředků (uvedených v daném zákonu) takový, který bude vyhovovat jejich potřebám. Jejich volba komunikačního prostředku by měla být respektována, aby docházelo k rovnoprávnému a účinnému zapojení těchto osob do všech oblastí života.

Podle tohoto zákona je český znakový jazyk základním komunikačním systémem neslyšících osob. Mezi další komunikační systémy vycházející z českého jazyka jsou: znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči a další komunikační systémy pro osoby hluchoslepe.

Znaková řeč

Pojem znaková řeč je pro účely zákona považován za zastřešující pojem pro znakový jazyk a znakovanou češtinu.

Velmi často tento pojem bývá užíván laickou i odbornou veřejností i přesto, že je nesmyslný. „*Řečí totiž lingvistika rozumí individuální a neopakovatelné akty lidských promluv, konkrétní projev/y jazyka*“ (Macurová 2001, s. 70).

Znakovaná čeština

Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob č. 384/2008 Sb. definuje znakovanou češtinu takto: „*Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka.*“

Prstová abeceda

Prstová abeceda nebo také daktylotika může být jednoruční či dvojruční. Využívá postavení prstů a dlaně ruky. Užívá se hlavně k odhláskování cizích slov, odborných termínů, pojmů, jmen nebo pro dovysvětlení různých znaků.

3 TLUMOČENÍ

3.1 Základní informace a typy tlumočení

Tlumočení chápeme jako přenos informací ze zdrojového jazyka do jazyka cílového. Mnoho lidí zaměňuje pojmy **tlumočení a překlad**. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka hovoří o překladu znakového jazyka v případě převodu ze záznamu znakového jazyka do mluvené či písemné formy jazyka druhého, nebo ze znakového jazyka do písemné formy mluveného jazyka.

Tlumočení chápeme jako přenos informací ze zdrojového jazyka do jazyka cílového.

Čeňková (2001) uvádí několik druhů tlumočení. Pro potřeby mé bakalářské práce se budeme zabývat dvěma typy:

- **simultánní (souběžné)**
- **konsekutivní (po částech)**

Simultánní tlumočení je ze všech typů nejobtížnější. Jedná se o souběžnou činnost řečových schopností. Při tomto typu je důležité, aby tlumočnick tlumočil pouze to, co je mu řečeno a zachoval obsahovou i emocionální formu.

Simultánní tlumočení má tři fáze:

1. fáze **poslechu (recepce)**
2. fáze **převodu (translace)**
3. fáze **tlumočení (produkce)**

Tyto tři fáze se vyskytují v každém typu tlumočení, ale v simultánním tlumočení, jak uvádí Horáková (2006), se fáze uskutečňují za zvláštních podmínek. Poslech a tlumočení se vrší na sebe tzn. tlumočnick poslouchá nové informace, zatímco tlumočí informace předchozí. Jsou zde kladeny vysoké nároky na krátkodobou paměť.

Konsekutivní tlumočení znamená, že tlumočnick počká, až komunikační partner vysloví své myšlenky a teprve potom začne tlumočit.

Tlumočení je ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách považováno za sociální služby, „*kteé jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám*

s poruchami komunikace způsobených především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.“

V současné době jsou tlumočnické služby poskytovány neziskovými organizacemi, které jsou dotovány buď Ministerstvem práce a sociálních věcí (celorepublikové organizace) nebo kraji (krajské organizace). Služby jsou klientům poskytovány zdarma.

3.2 CODA tlumočení

CODA = Children of Deaf Adults

CODA tlumočnický rozumíme slyšící děti neslyšících rodičů, kteří svým rodičům tlumočily od dětství. Touto problematikou se zabývá Bc. Karel Redlich, DiS., slyšící syn neslyšících rodičů a v současné době tlumočnický.

Slyšící dítě, které se narodí neslyšícím rodičům, si přirozenou cestou osvojuje jazyk svých rodičů. Nebeská (2008) uvádí, že záleží pouze na rodičích, zda si vyberou, že budou na dítě sami mluvit nebo mu poskytnou dostatek kontaktu s majoritní společností. Pokud chtějí na své dítě sami mluvit, je zde nebezpečí, které spočívá v odlišné zvukové stránce jazyka osob se sluchovým postižením. Děti si tuto podobu jazyka mohou zafixovat, což jim může způsobovat později potíže. Podle odborníků je nejvhodnější zajistit těmto dětem dostatečný kontakt se slyšícími osobami, a to asi v rozsahu 5-10 hodin týdně.

V publikaci Coda je rozhovor s osmi slyšícími dětmi neslyšících rodičů a dvěma neslyšícími rodiči slyšících dětí. Většinu těchto dětí naučili mluvit příbuzní, majoritní společnost, ale i rodiče se snažili na dítě mluvit. Rodiče děti zařadili brzy do jeslí, aby měly kontakt se slyšící společností. Znakovat se naučily v přirozeném prostředí domova. Většina rodičů netlačila na své potomky, aby se naučily znakový jazyk a nechali rozhodnutí na dětech.

Procházková (2008) tvrdí, že neslyšící rodiče by měli na své slyšící děti znakovat, aby jejich vztah zůstal blízký a vřelý i v budoucnu. Kdyby neslyšící rodiče na své děti mluvili, mohlo by se stát, že by mezi nimi došlo k narušení vztahu z důvodu komunikačních bariér.

Všichni dotázaní se domnívají, že se v současné době (tedy v dospělosti) dorozumí velmi dobře s neslyšícími rodiči. Někteří uvádí občasné nejasnosti ve slovech a využívání mluveného slova nebo odezírání. Zhruba polovina z těchto lidí považuje znakový jazyk za svůj mateřský.

Někteří dotázaní uvádí, že je rodiče k tlumočení vybízeli a jiní tlumočení svým rodičům brali jako samozřejmost. Vzpomínky na dětské tlumočení jsou velmi individuální (od pozitivní až po velmi negativní). V dětství většina dětí tlumočila konsekutivně. Tlumočení téměř u všech probíhalo obdobně. Děti si s rodiči doma rozebraly téma a cíl tlumočení. Při samotném jednání tlumočení probíhalo na omezené úrovni, protože se děti držely předem stanoveného cíle. Při tomto stylu tlumočení mohly vznikat a také vznikaly problémy např. se během jednání změnila situace (aniž by to děti postřehly), která nebyla přetlumočena rodičům. Dotazovaní vypovídají, že při jednání v podstatě přebírali odpovědnost za své rodiče.

Odborníci se shodují, že tlumočení slyšícího dítěte neslyšícím rodičům není vhodné pro jeho vývoj. V mnohých případech dítě není dostatečně zralé na situaci, kterou by mělo tlumočit. Nerozumí jí a neorientuje se v dané problematice, nemá dostatečnou slovní zásobu nebo nedokáže zvládnout určité komunikační situace.

Také sami dotázaní by vzkázali dalším generacím neslyšících rodičů, aby své děti nezatěžovali tlumočením a využili raději tlumočnických služeb.

Většina z dotázaných se ve své profesi věnuje tlumočení. Tlumočení v dětském věku je ovlivnilo jak pozitivně, tak negativně.

Mezi výhody určitě patří znalost kultury Neslyšících, aktivní i pasivní ovládání znakového jazyka, znalost zvyklostí. Vyšší citlivost a rozpoznání neverbální komunikace (mimika, gestika, apod.). Další výhodou, že neslyšící tyto tlumočnické služby znají a dávají jim přednost před tlumočníky neznámými.

Nevýhod CODA tlumočnicků je několik. Někteří si mohou své zvyky z tlumočení pro rodiče přenášet do své profese tzn. přebírají odpovědnost za osobu se sluchovým postižením. CODA tlumočníci mezi další nevýhody uvádějí, že znají spoustu osob se sluchovým postižením, kteří od nich vyžadují daleko více pomoci a péče. Někteří uvádějí, že tlumočí bez finanční odměny, protože jim nepřijde vhodné vyžadovat peníze za své služby od „známých“.

Etický kodex tlumočníci CODA znají a respektují ho. Z jejich zkušeností vyplývá, že mladší lidé se sluchovým postižením jej také znají a snaží se ho dodržovat. Starší lidé etickému kodexu nerozumí nebo jej dokonce neznají.

Je velmi důležité, aby se etický kodex rozšiřoval mezi tlumočníky i osoby, kteří tlumočnické služby využívají. V mnohých případech etický kodex může usnadnit komunikaci a nedorozumění pramenící z jeho neznalosti např. osoby se sluchovým postižením nebudou požadovat po tlumočnících rady, pomoc a budou respektovat jejich profesionalitu.

3.3 Registr poskytovatelů tlumočnických služeb

Dle registru poskytovatelů sociálních služeb, který je dostupný na internetovém portále ministerstva práce a sociálních věcí, tlumočnickou službu poskytují tyto organizace:

- 1.) APPN, o. s. - Agentura pro neslyšící
- 2.) Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel – ASNEP
- 3.) Centrum denních služeb, Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR
- 4.) CENTRUM PRO ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ Libereckého kraje o.s.
Zařízení poskytovatele:
Centrum pro zdravotně postižené Liberec
Centrum pro zdravotně postižené Česká Lípa
Centrum pro zdravotně postižené Jablonec nad Nisou
Centrum pro zdravotně postižené Semily
- 5.) Centrum služeb pro sluchově postižené, občanské sdružení
Zařízení poskytovatele:
CESPO, o.s.
- 6.) Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, o. s.

7.) Česká unie neslyšících

Zařízení poskytovatele:

Centrum sociálních služeb České unie neslyšících – oblastní organizace Praha

Centrum sociálních služeb České unie neslyšících – oblastní organizace Zlín

8.) Institut Neslyšících pro specializované vzdělávání, o.s.

9.) Jihlavská unie neslyšících

10.) Moravskoslezská unie neslyšících

11.) Oblastní unie neslyšících Olomouc

12.) o.s. LORM - Společnost pro hluchoslepé

Zařízení poskytovatele:

Poradenské centrum LORM Praha

13.) Plzeňská unie neslyšících

14.) Sdružení klubu neslyšících dětí a mládeže – Sknedam

Zařízení poskytovatele:

Centrum denních služeb o.s. Sknedam

15.) Spolek neslyšících Břeclav

16.) STŘEP – Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením

17.) Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR

Zařízení poskytovatele:

- Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR – Zlín
- Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR – Praha
- Základní organizace neslyšících SNN
- Centrum zdravotně postižených Přerov

- Spolek neslyšících Ostrava
- Spolek neslyšících Hodonín
- Centrum zdravotně postižených - Mladá Boleslav
- Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, Hradecký spolek neslyšících -
Centrum sociálních služeb pro sluchově postižené osoby
- Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, organizace Prostějov
- Tlumočnické služby Most a Ústecký kraj
- Tlumočnické služby Ústí nad Labem
- Tlumočnické služby Teplice a Ústecký kraj
- Tlumočnické služby Louny
- Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, Krajská organizace Vysočina
- SNN v ČR ZO Veselí nad Moravou
- Spolek neslyšících Plzeň
- Poradenské centrum pro neslyšící a nedoslýchavé v Kroměříži
- Centrum denních služeb pro sluchově postižené
- Unie neslyšících Brno

4 TLUMOČNÍK

Tlumočnickem rozumíme osobu, která vykonává přímou tlumočnickou činnost, tedy poskytuje transfer informací ze zdrojového jazyka do jazyka cílového.

„Tlumočnick by měl myšlenky mluvčího znovu vyjádřit tak, aby zachoval význam původního sdělení a styl, kterým bylo sdělení mluvčím proneseno“ (Napier, 2002, str. 18).

4.1 Požadavky na tlumočníka

Na tlumočníka jsou kladeny vysoké požadavky. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka sestavila dotazník o tlumočnících pro osoby se sluchovým postižením.

Dotazník předložili 21 neslyšícím různého věku (17-81 let) a z různých míst ČR. V dotazníku měly osoby se sluchovým postižením seřadit následující položky od nejdůležitější po nejméně důležitou: 1. Vhodné oblečení 2. Jazyková kompetence 3. Mlčenlivost a diskrétnost 4. Respekt k neslyšícímu.

Z dotazníku vyplynulo, že neslyšící považují u tlumočníka za nejdůležitější jazykovou vybavenost, mlčenlivost a diskrétnost, respekt k neslyšícímu a vhodné oblečení. Je nutné poznamenat, že rozestupy u prvních tří položek jsou minimální.

Další částí dotazníku bylo zjistit nejčastější chyby u tlumočnicků. Zadání bylo stejné tzn. neslyšící měli seřadit položky podle toho, kterých chyb se tlumočníci nejčastěji dopouští. Výsledky bohužel nebyly příznivé. Nejčastější chybou u tlumočnicků je jazyková kompetence, dále mlčenlivost a diskrétnost, respekt k neslyšícímu a na posledním místě vhodné oblečení.

Další chyby na straně tlumočníka, slyšícího klienta a neslyšícího klienta vymezuje Faltínová, Holubová (2002):

Chyby na straně tlumočníka:

- tlumočnick hovoří ve 3. osobě
- nerespektuje klientovu samostatnost tzn. provádí úkony za neslyšícího
- ignoruje dotazy neslyšícího klienta
- odmítá tlumočit terminologii
- nedodržuje optimální postavení klientů v daných podmínkách

Chyby na straně neslyšícího klienta:

- mluví ke slyšícímu ve 3. osobě
- nechá za sebe jednat tlumočníka

Chyby na straně slyšícího klienta:

- mluví k neslyšícímu ve 3. osobě
- mluví na neslyšícího klienta bez tlumočníka
- tlumočníka přijímá za účastníka komunikace
- nerespektuje funkci tlumočníka a degraduje jeho status

4.2 Neslyšící tlumočník

Neslyšícími tlumočníky se ve svém článku na internetovém portále zabývá Jiří Janeček. Mezi výhody neslyšících tlumočnicků řadí dobrou znalost v oblasti hluchoty, znalost komunity a kultury Neslyšících. Právě díky tomu, může být neslyšící tlumočník přínosem v řešení složitých tlumočnických situacích. Jsou to situace, kdy způsob komunikace neslyšícího klienta je velmi ojedinělý a slyšící tlumočník by své služby nemohl kvalitně poskytnout.

Jedná se o klienty, kteří:

- komunikují domácími znaky tzn. používají nestandardní znaky a gesta
- užívají cizí znakový jazyk
- mají minimální komunikační dovednosti
- jsou hluchoslepí (nebo mají omezené vidění)
- užívají regionální znaky
- užívají znaky specifické pro určitou profesní či věkovou skupinu
- při komunikaci zohledňují svou příslušnost ke komunitě Neslyšících, která není pro slyšící tlumočníky v plné míře známá

Neslyšící tlumočník většinou pracuje v týmu se slyšícím tlumočníkem, kdy předává informace mezi neslyšícím klientem a slyšícím tlumočníkem. Slyšící a neslyšící tlumočník mohou pracovat společně při tlumočení osobě s hluchoslepotou.

Neslyšící tlumočník může pracovat i samostatně např. je-li informace v psané podobě a je tlumočena do znakového jazyka a naopak. Samostatně může pracovat i při

kontaktu se slyšícími účastníky. V tomto případě užívá odezírání, zbytků sluchu, vlastní řeči a psané komunikace.

Neslyšící tlumočnick může pracovat také jako tlumočnick před publikem. Přijímá sdělení od slyšícího tlumočnicka a předává ho způsobem, který je pro Neslyšící typický. Na pódiu neslyšící tlumočnick také může „zrcadlit“ sdělení z neslyšícího publika, aby to viděli ostatní.

Mezi další výhody neslyšících tlumočnicků uvádí Janeček tyto:

- porozumění všech komunikačních partnerů
- odstranění prodlev v komunikaci
- účinné využití všech dostupných komunikačních prostředků
- odstranění jazykových či kulturních nedorozumění
- dosažení jasných tlumočnických závěrů

4.3 Etický kodex tlumočnicka

Etický kodex tlumočnicka je uveden na internetovém portále České komory tlumočnicků znakového jazyka.

.

- Tlumočnick je mostem mezi neslyšícím a dalším účastníkem komunikace, který neovládá komunikační způsoby neslyšících. Tlumočí věrně, nemění význam ani obsah sdělení.
Tlumočnick vytváří podmínky, aby účastníci rozhovoru měli pocit, že nehovoří s tlumočnickem, ale spolu.
- Tlumočnick respektuje nezávislost klienta, následuje způsob komunikace, kterému neslyšící klient dává přednost.
- Tlumočnick přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem a kvalifikaci. Nese plnou odpovědnost za kvalitu své práce. Pokud tlumočnick zjistí, že komunikace s daným neslyšícím klientem je nad jeho možnosti nebo schopnosti, tlumočení odmítne.
- Tlumočnick přizpůsobuje své chování a oděv přiměřeně situaci, v jejímž rámci tlumočí.
- Tlumočnick je za každých okolností vázán mlčenlivostí, která se týká jak obsahu tlumočení, tak osobních dat klienta a veškerých informací o něm.

- Tlumočník neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, věk, rozumovou úroveň a pověst.
- Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese z důvodů špatných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení a poškodil tak klienta, svou osobu nebo profesi.
- Tlumočník sleduje vývoj své profese a její náplň u nás i ve světě, učí se znát kulturu neslyšících, doplňuje své vědomosti a cíleně zvyšuje svou profesionální úroveň.
- Tlumočník ctí svou profesi, usiluje soustavně o spolupráci s ostatními tlumočníky při prosazování a obhajobě společných profesních zájmů.
- Tlumočník za svou profesionální práci vyžaduje finanční kompenzaci.
- Tlumočník se při výkonu své profese řídí platnými zákony a předpisy, zná etický kodex a dodržuje ho.

4.4 Možnosti vzdělávání tlumočnicků v České republice

Situace v oblasti vzdělávání tlumočnicků v ČR se postupně mění. Do roku 2006 stačilo pouze v Centru zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (dále jen Centrum) vyplnit dotazník. Tlumočník uvedl základní informace o sobě, vzdělání a o typu služby, kterou chce poskytovat.

Od začátku roku 2007 dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách aktuální znění zákon č. 420/2011 Sb., musí každý tlumočník žadatel doložit:

- ověřenou kopii nejvyššího vzdělání
- výpis z trestního rejstříku (ne starší 3 měsíce)
- úředně ověřený doklad o absolvování alespoň 150 hodin kurzu znakového jazyka
- doklad o absolvování minimálně 50 hodin tlumočnického vzdělání pro tlumočníky (semináře, kurzy) nebo doklad o absolvování tlumočnického vzdělání v oblasti tlumočení pro neslyšící na VŠ
- lékařské potvrzení o způsobilosti pro výkon tlumočnické profese
- řádně vyplněný dotazník pro tlumočníky

- kopie živnostenského listu (pokud chtějí pracovat na IČO)

Od druhé poloviny roku 2007 Centrum spustilo ověřování způsobilosti tlumočnicků. Ověřování způsobilosti platí pro nově příchozí tlumočnický, ale také pro ty, kteří již v Centru pracují.

Ověřování způsobilosti tlumočnicků má 4 fáze.

- **první část**

Písemný test, který se skládá z deseti otázek s nabídkou možnosti výběru správné odpovědi. Zaměřuje se na základní problematiku tlumočení a znalosti v tomto oboru např. komunita neslyšících, kultura neslyšících, etiketa, různé tlumočnické situace, všeobecný přehled apod..

- **druhá část**

Písemný test, který zjišťuje porozumění projevu znakového jazyka z videozáznamu.

- **třetí část**

Překlad mluvené řeči ze zvukové nahrávky do českého znakového jazyka.

- **čtvrtá část**

Překlad z českého znakového jazyka do mluvené češtiny.

Celkově je možné získat 100 bodů. Pro úspěšné splnění je nutné získat minimálně 70 bodů. Pokud tlumočnick nedosáhne 70-ti bodů, musí test opakovat. Každá ze čtyř částí musí být splněna minimálně na 70%.

Tlumočnicki, kteří byli v Centru zapsaní před rokem 2007 a ověřování způsobilosti si doplňují, mohou test opakovat do doby, než jej splní. Noví tlumočnicki mají pouze jednu možnost opravy. Pokud ani tehdy neuspějí, jsou z databáze vyřazeni a test mohou opakovat po šesti měsících.

Vzhledem k tomu, že vzdělávání tlumočnicků bylo nevyhovující, rozhodla se Česká komora tlumočnicků znakového jazyka (dále jen Komora) vytvořit jednotné vzdělávání pro tlumočnicki.

Akreditované kurzy, které komora nabízí:

- Certifikační vzdělávací program pro tlumočnicki znakového jazyk (CVP)
- Základní kurz pro tlumočnicki znakového jazyka

- Mezinárodní znakový systém a jeho tlumočení pro neslyšící tlumočníky
- Intenzivní kurz pro tlumočníky ve vzdělávání
- Praktický kurz znakové češtiny pro transliterátory
- Praktický kurz pro transliterátory znakové češtiny se supervizí
- Praktický kurz odezírání pro vizualizátory mluvené češtiny
- Praktický kurz pro vizualizátory mluvené češtiny se supervizí

Z těchto kurzů je nejvýznamnější Certifikační vzdělávací program pro tlumočníky znakového jazyka (CVP).

Koncepce Certifikačního vzdělávacího programu

Při vstupu do CVP si uchazeč vybírá jednu ze tří specializací:

- Tlumočník českého znakového jazyka (slyšící nebo neslyšící tlumočník)
- Transliterátor znakové češtiny
- Vizualizátor mluvené češtiny

Tlumočník českého znakového jazyka (TCZJ) používá při tlumočení český znakový jazyk, který je přirozeným a primárním komunikačním systémem většiny osob s těžší sluchovou vadou. Tlumočník českého znakového jazyka se dělí do dvou kategorií – slyšící tlumočník a neslyšící tlumočník.

Transliterátor znakové češtiny (TZČ) používá jednotlivé znaky českého znakového jazyka, ale gramatiku českého jazyka. Kopíruje slovosled české věty, ale nevizualizuje gramatické významy nesené koncovkami. Klient si chybějící koncovky domýšlí na základě své předchozí zkušenosti s českým jazykem. Tento typ služeb preferují lidé nedoslýchaví nebo později ohluchlí, kteří se nenaučili znakový jazyk.

Vizualizátor mluvené češtiny (VMČ) zřetelně artikuluje ústy jednotlivá česky mluvená slova, aby zjednodušil klientovi odezírání mluvené řeči. Tyto služby většinou využívají lidé s lehčí sluchovou vadou či lidé později ohluchlí.

CVP je realizován do tematických seminářových bloků – teoretické i praktické bloky. Tyto bloky jsou sestaveny tak, aby absolvent kurzu získal co nejucelenější

odborné vzdělání a po získání certifikátu poskytoval všem lidem s vadami sluchu kvalitní tlumočnické služby.

Koncepce je udělaná, aby si účastník kurzu mohl libovolně sestavovat svůj studijní plán dle nabízených seminářů, aby nashromáždil potřebný počet kreditů (počet se liší dle zvolené specializace).

Každá specializace má zvolený určitý počet kreditů i délku studia.

Tlumočnický českého znakového jazyka

- délka studia: 3,5 roku
- počet kreditů: 500
- minimální délka praxe: 1 rok

Transliterátor znakové češtiny

- délka studia: 2,5 roku
- počet kreditů: 300
- minimální délka praxe: 8 měsíců

Vizualizátor mluvené češtiny

- délka studia: 2 roky
- počet kreditů: 200
- minimální délka praxe: 5 měsíců

Pokud uchazeč dosáhne určitého počtu kreditů v určitém čase, vykoná závěrečnou zkoušku. Splní-li požadavky dané zkoušky, bude mu udělen certifikát České komory tlumočnicků znakového jazyka, který garantuje jeho profesionalitu.

Certifikační zkoušky se skládají u všech specializací z teoretické a praktické části.

Teoretickou část tvoří písemný test, který se skládá z padesáti otázek. Otázky jsou koncipovány tak, aby prokázaly znalosti, které tlumočnický nasbíral na různých seminářích v rámci studia. Každá specializace má odlišný test. Pro jeho úspěšné složení je nutná 75% úspěšnost.

Praktická zkouška je také odlišná pro různé specializace.

Tlumočníci českého znakového jazyka skládají zkoušku ze simultánního tlumočení z mezinárodního znakového systému do českého znakového jazyka a naopak. Také je nutné splnit zkoušku dovednosti přizpůsobit se komunikačním potřebám klienta.

U kategorie neslyšícího tlumočníka je navíc zkouška z překladu projevu v českém znakovém jazyce do psané češtiny.

Zkouška transliterátorů znakové češtiny se skládá ze simultánní transliterace mluveného projevu do znakové češtiny a naopak. I zde je zkouška dovednosti přizpůsobit se komunikačním potřebám klienta.

Vizualizátor mluvené češtiny se skládá z vizualizace projevu v mluvené češtině.

Certifikace má platnost jeden rok. Platnost certifikace si tlumočník může prodlužovat bez omezení každý rok. Pro prodloužení platnosti je nutné nasbírat během roku 50 kreditů (neslyšící tlumočníci 30 kreditů). Kredity tlumočník nasbírání účastí na seminářích.

4.5 Tlumočníci v České republice

Vzhledem k tomu, že tlumočníci nejsou na úřadech ani v jiných státních institucích zaměstnáni, je nutné si tlumočníka objednat. Jedinou výjimkou je Magistrát města České Budějovice, který zaměstnává tlumočníci na poloviční úvazek.

Přesný počet tlumočnicků v České republice není znám, neexistuje jednotný registr tlumočnicků. Obrátili jsme se na Českou unii neslyšících e-mail s dotazem na počet tlumočnicků. Bylo nám odpovězeno, že celkový počet tlumočnicků v ČUN je 19 (Brno 2, Praha 12, Liberec 1, Zlín 3, Ostrava 1).

Obrátili jsme se také na Svaz neslyšících a nedoslýchavých. Zde je 11 tlumočnicků (Praha 3, Ostrava 2, Zlín 2, Přerov 1, Hodonín 1, Mladá Boleslav 1, Svitavy 1), ale ostatní organizační složky SNN mají svůj registr tlumočnicků.

Centrum má aktivních tlumočnicků více než 50 z celé České republiky. Je možné, že někteří tlumočníci jsou registrovaní ve více organizacích, proto není možné zjistit přesný počet.

Průměrný věk tlumočnicků v Centru je 36,5 let. Nejstarší tlumočník má 73 roků a nejmladší 23. Většinu tlumočnicků tvoří ženy.

4.6 Možnosti objednávání tlumočnicků

Pro možnost objednávání tlumočnicka přes Centrum je nutná nejdříve registrace klienta. Po registraci může klient kontaktovat Centrum z jakéhokoli místa v ČR pomocí SMS, faxu, e-mailu, ICQ, osobně nebo pomocí speciálního formuláře na webových stránkách.

Je nutné, aby klient zadal všechny důležité informace tzn. datum, čas, místo tlumočení, účel tlumočení (tato informace se zdá klientům zbytečná, ale je to velmi důležité pro operátora, aby mohl oslovit tlumočnicka, který se na danou problematiku tlumočení specializuje), typ tlumočení. Pokud klient vyžaduje určitého tlumočnicka, Centrum se mu snaží vyhovět, pokud je to možné. Operátor se domluví s tlumočnickem a informuje klienta o tlumočnickovi, který jeho zakázku přijal. Nesouhlasí-li klient s tlumočnickem, operátor mu nabídne jiného. Po odsouhlasení je nutné se dohodnout na přesný čas a místo srazu.

Od 1.12.2011 Centrum poskytuje novou celorepublikovou službu pro osoby se sluchovým postižením. Tou je tlumočení přes SKYPE, OOVOO s možností webkamery a také přes videotelefon. Tlumočníci jsou zde každý pracovní den.

V případě tlumočení mimo domovskou obec tlumočnicka, operátor doporučí tlumočnickovi ideální spoje a určí počet hodin nepřímé tlumočnické práce tzn. čas, který tlumočnick tráví cestováním, čekáním apod.. Pro proplácení je nutné, aby si tlumočnick vedl výkaz a na konci měsíce podepsal čestné prohlášení.

Výše odměny tlumočnicků je závislá na kategorii, do které tlumočnick spadá, zda pracuje na živnostenský list nebo na dohodu o provedení práce. Odměna se liší za přímou tlumočnickou činnost a nepřímou tlumočnickou činnost (viz následující tabulka).

	Přímá tlumočnická činnost (PTČ)	Nepřímá tlumočnická činnost (NTČ)	Sazba o víkend u a v noci
1. kategorie			
Tlumočník s garantovanou kvalitou			
Tlumočník s živnostenským listem	400 Kč/hod.	100 Kč/hod.	450 Kč/hod.
Tlumočník na DPP	300 Kč/hod.	100 Kč/hod.	350 Kč/hod.
2. kategorie			
Pokročilý tlumočník			
Tlumočník s živnostenským listem	300 Kč/hod.	100 Kč/hod.	350 Kč/hod.
Tlumočník na DPP	220 Kč/hod.	100 Kč/hod.	270 Kč/hod.
3. kategorie			
Mírně pokročilý tlumočník			
Tlumočník s živnostenským listem	250 Kč/hod.	100 Kč/hod	300 Kč/hod.
Tlumočník na DPP	190 Kč/hod.	100 Kč/hod	240 Kč/hod.
4. kategorie			
Začínající tlumočník			
Tlumočník s živnostenským listem	150 Kč/hod.	100 Kč/hod.	180 Kč/hod.
Tlumočník na DPP	150 Kč/hod.	100 Kč/hod.	180 Kč/hod.

II PRAKTICKÁ ČÁST

5 PRŮZKUM DOSTUPNOSTI TLUMOČNICKÝCH AKTIVIT V ČR

5.1 Stanovení výzkumných cílů

Výzkumné šetření se zaměřuje na průzkum dostupnosti tlumočnických služeb pro osoby se sluchovým postižením. Bylo realizováno v měsíci březnu roku 2012.

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, zda jsou tlumočnické služby dostupné pro osoby se sluchovým postižením. Mezi parciální cíle patří zjistit spokojenost lidí s tlumočníky a hlavní důvody využívání těchto služeb.

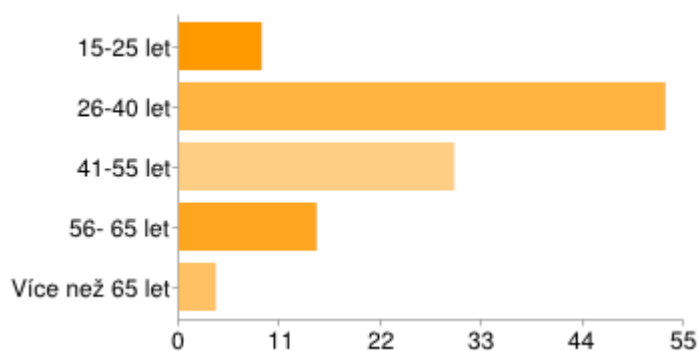
5.2 Charakteristika zkoumaného vzorku

Oslovování lidí se sluchovým postižením jsme volili v internetové podobě. Vzhledem k tomu, že nemáme dostatek kontaktů na osoby se sluchovým postižením a nikdo tyto kontakty nemůže poskytnout z důvodu ochrany osobních údajů, museli jsme volit jinou variantu. Oslovili jsme tlumočnické organizace a poprosili o přeposlání e-mailů osobám se sluchovým postižením. Do e-mailu byl vložen odkaz na dotazník (viz. příloha č.1).

5.3 Výsledky dotazníkového šetření

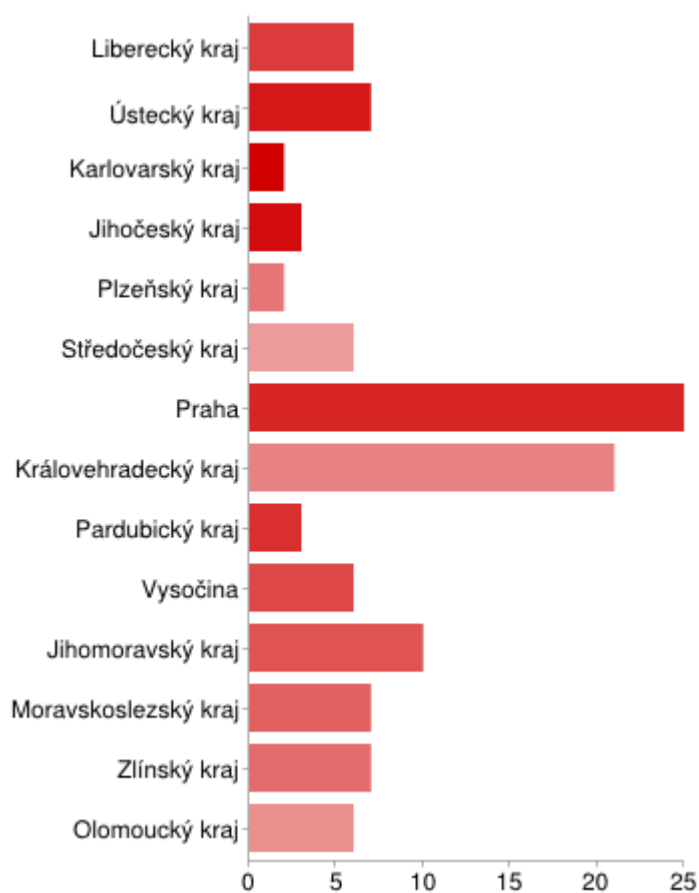
Dotazník byl anonymní. Obsahoval 19 otázek, z toho 4 byly osobní otázky (pohlaví, věk, bydliště, ztráta sluchu). Odpovědi na dotazník přišlo 113, 74 žen a 37 mužů. Sluchová ztráta respondentů činila v 69 % více než 90 dB (velmi závažné postižení sluchu), u 22 % 71-90 dB (těžké postižení sluchu), u 4 % 56-70 dB (středně těžké postižení sluchu) a u 1 % 41-55 dB (středně těžká nedoslýchavost).

Graf č. 1 Věk respondentů



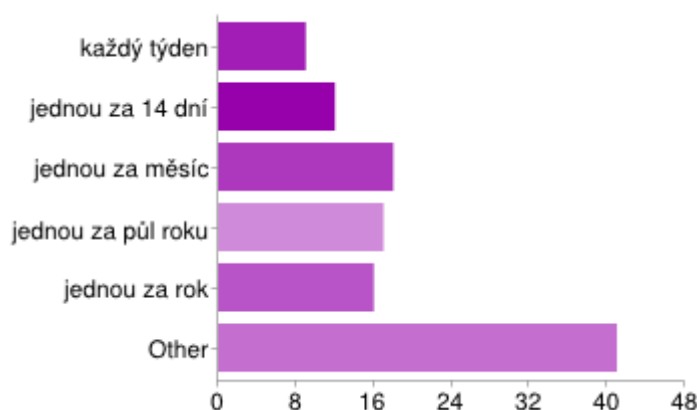
Věk respondentů byl různý. Jak graf dokazuje, nejvíce odpovídali lidé ve věkovém rozmezí 25-55 let. Ve věku 25-40 let odpovědělo 47 % lidí, ve věku 41-55 let 27% lidí a ve věku 56-65 let odpovědělo 13 % lidí. Odpovědi nejmladší a nejstarší věkové skupiny bylo pod 10 %.

Graf č. 2 Bydliště respondentů



Aby výzkumný vzorek měl výpovědní hodnotu, bylo nutné získat odpovědi ze všech krajů v České republice. Z tohoto důvodu jsme e-maily rozesílali do tlumočnických agentur po celé ČR. Z Prahy přišlo 25 odpovědí tj. 22 %. Z Královéhradeckého kraje bylo 21 odpovědí a z Jihomoravského kraje 10 odpovědí. Počet odpovědí z ostatních krajů se pohyboval v rozmezí 2-6.

Graf č. 3 Četnost využívání tlumočnických služeb

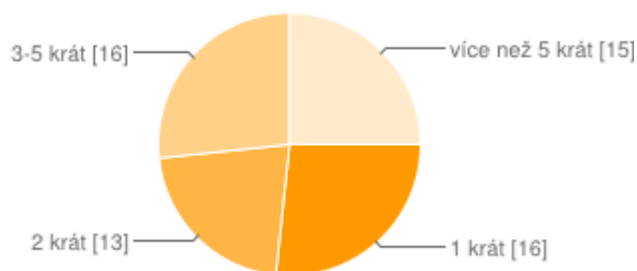


Na otázku „využil/a jste někdy služeb tlumočníka?“ odpovědělo kladně 87 % tj. 98 lidí.

Lidé, kteří odpověděli, že tlumočnických služeb dosud nevyužili, nemohli na některé další otázky odpovědět. Proto u některých otázek je výchozí počet odpovědí 98.

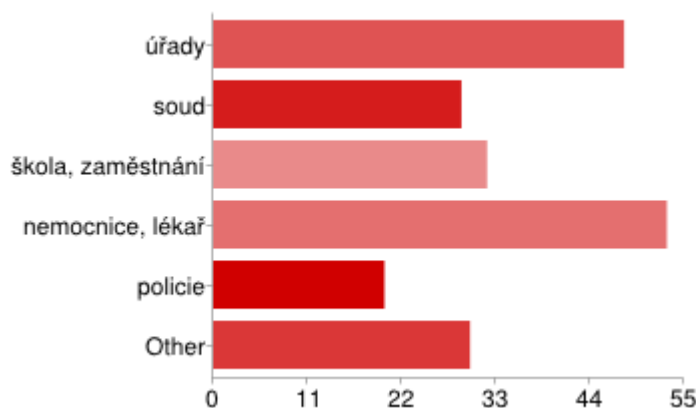
U otázky zaměřené na četnost využívání tlumočnických služeb bylo několik nabídnutých odpovědí. Nejvíce (36 % tj. 41) lidé odpovídali „jiné“ tzn. že si z nabízených odpovědí nevybrali. Počet odpovědí u ostatních variant byl přibližně stejný, procentuálně se pohyboval v rozmezí 8-16 %.

Graf č. 4 Kolikrát respondenti nesehnali tlumočníka



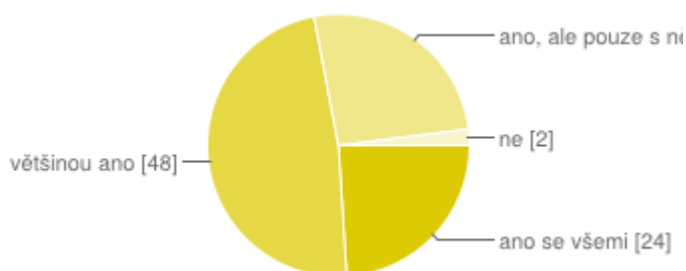
Z průzkumu vyplývá, že z 98 lidí 47 alespoň jednou tlumočníka nesehnalo. Znění další otázky bylo, kolikrát tito lidé tlumočníka nesehnali. Na výběr byli odpovědi: 1 krát, 2 krát, 3-5 krát, více než 5 krát. Počet odpovědí byl téměř stejný u všech nabízených možností tzn. byl v rozmezí 13-16 odpovědí.

Graf č. 5 Účel objednávání tlumočníka



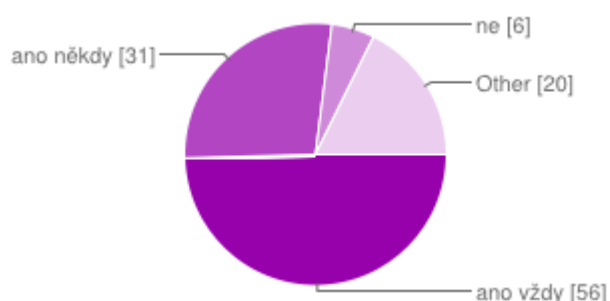
U další otázky (účel objednávání tlumočníka) respondenti mohli označit více odpovědí tzn. procento vzrostlo na více než 100 %. Počty jednotlivých odpovědí jsou přibližně stejné. Nejvíce tj. 53 lidí nejčastěji využívá tlumočníka v nemocnicích či u lékaře. 48 lidí si tlumočníka objednává při vyřizování na úřadech. Ve škole nebo v zaměstnání využívá tlumočníka 32 lidí a u soudu 29 lidí. 30 lidí odpovědělo, že tlumočníka využívá na jiné účely.

Graf č. 6 Spokojenost s tlumočníky



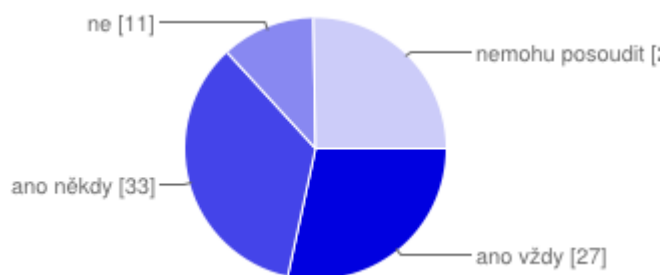
Spokojenost s tlumočníky jsme zjišťovali další otázkou v dotazníku. Odpověď „většinou ano“ zvolilo 48 lidí, druhá nejčastější odpověď (26 lidí) byla „ano, ale pouze s některými“. 24 lidí si vybralo odpověď „ano se všemi“ a pouze 2 lidé odpověděli „ne“.

Graf č. 7 Chování tlumočnicků k osobám se sluchovým postižením, jako k rovnocennému partnerovi



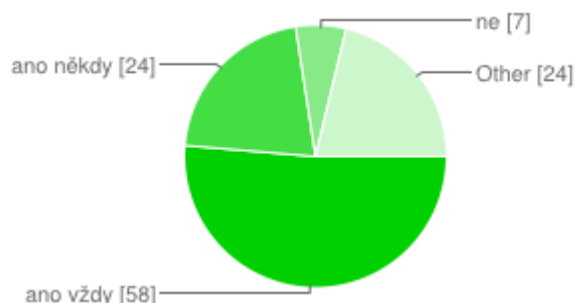
Tlumočníci by se měli chovat k osobám se sluchovým postižením jako k rovnocennému partnerovi. Jestli to tak skutečně je, jsme zjišťovali další otázkou. Jak z grafu vyplývá, 56 lidí říká, že tlumočníci se k nim chovají jako k rovnocennému partnerovi vždy. Podle 31 lidí se tak chovají pouze někdy, 6 lidí si myslí, že se k nim tlumočníci nechovají rovnocenně. 20 lidí odpovědělo „jiné“.

Graf č. 8 Tlumočník při jednání tlumočí vše a nic nevynechává



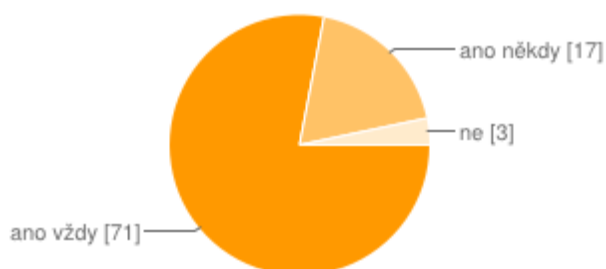
Tlumočníci by podle etického kodexu měli tlumočit věrně, neměnit význam, ani obsah sdělení. Právě na to jsme se zaměřili v další otázce. Do výběru odpovědí jsme zahrnuli „nemohu posoudit“. Tuto variantu zvolilo pouze 24 lidí. „Ano vždy“ si vybralo 27 lidí, „ano někdy“ 33 lidí. Odpověď „ne“ si vybralo nejméně, tedy 11 (10 %) lidí.

Graf č. 9 Vhodnost oblečení tlumočnicků



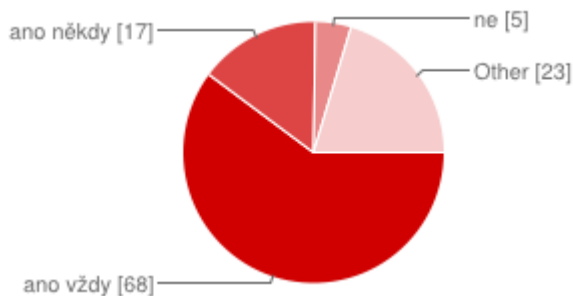
Z etického kodexu také vyplývá, že tlumočník přizpůsobí oděv situaci, ve které právě tlumočí. Proto i to jsme zahrnuli do dotazníku. Jak jsme se již dříve zmínili, pro osoby se sluchovým postižením, není oblečení tlumočnicka nejdůležitější. Někteří mají raději, když tlumočník má oblečenou klasickou černou či tmavě zelenou. Jiní by pro tlumočnický volili barevné oblečení. Tlumočník by se měl ve svém oblečení hlavně cítit dobře.

Graf č. 10 Přítomnost tlumočníka po celou dobu jednání



Další otázka pro osoby se sluchovým postižením byla, zda je tlumočník po celou dobu jednání přítomen. Odpovědi byli téměř jednoznačné a uspokojivé. 71 lidí tj. 63 % odpovědělo „ano vždy“. „Ano někdy“ odpovědělo 17 (15 %) lidí, „ne“ odpověděli pouze 3 lidé.

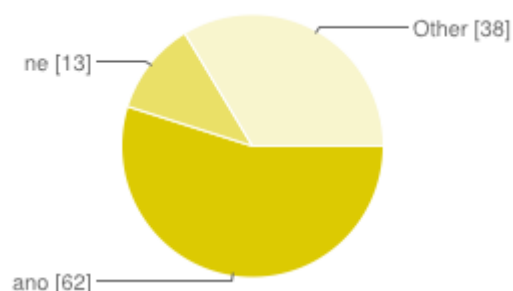
Graf č. 11 Dochvilnost tlumočnicků



Dochvilnost a přesnost by neměla být pouze výsadou králů, ale všech lidí včetně tlumočnicků. Další otázka se zaměřovala právě na toto téma. Je důležité, aby byli tlumočníci dochvilní. Pokud se vyskytne problém a tlumočník ví, že nemůže přijít včas, měl by klienta kontaktovat.

Odpovědi na tuto otázku jsou uspokojivé. 68 lidí (60 %) odpovědělo „ano vždy“, 17 lidí zvolilo odpověď „ano někdy“ a 5 lidí odpovědělo záporně. 23 lidí by volilo jinou odpověď.

Graf č. 12 *Spokojenost se systémem objednávání tlumočnicků*



Jedna z posledních výběrových otázek byla zaměřena na spokojenost respondentů se systémem objednávání tlumočnicků. Vzhledem k tomu, že je to služba pro osoby se sluchovým postižením je důležité, aby byl systém objednávání tlumočnicků přehledný, dostupný a aby s ním byli spokojeni. Převaha odpovědí byla kladná tzn. 62 (55 %) lidí je spokojeno se systémem objednávání tlumočnicků. 13 (12 %) lidí není spokojeno a 34 lidí by zvolilo jinou variantu odpovědi.

Respondentům jsme položili tři otázky, kde se mohli rozepsat. S čím jsou spokojeni u tlumočnicků, s čím jsou u tlumočnicků nespokojeni a v poslední otázce mohli vyjádřit jakýkoli svůj názor.

V otázce spokojenosti s tlumočnický, mnoho lidí psalo konkrétní jména tlumočnicků, se kterými jsou spokojeni. Respondenti uváděli spokojenost se znakovým jazykem tlumočnicků a jejich ochotu učit se novým znakům, aby vyhověli přáním klientů. Také se jim velmi líbí možnost vybírat si sám tlumočnicka, který vyhovuje jejich potřebám. Respondenti také zmínili spokojenost s profesionálním, ale zároveň velmi lidským a chápajícím přístupem.

U otázky nespokojenosti s tlumočnický se většina respondentů rozepsala více než u otázky předchozí. Někteří psali jména, které nebudeme zveřejňovat. Největší problém v oblasti tlumočení, vidí respondenti v nedostatku kvalifikovaných tlumočnicků v České republice (zvláště v některých krajích). Další velmi závažné připomínky jsou na

(ne)dodržování etického kodexu, hlavně závazku mlčenlivosti. V těchto případech je narušena důvěra osob se sluchovým postižením k tlumočnickům.

Také jsou zde zmiňovány problémy v tlumočení. Někteří tlumočníci si informace přidávají a někteří naopak tlumočí velmi stroze a nedávají osobám se sluchovým postižením všechny informace, které by měli. Někteří respondenti vidí problém s čekací lhůtou při objednávání tlumočnicků. Většinou je nutné si tlumočnicka objednat dva až tři dny dopředu. Problém nastává v okamžiku, kdy klient potřebuje tlumočnicka akutně např. druhý den.

Někteří respondenti (není jich mnoho) jsou nespokojeni s pomalým přenosem informací, s nedostatečnou mimikou tlumočnicků a s nepřizpůsobením se tlumočnicka klientovi.

Byli zde dvě odpovědi, kde respondenti vyjádřili nelibost, že musejí tlumočnickům platit 500 – 600 Kč (tlumočení). Po dobu psaní bakalářské práce jsme ve spojení s Bc. Martinou Kronusovou, výkonnou ředitelkou ASNEP a koordinátorkou projektu Tlumočnické služby pro neslyšící. Ihned po přečtení těchto odpovědí jsme ji kontaktovali s dotazem, proč osoby se sluchovým postižením platí za tlumočení, když je to bezplatná služba. Z její odpovědi bylo patrné rozhořčení nad touto skutečností. Je to protizákonný postup. Pokud by organizace zjistila, že si tlumočníci nechávají za tuto službu platit, musela by s nimi ukončit spolupráci. Vyjádřila určité podezření, že někteří tlumočníci se tohoto přestupku dopouští a informace, které jsme jí podali, předá členům přestupkové komise k řešení.

Jediná výjimka, kdy si tlumočníci mohli za své služby nechat platit od klientů, byla loňský rok. Z důvodu velmi malých dotací všem agenturám byly tlumočnické služby omezeny až pozastaveny. V tomto případě si osoby se sluchovým postižením objednávali tlumočnicka individuálně.

V otázce, kde mohli respondenti vyjádřit jakýkoli názor, se často objevovaly odpovědi stejné, jako u otázky spokojenosti a nespokojenosti s tlumočnickými službami. Málo tlumočnicků v České republice, nedostatečná profesionalita, nevhodné a povýšené chování tlumočnicků ke klientům apod..

Někteří vyjádřili obavy z možnosti, že by se za tlumočnické služby muselo platit. Respondenti zde kritizovali zastaralý a nevyhovující systém objednávání tlumočnicků ve srovnání s ostatními státy (Švédsko, Finsko, Amerika).

Mnoho lidí si tlumočníka objednává pouze ve výjimečných případech. Většinou se snaží být samostatní a soběstační. S majoritní společností se dorozumívají pomocí odezírání či psaní krátkých vzkazů. Jedna žena upozorňuje na důležitost osob se sluchovým postižením číst knihy a snažit se co nejvíce odezírat, aby osoby se sluchovým postižením byli co nejvíce kompetentní v českém jazyce a mohly bez pomoci tlumočníka komunikovat s většinovou společností.

5.4 Tlumočnické služby na Magistrátu města České Budějovice

Jak jsme již zmiňovali, tlumočnické služby ve státní správě jsou poskytovány přes různé organizace. Pouze na Magistrátu města České Budějovice je tlumočnice přímo zaměstnána. Je jí Mgr. Renáta Brabcová, se kterou jsme se zkontaktovali a pomocí telefonu a e-mailu nám poskytla informace týkající se její profese.

Na Magistrátu pracuje od září roku 2004. Začínala na 0,75 úvazku (30 hodin týdně) a nyní pracuje pouze na 0,5 (20 hodin týdně). V tomto čase tlumočí pouze těm klientům, kteří mají trvalý pobyt na území Českých Budějovic. Pracovní úvazek si musela zkrátit z toho důvodu, že jí zbývalo pouze málo času na tlumočení pro ostatní (mimobudějovické) klienty.

Osoby se sluchovým postižením si Mgr. Brabcovou objednávají sms zprávou nebo pomocí e-mailu. V rámci úvazku na Magistrátu je každý čtvrtek 2 hodiny denně k dispozici klientům v Budějovickém spolku neslyšících, kde se s ní mohou domluvit na termínu tlumočení. Na tomto místě vyřizuje (bez objednání) překlady dopisů a telefonátů. Během těchto dvou hodin většinou vyřídí požadavky 2-5ti klientů.

Počet tlumočení za den se liší v závislosti na roční době. Letní měsíce bývají slabší a počet tlumočení se pohybuje v rozmezí 3-5 tlumočení denně¹. V zimních měsících se počet tlumočení zvyšuje asi na 5-8 denně¹.

¹ Denně = dva a půl dne v rámci úvazku na Magistrátu

Mgr. Brabcovou si z 97 % objednávají sami klienti a pouze 3 % případů jsou objednávky nemocnic, úřadů či zaměstnavatelů. Vzhledem k tomu, že je tlumočnickem v komunitním tlumočení, nejčastěji tlumočí u lékaře, v nemocnicích, na úřadech, v pojišťovnách a bankách, v zaměstnání a ve školách, u mobilních operátorů, dělá také překlady dopisů a telefonátů.

Skutečnost, že je zaměstnancem Magistrátu města České Budějovice znamená, že je zdarma k dispozici nejen Magistrátu, ale také jiným úřadům, nemocnicím a firmám sídlících v Českých Budějovicích. Na Magistrátu netlumočí žádný tlumočnick z organizace.

5.5 Závěrečné shrnutí

V praktické části byl stěžejním obsahem dotazník, ze kterého vychází všechny získané výsledky.

Na dotazník odpovídali muži i ženy ve věku 15 a více let ze všech krajů v České republice. Jejich sluchová ztráta byla od středně těžké nedoslýchavosti až po velmi závažné postižení sluchu.

Z šetření vyplývá, že státní správa neposkytuje tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením. Tito lidé si zařizují tlumočnicka sami přes různé tlumočnické organizace. Jedinou výjimkou je město České Budějovice, kde jsou tyto služby poskytovány samotným Magistrátem.

Z dotazníků vyplynuly negativní i pozitivní skutečnosti o tlumočnických službách. Následně jsme zjistili, že většina osob je s tlumočnickými službami spokojená.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že si lidé tlumočnicka nejčastěji objednávají při návštěvách u lékaře, dále při vyřizování na úřadech, ve školách, zaměstnáních atd..

Téměř polovina dotázaných alespoň jednou nesehnala tlumočnicka, také jsme zaznamenali nespokojenost se zastaralým systémem objednávání tlumočnicků a jejich nedostatečnou kvalifikací. Dalším nepříjemným zjištěním bylo, že pouze polovina lidí si myslí, že se k nim tlumočníci chovají vždy jako k rovnocennému partnerovi.

Naopak z dotazníků vyplývá spokojenost klientů s dochvilností tlumočnicků a jejich přítomností po celou dobu jednání. Více než 50 % respondentů je vždy spokojeno s vhodným výběrem oblečení tlumočnicků.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit dostupnost tlumočnických služeb pro neslyšící.

V teoretické části jsou vysvětleny důležité termíny z oblasti surdopedie, komunikace a tlumočnictví. Jsou podány ucelené informace o vzdělávání a možnostech objednávání tlumočnicků. Dále jsou uvedeny základní informace o neslyšících tlumočnících a CODA tlumočnících. Mimo jiné je zde uveden registr poskytovatelů tlumočnických služeb v České republice a také etický kodex.

V praktické části jsme prostřednictvím tlumočnických organizací oslovili osoby se sluchovým postižením s prosbou o vyplnění dotazníků. Zaměřili jsme se na dostupnost tlumočnických služeb, spokojenost neslyšících s tlumočníky a tlumočnickými službami. V této části jsme se zmínili o výjimce, kterou je Magistrát města České Budějovice. V tomto městě je zaměstnán tlumočnický, který je k dispozici osobám se sluchovým postižením na úřadech a ostatních státních institucích v Českých Budějovicích.

Z šetření vyplývá, že tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením nejsou poskytovány v takové míře, kterou by tito lidé potřebovali. Dále je nutné se zamyslet nad chováním tlumočnicků k osobám se sluchovým postižením. Rovnocenné chování k těmto lidem by mělo být alfou a omegou tlumočnické profese. Stejnou důležitost by měli přikládat ke znalosti a dodržování etického kodexu, ke zvyšování kvalifikace a soustavnému vzdělávání.

V dostupnosti tlumočnických služeb pro neslyšící je mnoho věcí, které je potřeba změnit či zlepšit. Není to pouze otázkou času, ale přístupu celé společnosti. Pro změnu této situace je nutné zvýšit informovanost pracovníků ve státní správě o specifikách komunikace osob se sluchovým postižením. Tyto informace jsou potřebné pro všechny tři strany, jak pro zaměstnance státní správy, pro tlumočnický i samotné osoby se sluchovým postižením.

Aby se tlumočení stalo pro osoby se sluchovým postižením běžnou součástí života je nutné zvyšovat počty kvalitních tlumočnicků a zajišťovat jejich další soustavné vzdělávání.

Seznam literatury a dalších zdrojů

Tištěné publikace

BULOVÁ, A. Uvedení do surdopedie. In PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80- 8593165-6.

ČEŇKOVÁ, I. A kol.: *Teorie a didaktika tlumočení I.* Praha: Univerzita Karlova, 2001. ISBN 80-85899-62-0.

ČERVINKOVÁ-HOUŠKOVÁ, K.: *Specifika tlumočení pro neslyšící*. 2. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-33-4.

DINGOVÁ, N., KONDYSKOVÁ, E.: *Soudní tlumočení pro neslyšící*. 2. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-95-6.

HORÁKOVÁ, R.: *Analýza tlumočnických služeb pro sluchově postižené*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, 2006. 191 s. Vedoucí disertační práce: Pavel Múhlpachr.

HRONOVÁ, A.; MOTEJZÍKOVÁ, J. *Raná komunikace mezi matkou a dítětem*. 1. vyd. Praha: FRPSP, 2002. 67 s. ISBN neuvedeno.

HRUBÝ, J.: *Průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu – 1. díl*. 2. vyd. Praha: FRPSP, 1999. 396 s. ISBN 80-7216-096-6.

JANOTOVÁ, N.: *Surdopedie : Komunikace sluchově postižených*. 1. vyd. Praha: SPN, 1990. ISBN: 80 7066-004-X.

KARLÍK, P. a kol.: *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002. ISBN 987-80-7106-484-8.

KOLMAN, L.: *Výcvik zaměstnanců : Psychologické základy podnikové odborné přípravy a výcviku*. Praha: LINDE, 2005. ISBN 80-86131-62-9.

KRAHULCOVÁ, B.: *Komunikace sluchově postižených*. 2. vyd. Praha: Univerzita Karlova, 2001. ISBN 80-246-0329-2.

KRONUSOVÁ, M.: *Možnosti poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící*. 2. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-12-9.

KUNCZIK, M.: *Základy masové komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova, 1995. ISBN 80-7184-134-x.

LANGER, J., SOURALOVÁ, E.: *Surdopedie: Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1084-2.

LEJSEK, V.: *Kompendium ORL dětského věku*. Praha: GRADA Publishing, 1995. ISBN neuvedeno.

MAXOVÁ, K.: *Průzkum tlumočnických aktivit*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, 2006. 51 s. Vedoucí bakalářské práce: Radka Horáková.

NAPIER, J. *Sign Language Interpreting : (Lingvistic Coping Strategies)*. 1. vyd. Coleford, GB : Douglas McLean, 2002. 240 s. ISBN 0-946252-37-8.

PALÁN, Z.: *Lidské zdroje : výkladový slovník*. Praha: Akademia, 2002. 280 s. ISBN 80-200-0950-7

POTMĚŠIL, M. *Čtení k surdopedii*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN 80-244-0766-3.

POTMĚŠIL, M.: *Úvodní stati k výchově a vzdělávání sluchově postižených*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999. 72 s. ISBN 80-7168-744-8.

PULDA, M.: *Surdopedie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 1992. ISBN 80-7067-190-4.

REDLICH, K.: *CODA- slyšící děti neslyšících rodičů*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-02-4.

RICHTEROVÁ, K.: *Představy neslyšících o tlumočnických službách*. 2. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-03-7.

SOURALOVÁ, E.: *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se sluchovým postižením*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2007. 36 s. ISBN 978-80-244-1630-4.

SOURALOVÁ, E.: *Surdopedie I.: Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1007-9.

SOURALOVÁ, E.: *Surdopedie II. : Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1008-7.

SOVÁK, M. a kol.: *Defektologický slovník*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1978. 480 s. ISBN neuvedeno.

SOVÁK, M. a kol.: *Defektologický slovník*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984. 480 s. ISBN neuvedeno.

SOVÁK, M. a kol.: *Logopedie – metodika a didaktika*. SPN, Praha 1984. Praha: Asnep, 2001. 186 s. ISBN 80-903035-0-1

STRNADOVÁ, V.: *Hádej co říkám aneb odezírání je nejisté umění*. 2. vyd.

TORÁČOVÁ, V.: *Tlumočení pro neslyšící a související legislativa*. 1. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-32-1.

VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. 872 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

Seriálové publikace

MACUROVÁ, A. Poznáváme český znakový jazyk. (Úvodní poznámky). *Speciální pedagogika*, 2001, roč. 11, č. 2, s. 69-75. ISSN 1211-2720.

Internetové zdroje

Agentura pro neslyšící. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.appn.cz>>.

Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel. [online]. Dostupné na WWW:< <http://asnep.cz/>>.

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.cktjz.com/>>.

Česká unie neslyšících. [online]. Dostupné na WWW:< <http://www.cun.cz/>>.

Gong. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.gong.cz>>.

Infoposel.cz. Neslyšící tlumočnick. [online]. [cit. 2012-03-20]. Dostupné na WWW: <<http://www.infoposel.cz/index.php?idm=clanky&idr=9&idc=1089826492&find=nesly%C5%A1%C3%ADc%C3%AD>>.

Knihovna Jiřího Madena v Brně. Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením. [online]. [cit. 2012-03-11]. Dostupné na WWW:< <http://www.kjm.cz/zasady-komunikace>>.

Portal.upol.cz. [online]. Dostupné na WWW: <http://unifor.upol.cz/pedagogicka/index.php?pageid=5002&id_dbound=1127>.

Registr poskytovatelů sociálních služeb. [online]. Dostupné na WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz/>>.

Ruce. [online]. Dostupné na: WWW: <<http://ruce.cz/>>.

Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.snn-cr.cz/>>.

Zákon č. 155/1998 Sb.. [online]. Dostupné na WWW: <<http://czsp.cun.cz/dokumenty/zakon-c-155-1998-sb.pdf>>.

Zákon č. 384/2008 Sb.. [online]. Dostupné na WWW: <http://kochlear.cz/doc/Zakon_o_komunikacnich_systemech_neslysicich_a_hluchoslepych_o_sob-zakon_c_384_2008_Sb.pdf>.

Zákon č. 108/2006 Sb.. [online]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník zaměřený na dostupnost tlumočnických služeb pro osoby se sluchovým postižením a spokojenost s těmito službami

Příloha č. 1

Dotazník zaměřený na dostupnost tlumočnických služeb pro osoby se sluchovým postižením a spokojenost s těmito službami

DOTAZNÍK

Dobrý den, Jmenuji se Barbora Plachá Píší bakalářskou práci na téma : DOSTUPNOST TLUMOČNICKÝCH SLUŽEB PRO NESLYŠÍCÍ VE STÁTNÍ SPRÁVĚ Ráda bych Vás poprosila o vyplnění dotazníků k mé bakalářské práci. Děkuji za ochotu a pomoc.

POHLAVÍ

- ☐ muž
- ☐ žena

VĚK

- ☐ 15-25 let
- ☐ 26-40 let
- ☐ 41-55 let
- ☐ 56- 65 let
- ☐ Více než 65 let

BYDLIŠTĚ

- ☐ Liberecký kraj
- ☐ Ústecký kraj
- ☐ Karlovarský kraj
- ☐ Jihočeský kraj
- ☐ Plzeňský kraj
- ☐ Středočeský kraj
- ☐ Praha
- ☐ Královehradecký kraj
- ☐ Pardubický kraj
- ☐ Vysočina
- ☐ Jihomoravský kraj
- ☐ Moravskoslezský kraj
- ☐ Zlínský kraj
- ☐ Olomoucký kraj

VAŠE ZTRÁTA SLUCHU JE V ROZMEZÍ:

- ☐ lehká nedoslýchavost, sluchová ztráta 20 - 40 dB
- ☐ středně těžká nedoslýchavost, sluchová ztráta 41 - 55 dB
- ☐ středně těžké postižení sluchu, sluchová ztráta 56 - 70 dB
- ☐ těžké postižení sluchu, sluchová ztráta 71 - 90 dB
- ☐ velmi závažné postižení sluchu, sluchová ztráta více než 90dB

VYUŽIL/A JSTE NĚKDY SLUŽEB TLUMOČNÍKA?

- ☐ ano
- ☐ ne

JAK ČASTO VYUŽÍVÁTE SLUŽEB TLUMOČNÍKA?

- ☐ každý týden
- ☐ jednou za 14 dní
- ☐ jednou za měsíc
- ☐ jednou za půl roku
- ☐ jednou za rok
- ☐ Jiné:

STALO SE VÁM, ŽE JSTE TLUMOČNÍKA NESEHNAL/A?

- ☐ ano
- ☐ ne

KOLIKRÁT SE VÁM STALO, ŽE JSTE NESEHNAL/A TLUMOČNÍKA? pouze pro ty, kteří odpověděli ANO u předchozí otázky

- ☐ 1 krát
- ☐ 2 krát
- ☐ 3-5 krát
- ☐ více než 5 krát

K ČEMU NEJČASTĚJI VYUŽÍVÁTE TLUMOČNÍKA? můžete označit více možností

- ☐ úřady
- ☐ soud
- ☐ škola, zaměstnání
- ☐ nemocnice, lékař
- ☐ policie
- ☐ Jiné:

JSTE S TLUMOČNÍKY SPOKOJEN/A?

- ☐ ano se všemi
- ☐ většinou ano
- ☐ ano, ale pouze s některými
- ☐ ne

CHODÍ TLUMOČNÍCI VHODNĚ OBLEČENÍ?

- ☐ ano vždy
- ☐ ano někdy
- ☐ ne
- ☐ Jiné:

CHOVÁJÍ SE K VÁM, JAKO K ROVNOCENNÉMU PARTNEROVI?

- ☐ ano vždy
- ☐ ano někdy
- ☐ ne
- ☐ Jiné:

TLUMOČÍK PŘI JEDNÁNÍ TLUMOČÍ VŠECHNO A NIC NEVYNECHÁVÁ?

- ☐ ano vždy
- ☐ ano někdy
- ☐ ne
- ☐ nemohu posoudit

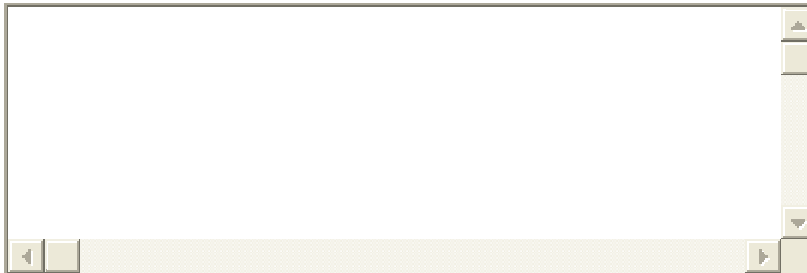
JE TLUMOČNÍK VŽDY PŘÍTOMEN PO CELOU DOBU VAŠEHO JEDNÁNÍ?

- ☐ ano vždy
- ☐ ano někdy
- ☐ ne

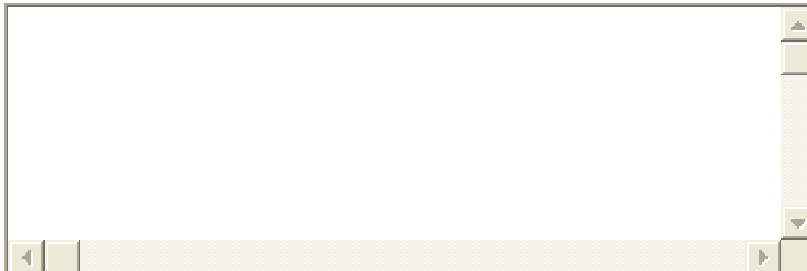
CHODÍ TLUMOČNÍCI VŽDY V PŘESNÝ ČAS?

- ☐ ano vždy
- ☐ ano někdy
- ☐ ne
- ☐ Jiné:

S ČÍM JSTE U TLUMOČNÍKŮ SPOKOJEN/A?

A large rectangular text area with a light beige background and a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side.

S ČÍM NEJSTE U TLUMOČNÍKŮ SPOKOJEN?

A large rectangular text area with a light beige background and a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side.

JSTE SPOKOJEN/A SE SYSTÉMEM OBJEDNÁVÁNÍ TLUMOČNÍKŮ?

☐

ano

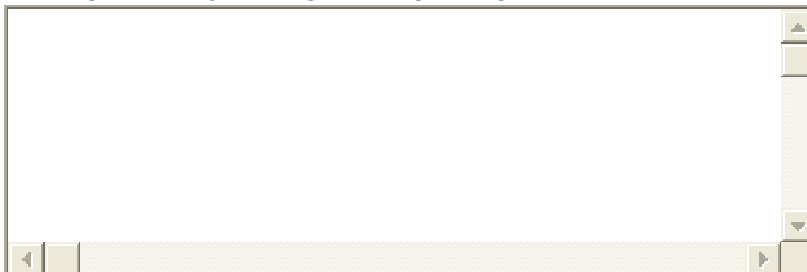
☐

ne

☐

Jiné:

ZDE MŮŽETE VYJÁDŘIT SVÉ DALŠÍ NÁZORY

A large rectangular text area with a light beige background and a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side.

Anotace

Jméno a příjmení:	Barbora Plachá
Ústav:	Ústav speciálněpedagogických studií PdF v Olomouci
Vedoucí práce:	Mgr. Pavel Kučera
Rok obhajoby:	2012

Název práce:	Dostupnost tlumočnických služeb pro neslyšící ve státní správě
Název v angličtině:	Availability of interpreting services for deaf and hard hearing persons in public administration
Anotace práce:	Cílem bakalářské práce je zmapování dostupnosti tlumočnických služeb pro osoby se sluchovým postižením v České republice a zjišťování spokojenosti osob se sluchovým postižením s tlumočníky a tlumočnickými službami. Získávání dat bylo prováděno dotazníkovou formou v internetové podobě. Výzkumná část je zaměřena na vyhodnocování získaných informací. Závěrem jsou ucelené informace o aktuálním stavu tlumočnických služeb a návrhy na jejich případné zkvalitnění.
Klíčová slova:	Komunikace, tlumočnick, osoba se sluchovým postižením

Anotace v angličtině:	The aim of the bachelor thesis is to chart the availability of interpreting services for people with hearing impairment in the Czech Republic, and to find out the satisfaction of people with hearing impairment with interpreters and interpreting services. The data acquisition was accomplished by the form of internet questionnaire. The research part is focused on appraisal of achieved information. Finally, the information about current situation of interpreting services and suggestions on its alternatively improvement is complete.
Klíčová slova v angličtině:	Communication, interpreter, person with hearing impairment
Přílohy vázané v práci:	Dotazník zaměřený na dostupnost tlumočnických služeb pro osoby se sluchovým postižením a spokojenost s těmito službami
Rozsah práce:	50 s.
Jazyk práce:	český