

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky

**Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu
komunity Neslyšících v Libereckém kraji**

Bakalářská práce

Autor:	Hana Válková, DiS.
Studijní program:	B7506 Speciální pedagogika
Studijní obor:	Výchovná práce ve speciálních zařízeních
Vedoucí práce:	Mgr. Štěpánka Lauková
Oponent práce:	Mgr. Jitka Vítová, Ph.D.



Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta

Zadání bakalářské práce

Autor: Hana Válková, DiS.

Studium: P19K0290

Studijní program: B7506 Speciální pedagogika

Studijní obor: Výchovná práce ve speciálních zařízeních

Název bakalářské práce: **Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji**

Název bakalářské práce AJ: Current situation of availability of interpretation services from the perspective of the Deaf community in the Liberec Region

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá aktuální situací dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji. V teoretické části budou vymezeny základní pojmy – vymezení sluchového postižení, osobnost člověka se sluchovým postižením, komunita Neslyšících, poskytovatelé tlumočnických služeb v ČR a další možnosti zprostředkování komunikace. Cílem praktické části je zmapovat, jak dostupnost tlumočnicků českého znakového jazyka hodnotí komunita Neslyšících. Z metodologického hlediska bude využito metody studia odborných pramenů, literatury a výzkumného kvalitativního šetření v podobě polostrukturovaných rozhovorů tlumočených respondentům do českého znakového jazyka za pomoci tlumočnicka českého znakového jazyka. Výzkumným vzorkem budou dospělí Neslyšící osoby ve věku 30-45 let.

HÁDKOVÁ, Kateřina. *Člověk se sluchovým postižením*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2016. ISBN 978-807-2906-192.

KOSINOVÁ, Barbora. *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina - kultura neslyšících*. 2., opr. vyd. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 9788087153949.

Garantující pracoviště: Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky, Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Štěpánka Lauková

Oponent: Mgr. Jitka Vítová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 22.11.2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji* vypracovala pod vedením vedoucí závěrečné práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 31. 5. 2022

.....

podpis autora

Anotace

VÁLKOVÁ, Hana. *Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky, 2022. 52 stran. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá aktuální situací dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji. V teoretické části budou vymezeny základní pojmy – komunikační systémy neslyšících osob, kulturní a jazyková menšina Neslyšících a tlumočnické služby nejprve v obecné rovině a poté specificky pro neslyšící osoby. Cílem praktické části bude zmapovat, jak dostupnost tlumočnických služeb v Libereckém kraji hodnotí komunita Neslyšících. Z metodologického hlediska bude využito metody studia odborných pramenů, literatury a výzkumného kvalitativního šetření v podobě polostrukturovaných rozhovorů tlumočených informantům do českého znakového jazyka za pomoci tlumočnicka českého znakového jazyka. Výzkumným vzorkem budou dospělé Neslyšící osoby ve věku 30 – 45 let.

Klíčová slova: tlumočnické služby, tlumočnick, český znakový jazyk, neslyšící, sociální služby

Annotation

VÁLKOVÁ, Hana. *Current situation of availability of interpretation services from the perspective of the Deaf community in the Liberec Region*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, Institute of Primary, Pre-primary and Special Education, 2022. 52 p. Bachelor Degree Thesis.

The bachelor's thesis deals with the current situation of interpreting service availability from the perspective of the Deaf community in the Liberec region. The theoretical part defines the basic terms – systems of communication, cultural and linguistic minority of the Deaf and interpreting services first in general and then specifically for the deaf people. The practical part aims to map how the availability of interpreting services in the Liberec region is assessed by the Deaf community. From a methodological point of view, the method of studying specialized sources, literature and qualitative research in the form of semi-structured interviews interpreted for informants into Czech sign language with the help of a Czech sign language interpreter will be used. Adult Deaf people aged 30–45 years will be the research sample.

Keywords: interpreting services, interpreter, Czech sign language, the deaf, social services

Poděkování

Na tomto místě bych v první řadě chtěla poděkovat Mgr. Štěpánce Laukové za odborné vedení mé bakalářské práce, za cenné rady, připomínky a trpělivost, kterou při vedení mé práce měla. Mé upřímné děkuji patří také mým informantům, bez nichž by empirická část práce nemohla vzniknout. Děkuji své rodině, partnerovi a přátelům za trpělivost, rady a veškerou pomoc, kterou mi při psaní poskytli.

Obsah

Úvod	9
1 Komunikace	11
1.1 Komunikační systémy	11
1.2 Český znakový jazyk	13
1.3 Osvojování znakového jazyka neslyšícím dítětem	15
2 Kulturní a jazyková menšina Neslyšících	18
2.1 Pojetí osob se sluchovým postižením	18
2.2 Charakteristické rysy kultury Neslyšících	21
2.3 Organizace Neslyšících	23
3 Tlumočnické služby	26
3.1 Druhy tlumočení	26
3.2 Tlumočnické služby pro neslyšící	27
3.3 Tlumočnický českého znakového jazyka	29
4 Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji	33
4.1 Cíle šetření a metodologie, charakteristika výzkumného vzorku	33
4.2 Vlastní šetření	35
4.3 Závěry šetření	40
Závěr	45
Seznam použité literatury	48
Přílohy	52

Seznam použitých zkratek

ASNEP	Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel
CDY	Czech Deaf Youth
ČUN	Česká unie neslyšících
ČZJ	Český znakový jazyk
SNN	Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob

Úvod

Sluch je smyslem, který člověku umožňuje slyšet okolní zvuky a lidský hlas, a je významný pro komunikaci. Osoby se sluchovým postižením tvoří heterogenní skupinu, zejména v kontextu komunikace. Existence těžkého sluchového postižení znamená omezení zejména v komunikaci s majoritní společností, kde vznikají komunikační bariéry a komunikační nezdary. Osoby prelingválně neslyšící, tedy osoby, u kterých sluchové postižení vzniklo před ukončením základního vývoje řeči, komunikují prostřednictvím českého znakového jazyka. Český znakový jazyk je jazykem, který majoritní společnost zpravidla neovládá, a právě zde vzniká ona komunikační bariéra. Tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením tyto bariéry bourají.

V médiích se můžeme setkat se zmínkami o tom, že tlumočnicků českého znakového jazyka je nedostatek a že na jednoho pracovníka připadá až 150 klientů. Především je to dáno nejasnostmi v legislativním ukotvení dané profese a nerovnoměrném počtu tlumočnicků v jednotlivých krajích České republiky. Přesný počet aktivních tlumočnicků českého znakového jazyka ovšem neeviduje žádná organizace (ČT24, 2021). Tlumočnický český znakový jazyk je důležitou součástí života člověka s těžkým sluchovým postižením a mnohdy je jediným mostem, jak překonat jazykovou bariéru mezi ním a majoritní společností. Nedostatek tlumočnicků českého znakového jazyka může mít neblahý dopad na život člověka s těžkým sluchovým postižením.

Bakalářská práce si klade za cíl zmapovat, jak hodnotí dostupnost tlumočnických služeb v Libereckém kraji komunita Neslyšících. Tlumočnickými službami jsou v této práci myšleny služby, které jsou definovány v zákoně o sociálních službách. Téma bylo zvoleno zejména z důvodu zájmu autorky zviditelnit toto téma, kterému je dle jejího názoru věnováno nedostatečné množství pozornosti. Práce je koncipována do dvou hlavních částí, a to na část teoretickou a část empirickou.

Teoretická část práce v první kapitole vymezuje komunikační systémy neslyšících osob a pozornost je zaměřena zejména na český znakový jazyk, který je přirozeným jazykem neslyšících osob. Ve druhé kapitole jsou osoby neslyšící vymezeny pohledem medicínským a poté pohledem kulturním. Je popsána a definována kulturní a jazyková menšina Neslyšících, příslušnost ke komunitě a její charakteristické rysy. V této kapitole jsou popsány také některé organizace Neslyšících, které lze považovat za součást této kultury. Poslední, třetí kapitolou teoretické části jsou tlumočnické služby, které jsou z počátku definovány obecně a dále je téma vztaženo na tlumočnické služby pro neslyšící. Kapitolu zakončuje popis tlumočnicka

českého znakového jazyka, související pojmy a legislativní ukotvení profese.

Empirická část je čtvrtou kapitolou bakalářské práce, která v počátku popisuje cíle výzkumného šetření, metodologii, charakteristiku výzkumného vzorku a průběh výzkumného šetření. Empirická část práce si klade za cíl zmapovat, jak hodnotí dostupnost tlumočnických služeb v Libereckém kraji komunita Neslyšících. Dílčím cílem je zjištění, zda jsou k dispozici systémová opatření eliminující nedostatek dostupnosti tlumočnických služeb v tomto kraji. Výzkumná část je koncipována kvalitativně a výzkumnou technikou je polostrukturovaný rozhovor se třemi Neslyšícími informanty ve věku 30 – 45 let.

Práci zakončuje doporučení pro praxi a sumarizující závěr.

1 Komunikace

1.1 Komunikační systémy

Osoby neslyšící a hluchoslepé mají podle zákona o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob právo zvolit si komunikační systém, který se shoduje s jejich potřebami. V předkládané práci bude pozornost dále věnována pouze komunikačním systémům osob neslyšících. Systémy definované výše zmíněným zákonem jsou český znakový jazyk a komunikační systémy, které vycházejí z českého jazyka. Z českého jazyka vycházejí znakovaná čeština, prstové abecedy a psaná forma jazyka (zákon č. 384/2008 Sb.). Český znakový jazyk je podrobněji rozepsán v podkapitole 1.2 Český znakový jazyk.

Znakovaná čeština je na rozdíl od českého znakového jazyka uměle vytvořený jazykový systém, ve kterém jsou česká slova artikulována a ve stejný moment znakována. Řečník může slova vyslovovat nahlas či bezhlasně. Muknšnáblova (2014, s. 61) znakovanou češtinu definuje takto: „*Jde o mluvenou řeč kódovanou do znaků. Jednotlivá česká slova jsou znakována. Je udržen lexikální význam (tvarem, pozicí či pohybem), ale není možno vyjádřit gramatické koncovky českého jazyka, mnohdy důležité pro porozumění. Někdy jsou koncovky upřesněny prstovou abecedou, to ale celý systém komplikuje.*“ Osobám slyšícím je tento systém známější a i srozumitelnější, protože je českému jazyku bližší než český znakový jazyk, který má svou vlastní gramatiku (Macurová, 2016).

Znaky jsou převzaty z českého znakového jazyka, nebo jak uvádí Hádková (2016), mohou být znaky v tomto systému uměle vytvořené. Na rozdíl od českého znakového jazyka, kde má mimika obličejové svou gramatickou funkci, v tomto systému to neplatí. Kotvová a Komorná (2008 In Hádková, 2016) tyto vlastnosti nazývají rysy znakované češtiny.

Jednotlivá písmena české abecedy lze znázorňovat za pomoci různého postavení a poloh prstů. Slouží k tomu **prstová abeceda** (daktylní abeceda, daktylotika). Existují prstové abecedy jednoruční, dvouruční a smíšené, ve většině států používají jednoruční prstovou abecedu, která je rychlejší. V České republice se používá dvouruční prstová abeceda. Prstové abecedy fungují stejně jako znakové jazyky ve vizuálně-motorickém módu, díky čemuž si jsou blízké. Stejně jako znakové jazyky jsou prstové abecedy rozdílné za hranicemi daného státu (prstová abeceda česká, slovenská, australská apod.). Prstové abecedy jsou užitečným prostředkem zejména pokud chceme vyhláskovat slovo, které nemá svůj znak ve znakovém jazyce (cizí slovo, příjmení apod.). Pro svou časovou náročnost se prstové abecedy nevyužívají jako samostatný prostředek komunikace. (Muknšnáblova, 2014; Hádková, 2016)

Psaná forma českého jazyka je v životě neslyšících velmi důležitá nejen na úrovni intrakulturní (dorozumívání neslyšící-neslyšící), ale i na úrovni interkulturní (dorozumívání neslyšící-slyšící) (Mukšnáblova, 2014). Jak uvádí Hádková (2016, s. 146): „*Dosažení určité úrovně porozumění psanému textu je nejen základní podmínkou vzdělávání, ale funkční gramotnost je důležitou součástí socializace člověka. Neslyšící musí být schopen efektivně přijímat textové informace ze svého okolí čtením, ale také být schopen vyjádřit své myšlenky a názory psaním.*“

Na tomto místě je důležité zmínit fakt, že osoby prelingválně neslyšící vnímají mluvenou řeč a psanou formu jazyka výhradně jedním jediným smyslem, kterým je zrak. Mají tedy ztížené podmínky při čtení a psaní. Strnadová (1998 In Hádková, 2016) říká, že čtení neslyšících tak mnohdy bývá mechanické, bez porozumění, což posléze vede k nízké motivaci číst. Problematickou oblastí je zejména tvarosloví. Člověk neslyšící zná slovo v určitém tvaru, ale v jiném tvaru může mít problém slovo rozeznat. Problematická bývá i práce s pádem, číslem, jmenným rodem apod. (Hádková, 2016)

Psaná čeština českých neslyšících se od psané češtiny majoritní společnosti v mnohém liší – Komorná (2008, In Hádková, 2016) tyto odlišnosti nazývá specifickými rysy. V produkci psaných textů se můžeme setkat s tím, že osoba neslyšící nebere ohled na typ textu (všechny texty píše stejným způsobem), kontextově nesprávně užívá různá slova, či přenáší prvky znakového jazyka (tzv. interference) do psaného textu v českém jazyce. Toto přenášení je zjevné zejména u slovosledu, kdy je např. v otázce na prvním místě sloveso a vztažné zájmeno je až na konci věty (Hádková, 2016). V souvislosti s chybami v psaných textech neslyšících Macurová (2016, s. 372) říká: „*Omezené produkční kompetence neslyšících v psané češtině (a ony „chyby“, které k nim poukazují) se přitom mnohdy berou jaksi samozřejmě na vědomí, jako by k hluchotě patřily. Nepatří. Ovšem dovést české neslyšící k plné funkční gramotnosti, naučit je psanou češtinu tak, aby jejich kompetence byly srovnatelné s kompetencemi jejich slyšících vrstevníků, to je zřejmě nejtěžší z úkolů, s nimiž se naše speciální školství potýká, resp. které před námi stojí.*“

Výuka českého jazyka vyžaduje u osob neslyšících specifické přístupy. Macurová (2016) proto doporučuje, aby se český jazyk vyučoval pouze v jeho psané podobě a jako jazyk cizí. Za důležitou součást učení považuje i práci s chybami. Míni tím chybám v psaných textech předcházet takovým způsobem, že chyby budou v první řadě rozpoznány, posléze identifikovány, interpretovány a nakonec opravovány.

1.2 Český znakový jazyk

Český znakový jazyk (ČZJ) je oproti mluvenému jazyku (audio-orálnímu) jazyk vizuálně-motorický. Z hlediska legislativy je definován jako „*přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní částí trupu.*“ (zákon č. 423/2008 Sb., § 4, odst. 2)

ČZJ je přirozeným jazykem českých neslyšících a je jazykem nevokálním. Velmi často se můžeme setkat s názorem, že znakový jazyk je univerzální jazyk, který je všude ve světě stejný. Není tomu tak. Různé národnosti neslyšících mají své vlastní, odlišné znakové jazyky (např. německý znakový jazyk, americký znakový jazyk atd.). (Macurová a Zbořilová, 2018)

Vzhledem ke své existenci v prostoru nemá ČZJ psanou podobu. Tedy alespoň ne v takové formě, která je nám známá z jazyka mluveného. Jednotlivé znaky lze zapsat různými způsoby, nejčastěji se zaznamenávají slovním popisem či za pomoci notačního systému. Slovní popis je opis toho, jakým způsobem je znak produkován (ukazován). Popis obsahuje místo artikulace znaku, pohyb ruky nebo rukou a směr pohybu. Systematičtějším a spolehlivějším způsobem je notační systém, který je ovšem se třeba naučit. Za pomoci značek a symbolů, které plní své funkce, se znaky zapisují. Tento způsob zápisu znaků je oproti slovnímu popisu také rychlejší, ale využíváný je spíše odborníky. Laická veřejnost, která se ČZJ učí, spíše užívá slovního popisu, který nevyžaduje znalost značek a symbolů a každý si vytváří svůj vlastní způsob slovního popisu. (Okrouhlíková, 2008)

Situace v České republice za minulého režimu nebyla pro neslyšící nikterak příznivou dobou. Na hluchotu se nahlíželo jako na jakýsi defekt, který lze různými prostředky napravit, ba dokonce zcela vyléčit. Kultura Neslyšících i český znakový jazyk byly upozaděny, rozdílnosti byly vnímány jako deviace od většinové normy. Ve školách převládal oralismus, k osobám neslyšícím se přistupovalo jako by byly osoby slyšící. Situace se pomalu začínala proměňovat až po roce 1990, ve kterém vznikla organizace Federace rodičů a přátel sluchově postižených, kdy se o český znakový jazyk začali zajímat i čeští lingvisté. (Macurová a Zbořilová, 2018; Nováková, 2017)

V roce 1993 vznikl Institut pro neslyšící v Berouně a v této době byl zahájen také lingvistický výzkum, na kterém se podílela např. Alena Macurová, která mj. v roce 1996 vytvořila již zmiňovaný notační systém. Právě díky výzkumným činnostem mnoha předních odborníků mohl nastat v roce 1998 zlom, kdy byl prosazen zákon o znakové řeči. V tomtéž

roce byl zahájen také studijní obor Čeština v komunikaci neslyšících, který znamenal posun kupředu nejen z hlediska lingvistického, ale i revolučního pro komunitu českých Neslyšících. (Nováková, 2017)

Přirozený jazyk

Aby mohl být jazyk uznán jako přirozený jazyk, musí mít specifické rysy neboli rysy přirozených jazyků. Slánská Bímová a Okrouhlíková (2008, s. 25) uvádí šest hlavních rysů přirozených jazyků: „*systémovost, znakovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historičnost*“.

Systémovost znamená uspořádání. Z hlediska jazykového se jedná o uspořádání jednotek v daném jazyce. Jazyk má mj. vlastnosti jako hierarchičnost, anizotropii (nesourodost) a lineárnost. Zmiňované jednotky v jazyce mají různé velikosti, pro usnadnění to lze vysvětlit tak, že spojením hlásek vznikají slova a spojením slov věty. Tato vlastnost se nazývá hierarchičnost. Anizotropie je schopnost jazyka tyto jednotky od sebe odlišit. V mluveném jazyce se jedná např. o znělé a neznělé souhlásky, díky kterým od sebe za pomoci sluchu odlišujeme slova různých významů. V ČZJ se jedná např. o místo artikulace znaku. Lineárnost lze vysvětlit takto: Hlásky neboli fonémy vyslovujeme postupně a tato postupnost (pořadí) je závazná (např. slovo pes). Změníme-li pořadí hlásek, kdy poslední hlásku „s“ vyslovíme jako první (peš-sep), změní se celé slovo. Vznikne tak jiné slovo, v užitém případě dokonce slovo neexistující. ČZJ funguje oproti mluvenému jazyku simultánně, což znamená, že se jednotky v tomto jazyce skládají na sebe (mimika, znakovací prostor, pohyb rukou/ruky). (Slánská Bímová a Okrouhlíková, 2008)

Jazyk je vytvořený ze znaků. Tímto znakem může být slovo, znak, fotografie a další. Znamená to, že danou věc můžeme vyjádřit různými znaky, které mají různé povahy (slovo zvíře, znak v ČZJ pro slovo zvíře, fotografie, na které je vyfocené zvíře). Tento rys se nazývá **znakovost**. (Slánská Bímová a Okrouhlíková, 2008)

Jak bylo zmíněno výše, jazyk se skládá z různě velkých jednotek, které lze dělit. Morfémy v jazyce nesou význam (např. kořen slova). Morfémy můžeme dělit ještě na menší jednotky, kterými jsou fonémy a ty mají schopnost rozlišovací. Jedná se o rys přirozeného jazyka, který se nazývá **dvojí členění**. (Slánská Bímová a Okrouhlíková, 2008)

V mluvených jazycích existuje omezený počet hlásek, které ovšem za pomoci pravidel lze kombinovat tak, že vytvoříme nekonečné množství spojení. V ČZJ hovoříme o omezeném množství míst artikulace, pohybů a tvarů ruky. Tento rys se nazývá **produktivnost**. (Hádková, 2016)

Svébytnost jazyka znamená, že v něm můžeme vyjadřovat nejen minulost, přítomnost i budoucnost, ale hovořit i o zcela smyšlených věcech. (Hádková, 2016)

Přirozené jazyky prochází vývojem v průběhu času, jedná se o **historičnost**. ČZJ těmto vlivům a změnám podléhá také. Všimnout si toho můžeme například u znaků, které se liší napříč generacemi. (Slánská Bímová a Okrouhlíková, 2008)

Český jazyk a český znakový jazyk mají tyto rysy společné, protože oba jazyky jsou jazyky přirozenými. I přes tyto společné rysy existují mezi oběma jazyky jisté rozdílnosti, což vyplývá ze způsobu jejich existence. (Macurová, 2016)

Český znakový jazyk se skládá ze dvou složek, a to ze složky manuální, kam řadíme vše, co je produkováno rukama, a ze složky nemanuální, ve které je zahrnuta mimika, tvary a pozice hlavy a trupu. (Macurová a Zbořilová, 2018)

Bylo zde již řečeno, že simultánnost je ve ČZJ dominantní, ovšem jistá linearita přeci jen existuje, protože bez ní by jazyk nemohl fungovat. Linearitu sledujeme v pořadí prvků. V ČZJ je pořadí prvků závazné stejně tak, jako pořadí vyslovovaných hlásek v mluveném jazyce. V ČZJ jsou těmito prvky např. pohyby ruky nebo místo artikulace. Záměnou tvarů ruky nebo místa artikulace mohou vznikat znaky neexistující, případně znaky s jiným významem. (Slánská Bímová a Okrouhlíková, 2008)

Ikoničnost v jazyce znamená, že mezi významem a formou existuje podobnost. Ikony jsou v ČZJ znaky, které jsou vizuálně podobné určité věci, činnosti atd. Ikon může být transparentní, kdy je znak na první pohled rozpoznatelný i bez předchozí znalosti ČZJ. Typickým příkladem je znak „kouřit“, který se v ČZJ produkuje stejně jako ona činnost. Oproti tomu translucidní ikon je znak, který rozpozná ten, kdo má zkušenost s významem znaku. Příkladem může být znak „týden“, k jehož produkci slouží sedm prstů a specifický pohyb (znalost, že týden má sedm dní). Další skupinou jsou indexy, jedná se např. o přivlastňovací zájmena nebo zájmena ukazovací. Symbolem je v ČZJ znak, který nemá souvislost s danou věcí, kterou označuje. (Slánská Bímová a Okrouhlíková, 2008; Macurová a Zbořilová, 2018)

1.3 Osvojování znakového jazyka neslyšícím dítětem

Osvojování znakového jazyka neslyšícím dítětem, které vyrůstá v neslyšící rodině, probíhá přibližně stejně rychle, jako osvojování mluveného jazyka slyšícím dítětem. (Langer, 2010)

Znakový jazyk je vnímán zrakem, proto v počátcích osvojování znakového jazyka neslyšícím dítětem je prvním a zásadním krokem upoutání pozornosti dítěte. Pozornost je

možné upoutávat různými způsoby, nejčastěji se jedná o dotyk dítěte nebo pohybování ruky či předmětem přímo před očima dítěte. Protože je znakový jazyk vnímán pouze zrakem, komunikace v něm může započít až tehdy, kdy je navázán oční kontakt. V počátcích osvojení musí být navazování očního kontaktu důsledně dodržováno, aby si dítě vstoupilo, že moment navázání očního kontaktu je počátkem každé komunikace. Bez očního kontaktu nelze ve znakovém jazyce komunikovat. V počátcích se užívá základních, jednoduchých znaků pro popis okolí dítěte a až později, postupem času jsou připojovány gramatické složky jazyka. (Macurová a Zbořilová, 2018)

Včasná diagnostika sluchového postižení je zcela zásadní, ovšem mnohdy problematickou oblastí, protože „*rozdl mezi celkovými projevy a psychickou činností dítěte slyšícího a se sluchovým postižením je v počátečním vývoji prakticky nepatrný, zpočátku nepostřehnutelný.*“ Hádková (2016, s. 99)

Kolem třetího měsíce si dítě začíná broukat. Broukání vzniká jemným pohybem mluvidel, souvisí s výdechem a je vrozené. Z tohoto důvodu sledujeme broukání i u dětí neslyšících, ale vlivem sluchového postižení (chybí sluchová zpětná vazba) začne být méně a méně intenzivní, až se zcela vytratí. (Hádková, 2016)

Zhruba od šestého měsíce dítě začíná žvatlat. U neslyšících dětí, vychovávaných v neslyšících rodinách, které jsou od raného věku vystavovány znakovému jazyku, pozorujeme tzv. manuální žvatlání. Objevuje se zhruba ve stejném období jako žvatlání vokální. Dle Mayberry a Squires (2006) jsou nejčastějšími tvary rukou pěst a uvolněná (rozevřená) ruka. Tyto tvary jsou současně používány s nadměrně opakujícími se pohyby (chybnými). Dále uvádějí, že i prostor pro žvatlání je u dětí různý – některé děti žvatlají v prostoru před tělem, jiné na své hlavě či obličeji. V tomto období také dítě využívá velké množství gest. Užívání gest je velmi důležitým milníkem ve vývoji řeči, protože na ně posléze navazují první slova (Macurová a Zbořilová, 2018).

Vzhledem k faktu, že se neslyšící děti rodí v 90–95 % slyšícím rodičům, kteří znakový jazyk zpravidla neovládají, je důležitým momentem pro další celkový vývoj (nejen jazykový) učení se funkčnímu komunikačnímu kanálu. Bez něj dítě zaostává ve svém vývoji. (Saicová Římalová, 2016)

Za problematické považují Macurová a Zbořilová (2018) vymezení období tzv. prvního znaku (u slyšících dětí hovoříme o období prvního slova). Nejenže v tomto období dítě užívá gesta, ale zároveň i manuální žvatlání, ale navíc v počátcích osvojování znakového jazyka dělá chyby při znakování. Rozeznat tedy, zda se jedná o znak nebo gesto je z těchto důvodů náročné. Mayberry a Squires (2006) uvádí jako nejčastější chyby v počátcích

znakování malými neslyšícími dětmi zejména špatné tvary rukou a jejich pohyby. Dále uvádí, že jedna třetina prvních dětských znaků je ikonických a po obsahové stránce se nijak neliší od prvních slov dětí slyšících (znaky pro vyjádření osob, jídla a zvířat).

Zhruba ve věku 18 měsíců začíná neslyšící dítě používat znaky k vyjádření svých emocí a k tomu připojuje i výrazy tváře jako je úsměv. Ve druhém roce již začíná používat společně se znaky i výrazy obličeje. V tomto období jde ale pouze o nápodobu toho, co dítě vidělo u rodiče, protože gramatickou stránku znakového jazyka si dítě začne uvědomovat až po druhém roce života. Jedná se o období, kdy si dítě začíná chápat, že se jazyk skládá z manuální a nemanuální složky. Tento fakt si začne uvědomovat a začne manuální i nemanuální složku jazyka používat odděleně. Zápor v tomto období děti slyšící i neslyšící vyjadřují stejným způsobem, tedy kroucením hlavou. První znaky vyjadřující zápor se objevují v období zhruba do 18. měsíce. Jedná se o znaky „ne“ a „nechci“ (Kučera, 2014). Z počátku jsou tyto znaky užívány bez mimiky, mezi 26. a 28. měsícem již ke znaku připojují mimiku. V první řadě si dítě nejprve osvojuje znak a po jeho zvládnutí připojuje mimiku (Mayberry a Squires, 2006).

Vzhledem k tomu, že neslyšící dítě komunikuje prostřednictvím ČZJ, má omezené možnosti ve vyjadřování svých potřeb a pocitů směrem ke slyšícímu okolí. Dítěti totiž mnohdy rozumí jen členové rodiny a tím, že dítě komunikuje odlišným jazykem než jeho vrstevníci, zpravidla nenavazuje ani nová přátelství. Může tak docházet k osamělosti, případně až izolaci dítěte od okolního světa. (Hádková, 2016)

Langer (2010, s. 471) uvádí, že osvojení znakového jazyka dítětem je alfou a omegou při rozvoji dalších komunikačních dovedností a dodává: *„Při formování osobnosti sluchově postiženého dítěte hraje znakový jazyk nezastupitelnou roli při hledání identity dítěte.“*

Dítě, které neslyší se bude patrně vzdělávat v proudu speciálního školství, kde ho s ostatními bude pojit užívání stejného jazyka. Nová přátelství a případně i vztahy může dále navazovat i v komunitě Neslyšících, díky čemuž podle Langer (2010, s. 471): *„Nezůstane tedy na „půli cesty“ mezi světem slyšících a Neslyšících a neztratí svou identitu, jak se tomu v některých případech děje u lidí těžce nedoslýchavých a neslyšících, kteří byli vzdělávání orální metodou a díky stupni svého sluchového postižení nejsou schopni komunikovat pomocí mluvené řeči, a navíc se nenaučili ani znakový jazyk, takže neumějí komunikovat ani s Neslyšícími.“*

2 Kulturní a jazyková menšina Neslyšících

2.1 Pojetí osob se sluchovým postižením

V následující podkapitole budou osoby neslyšící (Neslyšící) vymezeny pohledem medicínských a pohledem kulturním.

Pohled medicínský

Za člověka neslyšícího (malé počáteční písmeno) je považován ten, kdo i přes nejsilnější zesílení není schopen slyšet zvuky sluchem. (Hádková, 2016) Doba, ve které sluchové postižení vzniklo, je zcela zásadní z hlediska komunikace.

V případě, že dítě neslyší od narození, či sluchová vada vznikla před ukončením základního vývoje řeči, hovoříme o tzv. **prelingvální hluchotě**. Komunikačními systémy budou pro osoby neslyšící znakový jazyk, prstová abeceda nebo znakovaná čeština, užívána zejména při komunikaci se slyšící většinou. (Hádková, 2016)

Nelze opomenout fakt, že do naprosté většiny slyšících rodin se rodí neslyšící děti, tedy pro prelingválně neslyšící znakový jazyk není jejich mateřským (prvním) jazykem. Slyšící rodiny obvykle znakový jazyk neovládají a dítěti ho tak nepředávají od raného věku. Neslyšící dítě se s ním poprvé setkává mnohdy až při nástupu do speciálních základních škol. (Skákalová, 2014)

Pokud došlo ke ztrátě sluchu až po ukončení základního vývoje řeči, hovoříme o tzv. **postlingvální hluchotě**. Autoři odborných publikací se v určení věkové hranice, kdy si dítě mluvenou řeč zcela osvojí, různí. Například Mukšnáblova (2014) uvádí období mezi pátým až sedmým rokem, oproti tomu Skákalová (2014) uvádí období okolo čtyř let. Díky zkušenosti s mluveným jazykem je pro tyto osoby přirozené mluvenou řeč používat i nadále. Skákalová (2014, s. 23) ke kvalitě mluvy uvádí, že „*může být ovlivněna absencí sluchové vazby, avšak díky zkušenostem s mluveným jazykem nemívají zásadní obtíže v jeho produkci. Výraznějším problémem představuje naopak percepce mluveného jazyka, která je negativně ovlivněna úplnou ztrátou sluchu. Mluvený jazyk mohou ohluchlí vnímat pouze vizuálně, tedy odezíráním, popř. později v jeho písemné podobě.*“

Existence sluchového postižení zasahuje do psychiky člověka a závisí na mnoha faktorech, v jaké míře. Nejzásadnějšími faktory jsou doba vzniku sluchového postižení, velikost ztráty sluchu a přístup rodiny k postižení. (Hádková, 2016)

Autoři se shodují na tom, že získané sluchové postižení může mít závažnější důsledky v kontextu psychického prožívání než postižení vrozené. Dopad získaného postižení

sledujeme zejména v kontextu sociálních vztahů a pracovního uplatnění. Není výjimkou, že danou osobu opustí přátelé, partner a nemůže dále vykonávat své zaměstnání z důvodu získané hluchoty. Daný člověk tak osciluje mezi světem slyšících, do kterého patřil, ale přestává být její součástí a světem neslyšících, ve kterém ovšem neovládá společný jazyk. Může tak docházet k izolaci od okolního světa. (Hradilová, 2017)

Vzhledem k tomu, že člověk neslyšící komunikuje jazykem, který majoritní společnost zpravidla neovládá, setkáváme se s tím, že se slyšícímu okolí zpravidla vyhýbá a mnohdy slyšící většinu odmítá. Člověk neslyšící totiž při běžných komunikačních situacích vynakládá mnohem větší úsilí spojené mnohdy s nezdary. Komunikační nezdary a jiné nepříjemnosti z toho plynoucí jsou pro daného člověka velmi vysilující a strategií může být právě vyhýbání se těmito situacím. U osob neslyšících se můžeme setkat s vyšší mírou impulzivity, ale i emotivity a odlišným morálním vývojem. Lidé neslyšící bývají nezdárka kdy také mnohem více důvěřivější, vztahovačnější a často bojují s pocity méněcennosti. Všechny tyto a další psychické zvláštnosti osob neslyšících zapříčiňují komunikační překážky a komunikační nezdary (Hádková, 2016). Je důležité si uvědomit, že člověk neslyšící je každý den součástí obou světů, tedy světa slyšících, ve kterém čelí pravděpodobným komunikačním nezdarům a světa neslyšících, ve kterém se cítí bezpečně.

Samotná existence sluchové postižení pochopitelně neutváří ony zvláštnosti v chování. Lidské chování je totiž ovlivněno i aktuálním psychickým rozpoložením. Kombinace sluchového postižení a těchto vlivů může mít za následek již zmíněné vyhýbání se slyšícím. Do komunikačních situací se slyšící většinou vynakládá velké množství energie a snadněji se tak unaví. Náročné komunikační situace plné komunikačních nezdarů jsou bezpochyby stresově náročné. Vyústit mohou až v pocity méněcennosti, zahanbení nebo zlosti. (Hradilová, 2017)

Pohled kulturní

Spousta neslyšících sama sebe vnímá jako příslušníky menšinové komunity, nikoliv jako smyslově postižené. (Stone, 2010; Hádková, 2016)

Označení Neslyšící (velké počáteční písmeno) symbolizuje příslušnost k jazykové a kulturní menšině, která se od majoritní společnosti odlišuje především užíváním jiného jazyka – v našem prostředí českého znakového jazyka. Tato jazyková a kulturní menšina má své vlastní tradice, zvyklosti, uměleckou tvorbu, historii a specifický humor. (Hádková, 2016) Právě komunikace českým znakovým jazykem a časté nepochopení ze strany majoritní společnosti, dělá z komunity Neslyšících dle Hádkové (2016, s. 223) „jednu

z nejsoudržnějších menšin vůbec. “

Příslušnost ke komunitě

Pojmem komunita rozumíme společenství osob majících společné rysy, kterými se od ostatních osob liší. V případě komunity Neslyšících se jedná o tři základní rysy – hluchota, komunikace a vzájemná podpora členů. Slánská Bímová a Okrouhlíková (2008) uvádějí, že na druhou stranu není podmínkou, aby tyto osoby měli sluchovou vadu. Z toho vyplývá, že členy komunity Neslyšících se tak mohou stát i slyšící děti neslyšících rodičů (tzv. CODA, Children of Deaf Adults).

V odborné literatuře se setkáváme s různými kritérii podmiňujícími členství v komunitě Neslyšících. Například Ladd (2003, In Kosinová, 2008) uvádí, že členem komunity se může stát:

- neslyšící dítě neslyšících rodičů či prarodičů,
- student nebo absolvent školy pro neslyšící,
- osoba, která není studentem ani absolventem školy pro neslyšící, ale svůj volný čas tráví s Neslyšící komunitou.

Oproti tomu Bakerová a Cokely (1999, In Kosinová, 2008, s. 15) uvádějí, že členem komunity se může stát osoba, která splňuje některou z těchto podmínek:

- *„určitá ztráta sluchu (podmínka audiologická),*
- *podílení se na věcech veřejných, které ovlivňují komunitu Neslyšících (podmínka politická),*
- *perfektní porozumění znakovému jazyku (podmínka jazyková),*
- *angažovanost v životě komunity Neslyšících (podmínka společenská).“*

Vstup do komunity Neslyšících je vždy dobrovolným procesem. Stone (2010) potvrzuje podmínky ke členství tak, jak je definuje Ladd. Stávající členy komunity Neslyšících bude zajímat, jaký je stav sluchu člověka, který má o členství zájem. Bude je zajímat škola, kterou dotyčný navštěvoval a jaké společné osoby dotyční znají. V případě, že se o členství uchází člověk slyšící, stávající členy bude zajímat, kdo ho učil znakový jazyk a koho z komunity dotyčný zná.

Pokud se osoba nedoslýchavá rozhodne stát se členem komunity, je důležité, aby si osvojila znakový jazyk, protože pokud tak neučiní, ostatní členové ji mezi sebe obvykle nepřijmou (Strnadová, 1998). Z výše uvedeného lze tedy shrnout, že hlavní podmínkou pro vstup do komunity Neslyšících je ovládnutí českého znakového jazyka.

Bylo zde již řečeno, že se naprostá většina neslyšících dětí rodí do slyšících rodin,

z čehož plyne, že v tomto případě není možný přirozený přenos kultury Neslyšících z generace na generaci. Tento přirozený přenos probíhá pouze u 5–10 % neslyšících. Přenos kultury probíhá v naprosté většině ve speciálních školách či v organizacích pro osoby se sluchovým postižením. Dítě se tak s kulturou seznamuje zprostředkovaně skrze školu či organizaci, ovšem vždy záleží na konkrétním přístupu rodiny, zda bude dítě s kulturou seznamovat již od dětství. (Kosinová, 2008)

Mýty a předsudky o komunitě Neslyšících

Mýty a předsudky o osobách se zdravotním postižením panují ve společnosti ze dvou hlavních důvodů – nedostatečné informovanosti o cílové skupině nebo negativní zkušenosti (osobní či z doslechu) s danou osobou. Jinak tomu není ani u osob se sluchovým postižením.

Typické jsou předsudky o českém znakovém jazyce jakožto jazyce primitivním, bez gramatických pravidel. V roce 2008 přišla novela zákona o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob (č. 384/2008 Sb., v úplném znění vyhlášeném pod č. 423/2008 Sb.), která nahradila zákon o znakové řeči (č. 155/1998 Sb.). Pojem znaková řeč, který je lingvisticky nesprávný (pojmy řeč a jazyk jsou odlišné), může mít za následek jakési shazování českého znakového jazyka, jakožto jazyka, který má rysy jazyků přirozených (Hradilová, 2017). Vzhledem ke skutečnosti, že novela zákona přišla až po deseti letech a termín znaková řeč se „zakořenil“, je stále možné se s ním setkávat.

Dalším předsudkem je vnímání sluchového postižení jako něčeho špatného. Při představách o tom, jaký by byl život se sluchovým postižením, se člověku přirozeně vyjeví ty nejhorší možné představy. Představy o tom, že při ztrátě sluchu se ze života vytratí radost a zbyde „jen“ ticho. Lane (2013) uvádí jako představy slyšících i to, že člověk neslyšící dokonce nemůže ani komunikovat, ale pouze se o to pokoušet. Používá k tomu francouzské spojení *dialogue des sourds* (dialog hluchých), které znamená jako *vzájemné neporozumění*.

Vysuček (2007) upozorňuje na to, že mýty a předsudky nejen poškozují tyto osoby, ale jsou taktéž příčinou nesprávného přístupu k nim.

2.2 Charakteristické rysy kultury Neslyšících

Každá kultura má své hodnoty, díky kterým se odlišuje od ostatních kultur. Vůbec nejdůležitější hodnotou v kultuře Neslyšících je český znakový jazyk, dále pak sociální vztahy uvnitř komunity a umělecká tvorba. (Hádková, 2016)

Zvyky a pravidla chování

V každé komunitě je možné sledovat určité zvyky a pravidla chování, které jsou

pro ni charakteristické. Znalost a respektování odlišností majoritní společností těchto společenských zvyklostí napomáhá zabránění možným nedorozuměním a nepříjemným situacím.

Kosinová (2008) uvádí některé zvyky charakteristické pouze pro kulturu Neslyšících:

- Neslyšící se zdraví pozdravem, který znamená „Ahoj“, „Dobrý den“ i „Na shledanou.“
- Poklepáním pěstmi do stolu si Neslyšící přejí „Dobrou chuť“.
- Neslyšící, kteří se dobře znají, se při setkání políbí na tvář.
- Potlesk se realizuje zvednutím rukou nad hlavu a třepotání jimi.
- Cinknutí při přípitku symbolizuje dotknutí rukama, které drží skleničky.

Pro upoutání pozornosti druhých osob, zejména pokud chce Neslyšící zahájit hovor či do rozhovoru vstoupit, se používá dotyk. Dotečky se realizují na pažích či ramenou, v dostatečné intenzitě (ne moc slabě, ale ani moc surově). Jako nevhodné se považuje surové poklepávání na záda, dotýkání hlavy či otáčení hlavy. Upoutat pozornost komunikačního partnera je možné i máváním v jeho směru (Skákalová, 2017). Další možností, jak pozornost upoutat, zejména pokud se jedná o větší skupinu Neslyšících, je upoutání pozornosti pomocí světla opakovaným rozsvícením a zhasnutím nebo opakovaným silným dupnutím, při kterém Neslyšící ucítí vibrace. Za nepřijatelné se považuje nerozloučit se, chytat či jinak sahat na ruce osobě, která právě znakuje, přerušit oční kontakt či nevěnovat absolutní pozornost Neslyšícímu komunikačnímu partnerovi (Kosinová, 2008).

Humor

Humor Neslyšících je naprosto unikátní a mnohdy nepřenositelnou oblastí kultury Neslyšících. Důvodem je existence mnoha vtipů a hádanek pouze ve znakovém jazyce, přenos do mluveného jazyka je proto mnohdy zcela nemožný. Hádková (2016, s. 225) uvádí jako příklad následující hádanku: „*Koná se pohřeb. Pohřbívají nedoslýchavého, nevidomého, vozičkáře a Neslyšícího. Každému dají do rakve to, co v životě nejvíce potřeboval. Nejprve pohřebí nedoslýchavého. Co mu dají do rakve? Jeho závěsné sluchadlo. Pak pohřebí nevidomého. Co dají jemu? Bílou hůl, kterou používal. A pak pohřebí vozičkáře. Co dají vozičkárovi do rakve? Invalidní vozík. A nakonec pohřebí Neslyšícího. Víte, co je v rakvi? Jeho oblíbený tlumočnický znakového jazyka.*“

Hromadné sdělovací prostředky

V šíření povědomí o komunitě Neslyšících mají velkou zásluhu masmédiá. Významným pořadem je Televizní klub neslyšících, který je vysílán Českou televizí. Pořad je

primárně určen osobám se sluchovým postižením, ale díky tomu, že je doprovázen mluveným slovem, může ho tak bez problémů sledovat i osoba slyšící. V jednotlivých dílech jsou zachyceny významné osobnosti, aktuální dění či významné události. (Televizní klub neslyšících, 2022)

Dalším informačním portálem jsou webové stránky ruce.cz, kde jsou k dispozici články a odkazy na videa ve znakovém jazyce o kulturních událostech, aktuálním dění či slovník českého znakového jazyka. Slovník českého znakového jazyka je dostupný ve formě krátkých videí, ve kterých je znak ukazován.

Důležitou oblastí jsou také periodika, například časopis Gong (vychází již přes 30 let) a časopis Unie (vychází od roku 1992). Oba časopisy přináší informace ze světa neslyšících. (Horáková, 2012)

Od roku 2020 funguje webová televize s názvem Weblíčko, která přináší neslyšícím dětem pohádky, básničky a vyprávění ve znakovém jazyce. Tato webová televize nahradila původní webovou televizi Weblik, která fungovala od roku 2009. (Tiché zprávy, 2020)

Umění

Významnou uměleckou skupinou na našem území je skupina Hands Dance, která se skládá z mladých slyšících a neslyšících tlumočnicků, kteří uměleckou skupinu založili v roce 2014. Přibližují a předávají zážitek z divadelního či hudebního světa neslyšícím. Jejich nejnovějším projektem jsou Hudební videoklipy pro neslyšící, ve kterém vytvořili umělecký překlad k písním Není nutno, Bohemian Rhapsody, Tichá noc a další. (Tiché zprávy, 2021)

Za zmínku rozhodně stojí i Divadlo Neslyším, ve kterém hrají neslyšící herci a divadelní představení jsou tlumočená do znakového jazyka. (Horáková, 2012)

2.3 Organizace Neslyšících

Organizace, které sdružují osoby se sluchovým postižením jsou nedílnou součástí jejich životů. Tyto organizace (svazy, spolky) si kladou za cíl zejména hájit zájmy svých členů, podporovat komunitu Neslyšících a poskytovat jim své služby. Horáková (2016) uvádí, že lze tyto organizace považovat za součást kultury Neslyšících. Některé z nich jsou ve stručnosti představeny níže.

V roce 1992 byla založena **Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, z. s. (ASNEP)**. Hlavním posláním ASNEP je zlepšovat kvalitu života osob se sluchovým postižením, ale i napomáhat organizacím pracujícím s touto cílovou skupinou. ASNEP kvalitu života cílové skupiny zlepšuje např. tím, že se vyjadřuje k legislativním

opatřením, spolupracuje s Parlamentem a Senátem ČR, Úřadem vlády ČR, Ministerstvem zdravotnictví, Ombudsmanem, Českou televizí a komerčními televizemi či dalšími úřady. V tomto kontextu si ASNEP připisuje jako úspěch např. prosazení zákona č. 155/1998 Sb. a pozdější novely tohoto zákona č. 384/2008 Sb. Členským organizacím umožňuje pravidelné setkávání, konzultace problémů a navrhování jejich řešení. Členskými organizacemi jsou např. Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, z. s., PEVNOST – České centrum znakového jazyka, o. s. či Plzeňská unie neslyšících, o. s. (Výroční zpráva ASNEP, 2019).

V roce 1990 se ze Svazu invalidů vyčlenil Svaz sluchově postižených v ČR, dnes známým pod názvem **Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s. (SNN)**. Hlavním cílem je ochrana a obhajoba potřeb, práv a zájmů osob se sluchovým postižením. SNN poskytuje sociální služby, poskytuje zaměstnání osobám se sluchovým postižením, pořádá osvětové a kulturní akce, semináře či letní tábor pro neslyšící a mnoho dalších. Stejně jako ASNEP se účastní v legislativním procesu a připomínkuje návrhy legislativních změn (Výroční zpráva SNN, 2020).

Czech Deaf Youth, z. s. (CDY) je organizací, která svou činnost zaměřuje na volný čas dětí a mládeže se sluchovým postižením. Členem se může stát osoba se sluchovým postižením ve věku 18 až 35 let (mladší osoby se souhlasem zákonného zástupce). CDY pořádá semináře, přednášky a spolupracuje s dalšími organizacemi, např. s Českou unií neslyšících na projektu Mluvicí ruce. (Výroční zpráva CDY, 2019) V létě tohoto roku pořádá akci Evropský dětský kemp ve Švýcarsku na téma ochrany životního prostředí a Evropský junior kemp v Estonsku na téma diskriminace v minoritě. (Czech Deaf Youth, 2022)

Osvětu veřejnosti v oblasti sluchového postižení šíří organizace **ORBI PONTES, z. s.** Každoročně (od roku 2012) pořádá akci Týden komunikace osob se sluchovým postižením, které se účastní organizace pracující s cílovou skupinou a veřejnost. Akce je zaměřena na tlumočnické služby, simultánní přepis, setkávání slyšících a neslyšících a je šířena osvěta nejen o samotném sluchovém postižení, ale i o pravidlech komunikace. (ORBI PONTES, 2022)

Tichý dům neslyšících, z. s. je organizace zabývající se důstojným, ale také aktivním prožitím života a stáří neslyšících seniorů. V roce 2021 se uskutečnil tábor pro seniory v Beskydech. Hlavní náplní bylo zkvalitnění seniorského života, poznání nových lidí a sociální terapie. (Tichý dům neslyšících, 2021)

Tlumočnické služby pro neslyšící, sociálně aktivizační služby seniorům a osobám se zdravotním postižením nabízí **Česká unie neslyšících, z. ú. (ČUN)**. Mimo sociální služby

nabízí také kurzy českého znakového jazyka pro širokou veřejnost, ale i pro rodiče neslyšících dětí, rekvalifikační kurzy pro pracovníky v sociálních službách a kurzy dalšího vzdělávání (např. Základy komunikace s klientem se sluchovým postižením). Od roku 1992 vychází dvouměsíčník časopisu UNIE, který je k dostání v elektronické i tištěné podobě. ČUN na svých webových a facebookových stránkách informuje o aktuálním dění formou videí v českém znakovém jazyce či psaných příspěvků a pořádá přednášky na různá témata (očkování, dentální hygiena, volby) či zve na kulturní akce, např. Mluvicí ruce, křest Znakoknihy a další. (Česká unie neslyšících, 2022)

3 Tlumočnické služby

3.1 Druhy tlumočení

Úvodem je třeba vymezit pojmy tlumočení a překlad, které mohou být mylně chápány jako synonyma. Termíny je možné vymezit takto: „*Tlumočení je ústní převedení smyslu a obsahu mluvené výpovědi v jednom jazyce do jazyka druhého. Liší se od překladu, který má za úkol převádět psaný text opět do psané podoby v jiném jazyce.*“ (Chápete člověče, co vám říkám? aneb Komunitní tlumočení u nás, 2014, s. 12)

Čeňková (2008) k překladu ještě uvádí, že na rozdíl od tlumočení nemusí překlad probíhat v reálném čase.

Tlumočení v sociální oblasti se nazývá **komunitní tlumočení** a jedná se o „*jistý druh konsektivního, dialogického tlumočení, se kterým se setkáváme v různých životních situacích (jednání na úřadech, u lékaře, na policii, v uprchlických táborech atd.), charakteristických zejména pro cizince, imigranty, uprchlíky, azylanty a osoby s nedostatečnou znalostí jazyka státu, v němž se dočasně nebo trvale nacházejí*“ (Čeňková, 2008, s. 17).

Knap-Dlouhá (2020, s. 10) definuje komunitního tlumočnicka jako někoho, kdo „*zajišťuje komunikaci mezi představitelem veřejných nebo soukromých služeb a klientem, který neovládá jazyk dané společnosti.*“ Komunitní tlumočení probíhá zejména na úřadech, v nemocnicích, na policii apod. Komunitní tlumočnick poskytuje v danou chvíli své služby jednomu konkrétnímu klientovi. Tlumočí obsah sdělení mezi klientem a druhou osobou. Komunitní tlumočení se vyznačuje tím, že klient a druhá osoba pocházejí z odlišných kultur. Tlumočnick tak nejen tlumočí obsah sdělovaných informací, ale překonává i jisté kulturní rozdíly. Tlumočnick je blízko osoby, které tlumočí a je kladen důraz na přesnost tlumočených informací, protože nepřesnost (např. u lékaře) může mít na klienta kritické následky. (Knap-Dlouhá, 2020)

Tlumočení následné se nazývá **konsektivní tlumočení**. Tlumočení z výchozího jazyka do jazyka cílového probíhá se zřetelným zpožděním a sdělované informace se tlumočí po částech. Tlumočnick si v průběhu projevu řečníka píše poznámky. Tlumočení začíná ve chvíli, kdy řečník ukončí část svého projevu, případně až na úplném konci projevu. Tento typ tlumočení je poměrně časově náročný, protože se při něm vše sděluje dvakrát. (Chápete člověče, co vám říkám? aneb Komunitní tlumočení u nás, 2014)

Formou konsektivního tlumočení je **tlumočení dialogické**, ve kterém se řečník a tlumočnick střídají po kratších úsecích. Výhodou tohoto typu tlumočení je to, že si tlumočnick nemusí pamatovat dlouhý projev řečníka. Využít se dá např. při návštěvě lékaře. (Chápete

člověče, co vám říkám? aneb Komunitní tlumočení u nás, 2014)

V případech, kdy není možné osobní setkání řečníka a tlumočníka, využije se formy **tlumočení po telefonu**. Provádí se většinou konsekutivně a je vhodné, aby tlumočník předem obdržel co nejvíce informací a materiálů o situaci, ve které bude tlumočit. (Chápete člověče, co vám říkám? aneb Komunitní tlumočení u nás, 2014)

Simultánní tlumočení probíhá takřka okamžitě (s minimálním zpožděním), tlumočník převádí sdělovanou informaci do cílového jazyka souběžně s řečníkem. Tento typ tlumočení je pro tlumočníka náročnější z hlediska udržení pozornosti i pohotovosti. Tlumočník musí okamžitě analyzovat vyslechnutou informaci ve výchozím jazyce a převést ji do jazyka cílového tak, aby smysl sdělované informace byl zachován. (Čeňková, 2008)

3.2 Tlumočnické služby pro neslyšící

Zákon č. 384/2008 Sb. (§ 8, odst. 1) garantuje osobám neslyšícím a hluchoslepým uplatnění práva na tlumočníka při návštěvě lékaře, úřadů a dalších nezbytných záležitostí.

Tlumočnické služby jsou v mnoha případech synonymem pro „přístup“. Nejedná se pouze o konkrétní službu, ale i prostředek ke zpřístupnění dalších služeb, protože majoritní společnost znakový jazyk zpravidla neovládá. (Meulder a Haualand, 2021)

V České republice jsou tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením v rámci sociálních služeb poskytovány u poskytovatelů sociálních služeb. V rámci poskytování sociální služby hovoříme o již zmiňovaném **komunitním tlumočení**, které např. Čeňková (2008) nazývá také tlumočením individuálním (tlumočník v danou chvíli tlumočí pro jednoho konkrétního klienta).

Dalším typem je **soudní tlumočení**, které probíhá při jednáních u soudu a slouží obecně pro státní orgány. Tlumočení u soudu je zakotveno v zákoně č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících. K 7. lednu 2022 eviduje Evidence znalců a tlumočnicků 23 soudních tlumočnicků českého znakového jazyka. V Libereckém kraji je jako soudní tlumočník českého znakového jazyka evidován Mgr. Roman Vránek. (Evidence znalců a tlumočnicků, 2022) Zákon dále stanovuje, že tuto činnost může vykonávat pouze osoba (nebo znalecký ústav), která je zapsaná v seznamu znalců a tlumočnicků. Ve výjimečných případech může tuto činnost vykonat i osoba nezapsaná. (zákon č. 36/1967 Sb.)

Právo na zajištění **tlumočení ve vzdělání** definuje školský zákon a vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných. Tlumočník se jako podpůrné opatření aplikuje ve 4. a 5. stupni, ovšem v MŠ a na 1. stupni ZŠ tuto činnost obvykle vykonává pedagogický pracovník se znalostí českého znakového jazyka.

(Barvíková a kol., 2015)

Tlumočení pro vícero osob najednou je **skupinové tlumočení**. Uplatňuje se při skupinových akcích, jako jsou přednášky či konference. Při skupinovém tlumočení je důležité, aby tlumočník stál na takovém místě, aby ho všichni účastníci dobře viděli. (Šebková In Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2022)

Neslyšící tlumočník se nejčastěji uplatní při **tlumočení pro osoby hluchoslepé**, jako tzv. relay tlumočník – projev v mluveném jazyce je předán tlumočnickovi, který jej přetlumočí do znakového jazyka a neslyšící tlumočník přetlumočí informaci taktilní formou osobě hluchoslepé. (Šebková In Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2022)

Specifickým druhem je **umělecké tlumočení**.

Dalším typem je **on-line tlumočení**, které probíhá skrze internetové připojení prostřednictvím web kamery, jedná se o tlumočení „na dálku“. Tento typ tlumočení má výhodu v tom, že tlumočník a klient se mohou spojit z jakéhokoli místa.

Transliteraci znakové češtiny definuje Šebková (In Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2022) jako převod z mluvené řeči do znakové češtiny.

Mluvená řeč převáděná do písemné podoby klientovi se nazývá **simultánní přepis**. Tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením poskytované poskytovateli sociálních služeb musí být registrovanými sociálními službami. Podle § 56 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb. jsou tlumočnické služby „*terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.*“

Tlumočnické služby jsou službami sociální prevence, jejichž cílem je pomoci těmto osobám překonat nepříznivou sociální situaci. Služby sociální prevence jsou dle § 53 zákona č. 108/2006 Sb. takové služby, které „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné osoby.*“

Tlumočnické služby jsou poskytovány ve formě ambulantní a terénní. Tlumočnická služba poskytovaná terénní formou je taková, která je poskytována klientovi v terénu, tedy na místě, kde potřebuje tlumočit (úřad, lékař apod.). Tlumočnická služba ambulantní je klientovi poskytována v prostorách poskytovatele sociálních služeb. Osobám se sluchovým postižením zákon dále garantuje poskytování tlumočnických služeb bezplatně. (zákon č. 108/2006 Sb.)

V České republice je největším zprostředkovatelem všech typů tlumočení (tlumočení

ČZJ, transliterace znakové češtiny, vizualizace mluvené češtiny, překlad, simultánní přepis a tlumočení pro hluchoslepy) **Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím (CZTN)**. Své služby poskytuje celý týden od 6:00 do 22:00. Mimo tento vyhrazený čas je možné služby využít také, ale pouze v akutních případech. Akutnost dané situace vyhodnocuje pracovník CZTN. Tlumočnické služby jsou poskytovány pouze klientům CZTN. Klientem tlumočnické služby je osoba, která uzavře s organizací smlouvu o poskytování služby (a spadá do cílové skupiny). (Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím, 2022)

Poskytovatelé tlumočnických služeb

Seznam registrovaných poskytovatelů tlumočnických služeb, včetně kontaktů (e-mailové adresy i telefonní čísla), adres a formy poskytování sociální služby jsou uvedeny v Registru poskytovatelů sociálních služeb, dostupného on-line. Službu je možné vyhledat dle druhu sociální služby, formy poskytování, cílové skupiny, kraje, okresu a věkové kategorie klientů. (Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2022)

Tlumočnické služby mohou být poskytovateli klientům poskytovány pouze na základě oprávnění, což znamená, že musí být registrovanou sociální službou. (zákon č. 108/2006 Sb., § 78, odst. 1)

Poskytovatelé tlumočnických služeb (i jiných sociálních služeb) jsou povinni vést o poskytování služeb písemné záznamy (karta klienta), dodržovat standardy kvality sociálních služeb a při poskytování služeb vytvářet podmínky pro to, aby byla naplňována lidská i občanská práva klientů. (zákon č. 108/2006 Sb., § 88)

Mezi významné poskytovatele tlumočnických služeb patří Česká unie neslyšících, z. ú., Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., Českomoravská jednota neslyšících, z. s., Tichý svět, o. p. s., Plzeňská unie neslyšících, z. ú. a další. (Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2022)

3.3 Tlumočnický českého znakového jazyka

Tlumočnický českého znakového jazyka je zprostředkovatel komunikace mezi osobou neslyšící a osobou slyšící. Tlumočnický se může uplatnit ve třech tlumočnických oborech (profesích) jako tlumočnický znakového jazyka, transliterátor znakové češtiny nebo vizualizátor mluvené češtiny. (Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2022)

Tlumočnický českého znakového jazyka by měl disponovat zejména perfektním ovládnutím obou jazyků, do kterých tlumočí, měl by znát kulturu Neslyšících, mít dobrou paměť, kultivovaně se projevovat a zároveň i vypadat. Důležitá je také trpělivost, kterou by měl při výkonu své profese oplývat, měl by se průběžně vzdělávat ve svém oboru

a neustále pracovat na zlepšování svých tlumočnických dovedností (Dingová In Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2022). Horáková (2012) dále uvádí, že tlumočnick přesně tlumočí sdělovanou informaci, což znamená, že nijak nemění obsah ani význam sdělení a nezasahuje do komunikační situace. Tlumočnick tedy v komunikační situaci vždy figuruje jako pasivní účastník.

Pokud tlumočnick tlumočí klientovi u lékaře, je nutné, aby ovládal znakový jazyk na takové úrovni, aby byl schopen správně pojmy tlumočit. Chybně přetlumočená informace může mít obzvlášť zde na klienta neblahý dopad. Příkladem může být příběh britské ženy, které byla diagnostikována rakovina. Jednalo se o shluk rakovinných buněk v oblasti poblíž lokte. Tlumočnick při tlumočení použil špatný tvar ruky, z čehož následně vyplynulo, že rakovina zasáhla většinu paže. Z diagnózy byla zhroucená, zkušenost s rakovinou měla již z minulosti a usoudila, že jí nejspíš nezbyvá mnoho času žít. Za lékařem se vrátila se svou rodinou, který diagnózu sdělil znovu a informace byla přetlumočena tentokrát správně. I přesto, že se jednalo o kvalifikovaného tlumočnicka s více než 15letou praxí, zásadně pochybil. Problematicke pravděpodobně nerozuměl do takové míry, jaká byla pro danou situaci žádoucí a další informace si nevyhledával, lékaře se nedoptal. (Stone, 2010)

Tlumočení u lékaře klade na tlumočnicka velké nároky. Tlumočnick by měl zdravotnické pojmy ovládat, rozumět dané problematice, vzdělávat se v ní a v případě nepochopení se lékaře doptat a klientovi situaci o jeho zdravotním stavu dovysvětlit. Tlumočnick je v tomto případě řešením komunikační bariéry, ale může být i řešením nedokonalým, pokud sdělovanou informaci nepřetlumočí zcela správně. (Meulder a Haualand, 2021)

Předtím, než započne komunikační situace by si tlumočnick měl odpovědět na základní otázky – kdo bude klientem, co bude tlumočeno, komu se bude tlumočit, na jakém místě, v jakém termínu, proč bude tlumočení probíhat a s jakým záměrem. (Čeňková, 2008)

Možnosti studia oboru tlumočnictví nabízí Vyšší odborná škola v Hradci Králové, obor Tlumočnictví českého znakového jazyka nebo Univerzita Karlova v Praze, obor Jazyky a komunikace neslyšících (bakalářské studium), případně Čeština v komunikaci neslyšících (navazující magisterské studium).

Tlumočnickem se může stát i osoba neslyšící, pro kterou je znakový jazyk mateřským jazykem (prelingválně neslyšící) či ovládá znakový jazyk jako rodilý mluvčí (postlingválně neslyšící). Neslyšící tlumočnick se uplatňuje především při tlumočení pro osoby hluchoslepé či jako relay tlumočnick, jak bylo zmíněno již výše. (Pešková In Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2022)

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, z. s. je organizací, která sdružuje tlumočnický ČZJ. Primárním cílem této organizace je hájit tlumočnické a jejich práva, zvyšovat úroveň tlumočnické profese a vykonávat osvětovou činnost tlumočnických služeb pro neslyšící. (Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2013)

Legislativní ukotvení

Tlumočnický českého znakového jazyka není definován zákonem, chybí legislativní ukotvení této profese. Tlumočnický, který je zaměstnaný u poskytovatele sociálních služeb, poskytuje své služby klientům tak a v takovém rozsahu, jak definuje zákon o sociálních službách. Sociální služby může poskytovat sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, zdravotní pracovník, pedagogický pracovník a další. (zákon č. 108/2006 Sb., § 115)

Dle Statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí z roku 2020 (s. 53) tlumočnické služby v České republice poskytovalo 143 pracovníků v sociálních službách a 72 sociálních pracovníků. Blíže bude představen pracovník v sociálních službách tak, jak ho definuje zákon.

Pro výkon profese pracovníka v sociálních službách je nutná trestní bezúhonnost, plná svéprávnost, zdravotní způsobilost (posudek vydaný lékařem) a způsobilost odborná. V tomto případě se odbornou způsobilostí rozumí základní, středoškolské (zakončené výučním listem nebo maturitní zkouškou) či vyšší odborné vzdělání. Zákon stanovuje, že pracovník v sociálních službách musí absolvovat akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách. Tento kurz nemusí absolvovat sociální pracovníci, protože jejich vzdělání daný kurz převyšuje (vyšší odborné či vysokoškolské). Kurz musí pracovník úspěšně absolvovat do 18 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání. (zákon č. 108/2006 Sb., § 116)

Zákon dále nespecifikuje jiné vzdělání než výše uvedené, konkrétně na jaké úrovni má být tlumočnický jazykově vybaven.

Tlumočnická kvalifikace ovlivňuje proces a výsledek poskytované služby, konečným důsledkům ovšem vždy čelí klient. V mnoha případech se tak musí vyrovnat s tím, že komunikuje prostřednictvím tlumočnicka s nízkou kvalifikací. (Meulder a Hauland, 2021)

Zaměstnavatel je dále povinen umožňovat pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání (akreditované kurzy), jehož rozsah je stanoven nejméně na 24 hodin ročně. Další vzdělávání se nevztahuje na pracovníky, kteří v témže roce absolvovali akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách. (zákon č. 108/2006 Sb., § 116, odst. 9)

Tlumočnický či vedoucí sociální služby vyhodnocuje, zda daná objednávka tlumočení

spadá do sociálních služeb (naplňuje podmínky dle zákona č. 108/2006 Sb.) či zda se jedná o službu fakultativní – klient hradí náklady spojené s poskytnutím služby. Tlumočnické služby jsou dotovány především Ministerstvem práce a sociálních věcí, záleží tedy vždy na konkrétním státním rozpočtu, který rozhoduje o tom, kolik finančních prostředků se na tyto služby vyhradí. Z tohoto důvodu probíhá individuální vyhodnocování. Vyhodnocování objednávky tlumočení vhodně ilustruje příspěvek od tlumočnice Heleny: *„Když jde klient do kanceláře cestovky, je velký rozdíl, jestli si jde prohlížet katalog. To bychom jako sociální službu museli odmítnout. Pokud by šel podepsat smlouvu už konkrétně s tím, že mu v cestovce předloží k podpisu smlouvu v českém jazyce, které by neslyšící nerozuměl, k tomu už tlumočnicka objednat můžeme.“* (Cézová, 2019, s. 153)

Etický kodex tlumočnicka českého znakového jazyka

Etický kodex tlumočnicka českého znakového jazyka je pro tlumočnicka dokumentem, který určuje nejen jeho povinnosti, ale i práva. Při výkonu své profese by měl mít tento dokument vždy na paměti a řídit se jím. Poskytovatelé tlumočnických služeb si vytváří zpravidla své vlastní etické kodexy, ovšem nalezneme v nich v zásadě vždy tyto body:

- Tlumočnick je zavázán absolutní mlčenlivostí, kterou může porušit výhradně v případě oznamovací povinnosti.
- Tlumočnick je vždy nestranný.
- Tlumočnick vždy jednoznačně tlumočí danou informaci.
- Tlumočnick nikoho nediskriminuje.
- Tlumočnick se obléká a chová přiměřeně.
- Za vykonanou práci náleží tlumočnickovi vždy finanční odměna.
- V rámci své profese se tlumočnick profesně rozvíjí.
- Dodržuje etický kodex.
- Klienty a své kolegy tlumočnick respektuje a přistupuje k nim jako k sobě rovným.
- Za své tlumočnické výkony nese tlumočnick plnou zodpovědnost.
- Tlumočnick má právo tlumočení odmítnout. (Dingová, 2005)

4 Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji

4.1 Cíle šetření a metodologie, charakteristika výzkumného vzorku

Empirická část bakalářské práce se zabývá dostupností tlumočnických služeb v Libereckém kraji pohledem komunity Neslyšících. V této části práce je popsán hlavní výzkumný cíl, dílčí výzkumný cíl a dílčí výzkumné otázky, charakteristika výzkumného vzorku, průběh výzkumného šetření, výzkumné metody a techniky výzkumu.

Cíle výzkumného šetření, dílčí výzkumné otázky

Hlavním cílem výzkumu bylo zmapovat, jak dostupnost tlumočnických služeb v Libereckém kraji hodnotí komunita Neslyšících. Dílčím cílem bylo zjistit, zda jsou k dispozici systémová opatření eliminující nedostatek tlumočnických služeb.

Hlavní cíl: Zmapování dostupnosti tlumočnických služeb v Libereckém kraji z pohledu komunity Neslyšících.

Dílčí cíl: Zjištění, zda existují systémová opatření eliminující nedostatek dostupnosti tlumočnických služeb v tomto kraji.

Ke splnění hlavního a dílčího cíle byly formulovány **dílčí výzkumné otázky (DVO):**

DVO1: Jak hodnotí komunita Neslyšících dostupnost tlumočnicků českého znakového jazyka v Libereckém kraji?

DVO2: Existují systémová opatření eliminující nedostatek dostupnosti tlumočnických služeb v tomto kraji?

Výzkumná metoda a technika

Pro výzkum bakalářské práce byla zvolena kvalitativní metoda výzkumu, která „*používá induktivní formy vědeckých metod, hloubkové studium jednotlivých případů, nejrozličnější formy rozhovorů a kvalitativní pozorování.*“ (Hendl 2016, s. 58)

Gavora (2010, s. 35) definuje člověka provádějícího kvalitativní výzkum jako někoho, kdo „*se snaží o sblížení se se zkoumanými osobami, o proniknutí do situací, ve kterých vystupují, protože jen tak jim může rozumět a může je popsat.*“

Pro získání potřebných dat byl jako technika použit polostrukturovaný rozhovor, který byl informantům tlumočen do českého znakového jazyka. Hendl (2016, s. 179) k polostrukturovanému rozhovoru uvádí, že „*pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti.*“ Polostrukturovaný rozhovor

má předem připravené otázky, které jsou pro výzkumníka závazné a prohlubujícími otázkami se může dotazovaných doptávat.

Průběh výzkumného šetření

Tři polostrukturované rozhovory s informanty byly realizovány od listopadu 2021 do února 2022. K oslovení a domluvení osobních schůzek za přítomnosti tlumočníka sloužila ve všech případech písemná komunikace skrze e-mail a aplikaci WhatsApp. První oslovenou osobou byla žena, kterou autorka osobně znala. Druhou informantku autorce doporučila organizace Česká unie neslyšících v Liberci, která ji po jejím souhlasu předala i e-mailový kontakt, skrze který byla oslovena. Třetí oslovenou osobou byl muž, kterého autorka také osobně znala. Tlumočníka českého znakového jazyka autorka také osobně znala. Tlumočnick byl autorkou osloven skrze e-mail a byl mu nastíněn cíl výzkumu. Před samotnou realizací rozhovorů byly otázky polostrukturovaného rozhovoru a informovaný souhlas předán tlumočnickovi, aby se na rozhovory mohl připravit.

U všech rozhovorů byl přítomen stejný tlumočnick českého znakového jazyka. První dva rozhovory proběhly osobně v prostorách České unie neslyšících v Liberci, třetí rozhovor byl z důvodu autorčiny nemoci realizován skrze webkameru v prostředí Zoom.

Informantům byl před zahájením rozhovoru znovu stručně objasněn výzkum bakalářské práce a položena otázka, zda souhlasí s nahráváním rozhovoru na diktafon a byl vysvětlen důvod nahrávání. Všichni informanti s nahráváním na diktafon souhlasili. Informantům byl poté předložen informovaný souhlas, který byl následně přetlumočen do českého znakového jazyka a podepsán autorkou i informanty. Přepisy rozhovorů jsou na vyžádání k nahlédnutí u autorky bakalářské práce, informantům bylo v rámci informovaného souhlasu slíbeno, že nebudou sloužit jako příloha bakalářské práce. Každý z rozhovorů trval přibližně 20 až 25 minut.

Poslední fází výzkumu bylo zpracování krátkého popisu informantů, které proběhlo v březnu 2022. Informanti byli znovu osloveni skrze e-mailové adresy a aplikaci WhatsApp, kde byli dotázáni, zda jsou ochotni odpovědět na otázky týkající se jejich osobního života. Všichni informanti s poskytnutím zcela anonymizovaných informací souhlasili a data byla získána za pomoci dotazníku, který byl informantům písemnou formou odeslán. Informant č. 3 neuvedl bližší informace o svém vzdělání z důvodu toho, že poskytnutím přesných informací by mohl být snadno identifikován a jeho anonymita by tak nebyla zachována. Současně také u žádného z informantů není uvedeno jeho zaměstnání, protože i tato informace by je mohla identifikovat a jejich anonymita by tak nebyla zachována.

Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvořili tři Neslyšící osoby, které využívají tlumočnických služeb v rámci služeb sociálních. Výzkumného šetření se účastnili dvě ženy a jeden muž z Libereckého kraje ve věkovém rozmezí 30 až 45 let. Aby byla zachována anonymita informantů, jsou v celé práci označeni jako informant a číslem 1-3 v takovém pořadí, v jakém proběhly rozhovory.

4.2 Vlastní šetření

Rozhovory nahrané na diktafon byly následně přepsány do elektronické podoby, jednalo se o doslovnou transkripci. Tato část se skládá z popisu informantů obsahujících údaje o sluchovém postižení, rodinné anamnéze, školní anamnéze a sociální anamnéze. Na popis navazují odpovědi na otázky, které byly při polostrukturovaných rozhovorech informantům položeny. Odpovědi na otázky jsou strukturovány pro přehlednost do odstavců.

Informant č. 1:

Pohlaví: žena

Věk: 45 let

Osobní anamnéza: Informantka se narodila jako nedoslýchavá. V 16 měsících věku byla ovšem rodičům sdělena diagnóza, že jejich dítě neslyší. Informantka ke komunikaci využívá český znakový jazyk a psanou formu jazyka.

Rodinná anamnéza: Informantka se narodila do slyšící rodiny, oba rodiče jsou slyšící. Informantka má jednoho bratra, který je také slyšící. Rodina informantky český znakový jazyk neovládala, komunikace probíhala mluvenou řečí. Informantka má dlouhodobý vztah, její partner je také neslyšící a společně vychovávají dospívající dceru, která nemá sluchové postižení. Všichni žijí společně v bytě.

Školní anamnéza: Informantka navštěvovala základní školu speciální, kde se poprvé učila českému znakovému jazyku, protože rodiče v té době znakový jazyk neovládali. Po základní škole nastoupila na tříletý učňovský obor cukrářka, který dokončila. Této profesi se v současné době nevěnuje.

Sociální anamnéza: Svůj volný čas tráví ráda s kamarádkou v kavárně, s rodinou se věnuje turistice a výletům po České republice. Její velkou vášní je vaření a pečení, nové recepty ráda vyhledává v časopisech či na internetu. Řadí se do komunity Neslyšících, účastní se přednášek, divadelních představení a osvětových akcí pořádaných organizacemi pro osoby se sluchovým postižením.

Informantka nejčastěji tlumočnických služeb využívá při návštěvách lékaře, úřadů nebo v případě, že potřebuje zařídit jinou důležitou věc. V jejím životě hraje tlumočnick českého znakového jazyka důležitou roli, je pro ni důležitou součástí. *„Potřebuju toho tlumočníka, to je jasný. Bez tlumočníka by to nešlo. Bych v té komunikaci úplně pohořela takhle. Třeba s tou rouškou? Když by někdo mluvil, to si nedokážu ani představit.“*

Tlumočnické služby v rámci sociálních služeb si objednává v České unii neslyšících Liberec. V případě potřeby využívá i služeb své kamarádky, která jí tlumočí. Tuto možnost vnímá jako výhodu.

Na otázku, s jakým časovým předstihem je zapotřebí tlumočníka objednat odpověděla, že přibližně s týdenním až dvoutýdenním časovým předstihem. K této otázce také uvedla způsob, jakým službu objednává. S tlumočnickem se zpravidla spojí přes aplikaci WhatsApp a zjišťuje volné termíny, případně se za tlumočnickem zastaví v kanceláři osobně.

Službu on-line tlumočení informantka nikdy nevyužila a uvedla k tomu své důvody. *„Já necejtím, že je to kvalitní to tlumočení. Nejlepší pro mě je to prostě osobně rozhovor. Vím, že někdy neslyšící třeba využívají toho on-line tlumočníka, že ho jako mají, ale já jsem to teda nikdy nezkusila.“* Na druhou stranu, i přes nulovou osobní zkušenost s touto formou služby uvedla jako nespornou výhodu to, že se s tlumočnickem může spojit ihned, zejména v případě ohrožení života, kdy je potřeba spojit se složkami Integrovaného záchranného systému.

Na otázku, zda se informantce někdy stalo, že by si tlumočníka neobjednala z kapacitních důvodů odpověděla, že má možnost využít služeb své slyšící kamarádky, která ovládá ČZJ a potřebné záležitosti je tak schopná s informantkou vyřešit ona. K otázce kapacity dále uvedla, že služby zbytečně naplňují i klienti, kteří ve finále službu nevyužijí. *„Vůbec se třeba neomlouvají, ten tlumočnick nemůže pořád čekat. Ale to je chyba neslyšících. Když se třeba omluví předem, řeknou, tak ten tlumočnick může počkat samozřejmě, třeba pět minut nebo tak, ale když se bez omluvy nedostaví delší čas, tak samozřejmě tlumočnick odchází.“* V případě, že se klient na domluvenou schůzku nedostaví a neomluví se, je pracovníkem na tuto skutečnost pochopitelně upozorněn a při opakovaných nedostaveních jsou podniknuty další kroky, např. pozastavení poskytování služby dané osobě.

Aktuální stav tlumočnicků v Libereckém kraji vnímá informantka jako nedostatečný. Uvedla, že v současné době tlumočnické služby v organizaci, kde tlumočnických služeb využívá, zajišťují dva tlumočnicki. Dále uvedla, že tlumočnicků v České republice ubývá, ale svou odpověď již nedokázala rozvést. Dle jejího názoru jsou dva tlumočnicki na celou organizaci minimum. *„No aspoň dva ty tlumočnicky, aby měl člověk, aby je mohl střídát prostě. Protože když tam pak bude nával lidí třeba, který budou potřebovat to tlumočení, tak*

to samozřejmě nestihne ten jeden. Třeba jako v Praze nebo Plzni je víc lidí no. Aspoň dva, co může člověk strídat, to je minimum.“ Nedostatek počtu tlumočnicků vnímá zejména v kontextu objednávání k lékaři. *„Určitě je potřeba k tomu doktoru víc ty tlumočnický, aby tam třeba volali, aby to šlo velice hladce. Ted' se stává, že jsou lidi z toho zmatený a nejde to tak rychle, jak by člověk potřeboval. To si myslím, že je důležitý změnit ted' v týhle době.“*

Na otázku, co by mohlo danou situaci dle jejího názoru zlepšit, odpověděla, že je potřeba navyšovat počty kvalitních tlumočnicků. V jejích představách je kvalitní tlumočnick *„samozřejmě vzdělanej, zkušeněj, aby měl k tomu jako vztah nákej, ochotnej, s neslyšícíma, aby měl dobrej vztah. Prostě fakt ochotnej, aby to dělal od srdce. Ne aby to jen tak zanedbával, prostě dělal to ledabyly, halabala. Občas je to vidět na těch službách, že se to takhle dělá. U těch tlumočnicků, že jim na tom nezáleží moc. V tom tlumočení je důležitý umět perfektně znakovat, to si myslím, že je opravdu důležitý. Ten překlad, ne jenom tak polovičatě něco odstraňovat, plnej ten obsah předat, žádný vynechávání toho obsahu. Prostě to, co bylo řečeno, tak plně předat tomu klientovi v ČZJ, ne jenom polovičatý informace. Stejně to, co člověk slyšel, tak to v ČZJ předat klientovi.“*

Informant č. 2:

Pohlaví: žena

Věk: 32 let

Osobní anamnéza: Informantka je prelingválně neslyšící, sluchové postižení u ní bylo diagnostikováno v 18 měsících věku. Komunikačním systémem je pro ni primárně český znakový jazyk a psaná formu jazyka, kterou ovládá na velice dobré úrovni. Jako podpůrný prostředek komunikace využívá odezírání.

Rodinná anamnéza: V rodině se žádné sluchové postižení nevyskytuje, informantka je jediným neslyšícím člověkem v celé rodině. Informantka má dva mladší bratry. Rodiče informantky uměli pouze základy českého znakového jazyka, ke komunikaci používali spíše mluvenou řeč. Minulý rok v létě se informantka provdala, její manžel je také neslyšící. Vychovávají spolu dvě slyšící děti a společně žijí v bytě.

Školní anamnéza: Znakovému jazyku se informantka učila již v mateřské škole, poté navštěvovala základní školu pro sluchově postižené v Praze, kde znakový jazyk dále rozvíjela. Po základní škole studovala obor kuchařka, který zdárně zakončila výučním listem. Aktuálně se věnuje jiné profesi.

Sociální anamnéza: Mezi své zájmy řadí informantka ruční práce a rukodělné výrobky. Podle svých slov ráda zkouší nové věci.

Informantka využívá tlumočnických služeb sporadicky, převážně pouze k lékaři či v případě, že potřebuje vyřídit pracovní záležitosti nebo *„když je to třeba něco hodně důležitýho, nějaká velká věc, tak je lepší na tu komunikaci využít tlumočnicka samozřejmě. Ale když je to nějaká drobnost, kterou cejtím, že můžu zařídit sama, tak to jako zvládnou. Ted' byla v létě svatba, tak to tam byl přizvaný tlumočnick, na svatbu.“* Ostatní záležitosti si vyřizuje sama, psanou formou jazyka a odezíráním, které je aktuálně znemožněno nošením roušek a respirátorů. Tato forma komunikace je pro ni příjemnější a upřednostňuje ji před tlumočením. Při tlumočení se necítí moc dobře, protože se střídá rychle oční kontakt směrem od komunikačního partnera k tlumočnickovi. Pokud je tedy schopná danou věc vyřídit sama, spoléhá se v tomto ohledu sama na sebe.

Informantka je klientkou České unie Neslyšících Liberec, ve které si tlumočnické služby objednáva.

Tlumočnické služby si informantka poptává přibližně s týdenním předstihem.

Formu on-line tlumočení informantka vyzkoušela jednou, když potřebovala zavolat k zubaři. Nebyla si zcela jistá, u kterého poskytovatele, ale uvedla, že to bylo pravděpodobně v Tichém světě. Zkušenost s tímto typem tlumočnické služby ohodnotila kladně a jako výhody uvedla *„tam nemusím prezenčně přijít, můžu sedět doma a objednávat si to a volat. Hned ted' když je něco potřeba, zavolám a je to hotový.“*

Zkušenost s tím, že by informantka tlumočnickou službu nepoptala z kapacitních důvodů má z pražského prostředí, v Libereckém kraji se s tím osobně nesetkala. Dle jejího názoru není čekací doba tak dlouhá, že by si tlumočnicka neobjednala.

Na otázku, zda je v Libereckém kraji dostatečné množství tlumočnicků odpověděla: *„Myslím si, že jich je málo. Tady v Liberci je jich strašně málo tlumočnicků. Třeba v Praze vím, že je to lepší, ta situace, ale tady v Liberci to fakt necejtím.“*

Dostupnost tlumočnických služeb by podle informantky zlepšilo navyšování kvalitních tlumočnicků. Z počátku informantka nevěděla, jak si takového tlumočnicka představit, s ideálním tlumočnickým vzorem nemá zkušenost, i když vyzdvihovala tlumočnické tlumočící televizní pořady. Kvalitního tlumočnicka vnímá jako někoho, kdo dobře zná komunitu Neslyšících, je vzdělaný a má praxi v oboru, protože pouze tak se zlepšuje ve znakovém jazyce a celkovém projevu.

Informant č. 3:

Pohlaví: muž

Věk: 30 let

Osobní anamnéza: Informant je prelingválně neslyšící, sluchové postižení u něj bylo zjištěno v 18 měsících. Komunikuje skrze český znakový jazyk a psanou formu jazyka, která je v jeho případě na úrovni člověka slyšícího.

Rodinná anamnéza: Rodiče informanta jsou slyšící, taktéž i jeho mladší bratr. Informant je v rodině jediným neslyšícím. Rodiče ovládali znakový jazyk málo, ke komunikaci používali spíše znakovanou češtinu. Informant je ženatý, jeho manželka je také prelingválně neslyšící a společně žijí v bytě.

Školní anamnéza: Informant navštěvoval základní školu speciální, kde se učil český znakový jazyk. Střední školu zdárně završil maturitní zkouškou, při které byl přítomen tlumočnický českého znakového jazyka. Po střední škole vystudoval bakalářský obor na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy.

Sociální anamnéza: Mezi své zájmy informant řadí četbu knih, práci na počítači, sport a cestování. V komunitě Neslyšících obhájí práva komunity a často je účastníkem jednání o aktuálních tématech, která komunitou rezonují.

Informant využívá tlumočnických služeb dle jeho slov zřídka kdy, „*ale třeba na úřad, když jdu něco vyřizovat. Vzhledem k tomu, že dobře ovládám psanou češtinu, tak to zvládám dost dobře sám.*“ Uvedl, že tlumočnické služby využívá i v případě pracovních porad či supervizí, ovšem v případě jeho profese je tlumočnický při těchto událostech zajištěn automaticky. Při návštěvách lékaře ho doprovází jeho slyšící matka, která celý proces tlumočí, nebo ke komunikaci s lékařem využije psanou formu jazyka.

Tlumočnické služby si objednává v České unii Neslyšících v Liberci, stejně jako dvě předchozí informantky.

Ohledně časového předstihu objednávání služby uvedl, že si službu poptává průměrně tři dny dopředu, protože „*dva dny to už pak nemusí ten tlumočnický být volnej, záleží. Lepší dřív. No někdy třeba dýl, třeba tejden dopředu, někdy už má i tak plno. Vím, že to má být tři dny, alespoň tři dny dopředu.*“

Se službou on-line tlumočení nemá informant žádnou zkušenost, podle jeho slov ani neví, jak služba funguje. Stejně jako informantka č. 1 uvedl, že služba přináší výhodu zejména ve chvílích, kdy se člověk ocitne v těžké situaci a nemůže tlumočnického poptat osobně. Výhodou je podle něj rychlost spojení, neslyšící nemusí službu předem objednat, ale spojí se s tlumočnickem ihned.

Zkušenost s tím, že by tlumočnickou službu z kapacitních důvodů neobjednal sice má, ale k této situaci dochází údajně maximálně jednou ročně.

Aktuální stav tlumočnicků zaměstnaných u poskytovatelů tlumočnických služeb v Libereckém kraji informant srovnal se stavem na vysoké škole, kde je nedostatečné množství tlumočnicků, čekací doba je mnohdy i tři měsíce.

Situaci by podle něj zlepšilo zaměření pozornosti na vzdělání tlumočnicků, pravidelné kurzy a získávání nových informací z komunity Neslyšících. Tlumočnick by totiž v rámci své profese mimo jiné „*měl vědět, co se děje v zahraničí, být seznámen s tou zahraniční situací. Vím, že v zahraničí mají vzdělání lepší pro tlumočníky. No...Tlumočnick na to musí mít povahu a osobnost. A taky má znát etické kodex tlumočnické, to by měl dodržovat, vlastně kde jsou ty hranice. Vlastně když se třeba dozvím, že tlumočnick šel přes ty hranice a nějak ovládá řekněme ty neslyšící, aniž by to věděli, tak samozřejmě to se nemá stávat. Ale osobně takovou zkušenost nemám.*“

4. 3 Závěry šetření

Hlavním cílem výzkumu bylo zmapovat dostupnost tlumočnických služeb v Libereckém kraji z pohledu komunity Neslyšících. Výzkum byl proveden se třemi informanty, kteří využívají tlumočnických služeb. Pomocí analýzy dat je možné odpovědět na výzkumné otázky.

Dílčím cílem bakalářské práce bylo zjištění, zda existují systémová opatření eliminující nedostatek dostupnosti tlumočnických služeb v tomto kraji. K tomu, aby byl naplněn hlavní cíl a dílčí cíl, byly formulovány dvě výzkumné otázky.

Hlavní cíl: Zmapování dostupnosti tlumočnických služeb v Libereckém kraji z pohledu komunity Neslyšících.

V Libereckém kraji poskytují tlumočnické služby osobám neslyšícím tři poskytovatelé sociálních služeb, osoby neslyšící si tak mohou vybrat, u jakého poskytovatele budou využívat tlumočnických služeb. Jedná se o:

- **Českou unii neslyšících Liberec, z. ú.,**
- **Tichý svět, o. p. s.,**
- **Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o. p. s.**

Specifickým poskytovatelem je organizace LORM – Společnost pro hluchoslepé, z. s., která své služby nabízí osobám hluchoslepým. Pro potřeby této bakalářské práce nebude tomuto poskytovateli věnována již větší pozornost.

Česká unie neslyšících Liberec, z. ú. poskytuje své služby již od roku 1990. Pobočka

se nachází v centru města Liberec a tlumočnické služby poskytuje svým klientům formou terénní i ambulantní. Tlumočnické služby je nutné objednávat minimálně tři dny před požadovaným úkonem, pobočka nabízí možnost osobní objednávky, objednávky přes SMS či aplikaci WhatsApp. V objednávce musí klient uvést požadovaný datum tlumočení, přesný čas, místo tlumočení, místo a čas setkání a o jaký typ tlumočení se jedná.

Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o. p. s. má pobočky ve městech Liberec, Jablonec nad Nisou, Česká Lípa a Semily. Tlumočnické služby jsou poskytovány ambulantně, terénně či on-line formou osobám starším sedmi let.

Tichý svět, o. p. s. tlumočnické služby poskytuje jako on-line službu skrze Tichou linku, která je dostupná ve všech okresech OSSZ, na městských úradech, na úradech práce či v nemocnicích. Tichá linka funguje skrze webové stránky Tichého světa nebo jako mobilní aplikace (dostupná i pro tablety). Zájemce o službu se registruje a dále jen vytváří požadavek na tlumočení či simultánní přepis. Klient vybere téma požadavku, k dispozici má na výběr ze tří možností: lékař/úřad (spadá sem i soud, policie, práce), důležité (rodina, nájem, banka, pošta, škola) a ostatní (rezervace, domácnost, služby, objednat apod.). V dalším kroku popíše stručně svůj požadavek na tlumočení, vypíše kontakt na osobu, které je potřeba zavolat, zvolí datum a požadavek tímto vytvoří. Poté se automaticky skrze web kameru spojí s tlumočnickem a domluví podrobnosti. Nespornou výhodou této služby je, že pokud se neslyšící dostane do tíživé situace, kdy potřebuje využít služeb tísňové linky, může na Tichou linku zavolat kdykoliv, operátoři jsou k dispozici nonstop. Pomocí tlačítka SOS linka se okamžitě spojí s operátorem. (Tichá linka, on-line, 2022)

Informanti využívají tlumočnických služeb v různé míře. Informantka č. 1 uvedla, že tlumočnické služby jsou důležitou součástí jeho života, protože bez tlumočnické služby si neumí představit komunikační situaci při řešení osobních záležitostí. Tlumočnických služeb využívá především při návštěvách lékaře a při úředních záležitostech. Informantka č. 2 využívá tlumočnické služby nezbytně při řešení opravdu důležitých záležitostí. Pro ni je naopak příjemnější řešit potřebné záležitosti psanou formou jazyka a odezíráním. Informant č. 3 využívá tlumočnických služeb výhradně při návštěvách úřadů, ostatní záležitosti vyřizuje sám psanou formou jazyka.

Všichni tři informanti jsou výhradně klienty České unie Neslyšících Liberec, u jiných poskytovatelů sociálních služeb tlumočnické služby nevyužívají. Překvapením bylo, že dva ze tří informantů nemají žádnou zkušenost s on-line formou tlumočení. Informantka č. 1 uvedla, že se jí tato služba zdá být nekvalitní a informant č. 3 nemá povědomí o fungování služby. Zkušenost s on-line formou má pouze informantka č. 2, která služby

využila v Tichém světě a ohodnotila ji kladně.

Výzkumná otázka č. 1: Jak hodnotí dostupnost tlumočnicků českého znakového jazyka v Libereckém kraji komunita Neslyšících?

Informanti se shodli na tom, že aktuální stav tlumočnicků v Libereckém kraji považují za nedostatečný. U poskytovatele, u kterého tlumočnických služeb využívají, jsou zaměstnáni pouze dva tlumočníci. Informantka č. 1 a informantka č. 2 uvedly, že počty tlumočnicků v krajích nejsou vyvážené, např. v Praze či Plzni je podle nich tlumočnicků více. Podle informantů je zapotřebí navyšovat počty kvalitně tlumočících tlumočnicků. Jejich představy o tom, jak by takový kvalitní tlumočnick měl vypadat, lze shrnout do následujících oblastí – měl by mít dostatečné vzdělání týkající se oblasti tlumočení, mít vztah a znát komunitu Neslyšících a neustále se zlepšovat v tlumočnické profesi.

Pokud potřebuje klient využít tlumočnických služeb v terénní formě, musí službu objednat s časovým předstihem. V případě ambulantní formy se předem objednávat nemusí, tlumočnick je klientům dostupný během ambulantních hodin. Informanti se ve svých odpovědích týkajících se časového předstihu téměř shodovali, lze říci, že tlumočnické služby objednávají s týdenním předstihem. Informantka č. 1 uvedla, že objednávku tlumočení zadává i se 14denním předstihem. Obtížná situace může nastat ve chvíli, kdy má neslyšící urgentní zdravotní problém, se kterým ale musí do doby, než mu bude k dispozici tlumočnick, počkat. Případně si musí poradit jiným způsobem (např. požádat o tlumočení slyšícího člena rodiny, který ovládá i český znakový jazyk).

Výzkumná otázka č. 2: Existují systémová opatření eliminující nedostatek dostupnosti tlumočnických služeb?

Informanti jsou klienty výhradně jednoho, stejného poskytovatele tlumočnických služeb. V Libereckém kraji je možné tlumočnické služby využívat u dalších dvou poskytovatelů, z toho jeden nabízí své služby on-line formou, která byla informanty vyzdvihována, i když dva ze tří informantů nemají se službou osobní zkušenost.

Služba on-line tlumočení je v současné době skvělým nástrojem, jak eliminovat prodlevy při objednávkách tlumočení. Sami informanti uvedli nesporné výhody této služby, mezi které patří rychlost spojení se s tlumočnickem a pohodlnost (službu lze poptat odkudkoliv, stačí k tomu jen internetové připojení a mobilní telefon s fotoaparátem). Záhodno by tak v tomto kontextu bylo zvyšování povědomí o této formě služby, která nabízí spoustu výhod. Současně by tak využívání této formy služby samotnými informanty mohlo vyřešit vnímaný nedostatečný stav tlumočnicků. Informanti mohou využívat tlumočnických služeb

u více poskytovatelů, nejsou tedy „vázáni“ pouze na jednoho.

Shrnutí poznatků výzkumu

Informanti sice využívají tlumočnických služeb v různé míře, ovšem všichni se shodli na tom, že počty tlumočnicků v Libereckém kraji vnímají za nedostatečný. Tuto situaci by podle nich zlepšilo navyšování počtů tlumočnicků, kteří jsou vzděláni v oboru, mají vztah ke komunitě Neslyšících a praxí v oboru neustále zlepšují své dovednosti. Všichni informanti využívají tlumočnických služeb u výhradně jednoho, stejného poskytovatele, i přesto, že v Libereckém kraji mohou služeb využívat u dalších dvou poskytovatelů.

Doporučení pro praxi

Problematika nedostatku tlumočnicků českého znakového jazyka je oblastí, která je v České republice velice obtížná a komplikovaná k řešení. Zcela zásadním problémem je, že v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve kterém jsou tlumočnické služby zasazeny, nejsou specifikovány kvalifikační požadavky pro výkon profese tlumočnicka znakového jazyka.

V Národní soustavě povolání lze dohledat tlumočnicka znakové řeči, která jako nejvhodnější vzdělání pro výkon této profese uvádí bakalářský a magisterský obor v oboru filologie. Jako vhodný stupeň vzdělání uvažuje i střední vzdělání s výučním listem. Již z názvu je patrná značná nedostatečnost, protože se nejedná o znakovou řeč, nýbrž o znakový jazyk. Český znakový jazyk je přirozeným jazykem českých neslyšících a je důležité, aby byl tento pojem správně využíván, neboť nesprávným užíváním je český znakový jazyk „shazován“ a tím mnohdy neuznáván jako přirozený jazyk.

Vzhledem k tomu, že chybí legislativní ukotvení profese tlumočnicka českého znakového jazyka, může tuto profesi v rámci sociálních služeb vykonávat prakticky kdokoli, kdo splní zákonem dané požadavky na pracovníka v sociálních službách, čímž jsou zamýšleny trestní bezúhonnost, plná svéprávnost, zdravotní způsobilost, absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách a způsobilost odborná. Za způsobilost odbornou se považuje základní, středoškolské (zakončené výučním listem nebo maturitní zkouškou) či vyšší odborné vzdělání. Největším rizikem v této oblasti je přenos tlumočených informací klientů. Pokud nebude tlumočnick jazykově vybaven na úrovni, na kterých jsou vybaveni tlumočníci jiných jazyků, může se stát, že tlumočená informace změní či ztratí svůj význam. Klientovi to v důsledku může způsobit škodu, konflikt či špatný postup při léčbě. Dokázat, že tlumočnick takto pochybil je ze strany klienta složité. Poskytovatelé, kteří tlumočnick českého znakového jazyka zaměstnávají, nemají jednotné

jazykové minimum a je tedy komplikované rozeznat kvalifikovaného a nekvalifikovaného tlumočníka.

V současné době neexistuje pro český znakový jazyk referenční rámec (např. Společný evropský referenční rámec), který by umožňoval hodnocení jazykové úrovně (referenční úrovně A1-C2). Vytvoření takového rámce není záležitostí nemyslitelnou, ovšem vyžaduje pečlivou přípravu. Vytvořit takovýto rámec pro český znakový jazyk bude záležitostí dlouhodobou, na které se bude podílet tým složený z neslyšících a slyšících lingvistů, tlumočnicků, překladatelů a mnoha dalších. (Hudáková a Nováková, 2016)

Před lety byl na Vyšší odborné škole v Hradci Králové nově otevřen obor Tlumočnictví českého znakového jazyka. Ředitelka školy Iva Rindová v reportáži pro Českou televizi uvedla, že se jedná o velice náročné studium, ke kterému se přihlásí malé množství uchazečů a zhruba třetina z nich studium nedokončí (ČT24, 2021). Tlumočnictví českého znakového jazyka je náročným oborem z hlediska vzdělání, osobnostních předpokladů, ale i z hlediska vysoké míry odpovědnosti. Pro absolventy tohoto oboru se může jednat i o finančně nezajímavou oblast (v rámci sociálních služeb). Poskytovatelé tlumočnických služeb jsou zpravidla dotováni Ministerstvem práce a sociálních věcí, dotacemi krajů a dalšími zdroji. O možnostech jejich financování tedy z velké většiny rozhoduje stav státního rozpočtu. Od toho se poté odvíjí i počet tlumočnicků zaměstnaných u daných poskytovatelů.

Systémová opatření eliminující nedostatečné množství tlumočnicků českého znakového jazyka existují, ovšem jejich zavedení je, zdá se, velice složitým procesem. Důležité je specifikovat kvalifikační požadavky na tlumočníka českého znakového jazyka v zákoně č. 108/2006 Sb. a vytvoření referenčního rámce pro český znakový jazyk.

Nutné je současně pracovat na zvyšování prestiže tlumočnické profese, např. z řad samotných tlumočnicků osvětou směrem k majoritní společnosti. Tlumočnický český znakový jazyk je mnohdy jediným mostem, jak překlenout komunikační bariéru mezi světem slyšících a neslyšících, což je zřejmé například z výpovědí informantky č. 1.

Důležitou oblastí jsou také pravidelné supervize a duševní hygiena tlumočnicků. Jedná se o velice náročnou profesi, která může vést až do syndromu vyhoření. Ono samotné vnímání tlumočnicků z řad klientů může být nereálné. Mnohdy je pro klienty tlumočnick jen „stroj“, který pouze tlumočí obsah sdělovaného do cílového jazyka.

Závěr

Bakalářská práce *Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji* se věnovala problematice dostupnosti těchto služeb v Libereckém kraji.

V první kapitole teoretické části jsou vymezeny komunikační systémy neslyšících osob. Komunikace slouží k výměně informací, komunikací se dorozumíváme s druhými lidmi a komunikace utváří mezilidské vztahy. Komunikace a komunikační bariéry vzniklé sluchovým postižením a jejich eliminace se prolínají celou bakalářskou prací.

Druhá kapitola je věnována kulturní a jazykové menšině Neslyšících. Zpočátku vymezuje člověka neslyšícího (Neslyšícího) z medicínského hlediska a poté z hlediska kulturního. Navazuje na příslušnost ke kultuře tak, jak ji definují různí autoři a zakončuje informacemi o vybraných organizacích pro Neslyšící.

Ve třetí kapitole jsou zprvu obecně popsány tlumočnické služby a druhy tlumočení. Dále jsou popsány již tlumočnické služby pro neslyšící, druhy těchto služeb a jejich legislativní ukotvení. V poslední části kapitoly je popsán tlumočnický českého znakového jazyka tak, jak ho popisuje odborná literatura a legislativa. Ve stručnosti je nastíněn i etický kodex tlumočnický, který je pro výkon této profese zcela zásadním dokumentem.

Cílem empiricky orientované části práce bylo zmapovat dostupnost tlumočnických služeb pohledem komunity Neslyšících v Libereckém kraji. Výzkum byl realizován kvalitativně. Na počátku výzkumu byly stanoveny dvě dílčí výzkumné otázky týkající se dostupnosti tlumočnicků v Libereckém kraji pohledem komunity Neslyšících a existencí systémových řešení eliminujících nedostatek dostupnosti tlumočnických služeb v tomto kraji. Data pro výzkum byla získána pomocí polostrukturovaných rozhovorů tlumočených do českého znakového jazyka. Tyto rozhovory byly vedeny se třemi Neslyšícími informanty za přítomnosti tlumočnicka českého znakového jazyka. Získaná data byla následně přepsána do elektronické podoby, jednalo se o doslovnou transkripci. Na počátku výzkumu byly stanoveny dvě dílčí výzkumné otázky:

DVO1: Jak hodnotí komunita Neslyšících dostupnost tlumočnicků českého znakového jazyka v Libereckém kraji?

DVO2: Existují systémová opatření eliminující nedostatek dostupnosti tlumočnických služeb v tomto kraji?

Na obě dílčí výzkumné otázky lze odpovědět. Informanti hodnotí současný počet tlumočnicků zaměstnaných u poskytovatelů tlumočnických služeb v Libereckém kraji jako nedostatečný.

Všichni informanti využívají služeb stejných tlumočnicků, u stejného poskytovatele. V případě potřeby tlumočnické služby poptávají s přibližně týdenním předstihem. V případě, že potřebují záležitost vyřídit urgentně (např. zdravotní problém), musí si poradit jiným způsobem. Požádat o tlumočení slyšícího člena rodiny nebo záležitost vyřešit písemnou formou. Systémová opatření eliminující nedostatek tlumočnických služeb existují. Informanti využívají tlumočnických služeb výhradně u jednoho poskytovatele, i přesto, že mohou být klienty i u jiných poskytovatelů. Tlumočnické služby v rámci Libereckého kraje je možné poptat u tří poskytovatelů. Tichý svět nabízí své služby on-line formou. Informanti tuto formu ve svých odpovědích vyzdvihovali, i když osobní zkušenost měla jen jedna informantka. V tomto kontextu by bylo dobré zviditelnit tuto formu takovým způsobem, aby ji neslyšící mohli využívat a neměli k ní zbytečně negativní postoje, jako například informantka č.1, které se služba zdá být nekvalitní i přesto, že s ní nemá osobní zkušenost.

Bakalářská práce obsahuje v části teoretické poznatky získané z odborných pramenů a v části empirické informace a poznatky získané z polostrukturovaných rozhovorů.

Shrnutí

Bakalářská práce popisuje aktuální situaci dostupnosti tlumočnických služeb v Libereckém kraji z pohledu komunity Neslyšících. Práce je rozdělena na část teoretickou, která obsahuje tři kapitoly a část empirickou, která se skládá z jedné kapitoly.

Teoretická část se zabývá komunikačními systémy neslyšících, přičemž pozornost je zde věnována českému znakovému jazyku, jakožto přirozenému jazyku osob neslyšících. Dále popisuje kulturní a jazykovou menšinu Neslyšících a související pojmy. Poslední kapitola je věnována tlumočnickým službám, zasazením tlumočnických služeb pro neslyšící do legislativy a věnuje se popisu a dovednostem tlumočnicka českého znakového jazyka.

Empirická část se zabývá zmapováním dostupnosti tlumočnických služeb v Libereckém kraji z pohledu komunity Neslyšících, popisuje aktuální dostupnost služby, hodnotí dostupnost tlumočnicků a uvádí systémová opatření eliminující nedostatek dostupnosti těchto služeb.

Summary

The bachelor's thesis describes the current situation of interpreting service availability in the Liberec region from the perspective of the Deaf community. The thesis is divided into a theoretical part, which contains three chapters, and an empirical part, which consists of one chapter.

The theoretical part deals with the communication systems of the deaf, while attention is paid to the Czech sign language, as the natural language of the deaf. Then it describes the cultural and linguistic minority of the deaf and other related terms. The last chapter is devoted to interpreting services, the implementation of interpreting services for the deaf in the legislation, and deals with the description and skills of a Czech sign language interpreter.

The empirical part deals with mapping the availability of interpreting services in the Liberec region from the perspective of the Deaf community, describes the current availability of the service, evaluates the availability of interpreters and introduces some systemic measures that eliminate the lack of availability of these services.

Seznam použité literatury

BARVÍKOVÁ, Jana a kol., 2015. *Katalog podpůrných opatření: Pro žáky s potřebou podpory ve vzdělávání z důvodu sluchového postižení nebo oslabení sluchového vnímání*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4690-5. Dostupné z: <http://katalogpo.upol.cz/wp-content/uploads/katalog-sp.pdf>

CÉZOVÁ, Veronika, 2019. Spojujeme svět slyšících a neslyšících. In: *Jsem jedno ucho, stále!* Praha: Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR. s. 151–154. ISBN 978-80-270-6090-0.

ČENKOVÁ, Ivana, 2008. *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87218-09-9.

DINGOVÁ, Naděžda, 2005. Tlumočnick. In: HUDÁKOVÁ, Andrea a kol. *Ve světě sluchového postižení: informační a vzdělávací publikace (nejen) pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem*. Praha: Středisko rané péče Tamtam. s. 37–41. ISBN 80-86792-27-7.

GAVORA, Peter, 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.

HÁDKOVÁ, Kateřina, 2016. *Člověk se sluchovým postižením*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-7290-619-2.

LANE, Harlan L., 2013. *Pod maskou benevolence: zneschopňování neslyšící komunity*. Praha: Karolinum. Lingvistika (Karolinum). ISBN 978-80-246-2449-5.

HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HORÁKOVÁ, Radka, 2012. *Sluchové postižení: úvod do surdopedie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0084-0.

HRADLOVÁ, Tereza, 2017. *Kvalita života osob se sluchovým postižením: Quality of life of people with hearing impairment*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-7290-967-4.

HUDÁKOVÁ, Andrea a NOVÁKOVÁ, Radka, 2016. Společný evropský referenční rámec pro jazyky a český znakový jazyk. *Studie z aplikované lingvistiky* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. 7(2), s. 115–125 [cit. 2. 4. 2022]. ISSN 2336-6702. Dostupné z: https://sites.ff.cuni.cz/studiezaplikovanelingvistiky/wp-content/uploads/sites/19/2017/01/andrea_hudakova-radka_novakova_115-125.pdf

Chápete člověče, co vám říkám? aneb, Komunitní tlumočení u nás: (návod, jak se domluvíme s uprchlíkem, pacientem, neslyšícím...), 2014. Praha: JTP – Jednota tlumočnicků a překladatelů ve spolupráci s Generálním ředitelstvím pro překlady Evropské komise a Komorou soudních tlumočnicků ČR. ISBN 978-80-7374-096-2.

KNAP-DLOUHÁ, Pavlína, 2020. Definice a kontexty zkoumaného předmětu. In: KNAP-DLOUHÁ, Pavlína a BOSSAERT, Benjamin a kol. *Komunitní tlumočení v České republice a v nizozemsky hovořících zemích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta. s. 10–19. ISBN 978-80-244-5887-8.

KOSINOVÁ, Barbora, 2008. *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina – kultura neslyšících*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-94-9.

KUČERA, Pavel, 2014. Manuální (pseudo-neverbální) komunikace osob se sluchovým postižením. In: VITÁSKOVÁ, Kateřina a kol. *Posuzování verbální a neverbální složky komunikace ve speciálněpedagogické praxi: výsledky partikulárních výzkumných šetření*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. s. 43–66. ISBN 978-80-244-3989-1.

LANGER, Jiří, 2010. Znakový jazyk a jeho role v rozvoji osobnosti dítěte s těžkým sluchovým postižením. *e-Pedagogium* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, **10**(Suppl. 2), s. 467–472 [cit. 20. 3. 2022]. ISSN 1213-7499. Dostupné z: <https://e-pedagogium.upol.cz/pdfs/epd/2010/89/47.pdf>

MACUROVÁ, Alena a ZBOŘILOVÁ, Radka a kol., 2018. *Jazyky v komunikaci neslyšících: český znakový jazyk a čeština*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3412-8.

MACUROVÁ, Alena, 2016. Komunikace neslyšících a znakový jazyk. In: *Komunikace v textu a s textem*. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. s. 351–412. ISBN 978-80-7308-659-6

MAYBERRY, Rachel I. a SQUIRES, Bonita, 2006. Sign Language: Acquisition. Dostupné z: In: BROWN, Keith (ed.). *Encyclopedia of Language and Linguistics* [online]. Elsevier, s. 291–296 [cit. 10. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.researchgate.net/profile/Hicham-Abdelouafi/post/Is-Noam-Chomskys-LAD-theory-also-applicable-to-sign-language/attachment/5ec02d065b40580001ff7fed/AS%3A891882397786113%401589652742301/download/mayberry2006.pdf>

MEULDER, Maartje De a HAUALAND, Hilde, 2021. Sign language interpreting services. A quick fix for inclusion? *Translation and Interpreting Studies. The Journal of the American Translation and Interpreting Studies Association* [online]. John Benjamins Publishing Company. **16**(1), s. 19–40 [cit. 23. 4. 2022]. ISSN 1876-2700. Dostupné z: <https://www.jbe-platform.com/docserver/fulltext/tis.18008.dem.pdf?expires=1650996410&id=id&accname=guest&checksum=FCD4F5BFCB4F124F7ABB7AE06E21EEB6>

MUKNŠNÁBLOVÁ, Martina, 2014. *Péče o dítě s postižením sluchu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5034-7.

NOVÁKOVÁ, Radka, 2017. Český znakový jazyk a postavení neslyšících lidí v České republice. *Studie z aplikované lingvistiky* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. **8**(1), s. 81–85 [cit. 20. 3. 2022]. ISSN: 2336-6702. Dostupné z: https://studiezaplikovanelingvistiky.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/19/2017/11/Radak_Novakova_81-85.pdf

OKROUHLÍKOVÁ, Lenka, 2008. *Notace – zápis českého znakového jazyka*. Vyd. 1. – dotisk [i.e. 2. opr. vyd.]. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-93-2.

SAICOVÁ ŘÍMALOVÁ, Lucie, 2016. Specifické případy. In: *Osvojování jazyka dítětem*. Praha: Univerzita Karlova (Karolinum). s. 67–73. ISBN 978-80-246-3341-1.

SKÁKALOVÁ, Tereza, 2014. *Dítě se sluchovým postižením*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-502-8.

SKÁKALOVÁ, Tereza, 2017. *Uvedení do problematiky sluchového postižení*. 2. vydání. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-675-9.

SLÁNSKÁ BÍMOVÁ, Petra a OKROUHLÍKOVÁ, Lenka, 2008. *Rysy přirozených jazyků: český znakový jazyk jako přirozený jazyk; Lexikografie: slovníky českého znakového jazyka*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-91-8.

STONE, Christopher, 2010. Access all areas – sign language interpreting, is it that special? *The Journal of Specialised Translation* [online]. 14 (1), s. 41–54 [cit. 23. 4. 2022]. ISSN 1740-357X. Dostupné z: https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/123206/1/123206_JoSTrans_art_stone2010.pdf

STRNADOVÁ, Věra, 1998. *Současné problémy české komunity neslyšících*. 1., Hluchota a jazyková komunikace. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. ISBN 80-85899-45-0.

VYSUČEK, Petr, 2007. Předsudky a mýty o komunitě N/neslyšících. In: PROCHÁZKOVÁ, Věra a VYSUČEK, Petr. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. s. 18–19. ISBN 978-80-86991-18-4.

Internetové zdroje

Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel. *Výroční zpráva 2019* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <http://www.asnep.cz/vyrocni-zprava/>

Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím, 2022. *Jak si objednat tlumočení* [online]. [cit. 2022-03-28]. Dostupné z: <https://cztn.cz/objednavani-tlumoceni/jak-si-objednat-tlumoceni/>

Czech Deaf Youth, 2022. *Akce* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.czechdeafyouth.cz/akce/>

Czech Deaf Youth. *Výroční zpráva 2019* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.czechdeafyouth.cz/vyrocni-zpravy/>

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2013. *Stanovy* [online]. [cit. 15. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.cktj.com/o-komore/stanovy/>

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2022. *Terminologie* [online]. [cit. 20. 1. 2022]. Dostupné z: <https://www.cktj.com/co-vas-zajima/terminologie/>

ČT24, 2021. *Tlumočnicků do znakového jazyka je málo. Důvodem je i nejasnost v potřebném vzdělání* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelivize.cz/domaci/3375998-tlumocniku-do-znakoveho-jazyka-je-malo-duvodem-je-i-nejasnost-v-potrebnem-vzdelani>

Česká unie neslyšících, 2022. *Sociální služby* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.cun.cz/cs/socialni-sluzby/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. *Registr poskytovatelů služeb* [online]. [cit. 20. 1. 2022]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/zabezpeceni.fw.do?SUBSESSION_ID=1649265042241_1

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2020* [online]. [cit. 6. 4. 2022]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/975025/Statisticka_rocenka_z_oblasti_prace_a_sociálních_věcí_2020+%28%29.pdf/e3f61e52-d276-80c4-2f5b-c6ab8beb16a4

Ministerstvo spravedlnosti České republiky. *Evidence znalců a tlumočnicků* [online]. [cit. 7. 1. 2022]. Dostupné z: <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/%24%24SearchForm?OpenForm>

ORBI PONTES, 2022. *Osvěta a vzdělávání jako podpora komunikace při postižení sluchu* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <http://orbipontes.cz/osveta-a-vzdelavani-jako-podpora-komunikace-pri-postizeni-sluchu/>

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR. *Výroční zpráva 2020* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.snn-cr.cz/file/fA2/vyrocní-zpráva-SNN-2020.pdf>

Tichá linka, 2022. *O Tiché lince* [online]. [cit. 2022-03-28]. Dostupné z: <https://www.tichalinka.cz/o-tiche-lince>

Tiché zprávy, 2021. *Hands Dance tvoří videoklipy pro neslyšící* [online]. [cit. 3. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.tichezpravy.cz/hands-dance-tvori-videoklipy-pro-neslyšici/>

Tiché zprávy, 2020. *Webličko* [online]. [cit. 3. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.tichezpravy.cz/weblicko/>

Tichý dům neslyšících, 2021. *Nejnovější aktuality* [online]. [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.tdnko.cz/>

Legislativní dokumenty

Vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných (vyhláška o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných). In: *Sbírka zákonů*. 21. 1. 2016. ISSN 1211-1244

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (zákon o sociálních službách), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 14. 3. 2006. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 36/1967, o znalcích a tlumočnících (zákon o znalcích a tlumočnících), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 6. 4. 1967.

Zákon č. 423/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v úplném znění zákona č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů, jak vyplývá ze změn provedených zákonem č. 384/2008 Sb. (zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 20. 10. 2008.

Přílohy

Příloha A: Otázky kladené informantům v rámci polostrukturovaného rozhovoru

Příloha B: Otázky dotazníku týkající se osobních informací informantů

Příloha C: Informovaný souhlas s účastí na výzkumu

Příloha A: Otázky kladené informantům v rámci polostrukturovaného rozhovoru

1. V jakých situacích tlumočnické služby objednáváte?
2. U jakého poskytovatele tlumočnické služby objednáváte?
3. S jakým časovým předstihem službu musíte objednat?
4. Využil/a jste někdy formu on-line tlumočení? Případně u jakého poskytovatele? Dokážete říci, jaké výhody či nevýhody služba přináší?
5. Máte zkušenost s tím, že byste tlumočnickou službu neobjednal/a z kapacitních důvodů? Stalo se Vám to někdy?
6. Je podle Vašeho názoru v Libereckém kraji dostatečné množství tlumočnicků zajišťujících tyto služby?
7. Dokážete říct, co by dostupnost tlumočnických služeb mohlo zlepšit?

Příloha B: Otázky dotazníku týkající se osobních informací informantů

1. Jste neslyšící od narození, nebo ke ztrátě sluchu došlo v průběhu života (např. úrazem, nemocí)? V jakém věku bylo sluchové postižení zjištěno?
2. Vaši rodiče jsou slyšící či neslyšící?
3. Máte sourozence? Pokud ano, je/jsou starší nebo mladší než Vy? Je/jsou slyšící nebo neslyšící?
4. Partner/ka nebo manžel/ka je slyšící nebo neslyšící?
5. Vaše dítě/děti jsou slyšící nebo neslyšící?
6. Jakou základní školu jste studoval/a, speciální či běžnou?
7. Znakový jazyk jste se učil/a na základní škole?
8. Vaši rodiče znakový jazyk ovládali? Jak probíhala komunikace doma?
9. Jaký obor jste studoval/a na střední škole? Studium bylo zakončeno maturitou či výučním listem?
10. Studoval/a jste vysokou školu? Jaký obor?
11. Bydlíte v domě či bytě?
12. Uveďte prosím své záliby, koníčky. Jak rád/a trávíte volný čas?

Příloha C: Informovaný souhlas s účastí na výzkumu

Informovaný souhlas s účastí na výzkumu

Název bakalářské práce: Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji

Autorka bakalářské práce: Hana Válková, DiS.

Uvedení cíle výzkumu: Polostrukturovaný rozhovor za účasti tlumočnicka českého znakového jazyka za účelem získání informací o dostupnosti tlumočnických služeb.

Vaše účast na výzkumu spočívá v poskytnutí rozhovoru.

Pro další informace o výzkumu se můžete obrátit na výše uvedenou autorku.

Jako potvrzení Vašeho souhlasu s účastí prosím vyplňte a podepište níže uvedený text:

Souhlasím s tím, že rozhovor na téma *Aktuální situace dostupnosti tlumočnických služeb z pohledu komunity Neslyšících v Libereckém kraji* bude nahráván na diktafon. Záznam rozhovoru bude sloužit pouze pro jeho přepis, a nikoliv jako příloha bakalářské práce. Nahrávka bude anonymizována, nikde nezazní údaje, které by mohly být spojeny s Vaší osobou.

Při zařazení do průzkumu budou Vaše osobní data uchována s plnou ochranou důvěrnosti dle platných zákonů v ČR (zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník).

Jsem si vědom/a toho, že účast na tomto výzkumu je zcela dobrovolná a rozhovor mohu kdykoliv přerušit a svoji účast na výzkumu odmítnout, aniž by to pro mě mělo negativní následky.

Já, níže podepsaný/-á jsem porozuměl/a výše uvedeným podmínkám, souhlasím s účastí na výzkumu a s využitím výsledků výzkumu.

V

Dne.....

Podpis účastníka výzkumu

Podpis řešitele výzkumu