

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Katedra speciální pedagogiky a logopedie

**Je tlumočnický jediný most komunikace mezi sluchově
postiženým a majoritní společností?**

Bakalářská práce

Autor:	Veronika Růžičková
Studijní program:	B7506 Speciální pedagogika
Studijní obor:	Sociálně výchovná péče o smyslově postižené
Vedoucí práce:	Mgr. Tereza Skákalová, Ph.D.

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta

Zadání bakalářské práce

Autor: Veronika Růžičková

Studijní program: B7506 Speciální pedagogika

Studijní obor: Sociálně výchovná péče o smyslově postižené

Název závěrečné práce: **Je tlumočnický jediný most komunikace mezi sluchově postiženým a majoritní společností?**

Název závěrečné práce AJ: Is the interpreter the only bridge of communication between the hearing impaired and the majority society?

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce v teoretické části zabývá komunikací osob se sluchovým postižením, tlumočnickými službami a jejich specifiky pro osoby neslyšící, ohluchlé a nedoslýchavé. Praktická část zjišťuje postoje, názory na užívání tlumočnických služeb, ať ve formě tlumočnicka fyzicky přítomného při tlumočení či nových technologií jako on-line přepisy a on-line tlumočení. Jako výzkumná metoda je využit dotazník nebo rozhovor.

Garantující pracoviště: Katedra speciální pedagogiky a logopedie, Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Tereza Skákalová, Ph.D.

Konzultant:

Oponent: doc. PaedDr. Karel Neubauer, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 17. 2. 2014

Datum odevzdání závěrečné práce: 26. 3. 2015

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 26. 3. 2015

.....

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Tereze Skákalové, Ph.D., která svými připomínkami, radami, vstřícným vedením a časem, který mi věnovala, pomohla při realizaci této bakalářské práce. Zároveň můj dík patří Janě Jašové, která se podílela na vytvoření dotazníku a v neposlední řadě, respondentům, kteří ochotně dotazník vyplnili.

Anotace

RŮŽIČKOVÁ, Veronika. *Je tlumočnický jediný most komunikace mezi sluchově postiženým a majoritní společností?* Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2015. 59 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se v teoretické části zabývá komunikací osob sluchově postižených, možnostmi zprostředkování komunikace pro osoby sluchově postižené, tlumočnickými službami, v zastoupení především tlumočnicka (fyzického) a jejich specifiky pro osoby neslyšící, ohluchlé a nedoslýchavé. Dále jsou charakterizovány nové technologie ve zprostředkování komunikace pro sluchově postižené jako online tlumočení a simultánní přepis mluvené řeči. Praktická část zahrnuje analýzu komunikačních potřeb sluchově postižených a představuje výstupy výzkumného šetření zaměřeného na využití tlumočnických služeb, především tlumočnicka fyzického a na nové technologie jako online tlumočení a simultánní přepis. Práce zhodnocuje výhody, nevýhody, spokojenost a využitelnost daných forem zprostředkování komunikace pro sluchově postižené.

Klíčová slova: sluchové postižení, tlumočnické služby, tlumočnick, online tlumočení, simultánní přepis

Annotation

RŮŽIČKOVÁ, Veronika. *Is the interpreter the only bridge of communication between the hearing impaired and the majority society?* Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2015. 59 pp. Bachelor Thesis.

Bachelor thesis in theoretical part deals with the communication of people with hearing disabilities, options for providing communication for the hearing impaired persons, interpreting services, primarily on behalf of an interpreter (physical) and their specifics for deaf, deafened and hard of hearing. Also showing new technologies in facilitating communication for the hearing impaired as online interpreting and simultaneous transcription of speech. The practical part includes an analysis of the communication needs of the hearing impaired and represents the outputs of the research focused on the use of interpretation services, especially physical interpreter and new technologies such as online simultaneous interpreting and transcription. The project evaluates the advantages and disadvantages, satisfaction and usability of the forms of mediation of communication for the hearing impaired.

Keywords: hearing impairment, translation services, online translation, simultaneous transcript

Úvod	9
I. TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE	
1 Uvedení do problematiky sluchového postižení	11
1.1 Klasifikace sluchového postižení	12
1.2 Charakteristika osob se sluchovým postižením	14
1.1.1. Nedoslýchaví	14
1.1.2 Postlingválně ohluchlí	15
1.1.3 Prelingválně neslyšící	16
2 Možnosti komunikace osob se sluchovým postižením	18
2.1 Auditivně orální komunikační systémy	19
2.2 Vizually motorické komunikační systémy	21
3 Možnosti zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením .	26
3.1 Poskytovatelé tlumočnických služeb v ČR	29
4 Nové technologie zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením	33
4.1 Online tlumočení	33
4.2 Simultánní přepis mluvené řeči	34
II. PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE	
5 Analýza komunikačních potřeb sluchově postižených osob	38
5.1 Metodologie výzkumu	38
5.2 Charakteristika zkoumaného vzorku	40
5.3 Analýza výsledků výzkumného šetření	41

5.4 Shrnutí výzkumného šetření.....	52
5.5 Diskuze k výzkumnému šetření	53
Závěr	54
Seznam literárních zdrojů.....	55
Seznam internetových zdrojů	57
Příloha A: Dotazník	60

Úvod

Schopnost porozumět mluvené řeči hraje základní úlohu v komunikaci mezi lidmi, ve vzdělávání a udržování mezilidských vztahů. Absence sluchových vjemů ovlivňuje život sluchově postižených, protože narušená recepce akustických vjemů způsobuje komunikační bariéru, která se promítá do různých složek osobnosti. Tyto bariéry jsou o to více závažné při komunikaci s úřady, u lékaře nebo na soudních jednáních, kde porozumět správně každému slovu je obzvláště důležité.

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace osob se sluchovým postižením s majoritní společností. Zaměřuje se na využití tlumočnických služeb, především tlumočnicka fyzického a na nové technologie jako online tlumočení a simultánní přepis.

Tlumočení nejen znakového jazyka je mostem v komunikaci mezi osobami neslyšícími a majoritní společností. Na pozici a roli tlumočnicka (na způsob zajištění tlumočnických služeb) se nahlíží z mnoha pohledů. Tyto pohledy se značně odlišují ve vymezení kompetencí tlumočnicka, náplni jeho činností při tlumočení a postojích tlumočnicka k neslyšícímu a slyšícímu účastníku komunikace.

Nových technologií zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením je hodně, spadala by pod ně např. i služba O2 hovor pro neslyšící. Vzhledem k výzkumu se tato práce bude zabývat novými technologiemi jako online tlumočení a simultánní přepis, které se snaží odstranit komunikační bariéry mezi slyšící majoritou a populací se sluchovou vadou.

Hlavním (dominantním) cílem bakalářské práce je analyzovat frekvenci a využívání tlumočení a nových technologií ve zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením. Mezi vedlejší cíle patří zmapování využitelnosti a spokojenosti tlumočnických služeb a nových technologií ve třech formách – tlumočnick fyzický (přítomen při tlumočení), online tlumočení a simultánní přepis.

Bakalářská práce je členěna na dvě části, teoretickou a praktickou a je rozdělena do pěti kapitol. V teoretické části práce objasňuje charakteristiku osob sluchově postižených, klasifikaci sluchových vad, možnosti komunikace osob sluchově postižených, možnosti zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením a dvě formy nových technologií ve zprostředkování komunikace mezi sluchově postiženými a majoritní společností. V praktické části je

využito kvalitativního výzkumného šetření prostřednictvím výzkumné techniky dotazníku s otevřenými i uzavřenými otázkami.

I. TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE

1 Uvedení do problematiky sluchového postižení

Absence sluchových vjemů ovlivňuje život sluchově postižených, protože narušená recepce akustických vjemů způsobuje komunikační bariéru, která se promítá do různých složek osobnosti, např. v oblasti kognitivní, psychosociální a emocionální (Souralová a Langer, 2005). Pokud bychom jako slyšící ztratili sluch, přišli bychom až o více jak polovinu informací. Sluchové postižení u neslyšících od narození či u těžce sluchově postižených, má na jejich život velký dopad, vytváří totiž:

- komunikační bariéru – omezená schopnost domluvit se s majoritní společností;
- deficit v orientačních schopnostech – orientace v prostoru se omezuje na rámec zorného pole;
- psychickou zátěž – „vězení ticha“;
- omezení v utváření sociálních vztahů – společně s problémy v komunikaci;
- negativní vliv na vývoj myšlení – pro rozvoj myšlení je velmi důležitá vnitřní řeč, která se u neslyšících jedinců prakticky nevyvíjí. (Slowík, 2007)

Dle Skákalové (2011) má sluchová vada podle svého vzniku, typu a rozsahu místa poškození vliv na vnímání sluchových podnětů a informací, celkový vývoj jedince a komunikaci s okolím. Mezi specifické potřeby, které ztěžují osobám se sluchovým postižením orientaci v sociálním prostředí, spadá odlišné množství informací, odlišný způsob komunikace a odlišné společenské zvyky.

Sluch má i bezpečnostní funkci – zůstává jako jediný smysl stále aktivní i ve spánku. Pomocí sluchu kontrolujeme okolí mimo naše zorné pole a jakýkoliv podezřelý zvuk vyvolá okamžitě obrannou reakci. (Slowík, 2007)

„Sluchové postižení je následkem organické nebo funkční vady (resp. poruchy) v které koli části sluchového analyzátoru, sluchové dráhy a sluchových korových center, příp. funkcionálně percepčních poruch“ (Slowík, 2007, s. 72).

Dle Hrubého (1999) zahrnuje termín „sluchově postižení“ všechny osoby s velice různou velikostí ztráty sluchu. Pojem „nedoslýchaví“ zahrnuje lidi, jejichž vadu dnes lze do značné míry kompenzovat elektronickými sluchadly. Lidi, kteří

ztratili sluch, až po nabytí mluvené řeči označuje jako „ohluchlí“. Co se týče sluchové ztráty, označuje lidi jako „neslyšící nebo hluší“.

I přesto, že český jazyk je terminologicky bohatý pro osoby sluchově postižené, označení sluchově postižený se často zaměňuje s termínem neslyšící. Např. naučit neslyšící dítě srozumitelně mluvit je zázrak, oproti tomu nedoslýchavý, se za pomoci techniky, sluchadel a logopedické péče naučí mluvit poměrně snadno. Díky záměně termínů může mít skutečný neslyšící problém se získáváním finančních prostředků, protože neslyšící má obvykle nárok na vyšší státní sociální dávky než nedoslýchaví. Některé zahraniční školy dostávají dotace pouze na neslyšící studenty, proto mají tendence pod pojem neslyšící zahrnovat i nedoslýchavé. (Hrubý, 1999)

Dalším rozdílem jsou slova porucha a vada. Někteří autoři tato slova používají jako synonyma. Skákalová (2011) uvádí, že porucha sluchu je stav přechodného zhoršení, tedy onemocnění, které lze léčit a po odeznění je sluch víceméně v normě. Oproti tomu sluchová vada způsobuje trvalé poškození sluchu a nemá tendence se zlepšovat.

1.1 Klasifikace sluchového postižení

Ve většině odborných publikací jsou sluchové vady klasifikovány podle velikosti sluchové ztráty, podle místa vzniku vady a podle doby vzniku.

Šándorová (2003) uvádí toto dělení:

Dělení podle doby vzniku

- vrozené – dědičné a získané;
- získané po narození – vznikají prenatálně, perinatálně nebo postnatálně;
- prelingvální – vzniklé před vytvořením řeči;
- postlingvální – vzniklé po vytvoření řeči.

Zvláštní typ získané vady uvádí Šándorová (2003) tzv. stařeckou nedoslýchavost (presbyacosis). Objevuje se kolem 60. roku života a jedná se o postupnou ztrátu sluchu v důsledku odumírání sluchových buněk. Presbyacosis může vzniknout i v mladším věku důsledkem nadměrně hlučného prostředí.

Dělení podle typu vady

- normální sluch – člověk nemá komunikační problémy;
- nedoslýchavost – převodní, percepční;
- hluchota – praktická, úplná.

Člověk s normálním sluchem nemá komunikační potíže. Pokud hovoříme o nedoslýchavosti, chápeme ji jako určitý příznak. Ten může být projevem onemocnění zevního zvukovodu, bubínku, středního ucha, vnitřního ucha nebo sluchového nervu.

Skákalová (2011) uvádí tyto klasifikace:

Dělení podle stupně

- normální sluch;
- lehká nedoslýchavost;
- střední nedoslýchavost;
- těžké poškození sluchu;
- velmi závažné poškození sluchu hraničící s hluchotou;
- úplná ztráta sluchu – hluchota.

Dělení podle doby vzniku

- vrozené;
- získané;
- dědičné.

Vrozené poruchy vznikají vlivem genetických dispozic a negativních prenatalních jevů, které působí negativně na plod. Získané poruchy vznikají nejčastěji vlivem úrazu či nemoci. Sluchová vada, v případě genetických příčin, se nemusí projevit ihned po narození.

Hložek (1995) rozvádí dělení **dle místa poškození sluchového orgánu** na **periferní poruchy – převodní poruchy** – narušení přenosu (převodu) mechanické energie ve vnějším nebo středním uchu (až po oválné okénko), nemůže nikdy způsobit úplnou hluchotu z důvodu zachování kostního vedení zvuku a *percepční poruchy* – porucha funkce Cortiho orgánu v hlemýždi nebo narušení sluchové dráhy ve sluchovém nervu, jsou nevratné a mohou způsobit úplnou hluchotu. **Smišené poruchy** představují kombinaci obou předchozích typů a **centrální vady**, což jsou komplikované patologické vady v podkorovém a korovém systému sluchové dráhy.

1.2 Charakteristika osob se sluchovým postižením

Osoby s různou velikostí vady a typem vady mají různé potřeby. Nelze je proto všechny zaškatulkovat pod pojem sluchově postižení. Hrubý (1999) rozděluje osoby sluchově postižené do sedmi kategorií:

- nedoslýchaví;
- osoby s vadou sluchu získanou až po rozvoji mluvené řeči (ohluchlí);
- osoby s prelingvální úplnou hluchotou;
- osoby neslyšící, správně Neslyšící;
- osoby slepohluší;
- šelestáři;
- rodiče sluchově postižených dětí.

Skákalová (2011) uvádí ještě jednu kategorii, a to uživatelé kochleárního implantátu.

Každá osoba je individuální, proto se může stát, že ne každý se tak snadno zařadí jen do jediné kategorie. Níže bude popsána charakteristika jednotlivých skupin a jejich specifika převážně v komunikaci.

1.1.1. Nedoslýchaví

„Nedoslýchavost znamená každé zhoršení sluchu oproti běžné populaci, nikoliv však jeho úplné vymizení“ (Hrubý, 1999, s. 43).

Dle Souralové a Langera (2006) se nedoslýchavost může pohybovat od minimálních zrát sluchu, přes střední nedoslýchavost, která již představuje určité omezení sluchových vjemů, až po těžkou nedoslýchavost.

Nedoslýchavost lze do určité míry kompenzovat sluchadlem. Mezi nedoslýchavost lze zařadit i praktickou hluchotu, která představuje ztrátu sluchu v lepším uchu větší než 70 dB, tedy lze jí dobře kompenzovat. Praktický hluchý člověk něco slyší, ale nerozumí. Někteří tvrdí, že praktickou hluchotu lze v situacích, kde se to hodí, zaměňovat s hluchotou úplnou, např. při žádostech o sociální dávky. (Hrubý, 1999)

Zcela neslyšícím sluchadla nepomohou, však pro nedoslýchavé významně ulehčují odezírání – pomáhají k rozeznání stejně artikulovaných hlásek a rozvíjet mluvu – někdy opožděně a deformovaně. Nedoslýchaví mohou telefonovat, rozeznají např. v metru výzvu „ukončete nástup, dveře se zavírají“. (Hrubý, 1999; Skákalová, 2011)

Neubauer (2009) rozlišuje nedoslýchavost do několika stupňů:

- lehká – 20 – 40 dB, rozumí hlasité řeči bez odezírání na 4 – 6 metrů;
- středně těžká – 40 – 50 dB, 2 – 4 metrů;
- těžká – 50 – 60 dB, 0,5 – 2 metrů;
- velmi těžká – nad 60 dB, do 0,5 metrů.

Toto dělení se používá v praxi při stanovení výsledků orientačního vyšetření sluchu.

Pro příklad hodnoty intenzity zvuků. „*Pod 20 dB padání listí, volná příroda za bezvětrí, 30 dB šepot, 40 – 50 dB normální hovor, 70 dB vysavač, 80 dB křik, 100 dB řetězová pila, 120 dB tryskové letadlo, 140 dB výstřel z děla a 150 dB hlasitá rocková hudba.*“ (Skákalová, 2011, s. 10 – 11)

Velkou skupinu lidí nedoslýchavých tvoří staří lidé, kvůli fyziologickému stárnutí sluchu (presbyacucis). Největším problémem nedoslýchavých je neúplné přijetí světem neslyšících, a pokud se včas a na dobré úrovni nenaučí znakový jazyk, odmítne je i skupina Neslyšících, proto bývají často osamoceni.

1.1.2 Postlingválně ohluchlí

Potměšil (1999) uvádí ohluchlost jako ztrátu sluchu, která vznikla v období dokončování vývoje řeči nebo zasáhla do již řeči vyvinuté. Při tomto postižení se řeč nevytrácí. Společně s prací logopeda nemusí být ani deformována.

Pokud dojde k úplné ztrátě sluchu dítěte ve věku do tří let, dochází k obdobným poruchám jako u dětí prelingválně neslyšících. Strnadová (1998) však tento věk zpochybňuje, protože dítě má již základy mluvy vyvinuty a tudíž lze navázat na dosažený stupeň vývoje řeči.

Pokud dojde k ohluchnutí již ve dvou až čtyřech letech života, alespoň po částečném rozvoji mluvené řeči, bude mít jedinec menší problémy v komunikaci se

slyšícími, než osoba, která neslyší od narození. Ohluchlí s pomocí logopeda mohou dosáhnout srozumitelné a přirozeně znějící mluvy. (Hrubý, 1999)

Tito lidé se nejvíce učí komunikovat odezíráním, protože chtějí udržet kontakt se slyšícím okolím. Mladí ohluchlí se často učí znakový jazyk a tím se snadněji přiblíží komunitě N/neslyšících. (Procházková a Vysuček, 2007)

Dle Hrubého (1999) má skupina lidí ohluchlých největší problém psychologický. Znájí cenu zvuku a postrádají ho. Pokud dojde k ohluchnutí ve vyšším věku, je poměrně těžké učit se schopnosti odezírání a téměř nemožné je naučit se znakový jazyk. Mnoha ohluchlým může pomoci kochleární implantát.

1.1.3 Prelingválně neslyšící

Zákon číslo 155/1998 Sb. v úplném znění vyhlášen pod č. 423/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, § 1 říká, že za neslyšící se považují osoby, které neslyší od narození, ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči. A osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.

Děti, které se narodily zcela neslyšící, mohou být poškozovány terminologickými a jinými nedorozuměními v oblasti sluchově postižených. Jsou-li zařazeny do orální komunikace, pokud se vůbec naučí mluvit, jejich řeč je umělá a společnost ji považuje za řeč mentálně postižených. Jejich čtenářské schopnosti jsou na úrovni funkční negramotnosti (Hrubý, 1999). Žádná sluchadla jim nepomáhají. Neslyšící, kteří nemají žádné zbytky sluchu, mohou využívat fonátory, které převádějí zvukové vjemy na vibrace a slouží k uvědomění si charakteru řeči. (Hrubý, 1999; Suralová, 2005)

Kochleární implantáty představují možnost kompenzace sluchové ztráty pro lidi ohluchlé i prelingválně neslyšící, pro děti, které se narodily s prakticky nevyužitelnými zbytky sluchu. Naopak je nevhodný v případě poruchy sluchového nervu nebo centrálních sluchových drah, při chronickém středoušním zánětu nebo anatomické abnormalitě hlemýždě. Po voperování implantátu je nezbytná

rehabilitační a reedukační péče (identifikace zvuků v okolí a mluvené řeči) a aktivní spolupráce s rodinou dítěte s kochleárním implantátem. (Souralová, 2005)

Procházková a Vysuček (2007) tvrdí, že pro neslyšící od narození je svět ticha přirozeností. Odezírání je pro tyto osoby velmi obtížné a vyčerpávající. Navíc, ne každý se schopností odezírání narodí. Pro zdravý sociální, citový a kognitivní vývoj potřebují svůj mateřský jazyk, se kterým budou moci bez potíží vnímat – znakový jazyk. Neslyšící vytvářejí kulturní menšinu Neslyšící – vlastní a specifická kultura. Skákalová (2011) charakterizuje Neslyšící s velkým N jako příslušníky jazykové a kulturní menšiny. Neslyšící, oproti majoritní společnosti, používají znakový jazyk a mají svou specifickou kulturu. Neslyšící s velkým N považují znakový jazyk za svou primární formu komunikace. Příslušníci skupiny se nepovažují za postižené a odmítají léčení jak z hlediska medicínského tak technického (odmítají kochleární implantáty i sluchadla). Neosvojují si normy jazyka, nepřijímají kulturní hlediska většinové společnosti.

Důležité je zařadit dítě do rehabilitačního systému založeného na znakovém jazyce. Na prvním místě je jazyk znakový a na druhém místě se dítě samozřejmě musí učit mluvenou řeč, s důrazem na čtení a psaní. (Hrubý, 1999)

Shrnutí

Jedinci se sluchovým postižením tvoří velmi různorodou skupinu, jejíž variabilita je dána především různou strukturou a hloubkou sluchové vady a dobou, kdy k postižení došlo. Sluchové postižení lze klasifikovat podle místa vzniku postižení sluchového orgánu, doby vzniku a podle stupně poškození. Příčiny sluchového postižení se dělí na prenatální, perinatální a postnatální.

2 Možnosti komunikace osob se sluchovým postižením

Na této planetě mají všechny živé hmoty potřebu přijímat a vydávat informace. I ten nejjednodušší jednobuněčný organismus se orientuje v prostoru, nalézá potravu a uniká nepříteli, rozmnožuje se aj. Schopnost přijímat a předávat informace se stala základní charakteristikou života. (Lejska, 2003)

Krahulcová – Žatková (1996, s. 12) uvádí komunikaci jako „...*proces výměny, dorozumění a zprostředkování zpráv nebo informací všeho druhu (...). Komunikace se uskutečňuje sdělovacím procesem, jímž individuum vzhledem k jiným lidem projevuje své city (složka projevovalá), svou vůli (složka vybavovací) a své myšlenky (složka dorozumívací.*“

Dle Lejsky (2003, s. 9) je komunikace „...*složitý děj informace ve srozumitelné podobě vydávat a informace přijímat, dekódovat a porozumět.*“ Lidskou komunikací však není jen zvuk a řeč. Může se jednat i o mimoslovní komunikaci (např. řízení krevního tlaku).

Z pohledu teorie můžeme komunikaci chápat jako sociální interakci. V užším smyslu jako jazykové jednání. Předpokladem úspěšné komunikace je komunikační kompetence, což je soubor všech znalostí umožňující mluvčímu, aby mohl komunikovat v různých kulturních společenstvích. (Langer, 2003)

Protože mluvená řeč je pro těžce sluchově postižené velice omezená nebo zcela nemožná, nezbyvá než využívat alternativní přístupy a metody v dorozumívání těchto osob. Nabízí se hned několik možností, které popisuje **zákon číslo 155/1998 Sb., v úplném znění vyhlášen pod č. 423/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob.** Ten za komunikační systémy neslyšících považuje český znakový jazyk a komunikační systémy vycházející z českého znakového jazyka. Za komunikační systémy vycházející z českého znakového jazyka se považují znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma. (Portál veřejné správy, online, 2015)

Zákon číslo 155/1998 Sb. v úplném znění vyhlášen pod č. 423/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob říká, že neslyšící a hluchoslepe osoby mají právo si svobodně zvolit z komunikačních systémů

uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám. Dále je stanoveno, že neslyšící a hluchoslepé osoby mají právo na vzdělávání s využitím komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob a že neslyšícím a hluchoslepým žákům středních škol a neslyšícím a hluchoslepým studentům vyšších odborných škol a vysokých škol, jsou tlumočnické služby poskytovány bezplatně. (Portál veřejné správy, online, 2015)

Volbu komunikačního systému zajišťují především rodiče (zákonní zástupci) sluchově postižených dětí na základě doporučení odborníků např. ze středisek rané péče, speciálně pedagogických center pro sluchově postižené a lékařů. Volba komunikačního systému a následně vzdělávacího programu je významná. Správně zvolený způsob komunikace zefektivní vzdělávací proces dítěte a využití vlastního potenciálu. Naopak nevhodně zvolený komunikační systém může mít za následek neúspěšnou socializaci a psychické problémy. (Langer, 2013)

Při dorozumívání s jedinci se sluchovým postižením se nejčastěji setkáváme s dvěma komunikačními systémy – auditivně orální a vizuálně motorický komunikační systém. Každý z nich bude v podkapitolách níže podrobněji charakterizován.

2.1 Auditivně orální komunikační systémy

Auditivně orální komunikační systémy od svých počátků všeobecně dovoluje odezírat a využít všech dostupných fonologických i jazykových informací, které dítěti odezírání umožňují. Děti si vyvíjejí svůj vlastní mluvený jazyk, který využívá jak podnětů sluchových, tak zrakových. V současné době auditivně orální komunikační systém dětem nebrání odezírat ani užívat přirozená gesta, nijak zvláště se na ně ale nezaměřuje. (Motejzíkova, online, 2011)

Dle Suralové (2005) není lehké získat potřebné jazykové kompetence (znalosti, informace a údaje různého typu) v audioorálním komunikačním systému z toho důvodu, že pro řeč není sluchově postižený náležitě sluchově vybaven. Cílem řečové výchovy u jedinců se sluchovým postižením je srozumitelnost projevu, chápání mluvené řeči, vnímání mluvené řeči pomocí zachovalých zbytků sluchu.

Mluvená řeč

Komunikace mluvenou řečí je nejpoužívanějším prostředkem dorozumívání se pro člověka. Vývoj mluvené řeči u sluchově postižených bývá opožděný, přerušovaný nebo omezený kvůli sensorickému postižení. Nefunkční nebo narušená zpětná akustická vazba znesnadňuje komunikační kompetence a příjem informací pomocí psaného jazyka. Cílem mluvené řeči u sluchově postižených je dosažení jejímu aktivnímu využívání. (Langer, 2003) Vytvoření orální řeči má za úkol individuální logopedická péče, která se snaží dosáhnout srozumitelnosti řeči.

U nedoslýchavých spočívá řečová výchova zejména v korekci výslovnosti a modulování dynamiky řeči, jejímž cílem je upravit sílu mluveného projevu v případě, kdy snížená sluchová korekce potlačuje fonickou složku řeči. U těžce sluchově postižených nelze počítat se sluchovou korekcí mluvy jako u jedinců nedoslýchavých. Těžce sluchově postižený neví, že složkou mluvené řeči je zvukový komponent. O jeho existenci se může přesvědčit až pomocí taktilně vibračního vnímání na krku a hrudníku. Pokud se postlingválně ohluchlý člověk nebude mluvnímu projevu dostatečně věnovat, může se stát, že za čas se bude jeho řeč podobat projevu nedoslýchavých nebo neslyšících. (Souralová, 2005)

Čtení a psaní

Ve čtení a psaní zdánlivě sluchově postiženým nic nebrání, jelikož se jedná o aktivitu, která není podmíněna auditivními vjemy. Přesto sluchově postižení nečtou a neradi píšou, protože je český jazyk obtížný. Ve vzdělávání sluchově postižených je psaní a čtení věnována mimořádná pozornost, protože zvládnutím vizualizace mluveného jazyka bývá odbouraná komunikační bariéra. (Souralová, 2005)

Dle Langer (2003) poměrně značné problémy při produkci psaného textu činí sluchově postiženým odlišné vlastnosti znakového jazyka a českého jazyka. Rozvoj elektronických komunikačních technologií však sluchově postižené motivují k používání psané komunikace.

Odezírání

Odezírání je schopnost odhadovat vyslovovaná slova pomocí pohybu mluvidel. Lidé se mylně domnívají, že každý se může naučit odezírat. Odezírání potřebuje určitou kombinaci vloh – buď je máme, nebo nemáme – nemůžeme je

dodatečně získat. Pokud člověk předpoklady pro odezírání nemá, odezírání se nenaučí. (Strnadová, 2001)

Dle Strnadové (2001) když někdo řeč vidí a slyší zároveň, má zvukovou i optickou podobu slov a oba tyto vjemy má v paměti spojeny. Pozorování pohybů rtů při artikulaci může vyvolat vjem zvukového signálu – podmíněný reflex. Odezírání není jen záležitost sluchu, ale i zraku a myšlení

Pro srozumitelnost odezírání jsou důležité určité podmínky, jako dostatečná intenzita světla a jeho směr – světlo by mělo vždy dopadat na ústa a obličej mluvícího. Konverzační vzdálenost by měla vyhovovat oběma komunikujícím. K dalším podmínkám se řadí přiměřená artikulace (Souralová a Langer, 2006). Skákalová (2011) uvádí, že na odezírání mají vliv vnitřní podmínky (emoce, psychický stav, přesnost pojmového myšlení aj.) a podmínky vnějšího prostředí.

„Jestliže je sluchové vnímání zcela vynecháno, pak ani sebelepší odezírání nedostačuje k porozumění řeči tak, jak je to možné při současném slyšení (byť i jen částečném)“ (Strnadová, 2001, s. 10). Ale vzhledem k omezeným možnostem neslyšících vnímat mluvenou řeč, je pro ně odezírání v komunikaci důležité. Odezírání je jednou z nezastupitelných složek ve vzdělávacím systému – jedna z mála možností, jak může sluchově postižený vnímat mluvenou řeč. (Langer, 2003)

2.2 Vizualně motorické komunikační systémy

Dle Souralové (2005) jsou vizualně motorické komunikační systémy soubory vizualně pohybových signálů, které ukazují nebo symbolizují jednotlivé předměty a pojmy (vnímáme zrakem a produkujeme pohybem). Nejčastěji využívaný je znakový jazyk a prstové abecedy.

Znakový jazyk

Janotová (1990) definuje znakový jazyk jako souhrn pohybových a mimických výrazových prostředků a vyjadřovacích způsobů vnímaných vizualně, které v podmínkách společenského bytí vytvářely obvykle skupinu neslyšících.

Základní složkou znakového jazyka je vizualně motorický signál, který je srozumitelný většinou jen v okruhu neslyšících, kteří komunikují tímto způsobem. Pro neslyšící je základní komunikační prostředek. Využívá přirozené posunky a

vlastní znaky neslyšících. Zásoba vlastních znaků neslyšících se neustále rozšiřuje a obohacuje o synonyma. Znakový jazyk neslyšících má svou gramatickou strukturu nezávislou na mluveném jazyce. (Janotová, 1990)

Janotová (1990) uvádí, že ve znakovém jazyce se neskloňují podstatná jména ani slovesa, budoucí i minulý čas je označován složeným tvarem (byl vidím kino – viděl jsem film). Znakový jazyk vyjadřuje vše typickým, svérázným a zkratkovitým způsobem.

Znak znakového jazyk chápeme jako jednotku, součást struktury. Nosič znaku je vizuálně motorické povahy (vnímáme ho zrakem a produkujeme pohybem, tvary a pozicemi rukou...), na rozdíl od znaku mluveného jazyka, který je povahy audio orální (vnímáme ho sluchem a produkujeme mluvidly). (Bímová a Okrouhlíková, 2008).

Lidé si často pletou pantomimu a znakový jazyk. Dle Bímové a Okrouhlíkové (2008) rozlišnost spočívá v tom, že v pantomimě je vše dovoleno, zatím co ve znakovém jazyce existují mnohá omezení. Např. znakový jazyk využívá pouze tzv. znakovací prostor ohraničený temenem, linií boků a upaženými lokty. Dále ve znakovém jazyce platí podmínka symetrie, která stanovuje, že dvě aktivní ruce musejí být ve stejném tvaru a musejí vykonávat alternativní pohyb. Podmínka dominance praví, že pokud je jedna ruka pasivní a druhá aktivní, mají buď stejný tvar, nebo je pasivní ruka v neutrálním tvaru

Český znakový jazyk (dále jen ČZJ) má rozhodně blíže k ostatním znakovým jazykům než k češtině. ČZJ je jazyk vizuálně motorický, zatím co čeština je jazyk audio orální. ČZJ vnímáme zrakem a produkujeme ho pohyby a tvary, na rozdíl od něj češtinu vnímáme sluchem a produkujeme ji mluvními orgány. (Bímová a Okrouhlíková, 2008)

Druhým rozdílem je simultánnost, kterou Bímová a Okrouhlíková (2008) definují tak, že ČZJ má schopnost vrstvit se na sebe, takže ho můžeme produkovat současně v jednom časovém okamžiku. Simultánně můžeme tedy produkovat i vnímat v ČZJ dvojí nosiče významu – manuální (tvary, pohyby a pozice rukou) a nemanuální (mimika, gesta, pozice hlavy a jiné). Simultánně v ČZJ vystupují také komponenty znaku, tj. místo artikulace, tvar rukou, orientace dlaně a prstů, pohyb. Všechny komponenty znaku můžeme sledovat a produkovat současně.

Dalším rozdílem je ikoničnost. V češtině co do znaků převládají symboly, jinak řečeno čeština inklinuje k arbitrárnosti. Naproti tomu ČZJ tíhne k ikoničnosti. Čili velká část jeho znaků se co do typu znaku řadí mezi ikony. (Bímová a Okrouhlíková, 2008).

Čtvrtým a posledním rozdílem uvádí Bímová a Okrouhlíková (2008) využívání trojrozměrného prostoru, tj. že ČZJ využívá nejen čas, ale i prostor. V ČZJ se využívají tři typy prostoru:

- reálný prostor – projev je odkázaný přímo k přítomným objektům (může na ně ukázat...);
- relativní prostor – mluvčí tvoří dojem jiného místa (např. interiér bytu);
- prostor konvencionalizovaný – prostor nemá vztah k reálnému světu, jeho podoba je dána mezi dohodou uživateli daného jazyka (zastoupení nepřímých účastníků komunikace, jsou v ČZJ umístěna místo nich zájmena).

Znakovaná čeština

Znakovaná čeština, dle zákona č. 155/1998 Sb., v úplném znění vyhlášen pod č. 423/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob využívá gramatické prostředky češtiny. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka. Jedná se o mezistupeň mezi mluvenou češtinou a znakovým jazykem. (Portál veřejné správy, online, 2015)

Znakovaná čeština přebírá gramatický systém českého jazyka, v případě jiného státu s odlišným jazykem dochází k přejímání gramatiky právě příslušného jazyka dané země. (Janotová, 1990) Pro slyšící jedince je osvojení znakované češtiny jednodušší než osvojení znakového jazyka. Samozřejmě i z pohledu sluchově postiženého člověka, který zná a pouze užívá znakový jazyk, se často stává, že znakované češtině správně neporozumí, jelikož jsou zde užívána jiná gramatická pravidla než u znakového jazyka. (Skálová, 2011)

Tento komunikační přístup je označován jako umělý jazykový systém. Mluvená řeč je považována za dominantní a každému slovu je přiřazen znak. Tato forma komunikace je využívána u lidí, kteří nejsou aktivními uživateli znakového jazyka. Hlavním cílem je zjednodušit mluvený projev tak, aby vyhovoval tempem či

zásobou izolovaných znaků při komunikaci slyšících jedinců s neslyšícími lidmi. (Skálová, 2011)

Prstové abecedy

Prstové abecedy (dále jen PA) jsou vizuálně motorické kódy, v nichž ustálené tvary jedné nebo obou rukou znázorňují v prostoru tvary písmen abecedy používané pro písemný záznam mluveného jazyka. PA mají blízko ke znakovým jazykům, na rozdíl od nich jsou však závislé na mluveném jazyce, respektive na jeho psané podobě. Díky tomu se PA staví do pozoruhodného postavení. Mohou být vyzdvihovány i zatracovány. Jsou však dobrým pomocníkem pro lidi s vadou sluchu. (Hudáková, 2008)

PA může být nástrojem k dorozumění i pro lidi bez vad sluchu. Slouží k tlumočení psaného jazyka, pro doslovné a absolutní tlumočení textu z hlediska formálního. Tedy slouží pro hláskování nových nebo složitých slov, jmen osob, měst, cizích názvů apod.

Daktylní abecedy je využíváno při hmatové komunikaci lidí neslyšících a nevidomých. V takovém případě se ruka mluvící osoby pohybuje přes ruku příjemce a pomocí dotyků, pohybů jednoho nebo více prstů dochází k předávání informací. (Potměšil, 1992).

PA je důležitým komunikačním prostředkem neslyšících. Při normálním vývoji se slyšící dítě učí psané podobě jazyka v době, kdy je jeho řeč již ustálena. U dětí neslyšících, popisuje Potměšil (1992), je psaná forma jazyka v totální komunikaci vyučována v období, kdy byly osvojeny řečové znalosti ve znacích. Bude-li dítě schopno pomocí prstové abecedy reprodukovat jednotlivá slova, můžeme dosáhnout i mnohem lepších výsledků při záznamu slov pomocí psaného písma z hlediska ortografie. V žádném případě však nemůžeme PA považovat za jediný nebo hlavní prostředkem sloužící k dorozumění neslyšících.

V České republice, jako v jedné z mála zemí, kde existují dva typy prstové abecedy – jednoruční a dvouruční. Jednoruční prstovou abecedu, popisuje Hudáková (2008) jako abecedu artikulovanou jednou rukou a dvouruční jako artikulování dvěma rukama. Na otázku, která z nich se používá více, není lehké odpovědět. Dospělí neslyšící dávají přednost dvou ruční prstové abecedě, slyšící pedagogové a logopedi preferují jednoznačnost jednoruční. Jednoruční používají také neslyšící děti

– dvouruční buď vůbec neznají, nebo znají, ale nepoužívají, protože paní učitelka říkala, že správná PA je na jednu ruku.

Proč dospělí neslyšící dávají přednost dvouruční PA? Dle Hudákové (2008) je její produkce a percepce pohodlnější a jednodušší. Tvary rukou – místo artikulace je před tělem produktora – znázorňující jednotlivá písmena jsou lehce zvládnutelná a pro recipienta dostatečně velké a zřetelné. Věrně kopírují tvar velkých tiskacích písmen.

Česká dvouruční PA není předmětem vzdělávání ve školách pro SP, předává se většinou z uživatele na uživatele a tak je přirozené, že její podoba není v celém spektru uživatelů jednotná. PA jsou vhodným převodníkem slov z mluveného jazyka do jazyka znakového, využívá se zejména pro vlastní jména, cizí slova, odborné názvy a tam, kde chybí znaky. (Hudáková, 2008)

Shrnutí

Potřeba komunikovat je každému člověku vlastní, a proto se u osob se sluchovým postižením klade velký důraz na rozvoj komunikačních dovedností a na správnou volbu odpovídajícího komunikačního prostředku, pomocí něhož dochází i k uspokojování základních potřeb člověka a k rozvoji osobnosti jedince. Nabízí se celá řada komunikačních systémů u osob se sluchovým postižením, které lze dělit na dvě skupiny: auditivně orální (mluvená řeč, čtení a psaní a odezírání) a vizuálně motorické (znakový jazyk, znakovaná čeština, prstová abeceda).

3 Možnosti zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením

Dle Záhumenské a Dingové (2008) byl s květnem roku 1998 schválen klíčový zákon o znakové řeči (č. 155/2006 Sb.), který neslyšícím zaručuje právo na používání znakové řeči, vzdělávání s využitím znakové řeči aj. Právě díky tomuto zákonu získali neslyšící na bezplatné tlumočnické služby, mezi které se řadí nejen tlumočení znakového jazyka, ale např. i artikulační služba. Před rokem 1998 si mohl sluchově postižený zajistit tlumočnicka tak, že navštívil organizaci, jejímž členem byl a na místě si tlumočnicka zajistil. Neslyšící se také mohl obrátit na konkrétního tlumočnicka, tlumočení pak také sám hradil (výše odměny záležela na dohodě mezi neslyšícím a tlumočnickem). Poslední možnost byla kontaktovat pečovatelskou službu. Spektrum tlumočnických služeb v České republice bylo rozšířeno až v roce 2003 vznikem **Centra zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící**. V dnešní době má tlumočnické služby registrováno celkem 30 poskytovatelů sociálních služeb (dále viz kap. 3.1).

Dle Tichého světa je tlumočení definováno jako „...převod z jednoho jazyka do druhého. Probíhá v reálném čase, ihned po promluvě, která má být tlumočena. Znakový jazyk se liší od mluveného jazyka, není možné překládat slovo od slova, tlumočnick tlumočí obsah promluvy.“ (Tichý svět, online, 2014a)

Tlumočení se účastní minimálně dvě osoby (slyšící i neslyšící člověk), pro které tlumočnick zajišťuje komunikaci. Tyto osoby se označují jako komunikanty. Tlumočení probíhá minimálně mezi dvěma komunikanty např. českého znakového jazyka do češtiny a naopak. Vždy je důležité při tlumočení zohlednit jazyk a kulturu (komunikační normy) konkrétní společnosti lidí (např. rozdíly v komunikaci Japonců a Čechů). U Neslyšících jsou navíc tyto komunikační normy vázány na jazyk, který je vizuálně motorický. Tyto skutečnosti ovlivňují i profesionalitu tlumočení pro neslyšící, proto se v dnešní době hovoří u tlumočnicků nejen o bilingvistu, ale i o bikulturismu. (Redlich, online, 2007)

Mezi obecné typy tlumočení patří: (Zahumenská a Dingová, 2008)

- **tlumočení znakového jazyka** – je mostem komunikace mezi osobami neslyšícími a majoritní společností. Toto tlumočení je určené klientům preferující ke komunikaci znakový jazyk. Na způsob zajištění tlumočení

znakového jazyka je nahlíženo z mnoha pohledů, které se odlišují ve vymezení kompetencí tlumočnicka znakového jazyka, náplni jeho činností a postojích tlumočnicka k neslyšícímu. Zvyšují se i požadavky a nároky ze strany samotných klientů;

- **tlumočení znakované češtiny** – zviditelnění mluvené češtiny. Tlumočení znakované češtiny se opírá o gramatiku českého jazyka. Důležitým předpokladem pro toto tlumočení je, že klient rozumí českému jazyku;
- **artikulační tlumočení** – vizualizace mluvené češtiny – tlumočnick artikuluje mluvené slovo. Tento typ může vyhovovat nedoslýchavým jedincům, kteří mají dostatečný přísun akustických informací prostřednictvím kompenzačních pomůcek. Mohou jej preferovat i neslyšící či ohluchlí, kterým vyhovuje odezírání;
- **tlumočení pro hluchoslepé** – spíše komunitní tlumočení při praktických každodenních situacích člověka s duálním postižením.

Translatologie¹ rozlišuje tlumočení: (Zahumenská a Dingová, 2008)

- **simultánní** – tlumočení probíhá souběžně s projevem mluvčího. Tlumočnick zároveň vnímá sdělení mluvčího ve výchozím jazyce, a produkuje stejná sdělení v cílovém jazyce. Simultánní tlumočení znakového jazyka umožňuje, aby mluvčí mluvil v českém jazyce a tlumočnick souběžně s ním v těsné blízkosti, tlumočil do znakového jazyka. Příjemce může sledovat tlumočnicka i mluvčího. Opakem je simultánní tlumočení mluvených jazyků, kdy není možné, aby tlumočnick tlumočil v těsné blízkosti mluvčího, protože by se oba jazyky navzájem rušily;
- **konsekutivní** – tlumočení probíhá teprve po ukončení ucelené části projevu mluvčího. Tlumočí se po ukončení části výpovědi, několika výpovědích, či po ukončení celého projevu.

Tlumočnické služby jsou poskytovány dle zákona č. 108/2006 o sociálních službách.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., § 56 jsou tlumočnické služby „...*terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace*“

¹ Integrovaná vědní disciplína, zabývající se teoretickými problémy překladu a tlumočení, popisem překladu a tlumočení pro teoretická studia a praktickým překládáním (Zahumenská a Dingová, 2008).

způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon v praxi, online, 2010)

Tlumočení nejen znakového jazyka je mostem v komunikaci mezi osobami neslyšícími a majoritní společností. Na pozici a roli tlumočnických služeb se nahlíží z mnoha pohledů. Podle Záhumenské a Dingové (2008) se pohledy značně odlišují ve vymezení kompetencí tlumočnických služeb, náplni jeho činností při tlumočení a postojích tlumočnických služeb k neslyšícímu a slyšícímu účastníkovi komunikace.

Předpokladem pro plynulejší zapojení neslyšících do světa slyšících je zkvalitnění a zlepšení organizací zajišťujících tlumočnické služby, zvýšení informovanosti slyšící veřejnosti o specifikách komunikace s lidmi se ztrátou sluchu, lepší připravenost samotných klientů přijímat a využívat tlumočnické služby a naproti tomu vyšší nároky na profesní kvalifikaci tlumočnických služeb. (Záhumenská a Dingová, 2008)

Zprostředkování komunikace tlumočnickem mezi slyšícím a neslyšícím klientem

Měl by být tlumočnický povolání chápáno jako stroj propůjčující klientům svůj hlas a ruce? Na úplném počátku rozvoje tlumočnické profese, byl tlumočnický povolání chápáno jako pomocník. Očekávalo se, že tlumočnický povolání bude s neslyšícími klienty absolvovat všemožné akce, schůzky apod. právě proto, aby neslyšícím pomohl. Nebylo výjimkou, že za neslyšící i rozhodoval. Postupem času přestali tlumočnické povolání pracovat jako pomocníci a stroje. Tlumočnický povolání začal být považován za bilingvální a bikulturní bytost, která sdělení převádí tak, aby odpovídalo jazykovým a kulturním normám zúčastněných klientů. (Záhumenská a Dingová, 2008)

Tlumočnický povolání by se při tlumočnickém výkonu měl řídit etickým kodexem, který vytvořila Česká komora tlumočnických služeb znakového jazyka. Etický kodex určuje základní práva a povinnosti tlumočnických služeb znakového jazyka při výkonu tlumočnické profese. Je vytvořen za účelem naplnění práva neslyšících na plnohodnotnou komunikaci. Etický kodex zahrnuje tyto základní principy etického chování:

- tlumočnické služby následují způsob komunikace preferovaný neslyšícím klientem;
- tlumočnické služby přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem, kvalifikací a přípravě;
- tlumočnické služby přizpůsobuje své chování a oděv přiměřeně situaci;
- tlumočnické služby je vázán mlčenlivostí;
- tlumočnické služby neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, náboženství apod.;
- tlumočnické služby ctí svou profesi;
- tlumočnické služby sleduje vývoj své profese a její náplně u nás i ve světě;
- tlumočnické služby má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj špatných pracovních podmínek;
- etický kodex obsahuje formulaci „profesionální tlumočnické služby“ (Richterová, 2008).

3.1 Poskytovatelé tlumočnických služeb v ČR

Tlumočnické služby se nacházejí v registru poskytovatelů sociálních služeb. Celkem registr poskytovatelů sociálních služeb udává 30 poskytovatelů tlumočnických služeb. Charakterizovány budou někteří poskytovatelé tlumočnických služeb s celorepublikovou působností a pro příklad i jedna s krajskou působností.

Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící

- www.asnep.cz
- Hábova 1571/22, Praha 13 – Stodůlky, 155 00

ASNEP – Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel v roce 2002 zřídila Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (dále jen Centrum). V Centru si mohou všichni sluchově postižení objednat z celé České republiky tlumočnické služby. Tlumočení je pro osoby sluchově postižené bezplatné v běžných životních situacích. Službu jako soudní tlumočení, tlumočení ve školách, na policii a ve správním řízení musí klient sám uhradit. (CZTN, online, 2012a)

Půlrok Centrum tlumočnické služby pro neslyšící pouze zprostředkovávalo. Díky dotaci od MPSV ČR do projektu Tlumočnické služby pro neslyšící, ASNEP mohla tlumočnické služby také proplácet. Tlumočnické služby Centra jsou dotovány MPSV ČR a činí 85 %, zbytek tvoří sponzorské dary, granty... (Kronusová, 2008)

Klienti mohou centrum zkontaktovat z jakéhokoliv místa v ČR prostřednictvím SMS, e-mailu, ICQ... nebo osobně. Centrum jim domluví tlumočení s tlumočnickem, kterého si klient může sám vybrat. Před svým prvním požadavkem musí být klient zaregistrován v Centru a poskytnout veškeré informace vyžádané operátorem. (Kronusová, 2008)

Tlumočnické služby pro neslyšící

Služba je určena pro osoby se sluchovým postižením bez omezení. Je přizpůsobena vždy individuálním a specifickým potřebám klienta. Tlumočení je klientům poskytováno bezplatně v běžných životních situacích na základě objednávky. (CZTN, online, 2012b)

Cílem tlumočnických služeb je umožnit všem sluchově postiženým klientům po celé ČR, kteří potřebují kterýkoliv z typů tlumočení ke komunikaci se slyšícím okolím, aby měli k těmto službám co nejpohodlnější přístup. Zároveň je důležité, aby tlumočnické služby dostal odpovídající odměnu. (CZTN, online, 2012b)

Česká unie neslyšících

- www.eprepis.cz, www.praha.cun.cz
- Dlouhá 729/37, Praha 1 – Staré Město, 110 00 (pobočky – Zlín, Liberec, Brno, Kroměříž, Ostrava)

Centrum zprostředkování simultánního přepisu

Centrum zprostředkování simultánního přepisu (dále jen CZSP) je poskytovatelem sociální služby tlumočení formou simultánního přepisu mluvené řeči. Je jedinou organizací v ČR, která tuto službu zajišťuje. Služba je určena osobám se sluchovým postižením, které nekomunikují pomocí znakového jazyka. Posláním CZSP ČUN je odstraňovat komunikační bariéry a tím přispívat k plné integraci osob se sluchovým postižením. (CZSP, online, 2011a)

Tlumočnické služby

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- tlumočení telefonních hovorů a překlad textu či pomoc při vyplňování formulářů;

- objednávání klientů k lékaři;
- tlumočení na úřadech.

Řeší situace, kdy klient sám není pro svoji sluchovou vadu schopen komunikace v českém jazyce, není schopen telefonovat... Cílem této služby je provést přesný překlad obsahu sdělení. (CZSP, online, 2011b)

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s

- www.hradeckecentrum.cz
- Milady Horákové 504/45, Hradec Králové – Třebeš, 500 06

Tlumočnické služby

Služby jsou poskytovány na území Královéhradeckého regionu. Tlumočení ve znakovém jazyce, znakované češtině a tlumočení pro usnadnění odezírání.

Formy tlumočení:

- ambulantní služby – tlumočení je poskytováno v kanceláři tlumočnicka, musí přijít i neslyšící osoba;
- terénní služby – návštěva u lékaře, jednání na úřadě či s jinou institucí (banky, pojišťovny aj.), návštěva u právníka, konzultace s dalšími odborníky, pracovní pohovor, jednání se zaměstnavatelem, společenské události (např. svatba, pohřeb). (Hradecké centrum, online, 2015)

Tichý svět

- www.tichysvet.cz
- Burešova 1151/12, Praha 8 – Kobylisy, 182 00 (pobočky – Liberecký kraj, královéhradecký kraj, Plzeňský kraj, české Budějovice, Středočeský kraj, Ústecký kraj, Olomouc)

Tlumočení online

Online tlumočnická služba je založena na tlumočení do znakového jazyka „na dálku“. Tlumočnick se nachází na jiném místě než klient. Podstatou je přenos znakového jazyka prostřednictvím webkamery a zároveň přenos mluvené řeči prostřednictvím běžného telefonu. (Tichý svět, online, 2014b)

Shrnutí

Obecně můžeme poskytovatele tlumočnických služeb shrnout do tří skupin. Dle Kronusové (2008) zahrnuje první skupina subjekty, které klienti sami kontaktují a které samy nějaký typ tlumočení zajišťují a proplácejí. Spadají sem pečovatelské služby a Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící. Tlumočení také zprostředkovávají organizace neslyšících, ale ty jsou především zaměstnavateli tlumočnicků. Do druhé skupiny spadají subjekty, které tlumočnický zaměstnávají – zejména školy, provozovatelé televizních stanic a část organizací pro neslyšící. Třetí oblast lze vymezit jako subjekty, které si tlumočnický najímají vždy přes zprostředkovatele – zejména úřady, policie, soudy, zaměstnavatelé neslyšících, pořadatelé vzdělávacích akcí. Do této oblasti lze zahrnout i divadla.

Mezi výhody ve zprostředkování komunikace s tlumočnickem udávají neslyšící především předání maximálního množství informací, díky níž probíhá komunikace hladce a rychle a od toho se odvíjí i pocit uvolnění a možnost chovat se „normálně“. Přítomnost tlumočnicka přispívá i ke zrovnoprávnění neslyšících a slyšících. (Richterová, 2008)

4 Nové technologie zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením

Předcházející kapitoly se zabývaly možnostmi komunikace a možnostmi zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým. Zdůraznily jejich význam a nemalou součást v životě osob se sluchovým postižením. Nových technologií zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením je hodně, spadala by pod ně např. i služba O2 hovor pro neslyšící. Vzhledem k výzkumu se tato kapitola bude zabývat novými technologiemi jako online tlumočení a simultánní přepis, které se snaží odstranit komunikační bariéry mezi slyšící majoritou a populací se sluchovou vadou.

4.1 Online tlumočení

Online tlumočnická služba je založena na tlumočení do znakového jazyka na dálku. Tlumočnick se nachází na jiném místě než klient. Tlumočení online znamená, že neslyšící znakuje a tlumočnick tlumočí do mluveného jazyka a naopak slyšící mluví a tlumočnick tlumočí do znakového jazyka. Podstatou je přenos znakového jazyka prostřednictvím webkamery a zároveň přenos mluvené řeči prostřednictvím běžného telefonu. Tímto způsobem lze tlumočit jednak osobní rozhovor neslyšícího například s lékařem, ale lze tlumočit i telefonický hovor. (Tichý svět, online, 2014b)

Zkušební provoz online tlumočnické služby zahájil Tichý svět v říjnu 2008 a od 1. prosince 2010 funguje tato služba nonstop a zdarma. Tlumočení online využívá i společensky významný projekt Bezbariérové nemocnice i pro neslyšící, v jehož rámci došlo k vybavení okresních a pražských nemocnic tablety, které umožní komunikaci lékaře a neslyšícího pacienta prostřednictvím online tlumočnicka přítomného na obrazovce. Projekt by měl vést k odstranění komunikační bariéry mezi neslyšícím a zdravotnickými pracovníky. Tablety již byly předány do 79 velkých nemocnic v České republice. (Tichý svět, online, 2014b). Tablet je umístěn např. u Pardubické krajské nemocnice na recepci chirurgické kliniky, o čemž jsou pacienti informováni prostřednictvím modrobílých samolepek vylepených v celém areálu nemocnice. Je k dispozici 24 hodin denně a je možné ho zapůjčit na kterémkoliv pracovišti. (Pardubická nemocnice, online, 2015)

Online tlumočnicka znakového jazyka není třeba objednávat, klient se s ním spojí ihned. Klienti mohou využívat online tlumočnický Tichého světa, kdykoliv budou potřebovat. Díky službě online tlumočení si mohou neslyšící se slyšící společnostmi vzájemně sdělit vše, co potřebují. (Tichý svět, online, 2014b)

Služby online tlumočení pro neslyšící

Tichý svět (online, 2014d) od dubna 2014 rozdělil služby online tlumočení do tří sekcí podle témat tlumočených hovorů. 1. sekce zahrnuje témata jako lékař, veterinář, úřad, soud, zaměstnání, právník a nouzové volání. 2. sekce tlumočí témata týkající se pošty, studia, rodiny, nájmu a banky, spořitelny, pojišťovny. Poslední skupinou jsou inzeráty, služby (telefonní operátoři, plyn, rezervace ubytování...) a volání kamarádům.

Mezi další služby řadí Tichý svět: (online, 2014c)

1. *Jsem neslyšící a chci se dorozumět v práci, na úřadu, v nemocnici* - nadřizovaný chce říct svůj názor nebo zadat nový úkol, klient chce říct nadřizovanému názor nebo vyřešit nějaký problém aj.
2. *Jsem neslyšící a potřebuji telefonovat* - zatelefonovat na inzerát, na úřad, do pojišťovny, objednat se k lékaři, rezervovat si stůl v restauraci aj.
3. *Jsem neslyšící a potřebuji dobře porozumět českému textu* – klient dostal dopis, ale není si jist, zda všemu dobře rozumí, chce napsat e-mailovou zprávu, ale není si jist, jak správně formulovat české věty, dostal léky a potřebuje dobře porozumět příbalovému letáku aj.
4. *Úprava textu* – klient si není jist, zda text v českém jazyce napsal správně, chce svůj text nechat zkontrolovat nebo jen upravit gramatiku českého jazyka.

4.2 Simultánní přepis mluvené řeči

Simultánní přepis mluvené řeči je jedním z dorozumivacích prostředků, které jmenuje zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob – písemný záznam mluvené řeči. Vedle výrazu „písemný záznam mluvené řeči“ se používají další pojmy jako „simultánní přepis“, „transkripce mluvené řeči“ a „vizualizace mluvené řeči“. Česká unie neslyšících

(ČUN) v srpnu 2010 zaregistrovala na Ministerstvu práce a sociálních věcí **Centrum zprostředkování simultánního přepisu** – jedinou organizaci v ČR, která tuto službu zajišťuje. (CZSP, online, 2011c)

Simultánní přepis mluvené řeči je doslovný přepis z náslechu v reálném čase, který je určen pro osoby se sluchovou vadou. Může se používat na přednáškách, konferencích, při jednání u soudu, na úřadě, při kulturních a dalších akcích. Přepisovatel přepisuje mluvenou řeč na klávesnici připojené k PC či notebooku. Text simultánního přepisu může být zobrazován na běžném monitoru, pokud je text určen pro jednu osobu, na větší obrazovce pro malou skupinu, anebo promítáním na velkou plochu pro větší skupiny osob (na konferencích). (CZSP, online, 2011d)

Zatímco uživatelé českého znakového jazyka mají k dispozici síť tlumočnicků do českého znakového jazyka, simultánní přepis do mluvené řeči se jeví jako optimální komunikační prostředek pro osoby se sluchovým postižením, jejichž mateřským jazykem je čeština a nekomunikují znakovým jazykem (např. osoby ohluchlé a nedoslýchavé). V současné době těmto osobám simultánní přepis dává možnost získat plnohodnotné informace. Dříve neměly k dorozumívání jinou možnost než nespolehlivé odezírání anebo psaní na papír. Přepis mohou využívat i neslyšící, kteří komunikují pomocí znakového jazyka. Ti si s jeho pomocí mohou ověřit, jak se dané sdělení vyjádří v českém jazyce. (Winter, online, 2008)

Impulem pro urychlené zavedení přepisu s přepisovatelem v ČR byla přednáška pořádaná v organizaci České unie neslyšících Praha v roce 2006, kdy se zjistilo, že ohluchlí lidé, kteří neovládají český znakový jazyk a odezírání, mají problémy s porozuměním mluvenému slovu přednášejícího, i když měl dobrou výslovnost. Z toho důvodu se Ing. M. Novák vyjádřil o užitečnosti simultánního přepisu mluvené řeči. První přepisy se uskutečnily koncem roku 2006 v Centru sociálních služeb organizace ČUN Praha. Protože přepisy sklidily velký úspěch, rozhodli se iniciátoři ČUN v přepisech pokračovat v roce 2007 na různých přednáškách pro všechny osoby s různým postižením sluchu v oblastní organizaci ČUN Praha a podle zkušeností postupně vytvářet pravidla pro přepisy. (Novák, online, 2008)

Od září 2008 službu simultánní přepis mluvené řeči začala nabízet Česká unie neslyšících v rámci **projektu Simultánní přepis mluvené řeči**, podpořeného Nadací

Vodafone ČR s cílem vytvořit podmínky pro to, aby se zajišťování simultánního přepisu mluvené řeči stalo běžnou sociální službou, kterou budou moci lidé se sluchovým postižením využívat kdekoli v ČR – tzn. rozšířit místa pro realizaci přepisu, zvýšit dostupnost přepisovatelů, zajistit osvětu o simultánním přepisu pro osoby se sluchovým postižením a zvýšit kvalitu přepisu. Od té doby uskutečnily přepisy na akcích nejrůznějšího druhu, od jednání jednotlivců na úřadech, přes přednášky, semináře, kulturní a společenské události až po velké konference s několika stovkami účastníků. (CZSP, online, 2011d)

Vzhledem k nedostatku přepisovatelů a nákladů na jejich služby spojené s cestováním, vznikla myšlenka přepisu online na dálku, která by zpřístupnila uživatelům se sluchovým postižením tyto hlasové služby kdykoli a kdekoli. V rámci **projektu eScribe** opět podpořený grantem Nadace Vodafone, který rozšiřuje původní projekt Simultánní přepis mluvené řeči, navázala ČUN spolupráci s ČVUT. Cílem projektu eScribe bylo vytvořit technické zázemí pro poskytování online přepisu na dálku. Přepisovatelé mohou být na libovolném místě (doma, v kanceláři apod.), kde existuje připojení k internetu, a hlas mluvčího se přenáší do jejich sluchátek. Přepisovaný text se pak zobrazuje na webové stránce, kterou sledují účastníci dané komunikace. (CZSP, online, 2011d)

Protože se online přepis na dálku osvědčil, pracovníci ČVUT a ČUN založili v roce 2012 firmu **Transkript online s.r.o.**, jejímž cílem je nabízet profesionální online přepis mluvené řeči pro osoby se sluchovým postižením jako komerční službu a ze zisku pak podporovat další rozvoj této služby (Winter, 2013, s. 10-11)

Služba eScribe funguje v praxi tak, že když klient se sluchovým postižením přijde do některé z prodejen a požádá o online přepis, pracovník se spojí telefonicky s přepisovatelem a otevře soubor pro přepis na webové stránce společnosti Transkript online s.r.o. Od této chvíle se veškeré promluvy pracovníka, přenášené přes telefon do sluchátek přepisovatele, ihned zobrazují v textové podobě na monitoru. Oba účastníci rozhovoru tak mají jistotu, že sluchově postižený klient dostal všechny potřebné informace a správně jim porozuměl (Čížek a Bumbálek, online, 2013, s. 10 – 11)

Shrnutí

Online tlumočení se využívá v komunikaci mezi slyšícím a neslyšícím klientem. Služba využívající webovou kameru a telefonní linku k zajištění tlumočení do či ze znakového jazyka pro sluchově postižené osoby, které komunikují znakovým jazykem. Slyšící i neslyšící osoba jsou na jednom místě a využívají kameru, televizi nebo obrazovku počítače. Tlumočnick se nachází na místě jiném a užívá obdobné vybavení. Tlumočnick slyší hlas slyšící osoby a tlumočí onen hlas. Tlumočené sdělení vidí neslyšící na obrazovce počítače.

Simultánní přepis je ideální pro ohluchlé či nedoslýchavé osoby, které komunikují českým jazykem. Služba je určena pro osoby sluchově postižené, které mají tablet nebo chytrý telefon s operačním systémem Android a připojení k internetu. V České republice tuto službu poskytuje Centrum zprostředkování simultánního přepisu České unie neslyšících.

Je otázkou, do jaké míry mohou tyto nové technologie úspěšně zprostředkovávat komunikaci lidí se sluchovým postižením v běžných situacích. V následující části proto budou analyzovány komunikační potřeby sluchově postižených. Budou vytyčeny výhody a nevýhody jednotlivých forem zprostředkování komunikace (tlumočnick, online tlumočení a simultánní přepis) mezi sluchově postiženými a majoritní společností.

II. PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE

5 Analýza komunikačních potřeb sluchově postižených osob

Praktická část bakalářské práce představí výstupy výzkumného šetření zaměřeného na využití tlumočnických služeb, především tlumočnicka fyzického a na nové technologie jako online tlumočení a simultánní přepis.

Tato analýza komunikačních potřeb byla vybrána z toho důvodu, zdali mohou nové technologie, jako online tlumočení a simultánní přepis pomalu nahrazovat tlumočnicka fyzicky přítomného při tlumočení a zdali jsou sluchově postižení klienti s těmito službami spokojeni.

Hlavním (dominantním) cílem bakalářské práce je analyzovat frekvenci a využívání tlumočení a nových technologií ve zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením.

Hlavní cíl bude naplněn prostřednictvím třech dílčích cílů ve třech formách – tlumočnick fyzický (přítomen při tlumočení), online tlumočení a simultánní přepis.

- Zjistit, spokojenost při tlumočení tlumočnickem a nových technologií ve zprostředkování komunikace;
- zjistit výhody jednotlivých forem tlumočení či zprostředkování komunikace;
- zjistit frekvenci využívání tlumočení či nových technologií ve zprostředkování komunikace.

5.1 Metodologie výzkumu

V rámci této bakalářské práce bylo využito kvalitativního výzkumného šetření prostřednictvím výzkumné techniky dotazníku s otevřenými i uzavřenými otázkami. Výzkumné šetření zaměřené na analýzu komunikačních potřeb sluchově postižených osob na území České republiky bylo realizováno v období podzim/zima 2014/2015.

Osloveny byly tyto skupiny respondentů:

- osoby sluchově postižené, které využívají tlumočnicka, online tlumočení a simultánní přepis;

- osoby sluchově postižené, které tlumočení ani simultánní přepis nevyužívají – možnost vyjádření, proč dané služby neužívají.

Charakteristika dotazníku jako hlavní metody výzkumu

„Dotazník je vlastně způsob psaného řízeného rozhovoru. Na dotazy, které jsou na rozdíl od rozhovoru psané, se vyžadují písemné odpovědi“ (Kohoutek, online, 2010).

Dle Vávry (2007, online) dotazníkem zjišťujeme určité jevy statisticky nebo dynamicky a lze zjišťovat daná fakta nebo stupeň (měření) dané vlastnosti nebo jím lze vyvolávat předpokládané akce. Při sestavování dotazníku je třeba promyslet a přesně určit hlavní cíl, připravit konkrétní otázky, které by měly být anonymní. Dotazník bývá zařazován do tzv. subjektivních metod – vyšetřovaný může různým způsobem ovlivňovat své výpovědi.

Dle Kohoutka (2010, online) otázky v dotazníku mohou být:

- **uzavřené** – položky nabízejí tázanému volbu mezi dvěma a více možnými odpověďmi. Ač mají v dosahování větší jednotnosti měření, mají i své nevýhody, především povrchnost. Mohou také popouzet tazatele, který nemusí shledat žádnou z alternativ jako vhodnou. Mohou navíc odpovědi také vynucovat;
- **otevřené** – tzv. otázky s otevřeným zakončením, kladou málo omezení na odpovědi, mohou ukázat na důležité vztahy a souvislosti. Informanti mohou dát na tento typ otázek nečekanou odpověď, která může naznačit existenci původně nepředvídatelných problémů;
- **škálové** – typické pro posuzování škály. Tu můžeme definovat jako druh dotazníku sloužící k záznamu jednotlivých vlastností posuzované osoby a předmětu posuzovatelem. Existuje jich několik druhů např. grafická posuzovací škála a numerická posuzovací škála.

V rámci této bakalářské práce byl využit dotazník s uzavřenými i otevřenými otázkami. Dotazníky vytvořené pro výzkumné šetření byly anonymní s celkovým počtem 29 otázek (příloha A) pro osoby se sluchovým postižením. Dotazník byl uzpůsoben tak, že respondent vyplňoval pouze ty otázky, které se týkaly jeho situace. Z tohoto důvodu v níže uvedeném vyhodnocení výsledků téměř nikdy nepracujeme s plným počtem odpovědí. Tím byl dotazník rozdělen na 4 části. První část tvořily

uzavřené otázky zjišťující především pohlaví respondentů, věk, typ sluchové vady aj. Druhá část byla zaměřena na využití tlumočnicka (fyzického) – tlumočnick osobně přítomen při tlumočení a tvořily ji otázky uzavřené a otevřené zjišťující výhody/nevýhody a spokojenost, návrhy a doporučení na změny při tlumočení tlumočnickem. Stejně tomu bylo i ve třetí a čtvrté části dotazníku, při využití online tlumočení a simultánního přepisu. Poslední část byla možnost komentáře, vyjádření se k tlumočnickým službám, tlumočení a simultánnímu přepisu.

Dotazníky byly distribuovány e-mailem, vloženy na webové stránky zájímaví se o problematiku sluchově postižených a na sociální síť. Byl zpracován metodou otevřeného kódování. Dotazník byl vypracován v elektronické podobě na internetovém serveru www.dosc.google.com a byl přístupný 50 dní.

5.2 Charakteristika zkoumaného vzorku

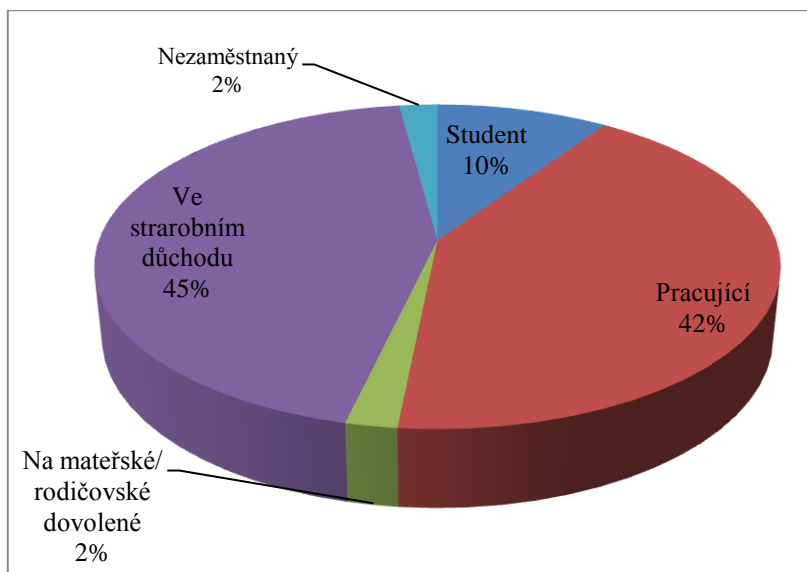
Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 43 respondentů, z toho 14 (33 %) mužů a 27 (63 %) žen.

Věkové rozložení respondentů je pro přehlednost uvedeno v tabulce č. 1. Z údajů vyplývá, že dotazník vyplnilo nejvíce osob ve věku 60 let a více, oproti tomu dotazník nevyplnil nikdo mladší 18 let.

Věk	Odpovědi	Podíl
Do 18 let	0	0 %
19 – 30 let	8	19 %
31 – 40 let	5	12 %
41 – 50 let	7	16 %
51 – 60 let	4	9 %
60 let a více	17	40 %

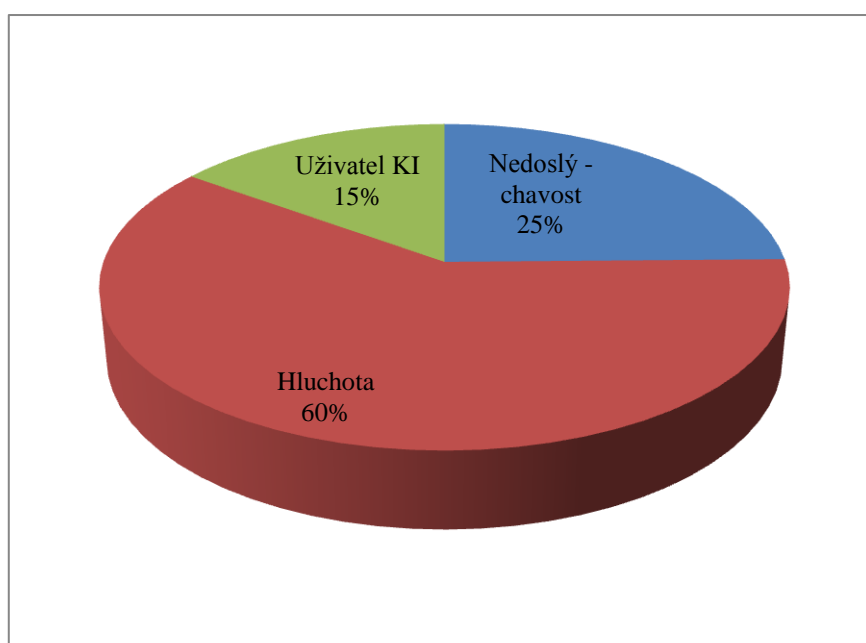
Tabulka 1: Věk respondentů se sluchovým postižením

Ekonomická aktivita respondentů je pro přehlednost uvedena v grafu 1. Z grafu vyplývá, že nejpočetnější skupinou jsou osoby ve starobním důchodu. Oproti tomu pouhých 10 % informantů jsou studenti.



Graf 1: Ekonomická aktivita respondentů se sluchovým postižením

Graf 2 ukazuje četnost zastoupení různých stupňů sluchových vad u osob se sluchovým postižením. Ve 25 % z celkového počtu se vyskytuje nedoslýchavost. Velká většina respondentů (60 %) má hluchotu. Na dotazník odpovědělo 15 % uživatelů kochleárního implantátu (KI)



Graf 2: Typ sluchové vady respondentů

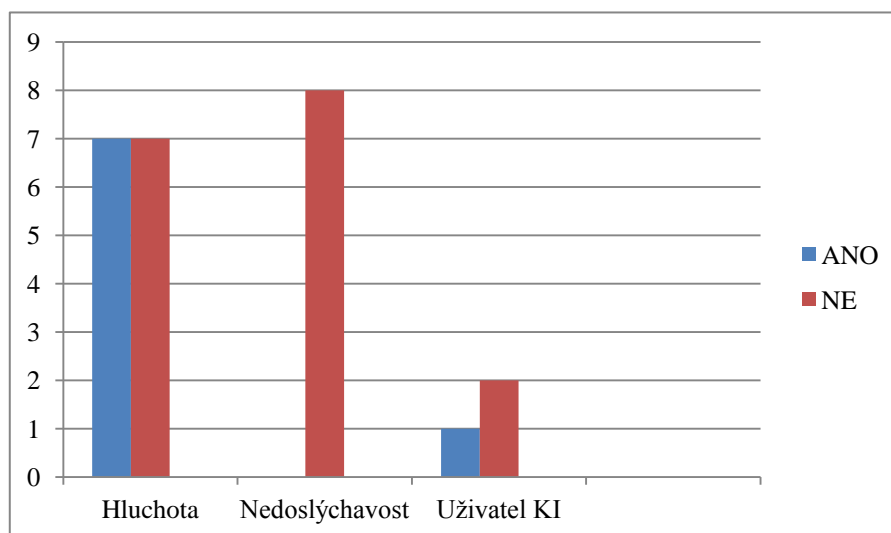
5.3 Analýza výsledků výzkumného šetření

Podkapitola je věnována vyhodnocení jednotlivých forem tlumočení či zprostředkování komunikace. Analýza výsledků se zaměřuje na zmapování využitelnosti a spokojenosti tlumočení tlumočnickem a nových technologií ve třech

formách – tlumočnický fyzický (přítomen při tlumočení), online tlumočení a simultánní přepis.

Analýza využívání tlumočnicka

Z dotázaných využívá tento typ tlumočení osm informantů, z toho sedm klientů neslyšících a jeden uživatel kochleárního implantátu. Oslovení nedoslýchaví respondenti tlumočnicka nevyužívají. Využití tlumočnicka je znázorněno v grafu 3.



Graf 3: Využití tlumočnicka (fyzického)

Z tabulky č. 2 vyplývá, že nejčastější frekvence využití tlumočnicka je několikrát měsíčně a několikrát ročně.

	Odpovědi
Několikrát týdně	1
Několikrát měsíčně	3
Několikrát ročně	3
Jednou ročně a méně	1

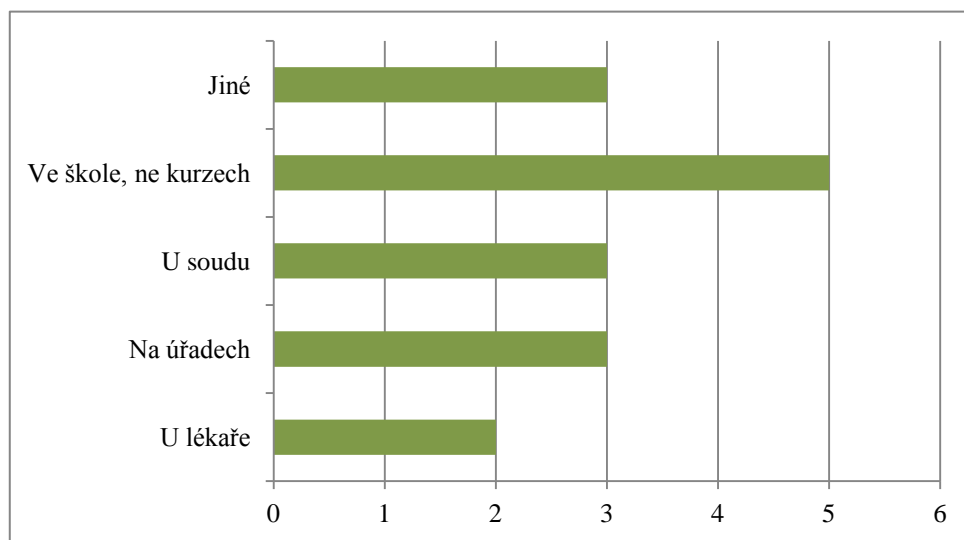
Tabulka 2: Frekvence využití tlumočnicka (fyzického)

Tabulka 3 ukazuje, jak dlouho respondenti tlumočnicka využívají. Nejpočetnější skupinou je rozsah 6 – 10 let. Další skupinou je rozsah 1 – 3 roky a 20 let a více, kde u obou odpověděli dvě osoby se sluchovým postižením. Jeden informant odpověděl, že tlumočnicka využívá 3 – 6 let.

	Odpovědi
Několik měsíců	2
1 – 3 roky	0
3 – 6 let	1
6 – 10 let	3
10 – 20 let	0
20 let a více	2

Tabulka 3: Jak dlouho respondenti tlumočnicka využívají

Respondenti uvedli, že tlumočnicka využívají nejčastěji ve škole a na kurzech. Na druhém místě je nejčastěji využíván na úřadech, u soudu a jinde (dle respondentů). Pro přehlednost, v jakých nejčastějších situacích informanti tlumočnicka využívají, uvádím graf 4.



Graf 4: Kde nejčastěji respondenti využívají tlumočnicka

Výhody a nevýhody tlumočení prostřednictvím tlumočnicka.

Jedná se o shrnutí otázek: Proč využíváte tlumočnicka? Co se Vám na tlumočení prostřednictvím tlumočnicka líbí? Co se Vám na tlumočení prostřednictvím tlumočnicka nelíbí? Jste spokojený s tlumočením prostřednictvím tlumočnicka? Tyto jednotlivé otázky byly otevřené.

Výhody tlumočení prostřednictvím tlumočnicka	Nevýhody tlumočení prostřednictvím tlumočnicka
Přesné informace	Přítomnost „třetí“ osoby při tlumočení
Prolomení komunikační bariéry	Porušení mlčenlivosti tlumočnickem
Možnost „optat se“	Nedodržení etiky tlumočnickem
Zapojení do kolektivu	Nízké vzdělání tlumočnicků
Možnost výběru tlumočnicka	Nedostatek kvalifikovaných tlumočnicků

Tabulka 4: Výhody a nevýhody tlumočení prostřednictvím tlumočnicka

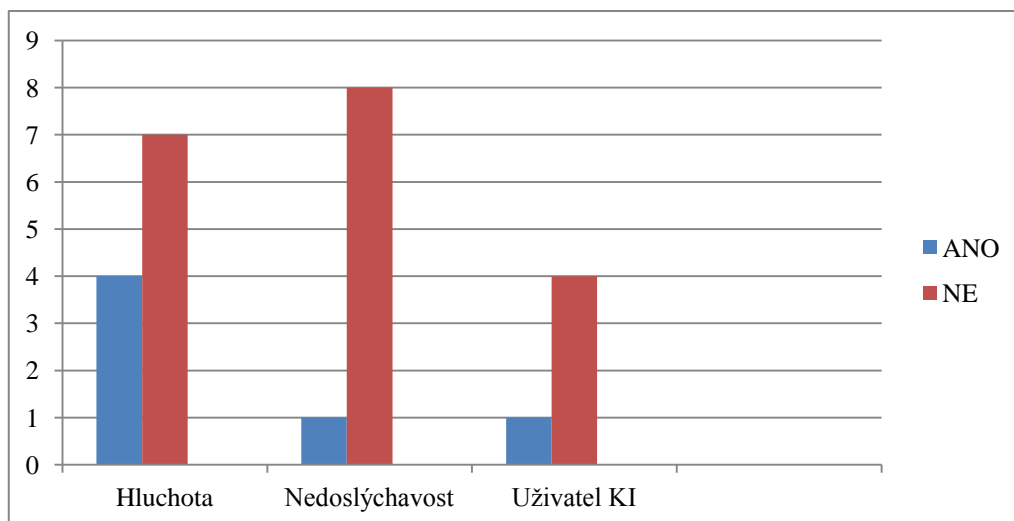
Sluchově postižení respondenti se k jednotlivým otázkám mohli vyjádřit a okomentovat je. Velká část dotazovaných odpověděla, že tlumočníci porušují etický kodex a mlčenlivost. Pro příklad uvádím odpovědi respondentů, na otázku „co se Vám na tlumočení prostřednictvím tlumočnicka nelíbí“. Neslyšící žena (51 – 60 let) využívající tlumočnicka více jak 20 let: „*Má jednu velkou nevýhodu. Tlumočníci mají sice etický kodex, znají život všech neslyšících, jejich problémy, ale pro řadu neslyšících je to nepříjemné, např. při dědickém řízení u notáře, na návštěvě u sexuologa, psychologa apod....*“ Dále odpověď ženy (41 – 50 let) s úplnou hluchotou, která využívá tlumočnicka pouze několik měsíců: „*Když potřebuji soukromí věci problému, tlumočení mluví neslyšícími o životě jako drby...*“

Respondenti na tlumočení prostřednictvím tlumočnicka nejlépe ohodnotili prolomení komunikační bariéry mezi sluchově postiženými a majoritní společností. Odpověď pracující neslyšící ženy: „*...kvůli komunikaci. Abych všemu rozuměla, co dotyčný říká.*“ A dále muž (student) s úplnou hluchotou: „*Protože špatně komunikuji se slyšícími osobami.*“

Celkově respondenti uváděli, že jsou s tlumočením prostřednictvím tlumočnicka spokojeni, avšak po celé České republice je stále nedostatek kvalifikovaných tlumočnicků. Je potřeba neustále vzdělávat nové tlumočnický.

Analýzy využívání online tlumočení

Z dotázaných využívá tento typ tlumočení šest informantů, z toho čtyři klienti neslyšící, jeden nedoslýchavý a jeden uživatel kochleárního implantátu. Využití online tlumočení je znázorněno v grafu 5.



Graf 5: Využití online tlumočení

Online tlumočení několikrát týdně a několikrát měsíčně využívají pro komunikaci se slyšícím protějškem po dvou respondentech. Tuto službu několikrát za rok využívá pouze jeden dotázaný, stejně je tomu i tak ve frekvenci jednou ročně a méně.

	Odpovědi
Několikrát týdně	2
Několikrát měsíčně	2
Několikrát ročně	1
Jednou ročně a méně	1

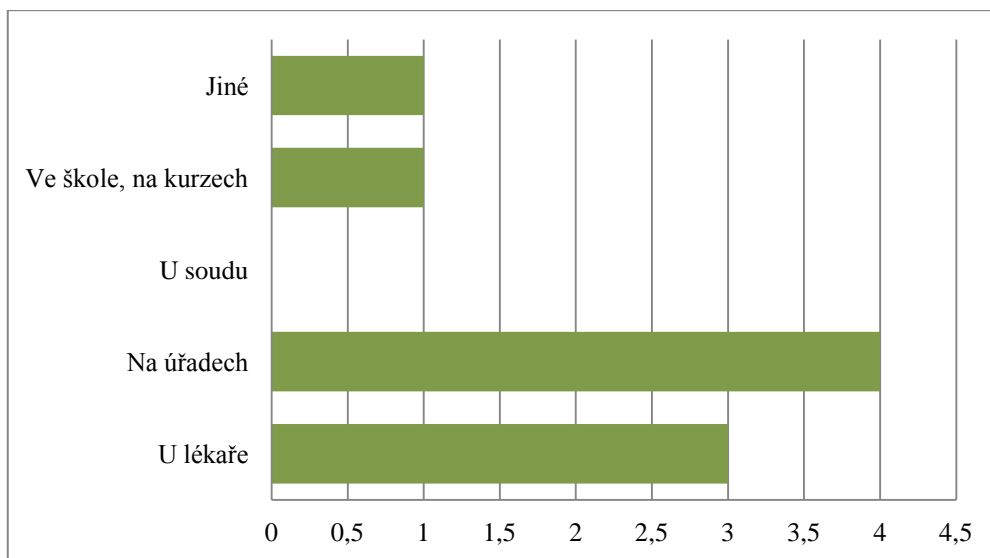
Tabulka 5: Frekvence využití online tlumočení

Tabulka 6 ukazuje, že nejvíce respondentů využívá online tlumočení více jak tři roky. Po jednom odpověděli osoby se sluchovým postižením, kteří využívají online tlumočení v rozsahu několika měsíců a více jak dva roky.

	Odpovědi
Několik měsíců	1
Více jak 1 rok	0
Více jak 2 roky	1
Více jak 3 roky	3
Více jak 5 let	0

Tabulka 6: Jak dlouho respondenti online tlumočení využívají

Respondenti uvedli, že online tlumočení využívají nejčastěji na úřadech. Tři klienti tuto službu využívají u lékaře. Pro přehlednost, v jakých nejčastějších situacích respondenti online tlumočení využívají, uvádím graf 6.



Graf 6: Kde nejčastěji respondenti využívají online tlumočení

Výhody a nevýhody online tlumočení

Jedná se o shrnutí otázek: Proč využíváte online tlumočení? Co se Vám na online tlumočení líbí? Co se Vám na online tlumočení nelíbí? Jste spokojený s online tlumočením? Tyto jednotlivé otázky byly otevřené.

Výhody online tlumočení	Nevýhody online tlumočení
Rychlost	Zdlouhavé objednávání
	Nepříjemné vystupování tlumočnicků
	Poruchovost připojení

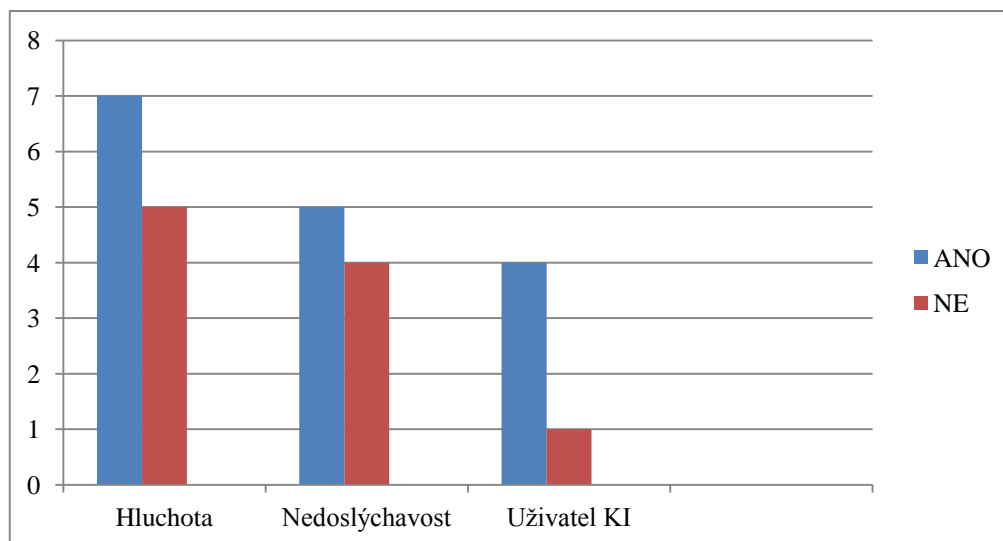
Tabulka 7: Výhody a nevýhody online tlumočení

Vzhledem k tomu, že pouze šest respondentů využívá online tlumočení, lze označit za jedinou výhodu online tlumočení rychlost. „*Důležité rychle pomoc.*“ Odpověděla neslyšící pracující žena. Dále ukázka odpovědi studenta (muže) s úplnou hluchotou: „*Rychlejší – pohodlnější.*“ „*...ne vždy fyzický tlumočnick může být rychle k dispozici...*“ Odpověď pracující ženy, která online tlumočení využívá více 2 roky. Jiné výhody informanti na online tlumočení neshledali.

Otázku „Co se Vám na online tlumočení nelíbí“ odpověděli pouze dva respondenti a jejich odpovědi lze shrnout do nevýhod online tlumočení a to čekání klienta v dlouhé frontě, zdlouhavé objednávání a nepříjemné vystupování některých tlumočnicků. Co se týče poruchovosti připojení s online tlumočnickem, bylo odpovězeno neslyšícím mužem ve věku 41 – 50 let „*...nejisté, že bude včas zajištěno a bez poruch, s tlumočnickem přes linku si klient nemusí sednout...*“

Analýza využívání simultánního přepisu

Z grafu 7 lze vyčíst, že simultánní přepis využívá celkem 16 osob sluchově postižených. Z toho sedm osob s úplnou hluchotou, pět nedoslýchavých a čtyři uživatelé kochleárního implantátu.



Graf 7: Využití simultánního přepisu

Z tabulky č. 8 vyplývá, že nejčastější frekvence využití simultánního přepisu je několikrát ročně a několikrát měsíčně.

	Odpovědi
Několikrát týdně	2
Několikrát měsíčně	6
Několikrát ročně	7
Jednou ročně a méně	1

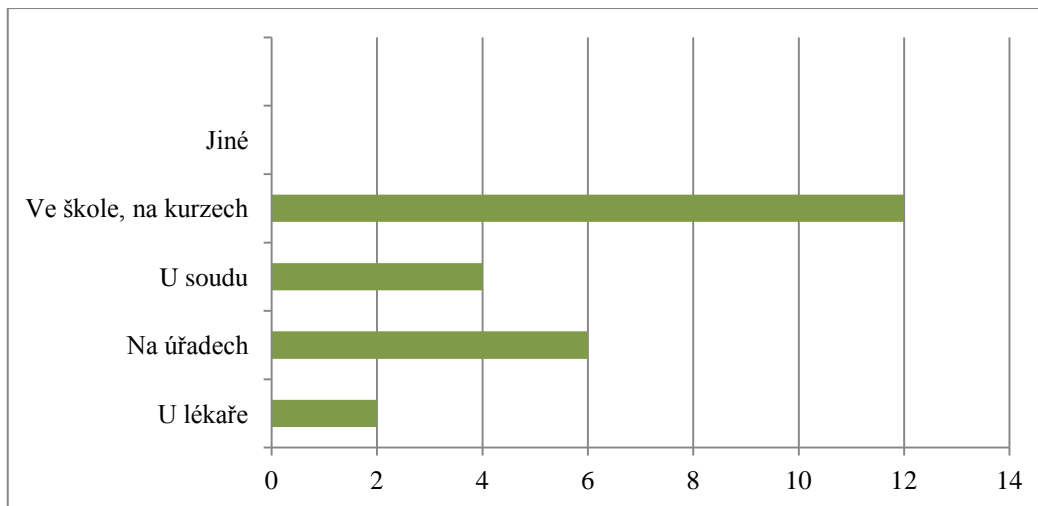
Tabulka 8: Frekvence využití simultánního přepisu

Tabulka 9 ukazuje, jak dlouho respondenti simultánní přepis využívají. Nejpočetnější skupinou je rozsah více jak dva roky. Další skupinou je rozsah více jak pět let, kde odpověděli čtyři osoby se sluchovým postižením.

	Odpovědi
Několik měsíců	1
Více jak 1 rok	1
Více jak 2 roky	10
Více jak 3 roky	0
Více jak 5 let	4

Tabulka 9: Jak dlouho respondenti simultánní přepis využívají

Respondenti uvedli, že simultánní přepis využívají nejčastěji ve škole a na kurzech. Šest klientů tuto službu využívají na úřadech a čtyři u soudu. Pro přehlednost, v jakých nejčastějších situacích respondenti simultánní přepis využívají, uvádím graf 8.



Graf 8: Kde nejčastěji respondenti využívají simultánní přepis

Výhody a nevýhody simultánního přepisu

Jedná se o souhrn těchto otázek: Proč využíváte simultánní přepis? Co se Vám na simultánním přepisu líbí? Co se Vám na simultánním přepisu nelíbí? Jste spokojený se simultánním přepisem?

Výhody simultánního přepisu	Nevýhody simultánního přepisu
Poznámky z přednášek/konferencí	Nefunguje ve všech operačních systémech
Přesné kopírování mluvy	Nemožnost napsat úplně vše
Reálný čas	Nedostupnost přepsaných materiálů
Plnohodnotná komunikace	Nedostatek rychlopísařů
Nic se netlumočí	Nevhodný pro zasedání s více lidmi
Možnost vrácení se k textu	

Tabulka 10: Výhody a nevýhody simultánního přepisu

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že simultánní přepis je nejvyužívanější forma komunikace mezi sluchově postiženými respondenty a slyšící společností.

Největší výhoda simultánního přepisu je dle respondentů přesné kopírování mluvy. Někteří respondenti uvádějí: „...zprostředkuje perfektně to, co bylo řečeno...“ (neslyšící žena ve starobním důchodu). Nebo „...abych měl stejně informace jako ti, co slyší“ (pracující nedoslýchavý muž využívající simultánní přepis více jak dva roky). Na to se váže spokojenost klientů s tím, že přepis mluvené řeči probíhá v reálném čase, jako kdyby řeč slyšeli. K výhodě simultánního přepisu patří i plnohodnotná komunikace, kdy neslyšící respondentka ve starobním důchodu (51 – 60 let) uvádí: „Neumím znakový jazyk, ačkoli mám sluchové postižení už od narození, naučila jsem se mluvit u logopeda (...). Bohužel kvůli zrakové vadě nemohu všude každému odezírat. Simultánní přepis jsem využila na různých akcích...“

Jeden z respondentů se v dotazníku zmiňuje o tom, že při simultánním přepisu mluvené řeči se nic netlumočí. Je to zprostředkování téhož jazyka. „...nevznikají tím omyly v jiné (písemné) formě“ (muž, 51 – 60 let, využívající přepis více jak pět let). Na základě správného pochopení textu se osoby se sluchovým postižením mohou svobodně rozhodnout dle své vůle. „...není mnou manipulováno o smyslu řečeného“ (neslyšící žena, 51 – 50 let, využívající přepis více jak 2 roky).

V odpovědích respondentů jsou i značné rozpory v přesnosti kopírování mluvy. Výhody už byly uvedeny výše. Oproti tomu několik informantů odpovídalo, že písař nemůže napsat úplně vše. „*Občas stručné, některé info chybí*“ (studující neslyšící muž). „...*ani nejlepší písař nestihne napsat všechno slovo od slova....*“

Faktem je, že služba online přepisu Transkript s.r.o. nefunguje ve všech operačních systémech v mobilech nebo tabletech, ale pouze tam, kde je operační systém Android. „...*tvůrci neúnavně pokračují ve zlepšování programu k použití na všech dalších OS...*“ (neslyšící žena). Co se týče toho, že simultánní přepis není vhodný pro zasedání s více lidmi, uvádí jeden z respondentů: „...*přepisovatel nestihá přepisovat všechny přítomné, některé neslyší mluvit*“ (neslyšící pracující žena).

Prostor ke komentářům k tlumočení a simultánnímu přepisu. Proč respondenti tlumočení či simultánní přepis nevyužívají

Tato otázka byla otevřená a týkala se respondentů, kteří nevyužívají ani jednu z možností nabízených v dotazníku, tedy tlumočnicka, online tlumočení ani simultánní přepis. Na tuto otázku odpovědělo celkem 17 respondentů.

Největším faktem, proč respondenti, kteří nevyužívají žádné dané služby v dotazníku je, že k odbourání bariéry mezi sluchově postiženými a majoritní společností využívají odezírání. Pro příklad odpovědi informantů. „*Snažím se odezírat, když tak mi to napíšu na papír...*“ (neslyšící muž, 60 let a více, ve starobním důchodu). „*Dobře odezírám a komunikuji tak jsem soběstačná...*“ „...*naučila jsem se dobře český jazyk a odezírat. A jako doplnění k 100 % porozumění je papír a tužka*“ (neslyšící žena ve starobním důchodu). Potřebu tlumočení ani simultánního přepisu nemá ani jeden z respondentů, který uvedl, že má 98,9 % ztrátu sluchu a naučil se odezírat. Po základní škole v Liberci nastoupil do učňovské školy se slyšícími.

Někteří respondenti uvádějí, že si vystačí plně sami nebo se nespolehají na pomoc druhých osob. „...*jsem soběstačná natolik, abych nepotřebovala nikoho ke komunikaci se slyšícími*“ (neslyšící žena, 60 let a více).

5.4 Shrnutí výzkumného šetření

Z celkového vyhodnocení dotazníku vyplývá, že nejvíce odpovědělo respondentů ve starobním důchodu, čili 60 let a více. Do výzkumu se zapojilo více těch osob, které preferují jako hlavní komunikační prostředek mluvenou češtinu.

Jako hlavním (dominantním) cílem bakalářské práce bylo analyzovat frekvenci a využívání tlumočení a nových technologií ve zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením. Z dotazníku vyplynulo, že nejfrekventovanější a nejvyužívanější službou je simultánní přepis oproti tomu online tlumočení je u respondentů téměř nevyužívané. Vzhledem k tomu, že dotazník vyplnilo nejvíce respondentů preferující jako hlavní komunikační prostředek mluvenou češtinu, stalo se tak využití tlumočnicka fyzického méně využívané nežli simultánní přepis.

Dotazník ukázal, že využití tlumočnicka (fyzického) je nezbytnou součástí odbourání komunikace mezi sluchově postiženými a majoritní společností. Ač někteří neslyšící na tlumočení prostřednictvím tlumočnicka shledávají chyby, jako porušení etického kodexu, nízké vzdělání tlumočnicků a to, že je tlumočnick „třetí“ osoba při tlumočení, je pro ně právě tato forma tlumočení mostem ke komunikaci se slyšícími. Tlumočnick neslyšícím osobám zajišťuje rovnoprávnost při komunikaci, prolomuje komunikační bariéry a díky němu dostávají neslyšící přesné (podle některých respondentů méně přesné) informace.

Respondenti oproti tlumočení prostřednictvím tlumočnicka na online tlumočení shledávají pouze jednu výhodu. A to rychlost při akutních, nezbytných situacích. Naopak klienti nacházejí více nevýhod, ke kterým řadí poruchovost, nezdvořilé vystupování tlumočnicků a zdlouhavé objednávání. Na nižší využitelnost a tím i spokojenost poukazuje i to, že z celkového počtu 43 respondentů tuto službu využívá pouze šest informantů.

Nejvyužívanější službou z vyhodnocení dotazníku se stal simultánní přepis mluvené řeči. Přepis mluvené řeči, dle respondentů, přináší možnost udělat si poznámky z přednášky, plnohodnotné komunikace a možnost vrácení se k textu a tím klientovo svobodné rozhodnutí k dané věci. Ač respondenti shledali i různé nevýhody této služby, jako nedostupnost přeepsaných materiálů, nedostatek rychlopisářů, online přepis nefunguje ve všech operačních systémech aj., přesto jim

simultánní přepis umožňuje přesné kopírování mluvy, jako kdyby řeč slyšeli. O spokojenosti klientů se simultánním přepisem lze hovořit i proto, že jej využívá 16 respondentů z celkového počtu, což je skoro čtvrtina informantů. Od respondentů také vím, že na zlepšení služby přepisu mluvené řeči se neustále pracuje.

5.5 Diskuze k výzkumnému šetření

Co se týče průběhu tvoření a vyplňování dotazníků, byl tento moment jedním z nejzajímavějších. Na aktivitu sluchově postižených jsem byla upozorněna. Po vložení formuláře pro online vyplnění dotazníku na webové stránky zabývající se osobami sluchově postiženými, se pod tímto příspěvkem strhla obrovská debata. Z komentářů aktivních sluchově postižených byla znát obrovská rivalita mezi neslyšícími a ohluchlými. Neslyšící komunikují převážně znakovým jazykem, oproti tomu ohluchlí ve většině případů komunikují českým jazykem. Bylo mi několikrát připomenuto (ač jsem to věděla), že simultánní přepis, který využívají právě ohluchlí jedinci, není žádná forma tlumočení, je to stále tentýž jazyk, pouze v jiné formě. Konkrétně jeden z respondentů (muž) na tomto rozdílu velmi lpěl a zasílal mi přes internet různé odkazy týkající se právě narážek na to, že slyšící osoby nemají tušení, kolik je v České republice ohluchlých komunikujících českým jazykem právě přes simultánní přepis.

U osob neslyšících jsem se setkala s tím, že po vložení mé prosby o vyplnění dotazníku k mé bakalářské práci na sociální síť, byl formulář pro vyplnění smazán. Hned na to mi přišla zpráva od několika neslyšících uživatelů sociální sítě, že nemohu vkládat neslyšícím na webovou stránku text, jelikož ten je nezajímavý a je proto nutné vytvořit video ve znakovém jazyce, kde vysvětlím, oč žádám a až potom mohu vložit formulář pro online vyplnění.

Ne všechny sluchově postižené osoby byly tak kritické. Chtěla bych vyzdvihnout neslyšící ženu, která se mnou po celou dobu komunikovala přes sociální síť, pomohla mi s tvořením dotazníku a správně formulovat (převážně terminologicky) otázky.

Závěr

Lidská komunikace je jedinečná svou mimořádnou schopností vytvářet a užívat symboly, což umožňuje lidem sdílet zkušenosti zprostředkovaně a nepřímo.

Sluchově postižení jedinci nemají obecně odlišné komunikační potřeby ani jejich naplňování než většina z nás. Stejně jako slyšící tyto potřeby naplňují v komunikaci s druhými lidmi, tříděním si svých pocitů, dojmů a názorů. Rozdílné mohou být jen prostředky, které jim toto naplňování umožní.

Tato bakalářská práce se zabývala problematikou komunikace osob se sluchovým postižením s majoritní společností. Zaměřovala se na využití tlumočnických služeb, především tlumočnicka fyzického a na nové technologie jako online tlumočení a simultánní přepis.

Hlavním (dominantním) cílem bakalářské práce bylo analyzovat frekvenci a využívání tlumočení a nových technologií ve zprostředkování komunikace pro osoby se sluchovým postižením.

Vedlejší (parciální) cíle vedly ke zmapování využitelnosti a spokojenosti tlumočení tlumočnickem a nových technologií ve třech formách – tlumočnick fyzický (přítomen při tlumočení), online tlumočení a simultánní přepis.

Tato práce byla věnována k podhalení komunikačních potřeb osob sluchově postižených. Byla popsána charakteristika osob se sluchovým postižením, možnosti komunikace osob sluchově postižených a nové technologie ve zprostředkování komunikace pro osoby sluchově postižené.

Bylo využito kvalitativního výzkumného šetření prostřednictvím výzkumné techniky dotazníku s otevřenými i uzavřenými otázkami. Na základě provedeného kvalitativního výzkumu lze konstatovat, že ač žijeme ve velmi vyspělé společnosti s neustále se vyvíjejícími novými technologiemi, u sluchově postižených respondentů stále převažuje využití tlumočnicka fyzického nad online tlumočením, co by nové technologie.

Seznam literárních zdrojů

BULOVÁ, Alena. IN PIPEKOVÁ, Jarmila. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 1998, 234 s. ISBN 8085931656.

HRUBÝ, Jaroslav. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 2. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1999, 395 s. ISBN 8072160966.

HUDÁKOVÁ, Andrea. *Prstová abeceda pro tlumočníky*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008, 133 s. ISBN 9788087153963.

JANOTOVÁ, Naděžda a Karla ŘEHÁKOVÁ. *Surdopedie: komunikace sluchově postižených : určeno pro posl. fak. pedagog., obor spec. pedagogika*. 1. vyd. Praha: SPN, 1990, 166 s. ISBN 80-7066-004-x.

KRAHULCOVÁ, Beáta. *Komplexní komunikační systémy těžce sluchově postižených*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, 218 s. ISBN 8071842397.

KRONUSOVÁ, Martina. *Možnosti poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008, 111 s. ISBN 9788087218129.

LEJSKA, Mojmír. *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 2003, 156 s. ISBN 8073150387.

LUDÍKOVÁ. *Speciální pedagogika*. 4. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 313 s. Učebnice (UP Olomouc). ISBN 8024414759.

NEUBAUER, Karel. *Úvod do logopedie sluchově postižených: učební text pro studenty speciální pedagogiky*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009, 43 s. ISBN 978-80-7041-755-3.

POTMĚŠIL, Miloň. *Prstová abeceda*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1992, 18 s.

PROCHÁZKOVÁ, Věra a Petr VYSUČEK. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, 28 s. ISBN 978-80-86991-18-4.

PULDA, Miloš. *Sluchová výchova u sluchově postižených dětí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1999, 104 s. ISBN 8021020776.

RICHTEROVÁ, Klára. *Představy neslyšících o tlumočnických službách*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008, 103 s. ISBN 9788087218037.

SKÁKALOVÁ, Tereza. *Uvedení do problematiky sluchového postižení: učební text pro studenty speciální pedagogiky*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011, 94 s. ISBN 9788074350986.

SLÁNSKÁ BÍMOVÁ, Petra a Lenka OKROUHLÍKOVÁ. *Rysy přirozených jazyků: český znakový jazyk jako přirozený jazyk; Lexikografie: slovníky českého znakového jazyka*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008, 215 s. ISBN 9788087153918.

SOURALOVÁ, Eva. *Surdopedie I: studijní opora pro kombinované studium: povinný studijní materiál pro obor Speciální pedagogika předškolního věku*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, 54 s. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1007-9.

SOURALOVÁ, Eva. *Surdopedie II: studijní opora pro kombinované studium: povinný studijní materiál pro obor Speciální pedagogika předškolního věku*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, 45 s. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1008-7.

SOURALOVÁ, Eva, LANGER, Jiří. IN RENOTIÉROVÁ, Marie a Libuše LUDÍKOVÁ. *Speciální pedagogika*. 4. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 313 s. Učebnice (UP Olomouc). ISBN 8024414759.

ŠÁNDOROVÁ, Zdenka. *Vybrané kapitoly z komprehenzivní surdopedie*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003, 81 s. ISBN 80-7041-605-x.

ZAHUMENSKÁ, Jitka, Naďa DINGOVÁ a Radka HORÁKOVÁ. *Specifika tlumočení ve vzdělávání*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008, 167 s. ISBN 9788087153925.

Seznam internetových zdrojů

CZSP. *Kdo jsme?* [on-line]. 2011a. [cit. dne 2015-02-21]. Dostupné na <http://www.eprepis.cz/>.

CZSP. *Veřejný závazek.* [on-line]. 2011b. [cit. dne 2015-02-21]. Dostupné na <http://www.eprepis.cz/>.

CZSP. *Máte sluchové postižení a komunikujete v češtině?* [on-line]. 2011c. [cit. dne 2015-02-21]. Dostupné na <http://www.eprepis.cz/>.

CZSP. *Z historie simultánního přepisu.* [on-line]. 2011d. [cit. dne 2015-02-21]. Dostupné na <http://www.eprepis.cz/>.

CZTN. *Co je to CZTN?* [on-line]. 2012a. [cit. dne 2015-02-10]. Dostupné na http://cztn.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=72&Itemid=70.

CZTN. *Co je to CZTN?* [on-line]. 2012b. [cit. dne 2015-02-10]. Dostupné na http://cztn.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=101&Itemid=75.

ČÍŽEK, Martin a Zdeněk BUMBÁLEK. *Simultánní přepis online aneb Jak slyšet očima.* Mosty: časopis pro integraci [online]. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2013, roč. 14, č. 4, s. 40 [cit. dne 2015-02-20]. ISSN 1805-9562. Dostupné na http://www.nrzp.cz/images/PDF/MOSTY-casopis/2013_MOSTY_04.pdf.

HRADECKÉ CENTRUM. *Popis realizace poskytování služby: tlumočnické služby.* [on-line]. 2015. [cit. dne 2015-02-21]. Dostupné na http://www.hradeckecentrum.cz/wp-content/uploads/2015/02/Popis-TS-_1.1.2015.pdf.

KOHOUTEK, Rudolf. *Dotazník jako průzkumná metoda.* [on-line]. 2010. [cit. dne 2015-03-08]. Dostupné na <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>.

MOTEJZÍOVÁ, Jitka. *Vývoj mluveného jazyka u neslyšících a nedoslýchavých dětí*. [online]. 2011. [cit. 2015–02–23]. Dostupné na <http://ruce.cz/clanky/935-vyvoj-mluveneho-jazyka-u-neslysicich-a-nedoslychavych-deti>.

NOVÁK, Martin. *Historie přepisu v České republice*. [on-line]. 2008. [cit. dne 2015–02–20]. Dostupné na http://prepis.cun.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=8.

PARDUBICKÁ NEMOCNICE. *Nemocnice nabídne neslyšícím online tlumočení do znakového jazyka*. [on-line]. 2015. [cit. dne 2015–02–21]. Dostupné na <http://www.nemocnicepardubice.cz/cs/story.php?ide=542&title=Nemocnice+nab%C3%ADne+nesly%C5%A1%C3%ADc%C3%ADm+online+tlumo%C4%8Den%C3%AD+do+znakov%C3%A9ho+jazyka>).

PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY. *Zákon č. 155/1998 Sb. O komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob*. [on-line]. 2015. [cit. 2015–02–23]. Dostupné na <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=46706&nr=155~2F1998&rpp=15#local-content>.

REDLICH, Karel. *Tlumočení – tlumočnick ČZJ, artikulační vizualizace, transliterace*. [on-line]. 2007. [cit. dne 2015–02–02]. Dostupné na <http://ruce.cz/clanky/200-tlumoceni>.

TICHÝ SVĚT. *Slovník pojmů*. [on-line]. 2014a. [cit. dne 2015–02–17]. Dostupné na <http://www.tichysvet.cz/slovník-pojmu>.

TICHÝ SVĚT. *Online tlumočení*. [on-line]. 2014b. [cit. dne 2015–02–17]. Dostupné na <http://www.tichysvet.cz/tlumoceni-online>.

TICHÝ SVĚT. *Služby online tlumočení pro neslyšící*. [on-line]. 2014c. [cit. dne 2015–02–17]. Dostupné na <http://www.tichysvet.cz/sluzby-online-tlumoceni-pro-neslysici>.

TICHÝ SVĚT. *Rozpis služeb*. [on-line]. 2014d. [cit. dne 2015–03–08]. Dostupné na <http://www.tichysvet.cz/rozpis-sluzeb>.

VÁVRA, František. *Dotazníky*. [on-line]. 2007. [cit. dne 2015–03–08]. Dostupné na <http://iason.zcu.cz/~kolinger/Pokr/Dotazniky.pdf>.

WINTER, Jaroslav. *Základní informace o projektu*. [on-line]. 2008. [cit. dne 2015–02–20]. Dostupné na http://prepis.cun.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=2.

WINTER, Jaroslav. *On-line přepis mluvené řeči. Veřejná správa*. [on-line]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2/2013, s. 10-11 [cit. dne 2015–02–08]. ISSN 1213-6581. Dostupné na <http://www.mvcr.cz/clanek/verejna-sprava-c-2-2013.aspx>.

ZÁKON V PRAXI. *Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách*. [on-line]. 2015. [cit. 2015–02–19]. Dostupné na http://www.zakon.vpraxi.cz/zakon_c_1082006_sb_o_socialnich_sluzbach.html#§1.

Příloha A: Dotazník

Analýza komunikačních potřeb pro sluchově postižené

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- Muž
- Žena

2. Jaký je Váš věk?

- do 18 let
- 19 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 – 60 let
- 61 let a více

3. Jste:

- student
- pracující
- nezaměstnaný
- na mateřské/rodičovské dovolené

4. Jaký je Váš typ sluchové vady?

- Nedoslýchavost
- Hluchota
- Uživatel kochleárního implantátu

5. Využíváte tlumočnicka (fyzického)?

Tlumočnick (fyzický) – tlumočnick je osobně přítomen při tlumočení.

- Ano
- Ne

6. Jak často využíváte tlumočnicka?

- Několikrát týdně

- Několikrát měsíčně
- Několikrát ročně
- Jednou ročně a méně

7. Jak dlouho využíváte tlumočnicka?

- Několik měsíců
- 1 – 3 roky
- 3 – 6 let
- 6 – 10 let
- 10 – 20 let
- 20 let a více

8. Kde využíváte tlumočnicka nejčastěji?

Můžete označit více možností.

- U lékaře
- Na úřadech
- U soudu
- Ve škole, na kurzech
- Jiné:

9. Proč využíváte tlumočnicka?

10. Co se Vám na tlumočení prostřednictvím tlumočnicka LÍBÍ?

11. Co se Vám na tlumočení prostřednictvím tlumočnicka NELÍBÍ?

12. Jste spokojený/á s tlumočením prostřednictvím tlumočnicka?

Náměty, návrhy, doporučení na změny.

13. Využíváte online tlumočení?

- Ano
- Ne

14. Jak často využíváte online tlumočení?

- Několikrát týdně
- Několikrát měsíčně
- Několikrát ročně
- Jednou ročně a méně

15. Jak dlouho využíváte online tlumočení?

- Několik měsíců
- Více jak 1 rok
- Více jak 2 roky
- Více jak 3 roky
- Více jak 5 let

16. Kde využíváte online tlumočení nejčastěji?

Můžete označit více možností.

- U lékaře
- Na úřadech
- U soudu
- Ve škole, na kurzech
- Jiné:

17. Proč využíváte online tlumočení?

18. Co se Vám na online tlumočení LÍBÍ?

19. Co se Vám na online tlumočení NELÍBÍ?

20. Jste spokojený/á s online tlumočením?

Náměty, návrhy, doporučení na změny.

21. Využíváte simultánní přepis?

- Ano
- Ne

22. Jak často využíváte simultánní přepis?

- Několikrát týdně
- Několikrát měsíčně
- Několikrát ročně
- Jednou ročně a méně

23. Jak dlouho využíváte simultánní přepis?

- Několik měsíců
- Více jak 1 rok
- Více jak 2 roky
- Více jak 3 roky
- Více jak 5 let

24. Kde využíváte simultánní přepis nejčastěji?

Můžete označit více možností

- U lékaře
- Na úřadech
- U soudu
- Ve škole, na kurzech
- Jiné:

25. Proč využíváte simultánní přepis?

26. Co se Vám na simultánním přepisu LÍBÍ?

27. Co se Vám na simultánním přepisu NELÍBÍ?

28. Jste spokojený/á se simultánním přepisem?

Náměty, návrhy, doporučení na změny.

29. Prostor pro Vaše komentáře k tlumočení a simultánnímu přepisu.

Proč tlumočení a simultánní přepis nevyžíváte?