

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce**

Charitativní a sociální práce

Mgr. Iveta Holasová, DiS.

Online přepis pro osoby se sluchovým postižením

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Jan Vančura, Ph.D.

2021

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci dne 1. 6. 2021

Mgr. Iveta Holasová, DiS.

OBSAH

Obsah.....	5
Úvod.....	7
1 Sluchová problematika	8
1.1 Vymezení sluchové vady.....	8
1.2 Sluch a jeho význam v životě člověka	10
2 Online tlumočení.....	13
2.1 Legislativní ukotvení	13
2.2 Online přepis mluveného slova	15
2.3 eScribe	15
2.4 Tichá linka.....	16
2.4.1 Vznik služby	16
2.4.2 Charakteristika služby a její výhody	17
2.4.3 Služby online přepisu	18
2.5 O2 Linka pro neslyšící a nevidomé	19
2.6 Exkurze do zahraničního online tlumočení	20
2.7 Organizace	22
3 Výzkumná část.....	24
3.1 Výzkumný záměr	24
3.2 Kvantitativní výzkum	24
3.3 Technika sběru dat.....	25
3.4 Výzkumný vzorek	27
3.5 Analýza získaných dat.....	30
3.6 Shrnutí výsledků	33
Závěr.....	35
Bibliografický seznam.....	37
Anotace.....	41
Přílohy	43

ÚVOD

V souvislosti s pandemií covid19 se lidská práce, učení i zábava přesunuly do online prostředí. Lidé začali více komunikovat online a z online prostředí se stal nebyvale často skloňovaný pojem. Výhody a nové možnosti, které přináší online prostředí, využívají také osoby s vadou sluchu při komunikaci s okolním světem, a to za využití moderních informačních technologií, pomocí kterých lze tlumočnické služby přenést do online světa.

Bakalářská práce se věnuje komunikaci osob se sluchovým postižením (zejména ohluchlí a nedoslýchaví), jež využívají službu online přepisu. S tématem bakalářské práce úzce souvisí komunikace jako důležitá lidská potřeba. Termín komunikace se váže celou prací, proto je mu věnována samostatná kapitola. V úvodu teoretické části však nechybí ani úvodní seznámení se sluchovými vadami. Právě hledisko doby vzniku a typ sluchové vady je totiž kritické v rozvoji řeči a s tím souvisejícím nabýváním komunikačních kompetencí a potažmo utvářením sociálních vazeb. Druhá kapitola se soustředí na tlumočnické služby, respektive jejich definici, rozdělení, a také představení organizací, které poskytují online přepis. Nechybí ani malá exkurze do zahraničního poskytování online tlumočení. Teoretická část má rovněž za úkol seznámit s platnou legislativou, o kterou se opírají tlumočnické služby, a konečně pak představit online přepis v České republice, jenž je ústředním motivem celé práce.

Výzkumná část bakalářské práce, která si klade za cíl pojmenovat specifika komunikace osob se sluchovým postižením, které využívají online přepis, tvoří třetí kapitolu. Jsou zde vymezeny cíle výzkumu, metodologie výzkumu, charakteristika zkoumaného vzorku a zpracování výzkumného šetření. Je zvolena forma kvantitativní výzkumné strategie a nástroji empirického výzkumu je dotazníkové šetření. Svoji strukturou dotazník cílí na osoby s vadou sluchu, které rozumí psané češtině. Získaná data jsou vyhodnocena (částečně i formou grafů). V závěru bakalářské práce jsou shrnuty výsledky dotazníkového šetření.

1 SLUCHOVÁ PROBLEMATIKA

Existuje mnoho typů sluchových vad a lidé se sluchovým postižením se dělí na neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé. Každý z nich má jiné komunikační potřeby. V České republice žije zhruba půl milionů osob s vadou sluchu. Do tohoto počtu tedy nepatří pouze neslyšící (primární uživatelé znakového jazyka¹), jak často ve společnosti mylně panuje, ale především ohluchlí či nedoslýchaví, kteří komunikují v českém jazyce a *přepis mluvené řeči* tak pro ně představuje přirozený způsob komunikace s okolím. (Hrubý, 1999, s. 52)

Způsobilst porozumění mluvené řeči hraje klíčovou roli v interpersonální komunikaci. V majoritní společnosti panuje obecně rozšířený mýtus, že všichni neslyšící (osoby se sluchovým postižením) ovládají znakový jazyk, nebo jsou schopni odezírat. Není tomu tak. Jak již bylo řečeno výše, znakový jazyk ovládá pouze malé procento z osob se sluchovou vadou. Jeho uživatelé jsou lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ohluchli před vytvořením řeči. Znakový jazyk se pak stal jejich mateřským jazykem. Znakový jazyk má vlastní slovník i gramatiku, která není nijak odvozena z jazyka mluveného. Z tohoto důvodu češtinu, kterou se učí jako svůj druhý jazyk, ovládají v různé míře. (Krahulcová, 2002, s. 15) Objasnění preference komunikačního kanálu u osob se sluchovým postižením je na tomto místě připomenuto pro vysvětlení zvolení specifikace cílové skupiny, se kterou se v rámci bakalářské práce pracuje (ohluchlí a nedoslýchaví komunikující v psaném českém jazyce). Výzkumná část není přeložena do českého znakového jazyka, což z účasti na výzkumu vylučuje neslyšící, znakoví respondenty. Tento limit však na druhou stranu otevírá prostor pro případný výzkum do budoucna, který by do výzkumného vzorku mohl zahrnout i respondenty komunikující v českém znakovém jazyce, například v diplomové práci, jež je svým obsahem rozsáhlejší.

1.1 Vymezení sluchové vady

Činnost lidského sluchu je velmi složitá záležitost. Kterákoliv část sluchového orgánu může být poškozena, což je příčinou sluchového postižení. Závažnost vady však velice závisí na tom, ve které části sluchové dráhy vznikne. Rozsah sluchového postižení

¹ V České republice je asi 10 tisíc uživatelů znakového jazyka.

a věk, ve kterém sluchová vada vznikne, jsou dva zásadní faktory, které nejvíce ovlivňují osvojení si mluvené řeči, ať už v aktivní či pasivní podobě.

Sluchové vady se z *anatomického* a *fyziologického* hlediska dělí na *převodní sluchové vady*, *percepční* a *kombinované vady*. U převodních sluchových vad je poškozeno zevní nebo střední ucho, jedná se o časté vady, které většinou nevedou k úplné hluchotě. Percepční sluchové vady jsou způsobené poškozením sluchových nebo nervových buněk a smíšené vady jsou kombinací vad převodních a percepčních. Podle vývoje řeči se sluchové postižení dělí na vady získané před fixací řeči, takzvané *prelingvální* postižení a na vady získané po fixaci řeči – *postlingvální* vady. U prelingválních vad je značné riziko narušení vývoje řeči a rozvoje komunikačních kompetencí dítěte včetně socializačních vazeb do budoucna. Postlingválně neslyšící víceméně fungují ve slyšící společnosti tak, jak byli zvyklí, nedochází tedy k narušení komunikačních kompetencí, nicméně mají na ně samozřejmě vliv. Mezi častou sluchovou vadu v této kategorii patří stařecká nedoslýchavost. (Strnadová, 1953, s. 32-34)

Sluchové vady lze dělit dle stupně *ztrátu sluchu* na *nedoslýchavost*, *hluchotu* a *ohluchlost*. Nedoslýchavost je kvantitativní nebo kvalitativní poruchou sluchové ostrosti, která se může úzce prolínat s porozuměním řeči. Za nedoslýchavost se považuje stav, ve kterém je práh sluchu ve frekvenčním rozsahu 125-800 Hz alespoň ve 2 frekvencích horší než 20 dB HL. Prevalence nedoslýchavosti se výrazně zvyšuje s věkem. Nedoslýchavost lze dělit do 5 základních skupin: mírná nedoslýchavost (porozumění řeči cca ze 4 m, sluchová ztráta 20-40 dB), středně těžkou nedoslýchavost (porozumění řeči ze vzdálenosti 2-4 m, ztráta sluchu 40-70 dB), těžkou nedoslýchavost (rozumí slovům méně než ze 2 m, ztráta sluchu 70-90 dB), praktickou hluchotu (nemožnost porozumět lidské řeči s částečným zachováním sluchu, sluchová vada od 90 dB) a totální hluchotu, kdy není možné změřit hodnotu sluchového prahu, jedinec již neslyší žádný zvukový vjem. Ohluchlost označuje sluchovou ztrátu od 90 dB získanou po šestém roce života, tedy v postlingvální fázi. (Rottenberg, 2008, s. 470)

Příčiny nedoslýchavosti a hluchoty mohou být vrozené (genetické) či získané vlivem onemocnění (vznikají až po narození, po úrazu, nemoci apod.) (WHO, Deafness and hearing loss [online].)

Tento základní vhled do problematiky sluchového postižení je zvolen pro uvědomění si, jak je skupina osob se sluchovým postižením široká a že je zapotřebí ke každému člověku se sluchovou vadou přistupovat individuálně a komunikovat

způsobem, který si osoba se sluchovou vadou zvolí. Každý typ, výše představené sluchové vady, hraje značnou roli v rozvoji řeči, který je významným a zásadním aspektem pro budoucnost jedince se sluchovým postižením, neboť je důležitým měřítkem úspěšnosti integrace do společnosti. Tuto skutečnost potvrzuje i paní Zárubová jako ředitelka Centra služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, která na základě dlouholetých zkušeností s osobami se sluchovým postižením zdůrazňuje, že není běžné, že by neslyšící ovládali na patřičné úrovni mluvenou češtinu. Velkou roli v rozvoji komunikačních kompetencí podle ní u neslyšícího hraje bezesporu sociální prostředí, ze kterého pochází a s tím související péče, která mu byla věnována. Řečová výbava slyšícího jedince se odvíjí od mnoha faktorů, z nichž nejdůležitější je péče a výchova ze strany rodinných příslušníků, potažmo odborníků na problematiku sluchového postižení. (Zárubová, Buzrla, 2021 [online])

Velkou roli v následné integraci do majoritní skupiny slyšících však hraje i následná odborná péče ve smyslu vhodně zvolené kompenzační pomůcky, nejčastěji jsou to sluchadla a kochleární implantát. (Hrubý, 1998, s. 5-20)

1.2 Sluch a jeho význam v životě člověka

Málokdo si uvědomuje, jak nepříznivý dopad může mít ztráta sluchu na lidskou psychiku. Nedostatečná rehabilitace sluchové vady a její nevhodná kompenzace může představovat komunikační bariéru, která skýtá mnoho úskalí a především tak může oddělovat neslyšícího člověka od světa lidí. Tuto podkapitolu jsem se rozhodla zařadit pro svoji osobní angažovanost v této oblasti, neboť na základě mých osobních a pracovních poznatků z práce s touto cílovou skupinou vím, že osoby s vadou sluchu svůj hendikep vnímají více jako problém sociální než zdravotní. Negativní dopad z absence zvuku je znatelný zejména u ohluchlých, jimž zvuk velmi chybí. Cítí se deprivováni, a na straně druhé v komunikaci se slyšícími jsou schopni hovořit sami, což na slyšící působí zmatečně. (Hrubý, 1999, s. 44)

Začátkem je vhodné definovat termín *komunikace*. Schopnost komunikovat se vytváří již v prenatálním období, kdy plod vnímá hlas matky. Tuto schopnost člověk ztrácí, když je nějakým způsobem narušena. (Lechta, 2002, s. 51) Samotná definice *komunikace* však není ustálená a napříč různými vědními obory se objevuje v různém znění. Langer a Kučera (2012, s. 37) komunikaci v širším pojetí definují jako sociální

interakci, v užším smyslu jako jazykové jednání. Předpokladem společensky přijatelné komunikace je pak přítomnost komunikační kompetence. Komunikační kompetenci lze chápat jako souhrn všech znalostí, jež umožňují mluvčímu, aby mohl komunikovat v daném kulturním společenství. Tento soubor nezahrnuje pouze znalost jazyka, ale i znalost toho, jak užívat jazyk v různých komunikačních situacích. Komunikační schopnost představuje například i znalost toho, kdy je vhodné promluvit, kdy naopak mlčet a jakou „verzi“ jazyka použít (například dialekt, standardní/spisovný jazyk, pidžin, slang). (Karlík, Nekula, Pleskalová, 2002)

Jedním z nástrojů komunikace je řeč, jejímiž prostředky mohou být mluvené nebo znakové jazyky. Komunikačním kanálem slyšící společnosti je národní jazyk (u nás český jazyk), nejčastěji produkován formou mluvené řeči (oproti méně používané formě psané podoby českého jazyka), zatímco přirozeným jazykem a komunikačním prostředkem lidí se sluchovým postižením (neslyšících) je znakový jazyk (případně psaná podoba jazyka v případě ohluchlých a nedoslýchavých). (Langer 2014, s. 67)

Výskyt narušené schopnosti komunikovat se často objevuje právě u osob se sluchovým postižením, který je ovlivněn zejména ztíženou nebo zcela chybějící možností vnímat mluvenou řeč přirozeně. Osoby se sluchovým postižením nemají takové možnosti a příležitosti v komunikačním procesu jako slyšící, což vede k nižší úrovni komunikační kompetence. (Michalík, 2011, s. 353) Pro vývoj řeči a komunikačních schopností je u člověka s vadou sluchu zcela zásadní kvantita a i kvalita každodenní komunikace v rodině. (Pitnerová, 2014, s. 71) Jak dále uvádí Lejska (Lejska, 2003, s. 89) zásadní význam řeči pro člověka je v oblasti rozvoje myšlení. Pomocí mluveného slova jsou do lidského mozku stále přinášeny nové informace, pojmy a vzruchy z vnějšího světa. Pokud není dítěti se sluchovou vadou nabídnuta alternativní forma komunikace, i myšlení může být ohrožené. Právě neporušený a dostatečný sluch je jednou z podmínek pro správné rozvinutí řeči.

Komunikace je bezesporu pro člověka přirozená potřeba, prostřednictvím které si tvoří pomyslnou sociální síť a je součástí společnosti. Koneckonců na to poukazuje i Maslow, který v rámci své pyramidy potřeb staví komunikaci do sociálních potřeb jako jednu ze základních lidských potřeb. (Maslow, 2014, s. 205)

Absence tohoto sociálního pilíře může způsobit *sociální* deprivaci, kdy člověk se sluchovým postižením strádá ztrátou své sociální identity – omezeným kontaktem s blízkými, špatným uplatněním se na trhu práce v souvislosti s dlouhodobou

nezaměstnaností a potažmo stále rostoucí negativní situací svého sociálního stavu. Jazyková specifikace osob se sluchovým postižením způsobuje určité kulturní odlišnosti této menšiny a ztěžují socializaci do slyšící společnosti. (Langer, Kučera, 2012, s. 38)

Narušená schopnost komunikace je pak jedna z možných příčin zapříčiňující i *citové* strádání, kterým člověk s postižením může trpět. Během citového strádání člověk trpí nedostatkem prokazovaného a vnímaného osobního respektu, absencí pocíťovaného bezpečí, lásky a nedostatkem sociálních vazeb či dlouhodobým postrádáním tělesných a psychických potřeb. Jedná se také o skrývání či odepírání zájmu. Tím, že se člověku se sluchovým postižením ze strany většinové společnosti odepře zájem, naslouchání, je v něm posilován pocit zklamání a deziluze a nedostatku. (Vágnerová, 2008, s. 126-128)

Kromě citové a sociální deprivace lze zmínit také deprivaci psychickou, kterou lze charakterizovat jako duševní stav vzniklý dlouhodobou situací, ve které nedocházelo k uspokojování základních, psychických potřeb. U člověka s vadou sluchu lze psychickou deprivaci propojit s potřebou sociálních společenských vztahů, o kterých byla již řeč v souvislosti se sociální a citovou deprivací, ale také s potřebou společenského uplatnění umožňujícího osvojit si rozličné společenské role a hodnotové cíle. (Matějček, 1994, s. 25-26)

Z výše uvedeného lze shrnout důležitost zvoleného způsobu komunikace. Je potřeba používat takový komunikační prostředek, jenž osobě se sluchovým postižením v maximální možné míře umožní přijímat a předávat informace. Podstatná je také včasná rehabilitace sluchu a vhodná kompenzace sluchové ztráty, a především pak hraje roli sociální rehabilitace a rozvoj jazykových kompetencí. To vše hraje důležitou roli v úspěšnosti socializace do majoritní společnosti slyšících.

2 ONLINE TLUMOČENÍ

Online tlumočení se dělí na online tlumočení českého znakového jazyka a online přepis, na nějž je práce zaměřena. Obecně lze říci, že online tlumočení označuje situaci, v níž tlumočníci (přepisovatelé) nemají přímý výhled na řečníka. Tlumočení je tedy zprostředkováno za pomoci moderní technologie na dálku skrze aplikace či webové rozhraní. Inovativní technologie v této oblasti poskytují stále větší a větší možnosti, díky čemuž se online tlumočení neustále rozvíjí. (Koskanová, 2009, s. 65)

Osoba se sluchovým postižením může dle preferovaného komunikačního způsobu zvolit buď tlumočení do znakového jazyka, nebo v případě preference českého jazyka – přepis. (Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob § 1)

Laickou veřejností často opomíjenou formou komunikace je právě simultánní přepis pro ty osoby, které neovládají znakový jazyk. Je to dáno jednoznačně mylným předpokladem, který je ve společnosti stále rozšířen, že všichni neslyšící znakují. Simultánní přepis je plnohodnotným komunikačním kanálem ideálním pro ty osoby, které přišly či přicházejí o sluch v době, kdy už měli vybudovanou řeč. Jejich mateřským jazykem je tedy čeština.

2.1 Legislativní ukotvení

Důsledky ztížené komunikace s osobou se sluchovým postižením lze spatřovat v mnoha situacích, jakými je například větší časová náročnost vynaložená na sdělení komunikační informace oproti lidem bez sluchového problému. U osob se sluchovým postižením může hrát odlišný způsob komunikace roli při porozumění se slyšícím komunikačním partnerem. Důležitým počinem pro osoby se sluchovým postižením je bezesporu přijetí zákona o komunikačních systémech neslyšících, který specifikuje jejich právo na svobodnou volbu komunikačního kanálu vycházející z Listiny základních práv a svobod a dále instituce ombudsmana, prostřednictvím kterého jsou účelně hájeny práva lidí se sluchovým postižením.

Dle čl. 24 odst. 1 *Listiny základních práv a svobod* mají neslyšící právo dostávat informace ve svém mateřském jazyce, tedy v českém znakovém jazyku. Dle čl. 24 odst. 2 *Listiny* je zaručeno právo na vzdělání v jejich jazyku, právo užívat jejich jazyka

v úředním styku a právo účasti na řešení věcí týkajících se národnostních a etnických menšin. (Listina základních práv a svobod)

Ratifikací Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením v roce 2009 vznikla v České republice povinnost zřídit monitorovací orgán pro naplňování práv osob se zdravotním postižením. Tímto orgánem byl ustanoven *Úřad veřejného ochránce práv*, který monitoruje práva osob se zdravotním postižením. Ombudsman se prostřednictvím svého poradního orgánu složeného z lidí s postižením systematicky zabývá problematikou práv osob se zdravotním postižením a jejich naplňováním. Provádí výzkumy, šetření, vydává doporučení k otázkám souvisejícím s naplňováním práv osob se zdravotním postižením a dále také navrhuje opatření směřující k ochraně osob se zdravotním postižením. Poradní orgán také zajišťuje osvětu o činnosti veřejného ochránce práv. (VOP, Monitorování práv lidí s postižením [online])

Nárok na sociální služby zdarma, tedy i tlumočení stanovuje Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 56. Zakotvení práva svobodné volby způsobu komunikace, který si neslyšící zvolí, upravuje Zákon č. 384/2008 Sb., *o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob*. Tento zákon, který je jeden z nejvýznamnějších počinů ve prospěch neslyšících, je novelou zákona z roku 1998, ve kterém se podařilo prosadit požadavky ze stran zástupců organizací neslyšících a hluchoslepých jako změnu názvu zákona na Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, čímž vznikl neutrální název, kterým nedochází k diskriminaci žádných ze skupin těžce sluchově postižených osob, dále pak nahrazení termínu *znaková řeč* za *znakový jazyk*, či zařazení nového druhu asistence při komunikaci, čímž je záznam mluveného slova do písma v reálném čase sloužící pro osoby se sluchovým postižením, které rozumí českému jazyku, a především pak na již zmiňované zakotvení práva svobodné volby způsobu komunikace, který si neslyšící a hluchoslepá osoba zvolí, jakožto nejdůležitější bod. (Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob § 1)

Tlumočení ve vzdělávání upravuje *Školský zákon*, který v paragrafu 16, odst. 2 h) vymezuje podporu vzdělávacích institucí ve vzdělávání dětí, žáků a studentů se sluchovým postižením prostřednictvím tlumočnicka českého znakového jazyka nebo přepisovatele. (Zákon o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) § 16). Od ledna 2021 nabyl účinnosti nový, samostatný zákon o soudních tlumočnících a soudních překladatelích, který nastavil podmínky, za

kterých tlumočníci poskytují své překladatelé a tlumočnické služby. (Zákon o soudních tlumočnících a soudních překladatelích)

2.2 Online přepis mluveného slova

Komunikační možnosti pro osoby se sluchovým postižením se neustále zlepšují. Dochází totiž k velkým pokrokům na poli inovace služeb, které se úzce promítají do tlumočení, respektive do jeho online formy, jež osobám se sluchovým postižením ulehčují komunikaci se slyšící společností.

Online přepis mluveného slova si lze představit jako registrovanou sociální službou (obdobně jako fyzický přepis). Simultánní přepis mluvené řeči je ze Zákona o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob jedním z komunikačních systémů, jež si osoba s vadou sluchu může svobodně zvolit. Přepisovatel převádí mluvenou řeč v reálném čase. Přepisuje vše, co slyšící řekne. Aplikací služby simultánního přepisu do online prostředí je umožněn kontakt mezi slyšícím a neslyšícím bez osobního kontaktu s přepisovatelem.

Službu online přepisu v České republice osoby se sluchovým postižením mohou využít skrze aplikaci eScribe, kterou provozuje Transkript v rámci svého sociálního podnikání, nebo přes Tichou linku, která online tlumočení v České republice poskytuje nejdéle, od obecně prospěšné společnosti Tichý svět. Neslyšící v České republice mohou také se slyšícím písemně komunikovat skrze O2 Linku pro neslyšící a nevidomé. Pracovníci online přepisovatelských služeb dodržují etické kodexy a jsou vázáni mlčenlivostí.

2.3 eScribe

Službu online přepisu mluvené řeči pro osoby nedoslýchavé a ohluchlé do textové podoby pod softwarem nazvaným eScribe poskytuje Transkript (ve spolupráci s Českou unií neslyšících) jako hlavní činnost v rámci svého podnikání od roku 2012. Transkript prostřednictvím využití moderních telekomunikačních nástrojů a zpřístupňuje přepis v online formě kdekoli a kdykoli. (Transkript, Představení Transkriptu [online])

eScribe funguje způsobem, kdy si osoba s vadou sluchu zadá svůj požadavek (obsah svého sdělení) do chatovacího řádku, následně dojde ke spojení mezi ní a přepisovatelem, který zprostředkuje kontakt se slyšícím, jehož mluvenou reakci v reálném čase přepisuje do textové podoby. Osoba se sluchovým postižením přitom reaguje mluvenou řečí. Tímto způsobem je přetlumočen celý hovor. Pro osoby, které nechtějí komunikovat v mluvené řeči, eScribe v roce 2021 přidal prvek „text to speech“, jenž umožňuje komunikaci i neslyšícímu s poruchou řeči či její úplnou ztrátou, jejichž psaný text bude operátorovi automaticky přečten. Klient si zaznamenaný text zobrazí na notebooku, stolním počítači či přes chytrý telefon, tablet či iPod.

Většinu týmu přepisovatelů eScribe tvoří rychlopísaři se zrakovým postižením, jde tak o vzájemnou podporu dvou skupin osob s těžkým smyslovým postižením. Transkript jako výhodu své služby spatřuje v ušetření finančních nákladů a času přepisovatele, jenž pak může obsloužit více osob se sluchovým postižením. (Transkript, Jak to funguje, [online])

2.4 Tichá linka

Tichá linka je sociální služba tlumočení znakového jazyka a přepisu mluvené řeči do textu online. Cílovou skupinou, na které Tichá linka míří, jsou osoby s vadou sluchu nebo kombinovaným postižením, kteří skrze ni mohou komunikovat, zejména telefonovat (o možnostech komunikace skrze Tichou linku viz dále) se slyšícími lidmi. Tuto sociální službu provozuje obecně prospěšná společnost Tichý svět, který je zároveň největším zaměstnavatelem osob se sluchovým postižením v České republice. (Tichý svět, O nás [online])

2.4.1 Vznik služby

Tichá linka byla spuštěna na podzim roku 2008. Nejdříve fungovala za pomoci komunikačního nástroje Skype a dalších komunikačních technologií a sloužila pro oblast zaměstnání a hledání práce, kdy snahou bylo podpořit neslyšící při uplatnění se na trhu práce. Za rok od jejího spuštění se Tichá linka v závislosti na potřebách neslyšících postupně rozšířila do všech ostatních oblastí, a dnes je možné ji využít nonstop a zcela zdarma. Ze začátku na Tiché lince tlumočili dva tlumočníci znakového

jazyka. V roce 2015 se přidal online přepis pro osoby nedoslýchavé a ohluchlé. Tichá linka, vyjma tlumočení do znakového jazyka a přepisu, nabízí i úpravu a korekci textu. (Pomoc v domácnosti, Unikátní komunikace pro neslyšící [online])

Zájem neslyšících klientů stále roste a se zvyšující se poptávkou po online tlumočení rovněž roste i tlumočnický personál. O velkém zájmu ze stran neslyšících jasně svědčí statistiky, kdy v roce 2020 bylo přes Tichou linku tlumočeno rekordních 24 tisíc hodin.²

2.4.2 Charakteristika služby a její výhody

Tichá linka funguje na stolním počítači a notebooku přes webové stránky www.tichalinka.cz nebo chytrém zařízení (mobilní telefon, tablet) za pomoci mobilní aplikace (pro Android i iOS). Obě platformy přístupu k Tiché lince jsou přizpůsobené potřebám klientům se sluchovým postižením a pro neslyšící komplet přeznakovány. V případě využití služby online tlumočení je dále zapotřebí, aby klientovo zařízení bylo vybaveno webkamerou. Jak u online tlumočení znakového jazyka, tak u tlumočení formou online přepisu je zapotřebí stabilního internetu. (Tichá linka, Technické požadavky [online])

K použití Tiché linky je potřeba registrace. Jedná se o krátký formulář se základními údaji o klientovi (jméno, datum narození) z důvodu statistik a vykazování pro Ministerstvo práce a sociálních věcí. Tichá linka je totiž závislá na dotacích a je důležité splnit legislativní podmínky pro to, aby služba zůstala bezplatná. Údaje o klientech jsou důvěrné a nikde se neuvádějí. Klient rovněž uvede svoji e-mailovou adresu a heslo, skrze ně se bude na Tichou linku přihlašovat. Je také důležité uvést aktuální mobilní číslo, protože se může registrovat i organizace typu nemocnice či úřady práce, které dlouhodobě usilují o bezbariérové podmínky pro neslyšící. Po úspěšné registraci může osoba s postižením sluchu začít linku využívat. Klient si jednoduše zvolí, zda si přeje online tlumočení nebo přepis. Pokud komunikuje ve znakovém jazyce, spojí se s tlumočnickem prostřednictvím videohovoru, v případě preference českého jazyka zvolí službu přepisu a spojí se s přepisovatelem skrze textové okno. Tlumočnick/přepisovatel následně zprostředkuje komunikaci.

Nespornou výhodou Tiché linky je dostupnost tlumočnicka/přepisovatele

² Tichý svět, o. p. s. [Výroční zpráva 2020].

nepřetržitě, a to zdarma s možností anonymního vyřízení hovoru. Spojení je možné odkudkoliv. Klient si může objednat přesný čas tlumočení/přepisu, nebo počkat ve frontě. Cílovou skupinou, na které Tichá linka míří, jsou osoby se sluchovým postižením a osoby s kombinovaným postižením. Tichá linka není věkově omezená.

Tichá linka je postavena na následujících principech:

- Partnerství a spolupráce,
- individuální a profesní přístup, respekt k odlišnostem každého člověka,
- motivace,
- komunikace,
- bezpečí a anonymita. (Tichý svět, Komunikace bez bariér [online])

2.4.3 Služby online přepisu

V předchozí kapitole je prezentována Tichá linka obecně, to znamená s tlumočením českého znakového jazyka a přepisem dohromady. Nyní bude blíže představen online přepis.

Tichou linku v tomto pojetí lze využít na:

- Přepisování telefonního rozhovoru v reálném čase (například hovor lékaři, na úřady, do bank, do školy, rodinným příslušníkům a tak dále),
- konferenční hovor (to znamená osobní hovor),
- pohotovostní hovory – integrované složky záchranného systému a další akutní záležitosti,
- korektura textu v českém jazyce (oprava gramatiky). (Tichá linka, O Tiché lince [online])

U online přepisu v případě telefonního hovoru si klient zadá požadavek a uvede, kam chce volat. Následně se spojí s přepisovatelem, se kterým je ve spojení po celou dobu hovoru. Přepisovatel zavolá na zadané telefonní číslo a přepisuje volaného do písemné podoby. Odpovědi volaného následně sdělí (přečte, přetlumočí) volanému. V případě osobního hovoru je klient ve spojení také s přepisovatelem, ale nachází se na jednom místě, vedle sebe. Přepisovatel přepisuje volaného a klient reaguje

prostřednictvím chatu, jehož obsah přepisovatel slyšící straně sdělí. U korektury textu klient nahraje text, který chce upravit. Přepisovatel v reálném čase daný dokument upravuje po gramatické stránce, do obsahu sdělení se snaží zasahovat minimálně. Klient je po celou dobu aktivní a ujasňuje si s přepisovatelem obsahovou stránku sdělení. Komunikace probíhá klasicky přes chat. (Tichá linka, Služby online tlumočení ČZJ [online])

Všichni přepisovatelé jsou středoškolsky nebo vysokoškolsky vzdělaní a splňují podmínky kladené na práci v sociálních službách. Přepisovatelé ovládají psaní všemi deseti na klávesnici se zvýšenou rychlostí a mají výbornou znalost českého jazyka. Přepisovatelé jsou vázání mlčenlivostí a dodržují etický kodex (viz příloha č. 2 Etický kodex přepisovatele). Co se týče dalších podmínek provozování online přepisu, řídí se Zákonem o sociálních službách jako jiné sociální služby.

Tichý svět nabízí i fyzický přepis, kteří si klienti mohou objednat dopředu. Je tedy namístě porovnat službu online přepisu s fyzickým přepisem a uvést jejich výhody a nevýhody. Online přepis je vhodný pro vyřizování jednorázových záležitostí, které nepřesáhnout řádově desítky minut času (například objednání k lékaři, domluvení si pracovního pohovoru, sjednání schůzky na úřadu či prvotní kontakt v různých záležitostech nebo krátký telefonát rodinnému příslušníkovi). Oproti tomu fyzický přepisovatel je ideální na delší akce či přepisy citlivých a osobních záležitostí. Benefity online přepisu využívají i mnohé instituce, jako úřady práce, jež využívají tuto službu pro krátká setkání pracovníka s klientem. (MPSV, Úřad práce zavádí Tichou linku [online])

2.5 O2 Linka pro neslyšící a nevidomé

Také O2 Linka pro neslyšící a nevidomé, jež funguje od roku 1997 a měsíčně vyřídí přes 3,5 tisíce požadavků, pomáhá lidem se sluchovým postižením komunikovat s okolním světem. Provoz této linky je zaměřen na osoby se sluchovým postižením s tím, že tato služba cílí na ohluchlé a nedoslýchavé, neboť přepisovatelé neovládají znakový jazyk. Významné omezení, co se týče dostupnosti této služby, je skutečnost, že je zapotřebí, aby klient zároveň využíval některý z produktů nabídky mobilního operátora O2.

Oproti Tiché lince je O2 služba postavená na pasivní formě komunikace, kdy klient není v komunikaci aktivní, ale svůj požadavek zadá k vyřešení přepisovateli. Jinými slovy přepisovatel vyřídí za klienta jeho požadavky v mluvené formě a následně mu zašle odpověď písemně. Například tak přepisovatel sám kontaktuje lékaře, u kterého pro klienta domluví termín návštěvy. Další možností užití této linky je vyhledávání potřebných čísel pro klienta, které jsou mu následně zaslány formou SMS, faxem nebo e-mailem. Neslyšící tak nutně nemusí být online. Komunikaci za něj zprostředkuje přepisovatel, v tomto pojetí spíše operátor.

K využívání O2 linky je nutná registrace, při které neslyšící doloží kopii průkazu ZTP nebo ZTP/P, nebo rozhodnutí úřadu práce o přiznání průkazu ZTP nebo ZTP/P, nebo potvrzení odborného lékaře o ztrátu sluchu. (02, 02 Linka pro neslyšící a nevidomé [online]) Tato podmínka spolu s nutností odebírat od O2 některý z produktů, kdy Tichá linka registraci ničím nepodmiňuje, je dalším rozdílem mezi touto službou a Tichou linkou, kde se „potvrzení“ o sluchovém postižení nikterak nedokládá.

K užití O2 linky se neslyšící klient propojí s operátorem pomocí jednoho z komunikačních kanálů (e-mail, ICQ, Skype, SMS či telefon). Tato služba je za splnění registračních podmínek zcela zdarma a je dostupná od pondělí do pátku mezi 7:00 do 19:00. O víkendu a o svátcích pak mezi 8:00 a 18:00. (02, 02 Linka pro neslyšící a nevidomé [online])

2.6 Exkurze do zahraničního online tlumočení

Tato minikapitola byla pojata obecněji pro srovnání českého a zahraničního tlumočení, neboť skutečnost, že online přepis není doposud v zahraničí pro neslyšící zcela dostupný a samozřejmý jako v České republice, dodává českému online přepisu ještě více na atraktivitě.

Podle údajů Evropské federace nedoslýchavých lidí (EFHOH) žije v Evropě okolo 52 milionů lidí se sluchovým postižením. (EVHOH, Hard of Hearing [online]) Sociální služby pro osoby se sluchovým postižením jsou stát od státu rozdílné, v jiné kvalitě a míře. Obecně lze konstatovat, že každý evropský stát se snaží zpřístupnit alespoň základní informace ve znakovém jazyce, který je společností považován za stěžejní komunikační kanál neslyšících. Je vhodné na tomto místě zmínit, že znakový jazyk, jako přirozený jazyk, neexistuje jeden jednotný pro celý svět. Znakový jazyk se

liši v každé zemi. Lze říci, že evropské znakové jazyky mají k sobě kulturně a územně blíže, a proto si Evropané ve znakovém jazyce dokážou lépe a rychleji porozumět. I tím, že jsou znakové jazyky vizuální, jsou si v lecčems podobné. Téma různorodosti znakových jazyků v jednotlivých zemích vysvětluje odborník na sluchovou problematiku a neslyšící Jan Wirth za použití připodobnění: „auto i sklenička budou ve znakovém jazyce napříč různými zeměmi stejné, protože se používají ikonické znaky opisující tvar předmětu, ale abstraktní výrazy jako láska, se v každé konkrétní zemi nebo kultuře liší.“ Výhoda znakového jazyka obecně je ve stejné gramatice, což usnadňuje proces dorozumívání se s neslyšícím z jiné země. (Magazín – Aktuálně, Mám bariéry, ale nejsem postižený [online])

V rámci bakalářské práce je zmapována situace neslyšících v zahraničí, co se týče dostupnosti tlumočnických služeb. Je čerpáno ze zahraničního online prostředí, především pak na základě zkušeností neslyšících, kteří dlouhodobě pobývali v zahraničí. Platí, že každá země více či méně zpřístupňuje informace svým neslyšícím ve znakovém jazyce, což platí i v online prostředí, v rámci kterého se užívá moderních technologických programů. Známostou službou fungující na online principu je Video Remote Interpreting (VRI). VRI využívá webovou kameru a telefonní linky k zajištění tlumočení z/do znakového jazyka pro neslyšící a osobám s vadou sluchu, kteří znakují. Služba funguje způsobem, že slyšící a neslyšící osoba se nachází na stejném místě a přes zařízení s webovou kamerou, které musí mít audio spojení, se spojí s tlumočnickem. Tlumočnick projev slyšící strany tlumočí, což sleduje neslyšící, který hned reaguje. Službu lze využít i v obráceném módu. VRI služba je v zahraničí (zejména pro neslyšící využívající americký znakový jazyk) používaná v nemocnicích, na policejních stanicích, ve školách a na úřadech. (NAD, Video Remote Interpreting [online]). Druhou známou službou pro zahraniční neslyšící je Video Relay Interpreting (VRI). Funguje na principu komunikace po telefonu. Neslyšící se spojí přes zařízení s tlumočnickem, který následně zajistí spojení a tlumočení se slyšící stranou. Služba v současné době funguje v USA, v Evropě pak ve Švédsku, Finsku, Francii, Itálii, Německu, Španělsku, Velké Británii). (RI, How it Works [online])

Výše uvedené služby jsou svým rozsahem jistě zajímavé. Specifická online služba pro osoby se sluchovým postižením v takovém provedení, jako má online český přepis, však není. Zahraniční neslyšící jsou pak odkázáni na využívání pasivních forem komunikace, jako e-maily, či na různé formy chatu přes různé komunikační platformy jako například Skype, Messenger, WhatsApp a podobně jako alternativní způsob

komunikace, avšak zpravidla bez asistence či zprostředkovatele komunikace (to je nejčastěji přepisovatele).

2.7 Organizace

V této podkapitole bakalářské práce bude blíže představena nezisková organizace Tichý svět a nezisková organizace Česká unie neslyšících, kteří skrze své sociální služby dlouhodobě pomáhají osobám s vadou sluchu.

Již od roku 2006 svět neslyšících a slyšících propojuje Tichý svět. Jedná se o obecně prospěšnou společnost, jež všestranně podporuje osoby se sluchovým postižením a ulehčuje jim začlenění se do společnosti. Má registrované tři sociální služby - sociální rehabilitaci, odborné sociální poradenství a tlumočnické služby, které poskytuje v deseti krajích České republiky. Sociální služba tlumočnictví v online režimu má celorepublikovou působnost. (Tichý svět, O nás [online])

Posláním online tlumočnické a přepisovatelské služby Tichého světa je umožnit bezbariérovou komunikaci osobám se sluchovým a kombinovaným postižením, kteří jsou uživateli českého znakového jazyka nebo komunikují psaným českým jazykem. Cílem služby je těmto osobám umožnit komunikovat se slyšícími lidmi a skrze ni je podpořit v samostatnosti v komunikaci se slyšící společností. (Tichý svět, Tlumočnické služby[online])

Tichý svět také pořádá osvětovou činnost ke zvýšení informovanosti slyšící společnosti o světě neslyšících, jejich kultuře a o znakovém jazyce. Jak již bylo řečeno, zároveň zaměstnává osoby s vadou sluchu. Tichý svět taktéž spolupracuje s chráněnými pracovišti pro neslyšící, které jsou detašovanými pracovišti Tichého světa. V rámci Tichého světa, chráněná pracoviště našlo pracovní uplatnění nemalý počet osob se sluchovým postižením v rámci projektu Tichá jehla či kupříkladu Tichá kavárna.³

Česká unie neslyšících je druhou organizací, která v České republice nabízí možnost online tlumočení, respektive online přepisu mluvené řeči, a to ve spolupráci s firmou Transkript online s.r.o. Za vznikem České unie neslyšících stojí skupina neslyšících lidí, kteří se v 90. letech rozhodli zřídit organizaci, která by v první fázi sdružovala neslyšící (to je uživatele znakového jazyka). (Hejlová, Spěvácová, Novák, 2016, s. 4-9.)

³ Tichý svět, chráněná pracoviště [Výroční zpráva 2019].

Česká unie neslyšících má registrované dvě sociální služby – tlumočnické služby a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Služba tlumočnické služby řeší nepříznivou sociální situaci formou zajištění simultánního přepisu a znakového jazyka, které poskytují. Neslyšící si tlumočnickou službu může objednat na jedné z poboček České unie neslyšících (celkem v šesti krajích České republiky) nebo zvolit online formu přepisu – přes aplikaci eScribe. (ČUN, Tlumočnické služby [online])

3 VÝZKUMNÁ ČÁST

Teoretická část bakalářské práce představuje problematiku sluchového postižení, zpracovanou převážně od autorů, kteří se tímto tématem zabývají. Praktická část bakalářské práce představí výstupy výzkumného šetření zaměřeného na specifika komunikace osob se sluchovým postižením, které využívají online přepisovatelské služby.

3.1 Výzkumný záměr

Hlavním cílem bakalářské práce, jenž byl nastíněn již v samotném úvodu, je za pomoci dotazníkového šetření zjistit, jaké jsou typické charakteristiky online komunikace osob se sluchovým postižením. Mezi dílčí cíle bakalářské práce patří kontrola kvality poskytovaných online přepisovatelských služeb v České republice a hlavní důvody pro jejich využívání.

Pro výzkumný záměr jsou stanovené následující dvě hypotézy:

- 1. Obtíže se správnou produkcí a recepcí psaných textů osob s poruchou sluchu jsou příčinou jejich preference netextových forem dorozumívání se slyšícími (tj. skrze přepisovatele).*
- 2. Vyřizování různých záležitostí za pomoci přepisovatele je pro osoby se sluchovým postižením jednodušší, rychlejší a pomáhá jim lépe překonávat komunikační překážky.*

3.2 Kvantitativní výzkum

Kvantitativní výzkum společně s kvalitativním výzkumem slouží ke zkoumání skutečností. Kvantitativní výzkum je ideální ke zkoumání měřitelných, jednoduše tříditelných znaků, které lze číselně znázornit za pomoci statistických metod a následně je interpretovat. (Reichel, 2009, s. 40)

Hendl (2004) o těchto dvou odlišných přístupech hovoří jako o dvou základních výzkumných paradigmatech. Aplikace každého z nich představuje určité výhody a nevýhody.

Značnou nevýhodou využití kvantitativní metody je absence nových informací. Výzkumem se ověří nebo vyvrátí již zavedená fakta a hrozí tak ztráta potenciálně nové informace. Na druhou stranu v tom lze spatřit menší závislost na názorech a schopnostech respondentů, což vede ke snadnější cestě za ověřením výsledků. Interpretace výsledků je však oproti kvalitativnímu výzkumu náročnější. Dalším typickým rysem kvantitativního výzkumu je objektivita, protože se výzkumu zúčastňuje velký počet anonymních respondentů.

Kvantitativní výzkum je rychlým a přímočarým sběrem dat, který umožní postihnout mnoho vzájemných souvislostí a návazností naráz a které se tímto způsobem dají snadno zobecnit na celou populaci. Čili je vhodnou metodou na zkoumání velkých skupin (v našem případě početná skupina nedoslýchavých a ohluchlých). Získaná data jsou přesná, numerická a lehce ověřitelná pro jejich následnou analýzu. (Punch, 2008, s. 37-38)

Na počátku kvantitativního výzkumu si výzkumník stanoví hypotézu, na základě které vytvoří otázky. Nejčastěji používaným přístupem u tvorby dotazníku je deduktivní přístup, to znamená, že výzkumník již před započítím výzkumu zná proměnné i postup, jakým bude získaná data interpretovat. Pracuje totiž na základě již zažitých teorií nebo obecně pojatého problému, ze kterého formuluje jednotlivé hypotézy takovým způsobem, aby po ukončení sběru dat byl schopen ověřit či vyvrátit pravdivost stanovených hypotéz. (Švaříček, Šedová, 2014, s. 53-62)

3.3 Technika sběru dat

Zvolenou formou kvantitativního výzkumu je standardizovaný dotazník.

Dotazník je výzkumným a hodnotícím způsobem sloužící ke shromažďování informací od vybraných osob, takzvaných respondentů. Jeho podstatou je balíček otázek vytvořených podle jasně daných kritérií v písemné či ústní formě. (Průcha, Walterová, Mareš, 2003, s. 49) Dle Pelikána (1998) jeho účelem je hromadné zjištění informací od dotazovaného včetně jeho názorů a postojů k věcem, které zajímají dotazující.

Dále platí, že otázky odpovídají záměru zkoumaného cíle a metodologickým pravidlům formulace a jsou uspořádané do přehledného a pokud možné logického celku. Pro dotazníkovou techniku užitou v bakalářské práci jsou vyvinuty tři základní typy otázek: otázky otevřené, otázky uzavřené, otázky polouzavřené. Další možné dělení výzkumných otázek je otázky diachotomické, alternativní, identifikační a otázky projektivní. Správnost, respektive vhodnost položených otázek lze ověřit pomocí doplňujících metodologických šetření, takzvaných předvýzkumů prostřednictvím dotazů, které monitorují, zda se otázka dotýká zkoumaného jevu. Zároveň zkoumá jednoznačnost položených otázek, a dále také vhodnost, srozumitelnost či nároky na paměť respondenta nebo uspořádání jednotlivých otázek do srozumitelné struktury. (Petrušek, 1996, s. 222-223) Takový předvýzkum byl v bakalářské práci proveden ve spolupráci s osobou se sluchovým postižením, kterého jsem požádala o spolupráci.

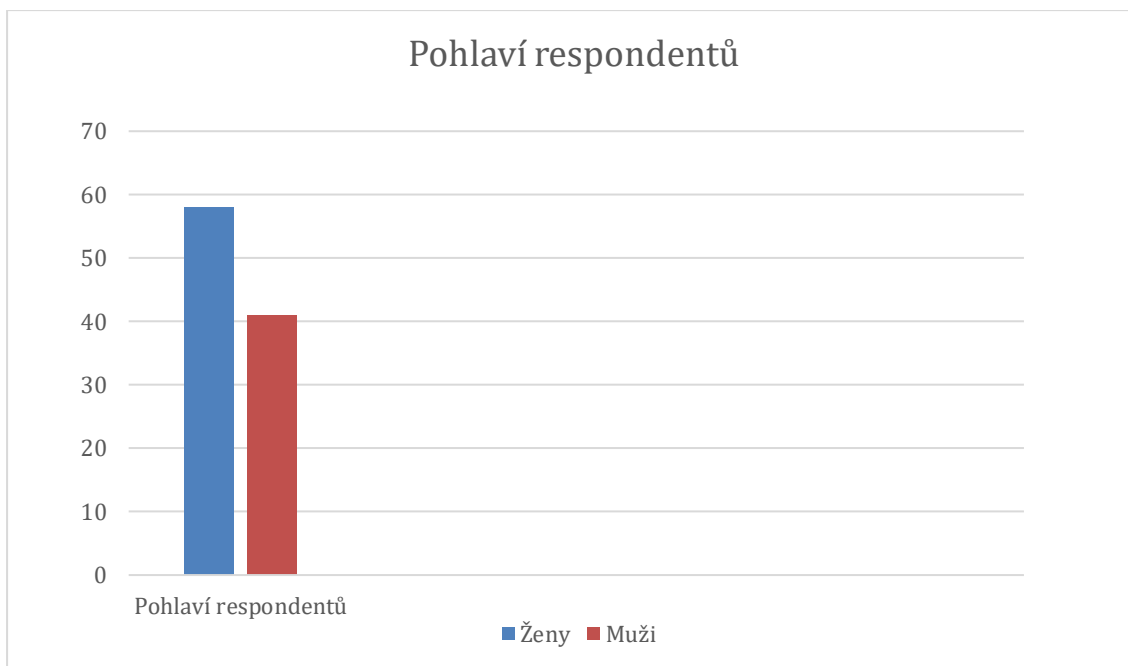
Co se týká dotazníku bakalářské práce, samý začátek obsahuje představení a vysvětlení záměru výzkumu. Respondenti byli ujištěni o anonymitě odpovědí. Za jejich čas při vyplnění dotazníků jsem poděkovala. Úvodní část dotazníku je kratšího rozsahu, neboť se počítá s tím, že dlouhý text nebude nikdo číst. Otázky jsou uspořádané dle logického sledu. Nejdříve jsou respondentům kladeny hlavní otázky s tím, že osobní otázky jsou záměrně stylizované na konec dotazníku za účelem vzbuzení důvěry. Společně s neslyšícím dobrovolníkem, který se podílel na předvýzkumu, byly otázky na základě jeho zpětné vazby upraveny (taktéž redukovány), čímž se potvrdilo, že připravené otázky budou pro respondenty se sluchovým postižením dostatečně srozumitelné. U uzavřených otázek jsem řešila, zda počet alternativních odpovědí je vyčerpávající a zda jsou zahrnuté všechny potřebné otázky, a naopak vyloučeny nadbytečné. Velký zřetel byl dbán na zvolený počet otázek. Snahou nebyla kvantita, aby dotazník respondenta neunavil a čtení otázek nevyčerpalo, čili jsem se snažila o eliminaci veškerých „rušivých“ prvků, abych zvýšila návratnost samotného dotazníku. Ve finální podobě dotazník seskládal z 16 otázek, převážně uzavřených. Dotazník byl sdílen po internetu všude tam, kde se vyskytuje cílová skupina, pro kterou byl dotazník myšlený. Blíže se jednalo o sdílení přes sociální síť Facebook a v jeho jednotlivých skupinách pro osoby s vadou sluchu.

Dotazník „visel“ na internetu jeden měsíc, mým předsevzetím bylo posbírat 100 odpovědí, což jsem považovala za optimální počet odpovědí pro zvolené téma. Po 102 vyplnění jsem sběr data ukončila a dotazník z internetu stáhla. Návratnost dotazníku

v první fázi činila 102 odpovědí. Po následné selekci se vyřadily 3 vyplněné dotazníky (více viz kap. 3.4 *Výzkumný vzorek*). Získaná data jsem následně analyzovala, zčásti i za pomoci grafů. Samotné výsledky z dotazníkového šetření jsou představené v poslední části této kapitoly nazvané jako *Shrnutí výsledků*.

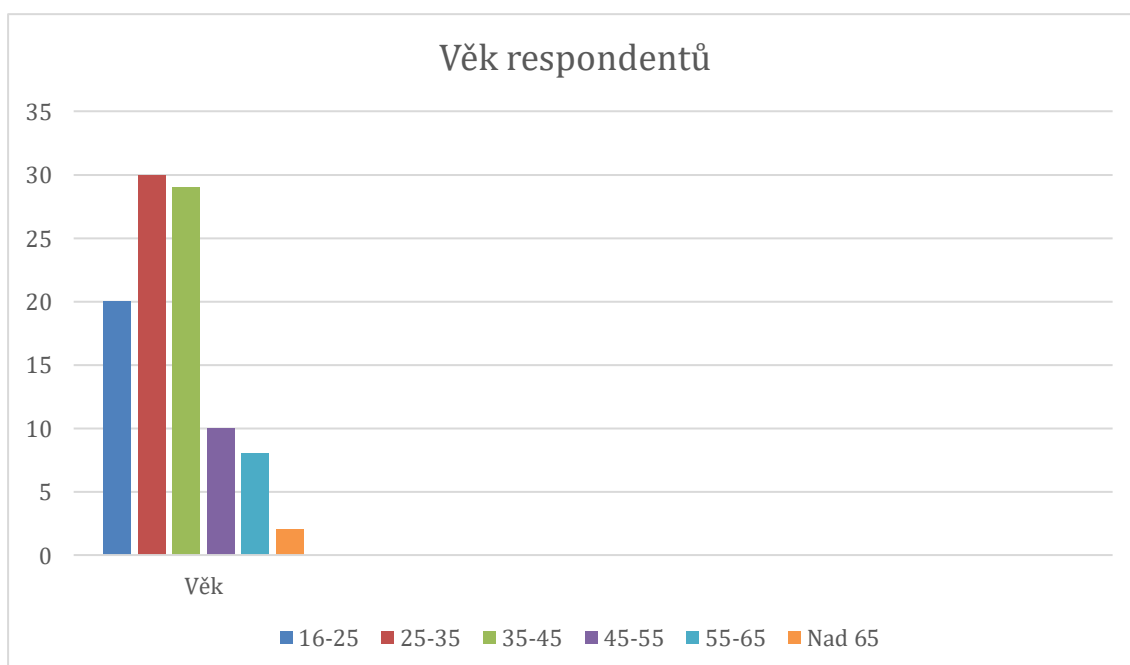
3.4 Výzkumný vzorek

Výběr výzkumného vzorku byl účelový, jednalo se o osoby s vadou sluchu, kteří rozumí psané češtině. návratnost online dotazníku se rovnala počtu 102 odpovědí. Z tohoto výsledku jsem vyselektovala 3 dotazníky, neboť nesplňovaly parametry výběru respondentů, což bylo zjištěno za pomoci otázky č. 1, která se respondentů dotazovala na zkušenost s online přepisovatelskými službami a otázkou č. 16, jež zjišťovala typ sluchové ztráty. Dva respondenti v otázce č. 1 shodně uvedli, že zkušenost s přepisovatelskými službami nemají, a zároveň v otázce 16 uvedli, že nemají sluchovou ztrátu. Třetí respondent v otázce č. 16 uvedl, že nemá sluchovou vadu. Z důvodu nemožnosti ověřitelnosti respondentova záměru nebo překlepu při volbě těchto odpovědí, byly tyto dotazníky vyřazeny z dotazníkového šetření. Dále je tedy pracováno s 99 dotazníky. Informace o výzkumném vzorku činících 99 osob s vadou sluchu jsou převzaty ze závěrečných 4 otázek dotazníku: Pohlaví respondentů, věk respondentů, kraj, ve kterém se respondent trvale zdržuje, a druh sluchové ztráty.



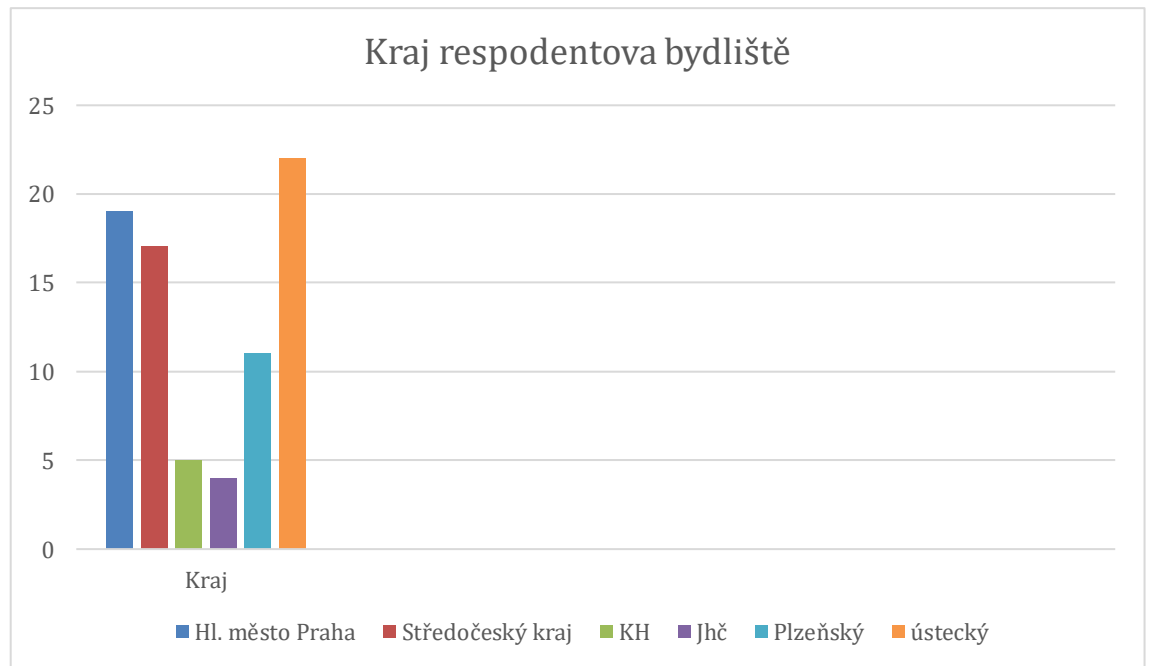
Graf 1. Pohlaví respondentů.

Počet žen účastníci se výzkumu (58 žen) nepatrně převažoval nad mužským pokolením (41).



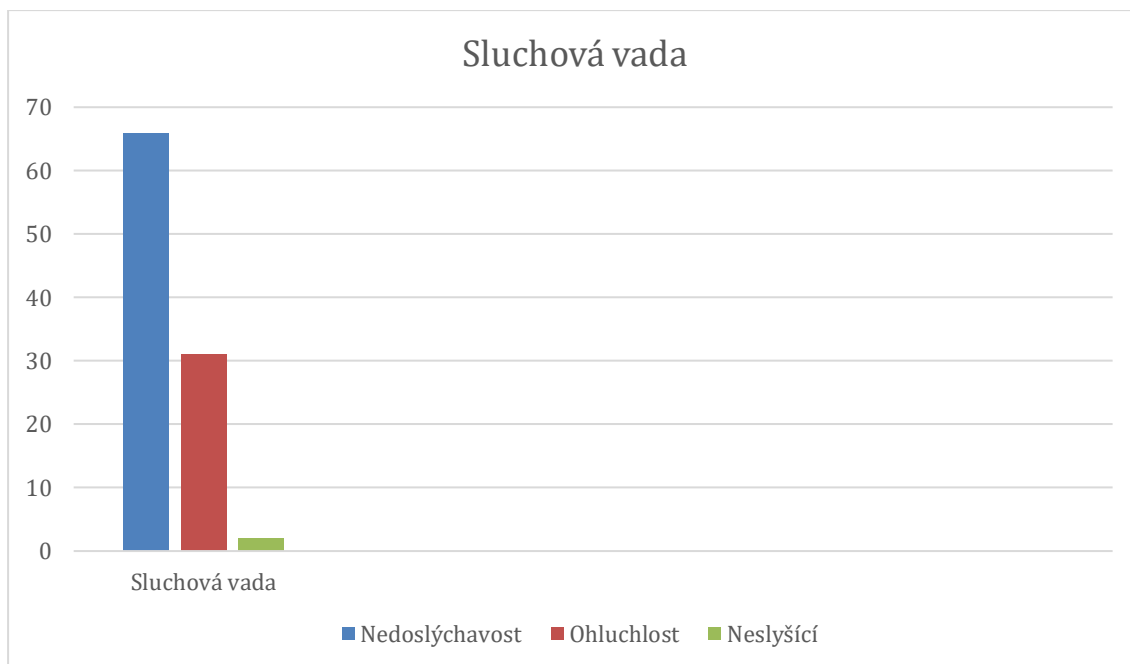
Graf č. 2 Věk respondentů.

Největší část respondentů spadala do věkového rozpětí 25–45 let (49 respondentů). Třetí nejpočetnější skupinou byli respondenti ve věku do 25 let (20 respondentů). Nejméně respondentů (2) tvořili účastníci výzkumu nad 65 let.



Graf č. 3. Kraj, ze kterého je respondent.

Z grafu č. 3 přináší rozložení respondentů podle krajů. Nejvíce zúčastněných respondentů pochází ze Středočeského kraje a Prahy.



Graf č. 4. Sluchová vada.

Respondenti z velké části označili svoji sluchovou vadu jako nedoslýchavost. Podstatně méně (polovina) byla respondentů ohluchlých. Výzkumu se zúčastnili také 3 neslyšící. Tato otázka měla také za úkol vyselektovat případné respondenty, kteří nespádají do cílové skupiny pro dotazníkové šetření, proto v ní možná varianta na odpověď byla i „nemám sluchovou vadu“. Tuto možnost označili rovnou 3 respondenti, tyto dotazníky byly vyloučeny z hodnocení.

Po otázce na sluchovou vadu následoval dotaz, zda si respondent přeje být informován o výsledcích šetření, pokud ano, mohl vyplnit svůj e-mail. Tuto možnost využilo 6 respondentů z celkového počtu 99. O výsledcích průzkumu budou následně informováni formou e-mailu, jenž uvedli.

3.5 Analýza získaných dat

Data z této studie jsou analyzována kvantitativně metodou dotazníkového šetření. Snahou za použití kombinace otevřených a uzavřených typů otázek bylo neomezování respondenta v odpovědích. Dotazníkové otázky měly být pro respondenta v první řadě jednoduché a příjemné, aby se respondenti v dotazníku dobře orientovali. Výzkumné šetření probíhalo jeden měsíc. Dotazník byl předložen respondentům v online podobě s prosbou o jeho vyplnění.

Při vyhodnocení dotazníků jsem si nejdříve ověřila správnost položených otázek a snažila se vyselektovat nesprávné odpovědi, to znamená ověřit, zda se v odpovědích neobjevuje nelogičnost, zkratkovitost, šablonovitost či heslovitost. Mým cílem při sestavení dotazníků bylo získat maximum odpovědí. Jako důležité považuji zmínit, že jsem se snažila vyvarovat odborné terminologii a slovům převzatým z jiného jazyka. Vhodnost otázek jsem dala otestovat osobě se sluchovým postižením, abych si potvrdila srozumitelnost otázek.

Pro splnění výzkumného cíle byly stanoveny tyto hypotézy:

1. *Obtíže se správnou produkcí a recepcí psaných textů pro některé osoby s poruchou sluchu jsou příčinou jejich preference dorozumívání se slyšícími skrze přepisovatele (tj. skrze přepisovatele).*
2. *Vyřizování různých záležitostí za pomoci přepisovatele je pro osoby se sluchovým postižením jednodušší, rychlejší a pomáhá jim lépe překonávat komunikační překážky.*

V první hypotéze, která se výzkumem potvrdila, bylo sledováno, zda sluchová vada souvisí s preferencí netextových forem komunikaci se slyšícími. Touto hypotézou se zabývaly otázky číslo 3, 4 a 5.

Otázka číslo 3 přinášela dotaz, zda respondentovi činí obtíže čtení a psaní v českém jazyce. Na tuto otázku odpověděla nadpoloviční většina (66) respondentů „spíše ano“, 11 respondentů „ano“ a 22 respondentů „nevím“. V otázce č. 4 respondenti upřesňovali, co jim činí, respektive co si myslí, že jim dělá problémy v komunikaci v českém jazyce. Tato otázka byla svým charakterem volná. Z odpovědí jednoznačně vyplynul problém s českou gramatikou obecně, konkrétně jsou to potíže při tvoření českých vět dle pravidel české gramatiky a schopnost české věty správně používat. Odpovědi v této otázce byly podobného charakteru, znění odpovědí se tedy cyklicky vracelo k tématu potíže – většího či menšího charakteru - s českou gramatikou. „Mám občas potíže z češtinou, ale je to drobná záležitost, potíže se slovní zásobou nemám... Můj problém je někdy časování a i/y či velká písmena.“

Související otázka č. 5. navazovala na č. 4 a respondenta se ptala, zda potíže související s českým jazykem jsou důvodem pro využívání přepisovatelských služeb. V otázce č. 5 88 respondentů uvedlo „spíše ano“, 4 respondenti „ano“ a zbytek „nevím“.

Indikátorem pro potvrzení druhé hypotézy byla výhradně volná otázka č. 9, ve které respondenti měli sdělit, z jakého důvodu komunikují zprostředkovaně přes

3. osobu, čili online přepisovatele. Odpovědi svým charakterem byly očekávatelné a shodovaly se s dosavadní teorií na toto téma, svým pojetím kopírovaly důvody z hypotézy. Respondenti se shodli v tom, že komunikace skrze online přepis je po všech ohledech efektivní.

Během dotazníku se prolínaly otázky zaměřené na zhodnocení spokojenosti s pokrytím přepisovatelských služeb v České republice a jejich kvalitě. Blíže se jedná o otázky č. 8, 10, 11 a 12. Z dotazníku dále vyplynulo, že respondenti využívají online přepis průměrně jednou za týden, a to nejčastěji při komunikaci s lékařem či úřadem (65 respondentů), na druhém místě byly hovory soukromé povahy (rodina a přátelé). Většina respondentů využívá telefonický kontakt, 5 respondentů uvedlo, že si nechává upravit text (korektura). Z výsledků dotazníkového šetření lze dovodit obecnou spokojenost s online přepisovatelskými službami v České republice.

Z příkladů zpětné vazby lze například uvést odpověď respondenta, který srovnával fyzický a online přepis: „Při řešení soukromých věcí či na delší čas je pro mě lepší fyzický přepisovatel. Je to ale často veliký problém. Je jich málo. Proto i s přítelkyní využívám online přepis, je dostupnější a rychlý.“ Respondenti zpravidla děkovali za možnost online tlumočnických služeb a kvitovali jejich bezplatnost.

Při využívání online přepisovatelských služeb se klienti cítí soběstační. „Díky (název přepisovatelské služby) mohu sama volat, a nemusím žádat tatínka, což pro mě někdy bylo trapné...Přes (název přepisovatelské služby) volám sama za sebe. Cítím se líp...Je dobré, že je to zdarma...Líbí se mi, že si mohu zavolat, když chci...“ Čtyři respondenti komentovali i nemožnost vyplnění dotazníku od neslyšících znakových, líbilo by se jim, kdyby s nimi bylo počítáno a dotazník byl přetlumočený do znakového jazyka. Rádi by jej pak sdíleli mezi své neslyšící přátelé.

Poměrně hodně respondentů (31) má však také negativní zkušenost (otázka číslo 12) při jednání se slyšícími, kteří například odmítli komunikaci na dálku přes třetí osobu nebo byli v jednání netrpěliví, nepříjemní. Několik respondentů nezávisle na sebe uvedlo skutečnost, že se mnohokrát potkali údivem od slyšící osoby, proč volají přes tlumočníka. Tyto reakce plynou z již zmíněného mylného přesvědčení, že s neslyšícími se dá dobře domluvit i bez tlumočníka/přepisovatele za pomoci pera a papíru: „Několikrát mě odbili s tím, že je přepisovatel zbytečný, že mi to napíše rukou, že to stačí...prý to zvládneme na papíře“. Vysvětlením je automatizace ze stran majoritní společnosti, že znalost národního jazyka je u každého automatická a základní podmínkou schopnosti užívat ke komunikaci psanou podobu jazyka je znalost tohoto

jazyka. Na tomto místě lze pouze opakovaně připomenout, že osoba s těžkým sluchovým postižením ovládá psanou podobu zhruba tolik, jako v podobné situaci slyšící při kontaktu s textem psaným v cizím jazyce, který ne zcela dokonale ovládá. (Langer, Kučera, 2012, s. 41) Z výše uvedeného vyplývá potřebnost osvěty o problematice sluchového postižení spojená se zásadami komunikace s neslyšícími.

3.6 Shrnutí výsledků

Bakalářská práce se zaměřila na specifikace komunikace osob se sluchovým postižením, které využívají online přepis mluvené řeči. Parciálními cíli bylo zhodnocení spokojenosti s danou službou a definování hlavních důvodů jejího využívání. Pro splnění cíle byly stanoveny dvě hypotézy, které se výzkumem potvrdily.

Na základě dotazníkového šetření vzešly následující body, které jsou jakýmsi shrnutím specifik vlastností komunikace osob se ztrátou sluchu a které opisují důvody pro využívání služeb online přepisu:

- Online prostředí – nespornou výhodou online prostoru pro potřeby přepisu je, že díky moderním informačním technologiím, které jsou stále dostupnější, může být přepis poskytován kdykoliv a odkudkoliv. Služba online přepisu je v mnoha ohledech komfortnější,
- jednoduchá komunikace – online komunikace přes přepisovatele nevyžaduje ze strany osoby se sluchovým postižením žádnou složitou průpravu, stačí mít zařízení s dostatečně rychlým internetovým připojením,
- finanční úspora na straně osoby se sluchovým postižením – odpadá potřeba financování cesty na místo přepisu,
- větší časová flexibilita - pružnější reakce na požadavky osoby se sluchovým postižením, větší pokrytí potřeb,
- psaná čeština – ti, kteří ovládají písemnou formu českého jazyka, ji mohou vnímat jako neplnohodnotný způsob komunikace se slyšícími či zdlouhavý způsob komunikačního kanálu, proto osoby se sluchovým postižením používají online přepis, aby byl jejich projev srozumitelný a plynulý, což úzce souvisí s dalším bodem,
- psychologický aspekt – obava ze slyšících, kteří nemají zkušenosti se sluchovým postižením nebo jsou netrpěliví, častý je pocit trapnosti, dále obavy z mluvení.

Podle Suralové je hlas jedinců s těžkým sluchovým postižením často nepřirozený (chraptivý, drsný, nepřiměřeně vysoký či nízký atd.) Narušena bývá rovněž dynamika a rytmizace mluveného projevu. Hlavní příčinou problémů, kteří sluchově postižení jedinci při recepci a produkci psaného textu mají, jsou nedostatečné kompetence v mluveném jazyce způsobené právě sluchovým postižením, které znemožňuje spontánní a přirozené osvojení si mluveného jazyka. (Suralová, 2005, s. 13-15) Neslyšící jsou si tohoto zhoršeného mluveného projevu vědomi, z čehož pramení jejich ostýchavost. Na druhou stranu při vyřízení telefonátu přes přepisovatele se cítí soběstační – nemusí žádat o pomoc, nejčastěji, rodinného příslušníka – jak respondenti uváděli,

- podpora: online přepisovatele osoby se sluchovým postižením berou jako pomoc při vyřizování různých záležitostí, v jednání se cítí jistější.

Výše uvedené shrnutí lze označit za značné výhody online přepisu, je ale důležité mít na paměti, že sebevětší moderní technologie nevynahradí osobní kontakt, což ostatně ani cílem online tlumočnických služeb není. Online přepis lze však brát jako dobrý doplněk osobnímu tlumočení a v mnoha případech jako rychlé a efektivní komunikační řešení.

ZÁVĚR

Bakalářská práce je svým zaměřením spíše popisného charakteru. Shrnuje dosavadní teoretické poznatky o problematice sluchového postižení se zaměřením na osoby nedoslýchavé a ohluchlé, které rozumí českému jazyku a využívají online přepis.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část vyjma základního představení do problematiky sluchového postižení poukazuje na důležitost komunikace v životě člověka se sluchovým postižením, představuje službu online přepisu, díky níž je osobám se sluchovým postižením umožněna plnohodnotná komunikace se slyšícími, včetně jejího legislativního ukotvení.

Výzkumná část sestávala z dotazníkového šetření, jehož návratnost byla dobrá. Z výzkumného šetření jednoznačně vyplynulo, že díky online přepisovatelským službám jsou ve společnosti odstraňovány komunikační bariéry. Byly zároveň potvrzeny dvě hypotézy. Sekce názory a vzkazy poskytly užitečné informace, které by bez této otázky nevzešly. Zpětná vazba od respondentů přinesla kvalitní informace, které se jeví jako dobré náměty pro potenciální změny v systému online přepisu.

Osobám se sluchovým postižením služby online přepisu výrazným způsobem ulehčují komunikaci, pomáhají předcházet nedorozumění a zvyšují jejich celkovou spokojenost. Tyto aspekty činí online přepis atraktivní alternativou klasického přepisu „na místě“.

BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM

Tištěné dokumenty

- HENDL, Jan. 2016. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál. ISBN 978-80_262_0982-9.
- HRUBÝ, Jaroslav. 1998. Kolik je u nás sluchově postižených. In: Speciální pedagogika. 8 (2), s. 5-20.
- HRUBÝ, Jaroslav. 1999. Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu. Praha: Septima. ISBN 80-7216-096-6.
- KARLÍK Petr, NEKULA Marek a Jana PLESKALOVÁ. 2002. Encyklopedický slovník češtiny. Praha: Nakladatelství Lidové noviny. ISBN 80_7106484-X.
- KOSKANOVÁ, Aneta. 2009. „Remote interpreting“ aneb simultánní tlumočení na dálku. Praha (diplomová práce). Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav translatologie.
- KRAHULCOVÁ, Beáta. 2002. Komunikace sluchově postižených. Vyd. 2. Praha: Univerzita Karlova. ISBN: 80-246-0329-2.
- LANGER, Jiří. 2014. Surdopedie. Speciální pedagogika osob se sluchovým postižením. In: VALENTA, Milan. a kol. *Přehled speciální pedagogiky*. Praha: Portál. s. 65-85. ISBN: 978-80-262-0602-6.
- LANGER, Jiří a Pavel KUČERA. 2012. Komunikace s osobami se sluchovým postižením. In: LUDÍKOVÁ Libuše, Zdeňka KOZÁKOVÁ (eds.) a kol. *Specifikace komunikace s osobami se speciálními vzdělávacími potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého. s. 37-53.
- LECHTA, Viktor. 2002. Symptomatické poruchy u dětí. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-223-0003-9.
- LEJSKA, Mojmír. 2003. Poruchy verbální komunikace a foniatrie. Brno: Paido. ISBN 80-7315-038-7.
- MASLOW, Abraham Harold. 2014. O psychologii bytí. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0618-7.
- MATĚJČEK, Zdeněk. 1994. O rodině vlastní, nevlastní a náhradní. Praha: Portál. ISBN 80-85282-83-6.
- MICHALÍK, Jan. 2011. Zdravotní postižení a pomáhající profese. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-859-3.
- PELIKÁN, Jan. 2007. Základy empirického výzkumu pedagogických jevů. Praha: Karolinum. ISBN: 80-7184-569-8.

- PETRUSEK a kol. 1996. Velký sociologický slovník. Praha: Karolinum. ISBN: 80-7184-311-3.
- PITNAROVÁ, Pavla. 2014. Role komunikace v procesu integrace žáka se sluchovým postižením. Brno: Masarykova univerzita. ISBN: 978-80-210-7596-2.
- PRŮCHA, J., J. MAREŠ a E. WALTEROVÁ. 2003. Pedagogický slovník. 4. vyd. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-579-2.
- PUNCH, Keith. 2008. Základy kvantitativního šetření. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-381-9.
- REICHEL, Jiří. 2009. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.
- SOURALOVÁ, Eva. 2005. Surdopedie: studijní opora pro kombinované studium. II. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN: 80-244-1008-7.
- STRNADOVÁ, Věra. 1953. Současné problémy české komunity neslyšících. 1, Hluchota a jazyková komunikace. Praha: Univerzita Karlova. ISBN 80-85899-45-0.
- ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára Šedřová. 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0644-6.
- VÁGNEROVÁ, Marie. 2008. Psychopatologie pro pomáhající profese. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-802-3.

Zákony

Listina základních práv a svobod.

Zákon č. 108/2006 Sb. [o sociálních službách].

Zákon č. 561/2014 Sb. [o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)].

Zákon č. 384/2008 Sb. [o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob].

Zákon č. 354/2019 Sb. [o soudních tlumočnicích a soudních překladatelích].

Elektronické dokumenty

ČESKÁ UNIE NESLYŠÍCÍCH. Sociální služby. Cun.cz [online]. ©2021 [cit. 01. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.cun.cz/cs/socialni-sluzby//>.

EVHOH. Hard of Hearing. Evhoh.cz [online]. ©2021 [cit. 13. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.efhoh.org/about-efhoh/hard-of-hearing/>.

HEJLOVÁ, Lenka, SPĚVÁKOVÁ, Kamila a Martin NOVÁK. 2016. Dějiny České unie neslyšících a jejího časopisu UNIE. *Unie*. [online]. 1-2 [cit. 13. 12. 2020]. Dostupné z: <https://issuu.com/casopisunie/docs/unie1-2/4>.

MAGAZÍN-AKTUÁLNĚ. Mám bariéry, ale nejsem postižený. *Magazin.aktualne.cz* [online]. ©2021 [cit. 12. 2. 2020]. Dostupné z: <https://magazin.aktualne.cz/mam-bariery-ale-nejsem-postizeny-rika-neslysici-honza-zalozi/r~2f8bf3988d8811e7bce3002590604f2e/>.

MPSV. Úřad práce zavádí tzv. Tichou linku, která usnadní komunikaci neslyšícím lidem. *Mpsv.cz* [online]. ©2021 [cit. 20. 12. 2020]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/30452/TZ_-MPSV_Urad_prace_zavadi_Tichou_linku_ktera_usnadni_komunikaci_neslysicim.pdf.

POMOC V DOMÁCNOSTI. Unikátní komunikace pro neslyšící. *Pomocvdomacnosti.cz* [online]. ©2021 [cit. 13. 3. 2021]. Dostupné z: <https://pomocvdomacnosti.cz/unikatni-komunikace-pro-neslysici/>.

REMOTE-INTERPRATATION. How it works. *Remote-interpretation.com* [online]. ©2021 [cit. 01. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.remote-interpretation.com/how-it-works.html>.

ROTTENBERG, Jan. 2008. Diagnostika a terapie nedoslýchavosti. In: *Interní Med.* 2008, 10(10):470-473. [online]. [cit. 23. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2008/10/08.pdf>.

TICHÝ SVĚT. Komunikace bez bariér. *Tichysvet.cz* [online]. ©2021 [cit. 20. 3. 2021]. Dostupné z: [https://www.tichysvet.cz/tlumoceni-a-prepis/podrobnejsi-informace-o-sluzbe2-tlu-19-11-2019-pdf/Podrobn%20c4%9bj%c5%a1%c3%ad%20informace%20o%20slu%c5%beb%c4%9b2%20\(TLU%2019.11.2019\).pdf/](https://www.tichysvet.cz/tlumoceni-a-prepis/podrobnejsi-informace-o-sluzbe2-tlu-19-11-2019-pdf/Podrobn%20c4%9bj%c5%a1%c3%ad%20informace%20o%20slu%c5%beb%c4%9b2%20(TLU%2019.11.2019).pdf/).

TICHÁ LINKA. O Tiché lince. *Tichalinka.cz* [online]. ©2021 [cit. 01. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.tichalinka.cz/o-tiche-lince/>.

TICHÁ LINKA. Služby online tlumočení ČZJ. *Tichalinka.cz* [online]. ©2021 [cit. 01. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.tichalinka.cz/druhy-sluzeb-olt/>.

TICHÁ LINKA. Technické požadavky. *Tichalinka.cz* [online]. ©2021 [cit. 04. 4. 2021]. Dostupné z: <https://www.tichalinka.cz/technicke-pozadavky>.

TICHÝ SVĚT. O nás. *Tichysvet.cz* [online]. ©2021 [cit. 04. 4. 2021]. Dostupné z: <https://www.tichysvet.cz/o-nas>.

TICHÝ SVĚT. Tlumočnické služby. Tichysvet.cz [online]. ©2021 [cit. 01. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.tichysvet.cz/tlumoceni-a-prepis>.

TICHÝ SVĚT. Výroční zpráva. [online]. [cit. 11. 3. 2020]. Dostupné z: https://www.tichysvet.cz/vyrocní-zpravy/vyrocní-zprava-2020-pdf/V%c3%bdro%c4%8dn%c3%ad%20zpr%c3%a1va_2020.pdf.

TICHÝ SVĚT, chráněná pracoviště. Tichý svět, chráněná pracoviště. Tschp.cz [online]. ©2021 [cit. 01. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.tschp.cz/>.

TICHÝ SVĚT, chráněná pracoviště. Výroční zpráva. [online]. [cit. 11. 3. 2020]. Dostupné z: https://www.tschp.cz/vyrocní-zpravy/1-4/2019_V%c3%bdro%c4%8dn%c3%ad_zpr%c3%a1va_TSCHP.pdf.

NAD. Video Remote Interpreting. Nad.org [online]. ©2021 [cit. 01. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.nad.org/resources/health-care-and-mental-health-services/video-remote-interpreting/>.

TRANSKRIPT. Jak to funguje. Transkript.cz [online]. ©2021 [cit. 03. 2. 2021]. Dostupné z: <http://www.transkript.cz/index.php/o-prepisu/jak-to-funguje>.

TRANSKRIPT. Představení Transkriptu. Transkript.cz [online]. ©2021 [cit. 01. 2. 2021]. Dostupné z: <http://www.transkript.cz/index.php/o-nas>.

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV. Monitorování práv osob se zdravotním postižením. Ochrance.cz [online]. ©2021 [cit. 02. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/pusobnost/monitorovani-prav-osob-se-zdravotnim-postizenim/>.

WHO. Deafness and hearing loss. Who.int [online]. ©2021 [cit. 01. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>.

YouTube video

ZÁRUBOVÁ, Pavlína a David BUZRLA. 2021. In: Youtube [online]. 16. 4. 2021 [cit. 2021-04-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=DWRPgc-jhTc>. Kanál uživatele IFMSA CZ.

ANOTACE

Anotace: Bakalářská práce se věnuje službě online přepisu pro osoby se sluchovým postižením. První část definuje základní pojmy týkající se osob se sluchovým postižením a základní pojmy z oblasti komunikace. Druhá část je věnována výzkumné činnosti. Jedná se o kvalitativní výzkum – metoda dotazníku. Metodologická část si klade za cíl především definovat specifikace komunikace osob se sluchovým postižením.

Annotation: Bachelor thesis is devoted to the services of online interpreting for persons with hearing impairment. The first part defines the basic terms concerning persons with hearing impairment and their communication. The second part is devoted to a research. It is a qualitative research using the method of the questionnaire. The methodological part aims to define the specifics of the communicative of persons with hearing impairment.

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Dotazník

Jmenuji se Iveta Holasová a píši bakalářskou práci na téma ONLINE přepisovatelské služby.

Oslovuji Vás s prosbou o vyplnění mého dotazníku. Dotazník slouží pro ujasnění specifik komunikace osob se sluchovým postižením, které využívají online přepisovatelské služby v České republice. Dotazník je určen pro osoby se sluchovým postižením, které **rozumí psanému textu** a využívají přepisovatele v **online** prostoru. Dotazník prosím vyplňte nejpozději do konce **března 2021**. Dotazník jednoduše odešlete stisknutím tlačítka Odeslat. Vyplnění dotazníku Vám zabere maximálně **5** minut. Dotazník je anonymní.

Vyplněním dotazníku pomůžete zvýšit kvalitu online přepisovatelských služeb. Váš názor je důležitý. **Děkuji**

1. Máte zkušenost s online přepisovatelskými službami?

- Ano
- Ne

2. Jak často používáte online přepisovatelské služby?

- Denně
- Jednou týdně
- Jednou měsíčně
- Jednou za půl roku
- Méně často
- Nevyužívám přepisovatele

3. Činí vám obtíže čtení a psaní v českém jazyce?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Nevím
- d. Ne
- e. Spíše ne

4. Co vám činí největší obtíže v komunikaci v českém jazyce? (otázka pro respondenty, kteří v otázce č. 4 odpověděli A, B, C)

Napište jedno nebo více slov...

5. Pokud vám činí český jazyk obtíže, je to důvodem pro využívání přepisovatelských služeb?

- Ano.
 - Spíše ano.
 - Nevím
 - Ne
 - Spíše ne.
 - ČJ mi nečiní žádné obtíže.
6. S kým nejvíce prostřednictvím online přepisovatelských služeb komunikujete?
- Lékař, úřad
 - Zaměstnavatel, škola
 - soukromé záležitosti (tj. s rodinou)
 - Jiné, uveďte:
7. Jaký typ služby prostřednictvím přepisovatele využíváte?
- Volání slyšícímu
 - Korektura textu
 - Jiné, doplňte
8. Je pro vás využití online přepisovatelských služeb přínosné?
- Ano, velmi
 - Spíše ano
 - Nevím
 - Spíše ne
 - Ne, vůbec.
9. Z jakého důvodu preferujete komunikaci přes online přepisovatele?
- Uveďte jedno nebo více slov...
10. Jak jste celkově spojen/a s přepisovateli online?
- Velmi spokojen/a
 - Spokojen/a
 - Ani spokojen/a, ani nespokojen/a
 - Nespokojen/a
 - Velmi nespokojen/a
11. Jak hodnotíte celkovou úroveň online přepisovatelských služeb v České republice?
- Výborná
 - Velmi dobrá
 - Uspokojivá
 - Dostatečná
 - Nedostatečná
 - Nevím, nemohu odpovědět

12. Máte nějaké připomínky či náměty k online přepisovatelským službám, které by podle Vás mohly přispět ke zlepšení služeb online přepisovatelských služeb? Sdělte nám je prosím.

- Napište jedno nebo více slov...

13. Jste:

- žena
- muž

14. Jaký je Váš věk?

- Méně než 16 let
- 16 – 25
- 25-35
- 35-45 let
- 45-55 let
- 55-65 let
- Nad 65 let

15. V jakém kraji bydlíte?

- a. Hlavní město Praha
- b. Středočeský kraj
- c. Královéhradecký kraj
- d. Jihočeský kraj
- e. Plzeňský kraj
- f. Ústecký kraj
- g. Jihomoravský kraj
- h. Zlínský kraj
- i. Moravskoslezský kraj

16. Druh vaší sluchové vady:

- Nedoslýchavost
- Ohluchlost
- Neslyšící
- Nemám sluchovou ztrátu

Chcete být informováni o výsledcích tohoto dotazníku?

- Ne
- Ano (vyplnění e-mailu)

Příloha č. 2 Etický kodex online přepisovatele

- Přepisovatel provádí úkon v nejvyšší možné kvalitě. Přepisovatelský úkon musí přesně odpovídat mluvenému projevu. Není možné cokoliv vynechat, doplňovat. Přepisovatel je mostem mezi slyšícím a neslyšícím účastníkem komunikace a jejich dvěma odlišnými

jazyky a kulturami. Online přepisovatel – přepisuje i celou situaci, která ovlivňuje přepisovatelovu situaci a odehrává se v telefonu či na monitoru počítače.

- Přepisovatel přijímá takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem, kvalifikaci a přípravě. Je zodpovědný za kvalitu své práce. Pokud přepisovatel zjistí, že komunikace s daným neslyšícím klientem je nad jeho možnosti a schopnosti, přepis odmítne či ukončí s vysvětlením a návrhem dalšího řešení celé situace (např. předání závazku kolegovi).
- Přepisovatel dodržuje zásadu diskrétnosti a mlčenlivosti, která se týká všeho, co se dozví během neveřejného přepisu či úpravy textového dokumentu. Přepisovatel důvěrné informace nikdy nezneužívá.
- Přepisovatel neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, věk, rozumovou úroveň a pověst.
- Přepisovatel má právo odmítnout přepisovat v prostředí nepřijatelném z fyzických, psychických nebo morálně-etických důvodů (erotická linka atd.) a v podmínkách nedůstojných pro výkon profese, anebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči přepisovanému sdělení, a poškodil tak klienta, svou osobu nebo profesi.
- Přepisovatel sleduje vývoj své profese a její náplně u nás i ve světě, neustále zvyšuje svoji kvalifikaci, a to nejen v příslušné jazykové oblasti, ale i v oblasti všeobecného vzdělání a rozhledu a kultury Neslyšících.
- Přepisovatel ctí svou profesi, usiluje o spolupráci a solidaritu s ostatními přepisovateli a tlumočníky při prosazování a obhajobě společných profesionálních zájmů, sdílí nově získané informace a znalosti se svými kolegy.
- Přepisovatel má právo přerušit, odmítnout či ukončit přepis v případě technických obtíží, které mu nedovolují vykonávat přepis, např. narušená zvuku, pomalý přenos.
- Přepisovatel má právo vystoupit z přepisovatelské role v případě objasnění celé online přepisovatelské situace klientovi/ům, a to za účelem srozumitelnosti situace pro všechny zúčastněné strany.