



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Popis současných postupů a potřeb v sociální práci s osobami se sluchovým postižením

- *část II. tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením v ČR*

Tato analýza vznikla v rámci projektu **I bez sluchu se domluvíme.**

Obsah

ÚVOD	3
1 PRŮBĚH REALIZOVANÉHO ŠETŘENÍ.....	4
2 HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ.....	6
3 DETAILNÍ ANALÝZA	7
3.1 Tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením	7
3.2 Vzdělání tlumočnicků	9
3.3 Subjektivní hodnocení zkušeností v oblasti tlumočení.....	11
3.4 Komunitní tlumočení.....	12
3.5 Rozložení tlumočnicků v rámci území České republiky	15
3.6 Dostupnost tlumočnických služeb v jednotlivých krajích České republiky (na základě dostupných pracovních úvazků v území)	17
3.7 Doplnující informace	18

ÚVOD

Tato zpráva je jedním z výstupů projektu I BEZ SLUCHU SE DOMLUVÍME podpořeného z Evropského sociálního fondu, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001221. Projekt se snaží zpracovat nové systémové postupy v oblasti sociální práce s klienty se sluchovým postižením. Cílem je eliminovat prohlubování sociálního vyloučení osob s různým druhem sluchového postižení v nepříznivých sociálních situacích, které nejsou primárně způsobené danou sluchovou vadou. Jedná se o další problémy, které klienti řeší, tzn. různé životní situace související s věkem, dalším postižením, rodinným zázemím apod.

Obsahem projektu jsou činnosti, které navazují na zkušenosti Centra pro komunitní práci střední Čechy (dále CPKP) v komunitě, dříve realizované partnerské projekty a odbornosti týmu expertů působících v CPKP.

Při sociální práci s lidmi s různým druhem sluchového postižení je, mimo jiné, důležité zajistit komunikaci ve vhodném komunikačním systému. Tato část zprávy se zaměřuje na oblast tlumočení pro neslyšící. Jedná se o tlumočení nejenom v oblasti registrovaných sociálních služeb, ale i v oblastech vzdělávání, soudního tlumočení apod. Zpráva popisuje situaci pouze z pohledu odborníků, kteří se do šetření zapojili a vyjádřili.

V následujícím textu jsou používány dva termíny ve vazbě k sluchovému postižení. V případě, že se píše o lidech se sluchovým postižením, je myšlena celá skupina lidí s různým postižením sluchu a různými formami komunikace. Pokud je používán termín neslyšící, jsou myšleni lidé používající ke komunikaci český znakový jazyk.

1 PRŮBĚH REALIZOVANÉHO ŠETŘENÍ

CÍLE ŠETŘENÍ

Hlavním cílem bylo popsat, jak své profesionální kompetence a možnosti vnímají odborníci, kteří tlumočí do různých komunikačních systémů.

Konkrétně se jednalo o:

- český znakový jazyk,
- znakovanou češtinu,
- tlumočení pro hluchoslepé,
- vizualizaci mluvené češtiny.

POPIS PRŮBĚHU SBĚRU DAT

Následující informace jsme získali prostřednictvím online dotazníkového šetření, které bylo realizováno od května do října 2017. Jde o kvantitativní metodický výzkumný přístup.

Volba této techniky dotazování vyplývala, mimo jiné, ze struktury respondentů, kteří ve své profesi musí komunikovat prostřednictvím různých internetových aplikací. Předpokládali jsme, že jim tato forma získávání dat bude vyhovovat.

S žádostí o vyplnění online dotazníku jsme se obrátili nejen na poskytovatele tlumočnických služeb, a tím nepřímo i na „jejich“ tlumočnický, ale zároveň jsme žádost s odkazem na online dotazník adresovali na jednotlivé tlumočnický osobně. V tomto případě jsme vycházeli z veřejně dostupných kontaktů a naší databáze, kterou jsme si vytvořili na základě předchozích aktivit v rámci tohoto projektu.

Celkem jsme oslovili 136 tlumočnicků, 80 z nich se šetření zúčastnilo.

CHAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU

Tabulka č. 1: Pohlaví respondentů (účastníků šetření)

Věk	Počet	Podíl
Muži	15	19 %
Ženy	65	81 %

Tabulka č. 2: Věkové rozložení respondentů (účastníků šetření)

Věk	Počet	Podíl
Do 30 let	20	25 %
31 - 50 let	49	61 %
Nad 50 let	11	14 %

2 HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

Tlumočníci jsou ve většině případů vysokoškolsky či středoškolsky vzdělaní lidé, kteří si také pravidelně doplňují vzdělání v tlumočení či této činnosti blízkých oblastech.

Tlumočníci tlumočí především do českého znakového jazyka či do znakované češtiny.

Tlumočení pomocí vizualizace mluvené češtiny je výjimečné, pro hluchoslepé se tlumočí zcela ojediněle.

V rámci komunitního tlumočení tvoří v současné době online tlumočení, dle expertního odhadu tlumočnicků, více jak jednu desetinu.

Pokud tlumočníci netlumočí online, cesta ke klientovi a zpět jim, opět dle expertního odhadu, zabírá dvě pětiny pracovních úvazků.

Rozložení počtu tlumočnicků a počtu pracovních úvazků je v rámci naší republiky velmi nerovnoměrné.

Z tohoto pohledu je službami komunitního tlumočení nejlépe pokryta Praha, dále pak Středočeský kraj a kraj Moravskoslezský. Z výpovědí tlumočnicků však vyplývá, že ani v těchto krajích není dostupnost tlumočnických služeb pro osoby se sluchovým postižením optimální.

Nejmenší počet tlumočnicků působí v kraji Karlovarském, Jihočeském a kraji Vysočina. V přepočtu na pracovní úvazky mají neslyšící „k dispozici“ méně než jeden pracovní úvazek v Olomouckém a opět v Karlovarském kraji.

3 DETAILNÍ ANALÝZA

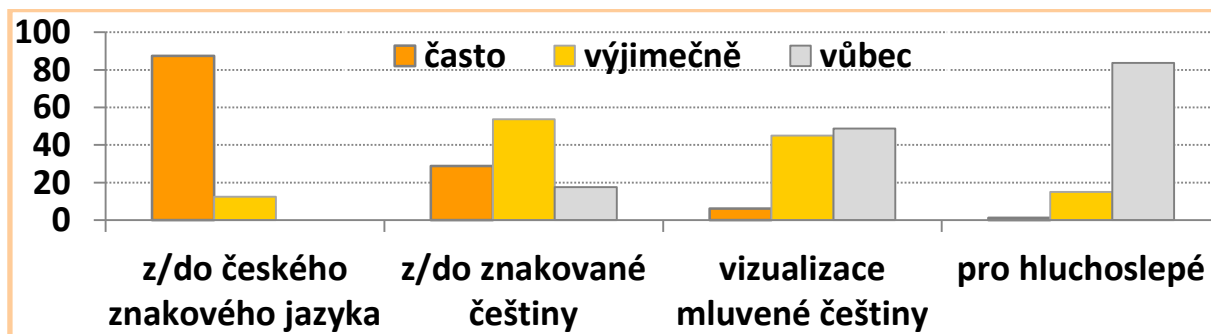
3.1 Tlumočnické služby pro osoby se sluchovým postižením

Všichni námi oslovení tlumočníci tlumočí z či do českého znakového jazyka¹. Více jak čtyři pětiny (87 %) z nich takto tlumočí „často“.

Více jak jedna čtvrtina (28 %) tlumočnicků také často tlumočí z či do znakované češtiny². Tímto způsobem tlumočí „minimálně občas“ více jak tři čtvrtiny (83 %) námi oslovených tlumočnicků. Najdeme však již i tlumočnický, kteří do znakované češtiny ve své praxi netlumočí vůbec.

Tlumočení pomocí vizualizace mluvené češtiny³ je spíše výjimečné (přestože zkušenost s tímto tlumočením má polovina tlumočnicků), pro hluchoslepé⁴ pak tlumočníci tlumočí naprosto ojediněle.

Graf č. 1: Do jakého komunikačního systému/jazyka tlumočíte? (N=80, data v %)



¹ Tlumočení do českého znakového jazyka je využíváno těmi, kteří se narodili se ztrátou sluchu či jej ztratili v raném dětství. Český znakový jazyk je opravdu cizí jazyk, protože, navzdory svému názvu, s češtinou nemá nic společného.

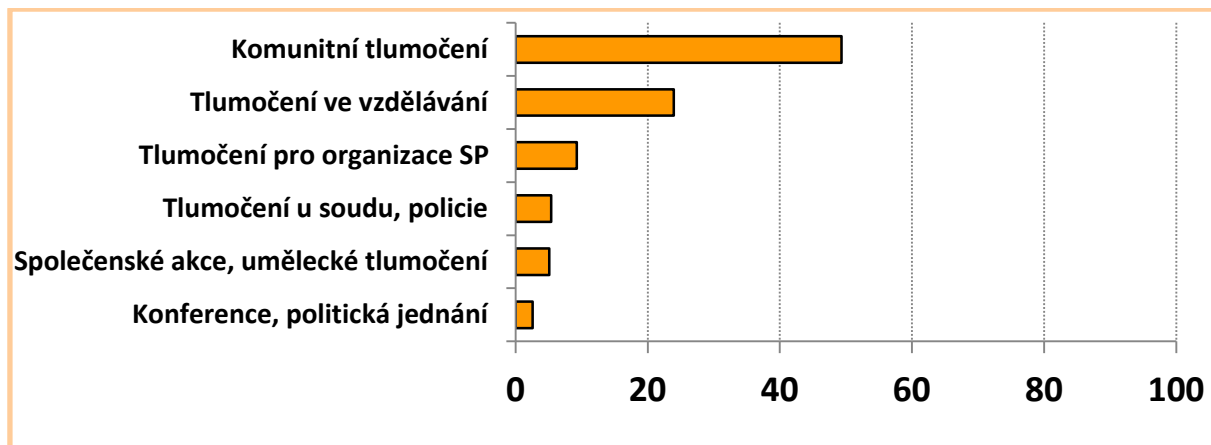
² Toto tlumočení využívají především ti, kteří přišli o sluch během svého života či trpí nedoslýchavostí. Znakovaná čeština je jazyk vytvořený na základě českého jazyka.

³ Tlumočnický opakuje vyslovená slova, aby „neslyšící“ byl schopen odezírat ze rtů. Odezírání ze rtů je však velmi náročné a ne každý k němu má předpoklady.

⁴ Používají se různé formy komunikace, modifikovaná podoba znakového jazyka, taktilní znakový jazyk či jiné dle konkrétních potřeb klientů. V rámci šetření jsme podrobněji nezkoumali, o jaké formy se jedná.

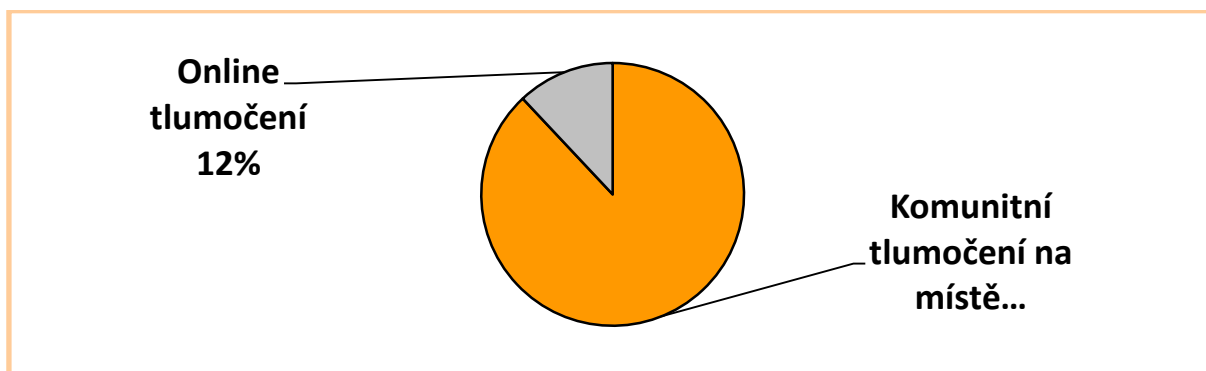
Mimo vlastní komunitní tlumočení pak tlumočníci tlumočí především ve vzdělání.

Graf č. 2: Jaký podíl ve vaší práci tvoří následující typy tlumočení? (N=80, data v %)



Neslyšící mohou v rámci komunitního tlumočení v současné době také využívat online tlumočení⁵. Online tlumočení tvoří, dle expertního odhadu tlumočnicků, více jak jednu desetinu (12 %) veškerého komunitního tlumočení.

Graf č. 3: Jaký podíl pak tvoří online tlumočení? (N=80, data v %)

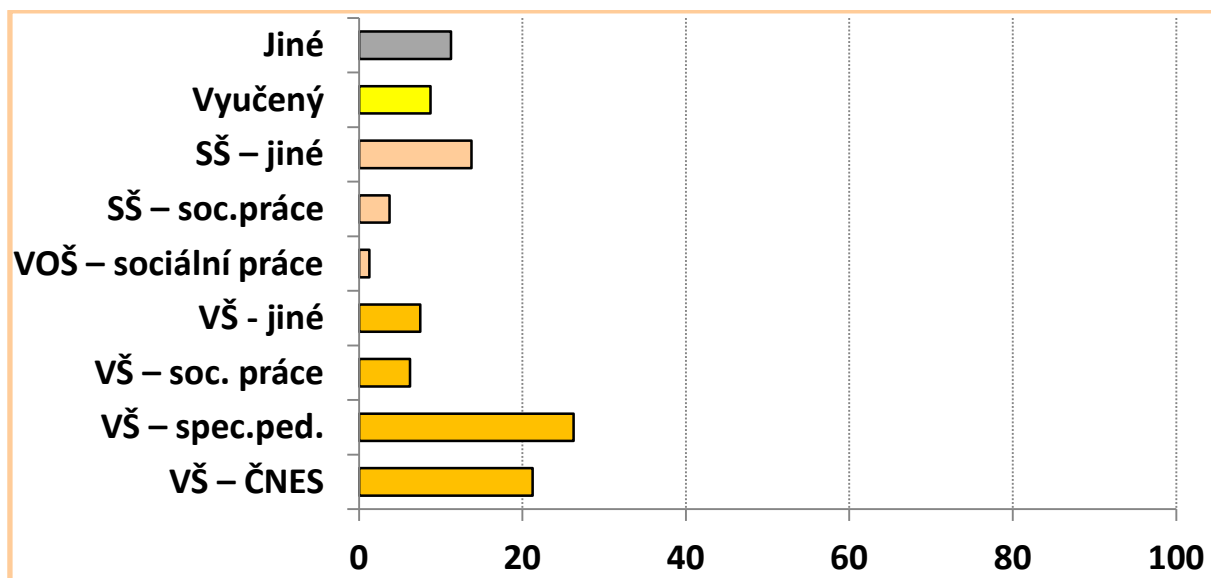


⁵ Neslyšící se přes internet spojí s tlumočnickem s použitím webové kamery a tlumočnick se spojí telefonicky s požadovanou slyšící osobou (zaměstnavatel, lékař, úředník...). Poté probíhá běžný tlumočený hovor. Neslyšící tak mohou lépe komunikovat svým mateřským znakovým jazykem, nemusejí jen psát sms nebo e-maily.

3.2 Vzdělání tlumočnicků

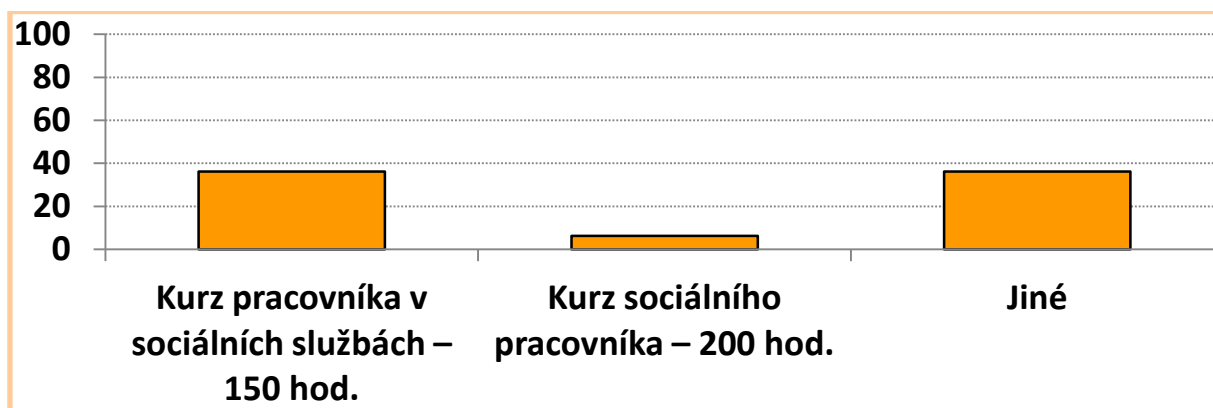
Námi oslovení tlumočníci měli ve většině případů ukončené vysokoškolské (61 %) či středoškolské (19 %) vzdělání.

Graf č. 4: Vzdělání (N=80, data v %)



Dvě pětiny (42 %) námi oslovených tlumočnicků také absolvovaly kurzy pracovníka v sociálních službách. Jedna třetina (36 %) absolvovala kurzy jiné. Jednalo se však opět o různé dílčí kurzy, které se sociální tematikou souvisejí.

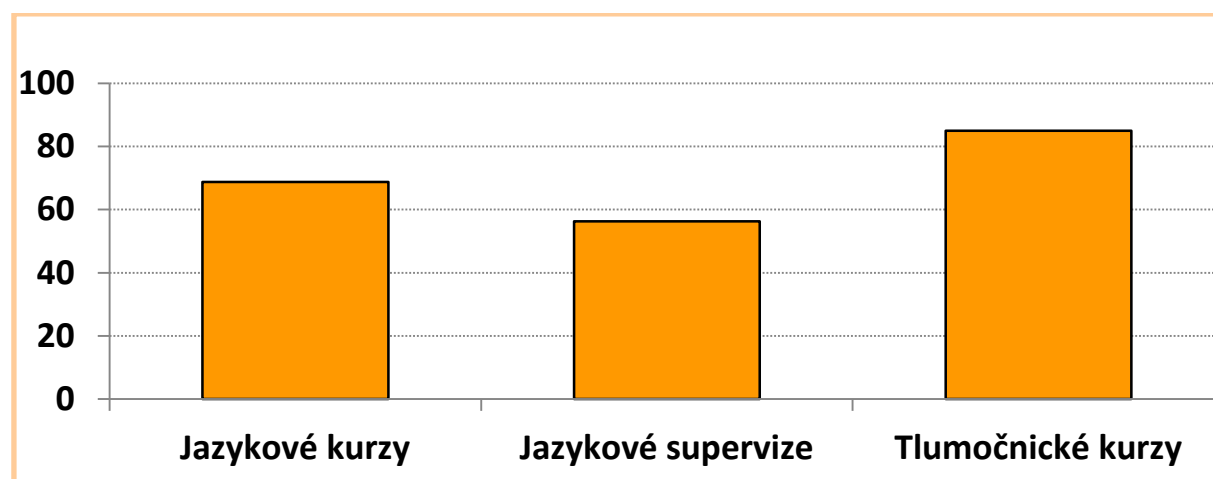
Graf č. 5: Máte kurzy ve vazbě k sociální práci? (N=80, data v %)



Tlumočnické kurzy v posledních 5 letech absolvovaly více jak čtyři pětiny (85 %) námi oslovených tlumočnicků. Jazykové kurzy absolvovaly dvě třetiny (69 %) tlumočnicků a jazykové supervize více jak jedna polovina (56 %).

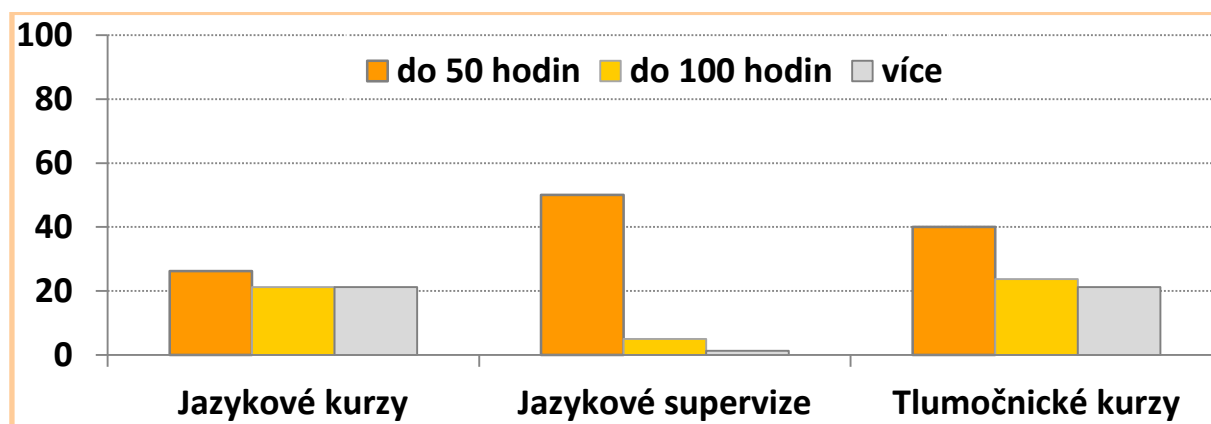
10

Graf č. 6: Jaké kurzy ve vazbě k tlumočení a potřebným jazykovým dovednostem jste v posledních 5 letech absolvoval (2012 – 2016)? (N=80, data v %)



Ve srovnání s tlumočnickými a jazykovými kurzy jsou jazykové supervize, které tlumočníci navštěvují, časově méně náročné.

Graf č. 7: Jaké kurzy ve vazbě k tlumočení a potřebným jazykovým dovednostem jste v posledních 5 letech absolvoval (2012 – 2016)? (N=80, data v %)



3.3 Subjektivní hodnocení zkušeností v oblasti tlumočení⁶

Účastníků našeho šetření jsme se dotazovali, zda sami sebe považují za nováčky či profesionály, dále zda tlumočí v rámci své každodenní profese či pouze nárazově.

11

Tři čtvrtiny (75 %) oslovených tlumočnicků se cítí jako profesionálové (buď v rámci své hlavní či vedlejší profese) v oblasti tlumočení z/do českého znakového jazyka, jedna třetina (32 %) jako profesionálové v oblasti tlumočení z/do znakované češtiny. Těch, kteří se cítí jako profesionálové v oblasti vizualizace mluvené češtiny, je „pouze“ jedna desetina (14 %).

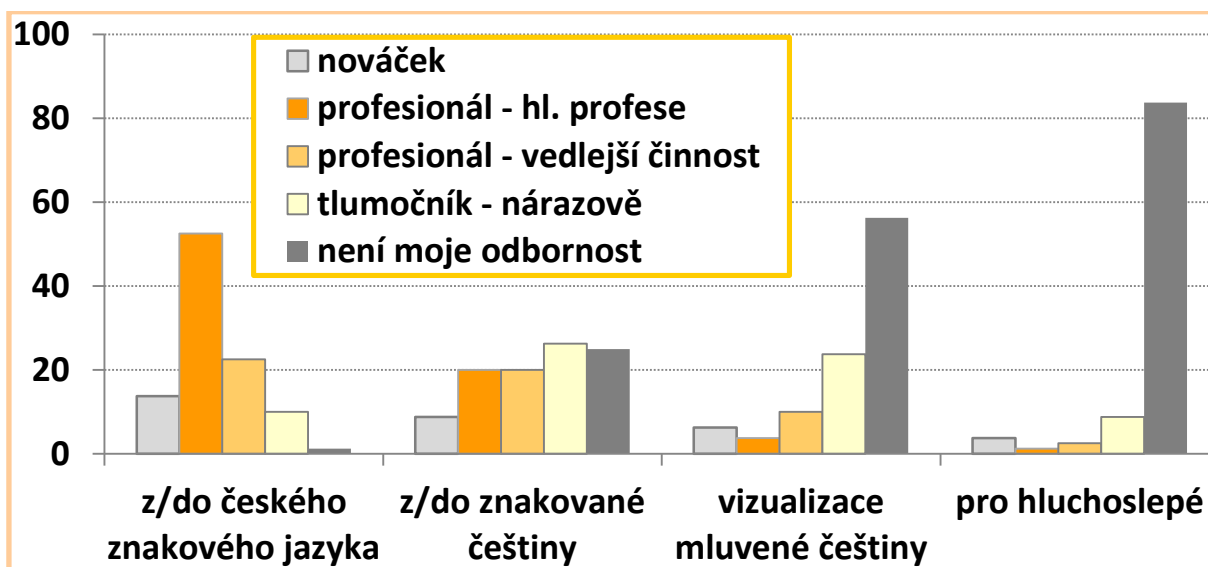
⁶ NOVÁČEK – sám sebe vnímá jako začínajícího tlumočnicka, z našeho pohledu se jedná o tlumočnicka, který tlumočí v různém rozsahu a má praxi cca do 5 let.

PROFESIONÁL – tlumočení je hlavním zdrojem příjmů, je to hlavní profese, působí v ní déle než 5 let.

DLOUHOLETÝ TLUMOČNÍK, PROFESIONÁL, ALE TLUMOČENÍ JE VEDLEJŠÍ ČINNOSTÍ – tlumočí více jak 5 let, ale má jiné zaměstnání a tlumočení je pravidelně vedlejší činností.

TLUMOČNÍK „NÁRAZOVÝ“ – tlumočení je vedlejší činností, tlumočí např. jen 2x - 3x za měsíc, občas po večerech apod.

Graf č. 8: Cítíte se jako...? (N=80, data v %)



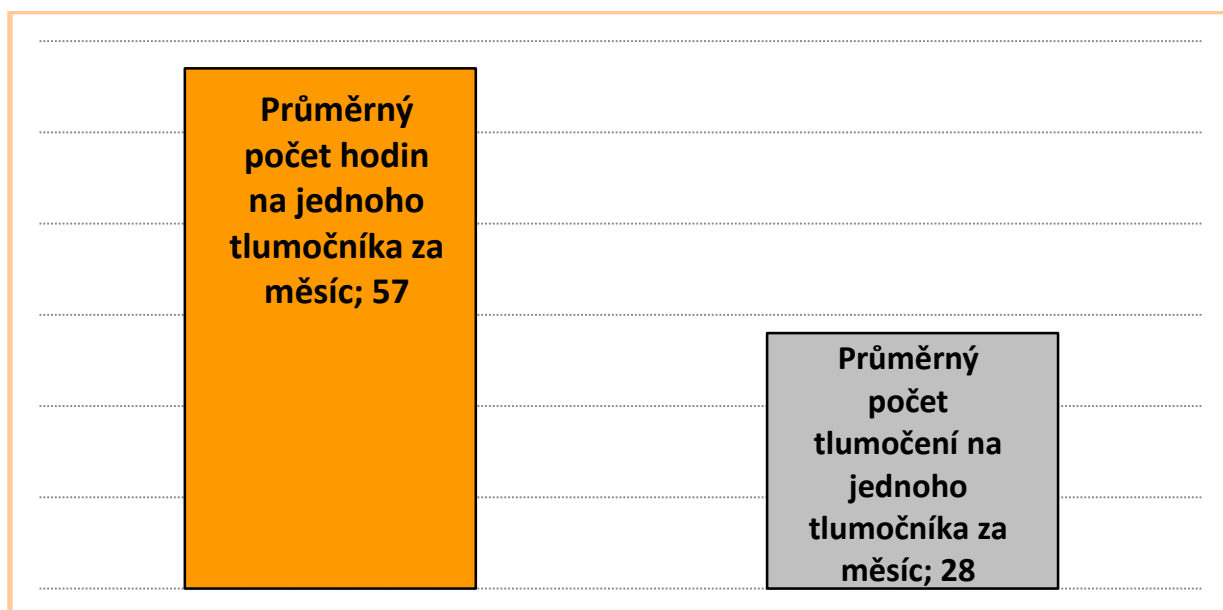
3.4 Komunitní tlumočení

V průměru námi oslovení tlumočníci tlumočí (jedná se o jejich vlastní expertní odhady) v oblasti komunitního tlumočení měsíčně 74 hodin. Našeho šetření se však zúčastnili i tlumočníci, kteří tlumočí měsíčně v průměru méně než 10 hodin (zaznamenané minimum bylo 2 hodiny), ale také ti, kteří tlumočí více jak 100 hodin měsíčně (maximální uvedený měsíční počet hodin bylo 200).

Část těchto hodin spadá do oblasti online tlumočení. Dále se zaměříme pouze na tlumočení, které se uskutečňuje v rámci osobního kontaktu s klientem.

Námi oslovení tlumočníci měsíčně tlumočí (v rámci přímého kontaktu s klientem, tedy v tomto výpočtu není zahrnuto online tlumočení) v průměru 57 hodin. Jedná se průměrně o 28 tlumočení.

Graf č. 9: Kolik hodin měsíčně se věnujete komunitnímu tlumočení⁷? (N=80)



Rozdíly jsme samozřejmě zaznamenali především mezi tlumočníky „profesionály“ a těmi, kteří tlumočí pouze narázově nebo se považují za nováčky.

Tabulka č. 3: Hodiny věnované tlumočení (průměrný odhadovaný měsíční počet)

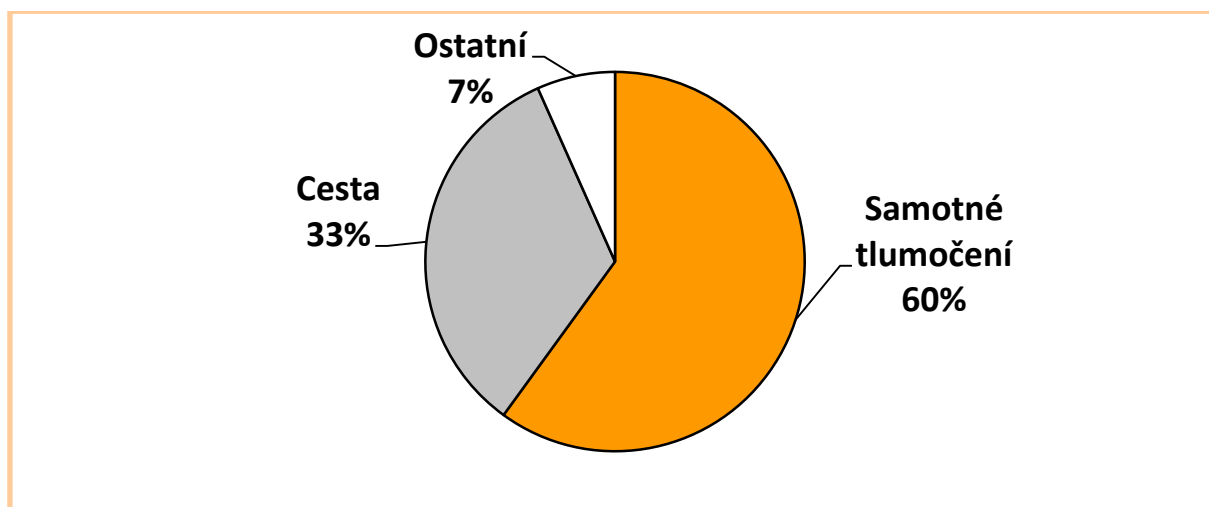
	Tlumočníci (N=59) - hlavní pracovní poměr	Tlumočníci (N=7) - vedlejší pracovní poměr
Průměrný počet hodin	73	13
Zaznamenané maximum	200	25
Zaznamenané minimum	3	2

⁷ Komunitní tlumočení je tlumočení u lékaře, na úřadě, v zaměstnání apod. Jedná se o tlumočení telefonátů a psaných textů.

Ne vždy tlumočníci tlumočí v místě svého bydliště.

V rámci našeho šetření nás také zajímal podíl, který tvoří nepřímá tlumočnická práce (tedy čas strávený na cestě ke klientovi apod.) v rámci celkové pracovní doby tlumočnicka. Z expertních odhadů jednotlivých tlumočnicků vyplývá, že tyto činnosti tlumočnickům zabírají celé dvě pětiny jejich pracovní doby.

Graf č. 10: Jaký podíl svého času v rámci „tlumočení“ trávíte samotným tlumočením, jaký cestou? (N=80, data v %)

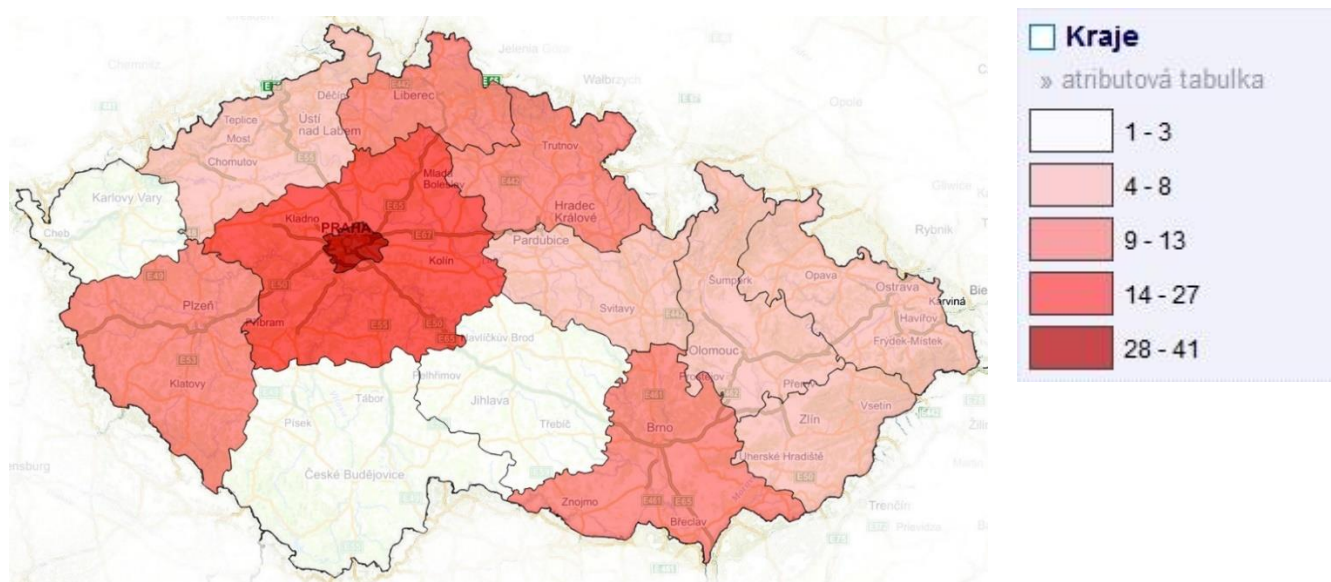


V tomto směru jsme mezi tlumočníky nezaznamenali rozdíly⁸.

⁸ Ti, kteří tlumočí na hlavní pracovní poměr, samotnému tlumočení věnují 66 % času, ti ostatní 69 % času. Rozpor je dán nejednotnou evidencí napříč ČR.

3.5 Rozložení tlumočnicků v rámci území České republiky

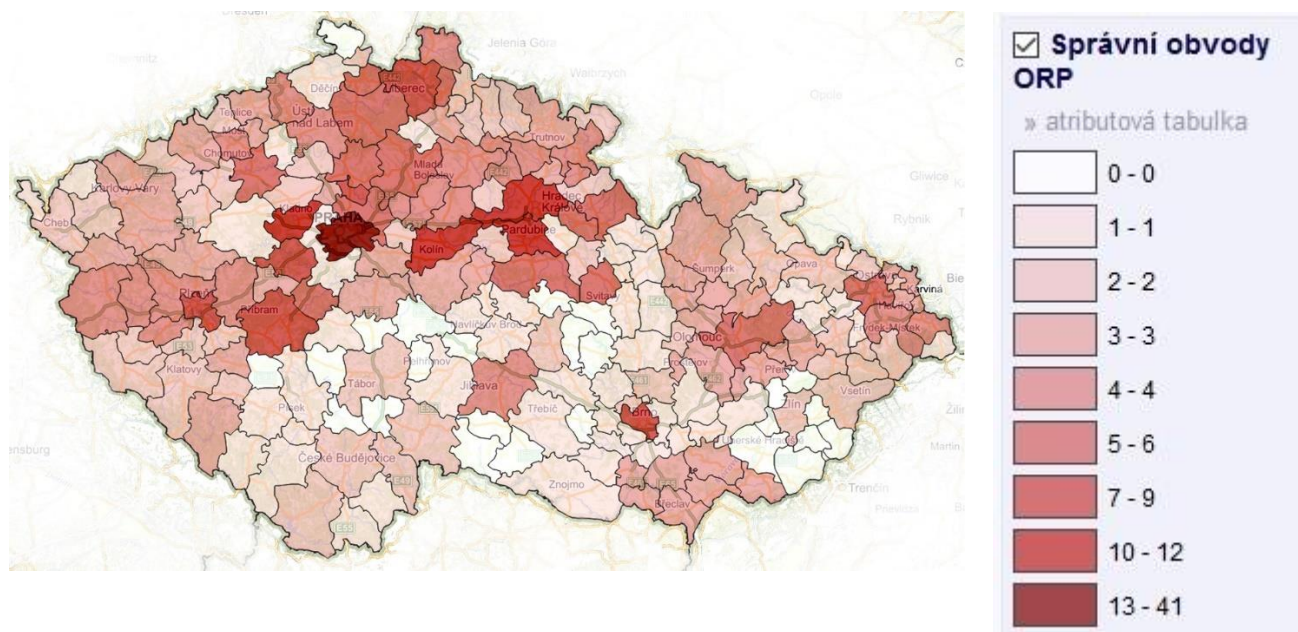
Obr. č. 1: Rozložení tlumočnicků v rámci jednotlivých krajů



Rozložení počtu tlumočnicků dle krajů je velmi nerovnoměrné. Nejvíce tlumočnicků tak nalezneme v Praze a ve Středočeském kraji. Naopak nejméně tlumočnicků působí v kraji Karlovarském, Jihočeském a kraji Vysočina.

Podrobnější informace naleznete po rozkliknutí tohoto odkazu: <http://www.mapa-ceska.cz/2N0pymkAlv>.

Obr. č. 2: Rozložení tlumočnicků v rámci jednotlivých ORP⁹

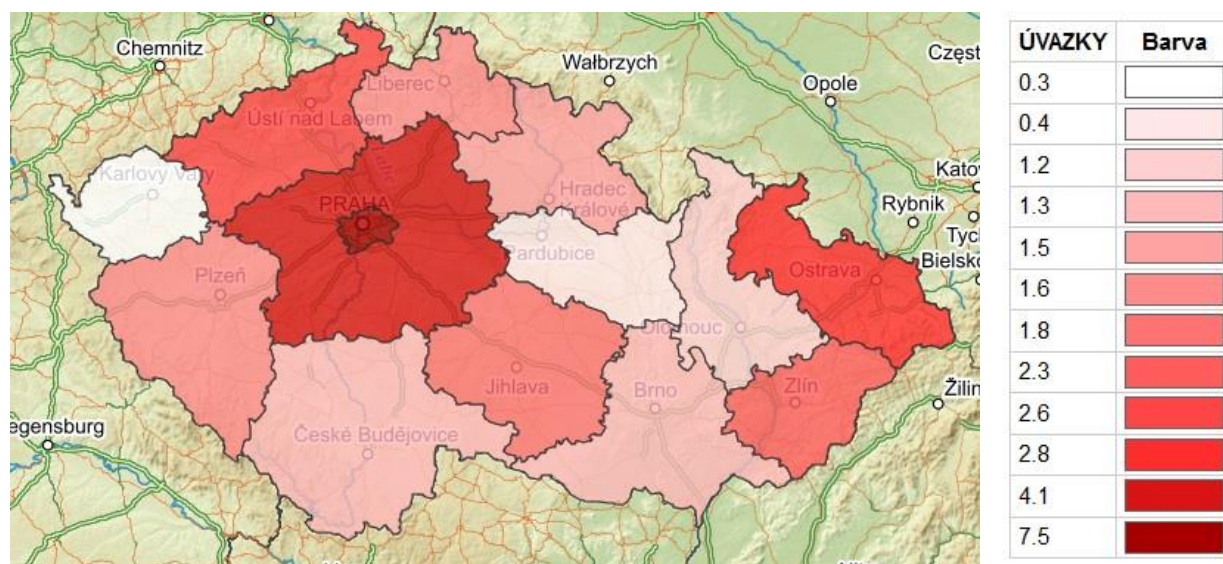


Z pohledu dostupnosti tlumočnicků v rámci jednotlivých ORP je situace obdobná. V rámci celého území republiky nalezneme celkem necelých 30 území definovaných v rámci obcí s rozšířenou působností, ve kterých v současné době, dle našeho šetření, nepůsobí žádný tlumočnick.

⁹ Obec s rozšířenou působností (ORP).

3.6 Dostupnost tlumočnických služeb v jednotlivých krajích České republiky (na základě dostupných pracovních úvazků v území)

Obr. č. 3: Kraje dle dostupných pracovních úvazků tlumočnicků v oblasti komunitního tlumočení



Z tohoto pohledu je službami komunitního tlumočení nejlépe pokryta Praha, dále Středočeský kraj a kraj Moravskoslezský. Naopak méně než jeden pracovní úvazek mají „k dispozici“ neslyšící v Olomouckém kraji, Pardubickém kraji a kraji Karlovarském.

Do našeho šetření nepromítáme počty neslyšících v jednotlivých krajích a z toho vycházející potřebnost této služby, jelikož jsou tyto údaje v současné době nedostupné. Pokud však vycházíme z hypotézy, že jsou neslyšící rovnoměrně zastoupeni ve všech krajích naší republiky, rozmezí úvazků pro jednotlivé kraje tak neodpovídá konkrétním potřebám.

3.7 Doplnující informace

Na závěr dotazování jsme respondentům položili otázku, jak vnímají dostupnost tlumočnicků v území, kde působí, a zda dokáží odhadnout, jaký počet tlumočnicků (jednotlivých pracovních úvazků) by saturoval současnou poptávku po tlumočnických službách.

Z výpovědí respondentů vyplynulo, že potřeby tlumočnických služeb nejsou dostatečně saturovány ani v jednom kraji naší republiky, tedy ani v lokalitách s nejvyšším počtem námi odhadovaných úvazků.

Obecně se tlumočníci shodli, že by bylo vhodné počet úvazků na tlumočení ve všech územích navýšit minimálně dvojnásobně, a to i v krajích s nejvyšším počtem úvazků na tlumočení. Protože například ani v Praze, kde v současné době aktivně působí nejvyšší počet tlumočnicků, není v případě potřeby tlumočnick vřdy k dispozici, a to zejména pro určitý typ tlumočení (zmíněni byli např. soudní tlumočníci, tlumočníci v rámci specifických studijních oborů) a mimo běžnou pracovní dobu (tedy během večerních a nočních hodin a o víkendech).

Nedostatky námi oslovení respondenti pociťují především v oblasti komunitního tlumočení. Z důvodu nedostupnosti tlumočnických služeb v případě potřeby nejsou v současné době lidé ani navyklí služby komunitního tlumočení poptávat. Tato situace má pak negativní vliv na kvalitu života osob se sluchovým postižením (*„Místní neslyšící jsou zvyklí řešit své záležitosti bez tlumočnicka, neboť zde mnoho let nebyl tlumočnick k dispozici.“*).

18

Nedostupnost tlumočnicků je samozřejmě ovlivněna také časovými požadavky klientů. Někteří tlumočníci však vnímají jako problém i neflexibilní informování klientů o dostupnosti či nedostupnosti jednotlivých tlumočnicků. Ne vřdy se tak ke klientovi, v případě potřeby, dostane informace o tom, že tlumočnická služba je v danou chvíli dostupná. V některých případech byl zmiňován problém zastupitelnosti tlumočnicků.

V jednotlivých krajích chybí nejen tlumočnická služba, ale je zde i nedostatek přepisovatelů, např. pro nedoslýchavé a ohluchlé osoby.

Téma, o kterém by se mělo dále diskutovat, je finanční ohodnocení tlumočnické práce, pracovní podmínky a také například nedostupnost supervizí. Z těchto důvodů se také nezanedbatelný

podíl současných tlumočnicků tlumočnické práci věnuje pouze například v rámci částečných úvazků, pracuje formou DPP a DPČ a své hlavní pracovní aktivity vykonává v jiném oboru.

Nejen v souvislosti s dostupností tlumočení, ale také se zaběhnutými stereotypy v naší společnosti, kdy není běžné řešit téma komunikace s neslyšícími, tlumočníci zmiňovali problém dostupnosti různých forem pomoci a podpory pro osoby se sluchovým postižením, které jsou majoritní populaci běžně dostupné. Jedná se např. o komunikační bariéry v oblasti využívání sociálních služeb apod.