



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



# Analýza potřeb zaměstnavatelů

Filozofická fakulta MU

Studijní program  
Tlumočnictví českého znakového jazyka

Brno 2017

Projekt Masarykova univerzita 4.0

**CZ.02.2.69/0.0/0.0/16\_015/0002418**



Toto dílo je šířeno pod licencí  
CC BY 4.0 Creative Commons Attribution 4.0 International  
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>)



**ANALÝZA TRHU PRÁCE PRO ÚČELY PROJEKTU MUNI 4.0:**

**PŘÍPRAVA AKREDITACE NOVÉHO STUDIJNÍHO PROGRAMU  
TLUMOČNICTVÍ ČESKÉHO ZNAKOVÉHO JAZYKA**

**Vypracovali:**

**Mgr. Ivana Kupčíková, DiS., Mgr. Hana Strachoňová, Ph.D., Ing. Jakub Carda**

**Brno 2017**

# OBSAH

|   |    |
|---|----|
| Úvod .....  | 4  |
| 1. Systém poskytování tlumočnických služeb a jejich příjemci.....   | 5  |
| 1.1 Vymezení základní terminologie, klasifikace .....   | 5  |
| 1.1.1 Medicínská perspektiva .....  | 5  |
| 1.1.2 Kulturní perspektiva .....  | 6  |
| 1.1.3 Komunikační systémy v tlumočnické/překladatelské praxi .....  | 7  |
| 1.2 Charakteristika trhu práce v oblasti tlumočení pro neslyšící .....  | 8  |
| 1.3 Počty a kvalifikace tlumočnicků českého znakového jazyka a znakované češtiny .....  | 10 |
| 1.4 Zaměstnanost tlumočnicků českého znakového jazyka.....  | 10 |
| 2. Nejvýznamnější zaměstnavatele tlumočnicků a překladatelů v České republice .....   | 11 |
| 2.1 Tichý svět.....   | 11 |
| 2.2 Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice .....  | 13 |
| 2.3 Českomoravská unie neslyšících .....  | 15 |
| 2.4 AP3SP .....   | 15 |
| 3. Analýza trhu práce.....  | 17 |
| 3.1 Vymezení výzkumného cíle.....   | 17 |
| 3.2 Vlastní analýza.....  | 17 |
| 3.2.1 Srovnání situace v poskytování tlumočnických služeb v České republice a ve světě .....                                      | 17 |
| 3.2.2 Vlastní výzkumné šetření .....  | 19 |
| 3.2.2.1 Výzkumná metoda, cílová skupina, sběr dat.....  | 19 |
| 3.2.2.2 Dotazník a účel jednotlivých otázek .....   | 20 |
| 3.2.2.3 Výsledky.....   | 20 |
| 1. Stávající vzdělání tlumočnicků zaměstnaných u hlavních poskytovatelů tlumočnických služeb pro neslyšící v České republice..... | 20 |
| 2. Preference zaměstnavatelů ve vzdělání tlumočnicků .....  | 21 |
| 3. Standardní požadavky při přijímání nového tlumočnicka/překladatele .....   | 21 |
| 4. Znalosti, dovednosti a kompetence, které jsou u tlumočnicka oceňovány (kromě znalosti českého znakového jazyka) .....          | 21 |
| 5. Oceňované dovednosti obecnější povahy (osobnostní profil tlumočnicka) .....  | 22 |
| 6. Znalosti, dovednosti a kompetence, které zaměstnavatelé u nových zaměstnanců postrádají.....                                   | 22 |
| 7. Osobnostní rysy, které zaměstnavatelé u nových zaměstnanců postrádají .....  | 22 |

|   |    |
|---|----|
| 8. Znalosti a kompetence, které zaměstnavatelé doplňují během zaškolení u nově příchozích tlumočnicků/překladačů..... | 23 |
| 9. Proces zaškolení tlumočnicků.....  | 24 |
| 10. Další vzdělávání tlumočnicků.....   | 24 |
| 11. Povinné vzdělávání tlumočnicků v sociálních službách.....   | 24 |
| 12. Forma pracovněprávního vztahu.....  | 24 |
| 13. Převažující skupina tlumočnicků českého znakového jazyka z hlediska pohlaví ..                                    | 25 |
| 14. Věková skupina tlumočnicků.....   | 25 |
| 15. Denní potřeba tlumočnicků/překladačů.....   | 26 |
| 16. Požadavky na tlumočení mezi jinými jazyky, než je čeština a český znakový jazyk .....                             | 26 |
| 17. Průměrný počet tlumočení v jednom dni .....   | 26 |
| 18. Četnost poskytovaných služeb .....  | 26 |
| 19. Věkové skupiny klientů .....  | 27 |
| 20. Poměr tlumočnické služby on-line a v terénu .....   | 27 |
| 21. Poměr překladů a tlumočení .....  | 28 |
| 22. Požadavky na tlumočení za poslední dva roky .....   | 28 |
| 23. Zástupy za krátkodobě nedostupného tlumočnicka .....  | 28 |
| 24. Zástupy za dlouhodobě nedostupného tlumočnicka .....  | 28 |
| 25. Odmítnuté požadavky na tlumočení .....  | 29 |
| 26. Sezónnost výkyvu v požadavcích na tlumočení .....   | 29 |
| 27. Důvody ukončení spolupráce se zaměstnavatelem.....  | 29 |
| Seznam použitých zdrojů .....   | 30 |
| Přílohy .....   | 31 |
| Příloha č. 1: Přehled poboček SNN v ČR .....  | 31 |
| Příloha č. 2: Úplné znění dotazníku .....   | 33 |

# Úvod

Analýza trhu práce se zaměřením na tlumočnické služby pro sluchově postižené v České republice vznikla pro potřeby sestavení nového studijního programu na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity. Příprava studijního programu Tlumočnictví českého znakového jazyka probíhá v rámci celouniverzitního projektu MUNI 4.0. Centrální částí analýzy je dotazníkové šetření realizované se zástupci několika nejvýznamnějších zaměstnavatelů tlumočnicků českého znakového jazyka v České republice. Cílem tohoto šetření bylo získat základní přehled o potřebách zaměstnavatelů a jejich požadavcích na zaměstnance-tlumočnicka. Interpretace výsledků poslouží jako základ aktivní spolupráce mezi univerzitou a zaměstnavateli. Získané informace budou v první řadě zohledněny při přípravě samotného obsahu studijního programu tak, aby univerzita poskytla studentům co nejvíce znalostí a kompetencí, které skutečně využijí v pracovním životě. Dojde tak k intenzivnějšímu propojení studia a praxe, což je aspekt vyššího vzdělání, na který je v současné době kladen zvýšený důraz.

Dokument je řazen následovně. V kapitole 1 přibližujeme stručně profesi tlumočnicka českého znakového jazyka, a to z důvodu velmi nízkého povědomí veřejnosti o náplni práce těchto odborníků. Představujeme příjemce tlumočnických služeb a systém jejich poskytování. V kapitole 2 mapujeme situaci na trhu práce v oblasti znakového tlumočení v České republice: představujeme nejvýznamnější zaměstnavatele v oboru. Náplní kapitoly 3 je vlastní dotazníkové šetření: popisujeme použitou metodu výzkumu a shrnujeme výsledky, které interpretujeme. Dokument obsahuje také dvě přílohy: seznam poboček Svazu neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice a úplné znění dotazníku použitého k výzkumu.

# 1. Systém poskytování tlumočnických služeb a jejich příjemci

Nejdříve je nutné stručně přiblížit cílovou skupinu, pro kterou jsou služby tlumočnicka znakového jazyka v České republice poskytovány. Poté krátce shrneme situaci na pracovním trhu v této oblasti.

## 1.1 Vymezení základní terminologie, klasifikace

Systémů klasifikací a náhledů na sluchové vady i na samotnou skupinu osob se sluchovým postižením je větší množství. Jako celek jsou ale zásadní a mají vliv na výběr komunikačního systému jedince se sluchovým postižením a na jeho sebeakceptaci, sebevědomí, sebeprosazování a přijetí za strany majoritní společnosti. V následujícím textu budeme užívat různé termíny, aniž by vyjadřovaly naši preferenci nebo odrážely náš postoj. Obecný termín *sluchová vada* nebo *sluchové postižení* používáme jako zastřešující termín pro všechny typy sluchových vad bez ohledu na jejich velikost, příčinu nebo dobu vzniku. V následujícím textu se pokusíme předložit více diferencované hledisko.

### 1.1.1 Medicínská perspektiva

V medicínské praxi se setkáváme s klasifikací sluchových vad podle stupně (velikosti) postižení sluchu. Hovoříme o normálním sluchu (*normacusis*) tj. stavu, kdy jedinec nemá komunikační potíže a při audiometrickém vyšetření sluchový práh na žádné vyšetřované frekvenci nepřekročí 20 dB (Lejska 2003). Světová zdravotnická organizace (WHO), uvádí hodnotu 25 dB. Dále hovoříme o nedoslýchavosti (*hypacusis*), lehké, střední nebo těžké závažnosti. Nedoslýchavost snižuje kvalitu vnímání zvuku, avšak za vhodných akustických podmínek a s použitím kvalitních a dobře nastavených sluchadel umožňuje porozumění mluvené řeči. Hluchota (*surditas*) je stav, kdy sluch nelze využít ke slyšení ani porozumění řeči. Podle jejího stupně ji dále členíme na praktickou, totální a psychogenní. Praktická hluchota způsobuje, že člověk vnímá pouze zvuky velmi silné intenzity bez možnosti jejich rozlišení. Totální hluchota brání jakémukoli akustickému vjemu. Psychogenní hluchota je stav, kdy zvuk neslyšíme nebo je velmi deformovaný a nelze ho rozeznat. Vyskytuje se nepravidelně bez současného poškození sluchového analyzátoru. Většinou se jedná o následek nějakého traumatu (Lejska 1994).

Světová zdravotnická organizace (WHO) v 10. revizi Mezinárodní klasifikaci nemocí rozlišuje: lehkou sluchovou poruchu (26–40 dB), střední sluchovou poruchu (41–55 dB), středně těžkou sluchovou poruchu (56–70 dB), těžkou sluchovou poruchu (71–90 dB) a úplnou ztrátu sluchu (hluchotu).

Podle původu (místa vzniku) sluchové poruchy dělíme sluchové poruchy na: převodní (*hypacusis conductiva*); senzorieurální neboli percepční (*hypacusis sensorineuralis*): nitroušní (*kochlearis*), sluchové dráhy (*retrokoklearis*), centrální (*centrális*); a smíšené (*hypacusis mixta*; Lejska M. 2003).

Poruchy převodního typu jsou způsobeny poškozením struktury vnějšího a středního ucha. Zvuk je špatně převáděn poškozenou oblastí do vnitřního ucha. Tyto poruchy řadíme mezi kvantitativní poruchy sluchu. Jsou poměrně časté, ale nikdy nevedou k úplné hluchotě. I když je převodní aparát zcela nefunkční, dojde k zeslabení zvuku nejvíce o 65 dB. Zeslabení se pro všechny kmitočty zhruba stejné, takže nedochází ke zkreslení zvukového vjemu. Důsledkem převodní vady je vždy nedoslýchavost (Hrubý 1998).

Senzorieurální čili percepční poruchy jsou způsobeny poškozením struktur nebo funkce

vnitřního ucha a sluchových drah. Tyto vady řadíme do kvalitativních poruch sluchu. Mohou vést k úplné hluchotě. Pokud se jedná o poškození sluchových buněk v hlemýždi, mluvíme o sensorineurální vadě kochleárního typu. Pokud jsou poškozeny nervové dráhy mezi vnitřním uchem a centrem v mozkové kůře, vzniká sensorineurální porucha retrokochleárního typu. Při poškození centra mluvíme o vadě centrálního typu.

Smíšené poruchy jsou kombinací převodních a percepčních poruch, a to v různém rozsahu. Jednotlivé typy sluchových vad rozhodují o tom, do jaké míry a jakými prostředky lze vadu korigovat.

Podle doby vzniku poruchy sluchu rozlišujeme vrozené a získané sluchové vady. Možnou etiologii a etiopatogenezi ponecháme stranou. Vrozené (hereditární) sluchové vady jsou vady získané během nitroděložního vývoje nebo při porodu. Život jedince ovlivňují od samého počátku. Vrozená vada omezuje přísun podnětů, nezbytných k optimálnímu vývoji. Nepříznivě ovlivňuje sociální kontakty s okolím. Hlavní komunikace probíhá jinou než sluchovou cestou. Získané sluchové vady jsou provázeny poněkud jinými problémy než vady vrozené. Člověk se musí vyrovnat s nově vzniklou situací, což na něj klade velké nároky. Hlavní problém je psychologický. Tito lidé znají cenu zvuku a velice ho postrádají (Freeman 1992).

V různých textech se můžeme setkat s termíny prelingválně a postlingválně vzniklé poškození sluchu. Prelingvální sluchová vada vzniká v průběhu těhotenství, porodu nebo v době po porodu, nejpozději však do věku 6 let (ještě před fixací řeči). Vada ve svém důsledku znemožní nebo zastaví vývoj řeči a vede i k rozpadu osvojených řečových kompetencí (Lejska M. 2003). Postlingvální poškození sluchu vzniká v době po ukončení řečového vývoje, tedy po fixaci řeči. V tomto případě nedochází ke ztrátě řečových kompetencí, ale v důsledku omezení nebo úplné ztráty sluchové kontroly dochází k ovlivnění foneticko-fonologické stránky řeči. Do této skupiny typicky patří ohluchnutí nebo lidé s presbyakuzí (stařeckou nedoslýchavostí).

Paralelně s medicínským paradigmatem, kdy je ve středu zájmu etiopatogeneze a korekce, existuje sociální neboli kulturní paradigma.

### **1.1.2 Kulturní perspektiva**

Lidé zastávající toto paradigma nahlíží na neslyšící jako na jazykovou a kulturní menšinu. V centru pozornosti není sluchová vada a její léčba či korekce. Přítomnost sluchového postižení je vnímáno jako fakt a není na něj nahlíženo jako na poruchu, defekt nebo něco abnormálního s negativní konotací. Naopak si tito lidé dobře uvědomují rozdílné užívání jazyka (českého znakového jazyka), na který jsou hrdí, a s ním spojené vnímání světa, které je obohacující. V rámci komunity neslyšících potom dochází k předávání společenských zvyků, norem a hodnot, dochází zde ke sdílení historie, tradic, kultury, umění (díla často vychází ze znakového jazyka nebo jsou založena na znakovém jazyce, vychází z příběhů a prožitků neslyšících lidí při kontaktu s majoritní společností apod.). V komunitě dále dochází k upevnění osobní identity a soudržnosti. Často se objevuje požadavek na označení Neslyšící. (Z důvodu koherence dalšího textu budeme i dále používat neslyšící s malým n. Termín používáme obecně, aniž by vyjadřoval naše preference.)

Podle Baker-Shenkové a Cokelyho (1999) jsou členy komunity neslyšících lidé se sluchovým postižením, kteří se aktivně zajímají a podílejí na dění v komunitě neslyšících a na záležitostech veřejně projednávaných, které jsou nějakým způsobem spojené s komunitou neslyšících. Členové umí ovládat znakový jazyk jako prostředek komunikace. Členství v komunitě je přiznáno i slyšícím dětem neslyšících rodičů (CODA – *Children Of Deaf Adults*), které mají na rozdíl od svých vrstevníků jinou životní zkušenost (již od dětství

ovládají dva jazykové kódy: český jazyk a český znakový jazyk), rodiče je berou do společnosti neslyšících, do které postupně vrůstají. Do komunity mohou patřit i slyšící partneři neslyšících lidí (druh, družka, manžel, manželka), někteří tlumočníci nebo lidé, kteří pro komunitu po dlouhou dobu pracují.

### 1.1.3 Komunikační systémy v tlumočnické/překladačské praxi

Český znakový jazyk je přirozeným jazykem českých neslyšících, pro značnou část z nich je jazykem mateřským. Jde o plnohodnotný jazyk s vlastním slovníkem i gramatikou, který vznikl a vyvíjí se v kulturních a historických souvislostech v rámci přirozené interakce mluvčích. Od tzv. mluvených jazyků se tedy liší především povahou svého fyzikálního nosiče a artikulačními orgány: Zatímco například čeština je jazykem audio-orálním (je přijímána sluchem a produkována svaly a dutinami, na které působí proud vzduchu vycházející nakonec z úst a nosu; nosičem signálu jsou tedy zvukové vlny), český znakový jazyk je jazyk vizuálně-motorický (sdělení je přijímáno zrakem a produkováno rukama, mimikou a pohybem horní části těla; nosičem signálu je tedy světlo). Stejně tak jako existují různé národní mluvené jazyky, i znakové jazyky na území jednotlivých států se vzájemně liší, přičemž jejich genetická souvislost se nekryje s jazykovými rodinami mluvených jazyků. Český znakový jazyk je typologicky odlišný od češtiny, což lze laicky přiblížit tak, že kromě vlastní slovní zásoby má značně odlišnou „gramatiku“ (slovosled, užívání minulého času, číslovky, stupňování přídavných jmen atd.). Vysoká úroveň praktické znalosti českého znakového jazyka a výborná orientace v sociálních a historických souvislostech jeho vývoje a užívání jsou pro profesionálního tlumočnicka v našich podmínkách nezbytné.

Znakovaná čeština je od původu umělý komunikační kód na bázi přirozeného jazyka, který více či méně vizualizuje mluvenou češtinu; jde tedy stále o jazyk vizuálně-motorický. Zjednodušeně ji lze přiblížit tak, že z velké části používá slovní zásobu českého znakového jazyka, ale v gramatické rovině je paralelní k češtině; jinými slovy – znaky jsou řetězeny podle struktury české věty. Od této závislosti na češtině se pak na jedné straně odvíjí existence řady lexikálních jednotek, které se v českém znakovém jazyce neužívají (např. předložky nebo mnohé kalky z češtiny), na straně druhé pak absence vyjadřovacích strategií typických pro český znakový jazyk (např. práce s prostorem, ikoničnost, simultánnost). Obvyklá je také paralelní bezhlasá artikulace českých slov, která doprovází znakování, a tak posiluje vazbu znaků na konkrétní česká slova. Jak uvádí Macurová (2016), existence znakované češtiny se obvykle spojuje s několika cíli: i) usnadnit komunikaci slyšících Čechů, kteří neovládají český znakový jazyk, s českými neslyšícími, ii) vizualizací dílčích složek mluveného projevu usnadnit odezírání osobám ohluchlým a nedoslýchavým, iii) přiblížit českým neslyšícím češtinu, tedy jazyk, ke kterému nemají v jeho přirozené podobě přístup, typicky v rámci vzdělávacího procesu dětí.

Jak již bylo naznačeno v předchozím textu, skupina příjemců tlumočnických služeb je značně heterogenní. Na to, co klient od tlumočnicka očekává, má vliv jednak stupeň a typ sluchového postižení, jednak i kulturní zázemí a způsob vzdělání, kterým konkrétní člověk prošel. Lidé, kteří sami sebe označují jako neslyšící, zpravidla znakovanou češtinu odmítají, a to ze zcela pochopitelných důvodů (nejde o jazyk jejich přirozené komunikace; dále z historických důvodů souvisejících se státní politikou v minulosti, především sociální a vzdělávací). Znakovaná čeština nicméně stále hraje důležitou roli ve zprostředkování komunikace s osobami ohluchlými a nedoslýchavými, které v českém znakovém jazyce plně kompetentní být nemusí, a naopak se mohou často opřít o dobrou znalost češtiny (třeba i jen psané), zpravidla v důsledku uplatnění tzv. orální metody v jejich vzdělávání nebo integrace do většinové společnosti.

Prstová abeceda (daktylotika) je vizuálně-motorická komunikační forma, která využívá různých poloh, postavení prstů a dlaní k vyjádření hlásek. Svou povahou je blízká znakovým jazykům, ale na rozdíl od nich je závislá na mluveném jazyce. Umožňuje ve vizuální rovině analýzu a syntézu slov. Prstová abeceda je tedy vhodná pro přiblížení mluveného jazyka, dále při popisu názvů, cizích slov nebo nových termínů, které ještě nemají svůj ustálený znak. Používá se jako součást znakového jazyka i znakované češtiny, ale komunikace pouze v ní by byla velice zdlouhavá (Souralová 2000). Její aktivní znalost je pro tlumočnicka nezbytná.

V praxi se setkáváme s jednoruční prstovou abecedou (abecedou artikulovanou jednou rukou), která je rychlejší a užívaná více mladými neslyšícími, nebo s dvouruční prstovou abecedou (abecedou artikulovanou dvěma rukama). Prstová abeceda stejně jako znakový jazyk není mezinárodní. Hlavní příčinou jsou fonemické a gramatické zvláštnosti jednotlivých jazyků. Samotná historie prstových abeced je důležitým tématem v dějinách neslyšících, především jejich výchovy a vzdělávání. Podrobněji se touto problematikou zabývá Hudáková v publikaci Prstová abeceda pro tlumočnický (2008) nebo v disertační práci Čeština ve vzdělávání dětí s vadou sluchu.

Bezhlasy artikulace (odezírání). Strnadová definuje odezírání jako metodu vnímání a porozumění mluvené řeči pomocí zraku. Odezírající člověk sleduje pohyby v orofaciální oblasti, tzn. pohyby rtů, jazyka, tváří, čelisti, mimiku, gesta a další projevy (Strnadová 2008). O odezírání se traduje mnoho zkreslených a mylných informací. Jako systém komunikace není příliš spolehlivý. Využívají ho především nedoslýchaví a ohluchlí lidé pro kratší a bezprostřední komunikaci. Poskytování artikulace jako služby už je v současné době přežitá a nahrazuje se spolehlivějším systémem simultánního přepisu či zápisu.

Taktilní znakový jazyk je v našem prostředí upravený český znakový jazyk a je založen na vzájemném kontaktu jedné nebo obou rukou komunikujících osob. Užívá se zpravidla pro zprostředkování komunikace s hluchoslepou osobou, která přijímá informace pomocí aktivního odhmatávání jednotlivých znaků. Touto formou komunikace preferují ti, kteří v minulosti komunikovali českým znakovým jazykem a v důsledku zhoršení znakového vnímání (v důsledku stáří, nemoci, úrazu apod.) byli nuceni změnit svůj způsob komunikace. Služby pro lidi s duálním postižením zraku a sluchu poskytuje od roku 1991 LORM - Společnost pro hluchoslepé, z.s.

## **1.2 Charakteristika trhu práce v oblasti tlumočení pro neslyšící**

V České republice mají podle platné legislativy neslyšící osoby právo na vzdělání ve vlastním jazyce (tedy českém znakovém jazyce), stejně jako na zprostředkování komunikace s majoritní společností v ostatních typech životních situací.

Komunikační systémy neslyšících a hluchoslepých osob jsou blíže specifikovány v zákoně 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, ve znění zákona č. 384/2008 Sb., pl. od roku 2009).

Na úrovni mateřské a základní školy se děti a žáci se sluchovým postižením mohou vzdělávat ve speciálních školách, tedy získávají potřebné kompetence a vzdělání přímo ve znakovém jazyce (z. č. 561/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, §16, odst.7), nebo vzdělání získají formou integrace ve školách hlavního vzdělávacího proudu (vyhl. 27/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů, část druhá, vyhl. 48/2005 Sb.).

Na úrovni střední školy mají studenti obdobnou možnost výběru, kdy větší podíl výuky ve speciálních školách je realizován prostřednictvím tlumočnicka (§8, odst. 3 zákona 155/1998 Sb). Na úrovni vysoké školy prakticky není jiná možnost než studovat formou integrace.

Dlouhodobým trendem několika posledních let je zvyšování počtu integrovaných dětí, žáků a studentů na všech stupních vzdělávání, a to z mnoha důvodů (omezený počet speciálních škol,

kteří často nejsou v dojezdové vzdálenosti – nutnost přestěhování nebo volby internátních pobytů, omezená nabídka oborů na speciálních školách a mnohé další důvody). O zařazení žáka, studenta se sluchovým postižením do hlavního vzdělávacího proudu rozhoduje Speciální pedagogické centrum pro sluchově postižené. Současně s doporučením o zařazení přiřazuje stupeň podpůrných opatření (I.–V. stupeň), individuální vzdělávací plán apod.

Logicky tedy na straně rodin dětí, žáků a studentů se sluchovým postižením, ale i na straně samotných vzdělávacích institucí, vzniká velká poptávka po tlumočnících českého znakového jazyka a znakové češtiny. K této skutečnosti přispívá i obecný tlak společnosti na kvalitu a důležitost vzdělání a trend integrace, inkluze.

Mimo oblast vzdělávání tlumočnická zprostředkovává komunikaci většinové společnosti s neslyšícími při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí v oblasti zdravotnictví (dětští, praktičtí, odborní, posudkoví lékaři) a sociální oblasti (jednání s institucemi, jako je např. Úřad práce, Česká správa sociálního zabezpečení, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, dále obecně při jednání s matrikami a úřady různého typu, při vyřizování záležitostí, jako jsou svatby, narození dítěte, zajištění péče o seniora – domovy důchodců, hospic, pohřby, dědictví, jednání s pojišťovnami, bankovními domy, právními a finančními poradci, řemeslníky a dalšími osobami a institucemi při správě osobních a majetkových poměrů). Další oblastí je zajištění tlumočení a překladů pro státní instituce: soudní orgány, Policii ČR a Vězeňskou službu (z. č. 36/1967 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Významnou oblastí je i tlumočení v médiích, které nabývá na urgenci při mimořádných událostech, jako jsou např. živelné pohromy, úniky nebezpečných a toxických látek, terorismus, válečné konflikty apod., a současně přispívá k osvětě celé populace.

Svůj zákonný nárok na tlumočnické služby uplatňují neslyšící obvykle prostřednictvím organizací s právem poskytovat tlumočnické služby (Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice – Centrum zprostředkování tlumočení pro neslyšící, ASNEP – Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, Česká unie neslyšících, Tichý svět, Českomoravská jednota neslyšících a mnohé další) a právě tyto organizace se dlouhodobě potýkají s nedostatkem kvalifikovaných tlumočnicků.

Kolik tlumočnicků je v praxi potřeba, ovlivňuje počet osob se sluchovým postižením. V ČR neexistuje ohlašovací povinnost lékařů, ani žádný centrální registr osob se sluchovým postižením. Použili bychom obecnou statistiku (*Gallaudet Research Institute*), dospěli bychom k závěrům, že: 2–4 % populace jsou lidé prakticky neslyšící. Více než polovina z tohoto počtu jsou lidé starší 65 let. Ve věkové skupině do 18. roku života tvoří neslyšící vždy méně než 1 %. V českých podmínkách by tedy podle této statistiky mělo být 20–40 tis. prakticky neslyšících, z toho asi 10 tis. ve věku do 18 let.

Pokud se k osobám prakticky neslyšícím přidávají skupiny s výraznou nedoslýchavostí, dostaneme se na počet 10–30 % populace, kteří mají zřetelnou sluchovou vadu, platí však i zde, že více než polovinu této skupiny tvoří lidé ve věku nad 65 let. V českých podmínkách by tedy podle této statistiky mělo být 100–300 tis. osob s vážnou sluchovou vadou.

Obecně je v populaci 30–150 % lidí, kteří subjektivně reflektují přítomnost nějakého sluchového postižení, opět se pohybujeme převážně ve věkové kategorii nad 65 let. V českých podmínkách je tedy podle této statistiky 300 tis. až 1,5 mln. osob s reflektovanou sluchovou vadou.

Nyní se dopustíme určitého stupně zobecnění. Z hlediska poskytování tlumočnických služeb, konkrétně tlumočení z českého znakového jazyka a do něj, je pro nás nejvíce relevantní skupina osob prakticky neslyšících ve věku do 18 let (doba vzniku a stupeň sluchového postižení mají značný vliv na výběr komunikačního kódu). Můžeme se tedy s jistou mírou zobecnění domnívat, že v ČR je zhruba 10 tis. lidí, kteří budou primárně komunikovat českým znakovým jazykem a budou požadovat dostupnou a kvalitní tlumočnickou službu. Jaroslav

Hrubý v roce 1993 a v roce 1998 provedl dotazníkové šetření. Dospěl k závěru, že v ČR je lidí se ztrátou sluchu nad 70 dB, která u nich vznikla nejpozději v době průběhu školní docházky, a v komunikaci upřednostňují český znakový jazyk, asi 7600, což by bylo cca 0,76 % populace.

### **1.3 Počty a kvalifikace tlumočnicků českého znakového jazyka a znakové češtiny**

Jak již bylo uvedeno v předchozím textu, v České republice mají podle platné legislativy osoby se sluchovým postižením právo na vzdělání ve vlastním jazyce (tedy českém znakovém jazyce), stejně jako na zprostředkování komunikace s majoritní společností v ostatních typech životních situací (např. návštěva u lékaře, na úřadu práce, matričním úřadu, na policii; při událostech typu svatba, pohřeb, zápis dítěte do školy apod.). Reálně je však situace taková, že neslyšícím se podaří tato práva uplatnit jen ve velmi omezeném počtu případů. Vzhledem k tomu, že v České republice (nepočítáme-li komerční kurzy) až do minulého roku neexistovala žádná forma soustavné přípravy na výkon povolání tlumočnicka,<sup>1</sup> je na trhu práce jednak nedostatek lidí schopných tuto práci vykonávat, ale problémem je i samotná kvalita poskytovaných služeb.

Proto tlumočnickou profesi vykonávají vedle absolventů komerčních kurzů typicky lidé s rodinnými a osobními vazbami na komunitu neslyšících. To se může jevit jako výhoda v tzv. komunitním tlumočení, nicméně v situacích s vysokou mírou formálnosti nebo odbornosti (např. soudní řízení, přednáška na vysoké škole) je od tlumočnicka vyžadován odstup a objektivní přenos informací, což pouze intuitivní přístup a znalost jazyka (byť na vysoké úrovni) nemohou zajistit.

Samostatným problémem je tlumočení výuky a zkoušek na vysoké škole. Vzhledem k úzké specializaci jednotlivých oborů je pro zajištění kvalitního tlumočení vyžadována od tlumočnicka důkladná příprava a použití specifických postupů.

Od vstupu ČR do EU se pak u tlumočnicků stále více projevuje jak nedostatečná znalost běžných cizích jazyků a schopnost je tlumočit pro české neslyšící, tak i neznalost světových znakových jazyků, v rámci kterých je potřeba při různých situacích tlumočit.

V praxi samotní zaměstnavatelé musí často slevit ze svých požadavků na odbornou kvalifikaci a praxi tlumočnicků a přijmout i nedostatečně kompetentní uchazeče s tím, že si potřebné dovednosti a znalosti doplní v průběhu zaškolení a další soustavné práce.

Stejně jako u nás neexistují spolehlivé statistiky počtu osob se sluchovým postižením, neexistují ani spolehlivé statistiky o počtu tlumočnicků českého znakového jazyka či znakové češtiny. Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící má k 1. 6. 2017 registrovaných 40 tlumočnicků. Optimističtější odhady se pohybují kolem 70 osob na celou ČR.

### **1.4 Zaměstnanost tlumočnicků českého znakového jazyka**

V databázích ÚP ČR se využívá číselník CZ-ISCO, ve kterém není samostatná profese *tlumočnick českého znakového jazyka* nebo jí podobná. Uvedený číselník zná pouze klasifikaci 26431: Překladaelé a tlumočníci.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> V září 2016 byl na Vyšší odborné škole ve Štefánikově ulici otevřen obor Tlumočnictví českého znakového jazyka. Schopnost uplatnění absolventů tohoto oboru v tlumočnické praxi nelze v tuto chvíli zhodnotit.

<sup>2</sup> Integrovaný portál MPSV lze nalézt na: <http://portal.mpsv.cz/>

## 2. Nejvýznamnější zaměstnavatele tlumočnicků a překladatelů v České republice

V následujících podkapitolách se pokusíme stručně představit nejvýznamnější zaměstnavatele tlumočnicků a překladatelů a nastínit obsah jejich činnosti.

### 2.1 Tichý svět

Obecně prospěšná společnost Tichý svět, zahájila svou činnost v roce 2006 jako Agentura pro neslyšící. Od doby jejího vzniku se mnohé změnilo, ale základní cíle organizace zůstaly beze změn. Dlouhodobě usiluje o integraci lidí se sluchovým postižením do majoritní společnosti odstraňováním komunikačních a kulturních bariér, zvyšováním dostupnosti informací a vzdělání, s cílem většího zapojení osob se sluchovým postižením na otevřeném pracovním trhu a ve veřejném životě vůbec. Dlouhodobě usiluje o zvýšení počtu a kvality tlumočnicků českého znakového jazyka a zlepšení dostupnosti a kvality sociálních služeb pro neslyšící a nedoslýchavé.

V současné době působí v deseti krajích České republiky (v Praze, Středočeském, Libereckém, Královéhradeckém, Pardubickém, Ústeckém, Plzeňském, Jihočeském, Moravskoslezském a Jihomoravském kraji) a nabízí komplexní služby. Mezi ně patří např. tlumočnické služby, odborné sociální poradenství a sociální rehabilitace, tranzitní program pro žáky a absolventy škol se ztrátou sluchu, kterým usnadňuje přechod ze školy na pracovní trh. Přibližuje široké veřejnosti český znakový jazyk, svět neslyšících a jejich kulturu. Pořádá semináře a přednášky o světě neslyšících a kurzy českého znakového jazyka. Dále pořádá specializované workshopy na míru pro soukromé firmy, zdravotnická zařízení, instituce veřejné správy či školy.

Ke klíčovým aktivitám této organizace od r. 2008 patří provozování Tiché linky (on-line tlumočení do českého znakového jazyka a z něj či zajištění online předpisů mluvené řeči). Díky této službě je vyřizování nejrůznějších záležitostí pro obě komunikující strany mnohem příjemnější, jistější a rychlejší. Linka je dostupná prostřednictvím webové aplikace [www.tichalinka.cz](http://www.tichalinka.cz) a je zdarma. Na lince se střídá 14 tlumočnicků znakového jazyka (nonstop) a pět přepisovatelů (od 7 do 17 hodin, pohotovost nonstop).

Tlumočnick či přepisovatel a klienti nemusejí být ve stejném okamžiku na stejném místě. Tlumočnick či přepisovatel se spojí prostřednictvím internetu a webové kamery s klientem se sluchovým postižením a se slyšící stranou komunikace se potom spojí běžným telefonem. Tuto službu lze využít jak k vyřizování běžných telefonních hovorů (objednání k lékaři, oznámení pracovní neschopnosti zaměstnavateli apod.), tak i k vyřizování osobní pohovorů (rozhovor mezi lékařem a neslyšícím pacientem, rozhovor mezi úřednicí na Úřadu práce a uchazečem o zaměstnání apod.)



*Obr. č. 1: Ukázka Tiché linky, on-line tlumočení*

Další klíčovou aktivitou společnosti je od r. 2011 provozování Tiché kavárny s neslyšící obsluhou. Tichá kavárna je místem, kde mohou pracovat číšníci, kuchaři a cukráři se sluchovým postižením. Problematika pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením je v České republice stále velmi aktuální téma. Ačkoliv nabídka studijních a učebních oborů pro neslyšící se oproti letům minulým značně rozrostla a zpestřila, přesto jen málo absolventů nachází uplatnění na otevřeném pracovním trhu, a to přesto, že jsou vybaveni profesní odborností a chutí pracovat. Ve většině případů za to mohou předsudky většinové společnosti, strach z neznámého, především z komunikačních bariér a kulturní odlišnosti. Z těchto důvodů kavárna slouží rovněž jako tréninkové prostředí a nabízí podporu studentům a absolventům odborných škol pro jejich profesní začátky.

Za dobu své existence se Tichá kavárna stala příjemným místem pro setkávání obou světů – slyšících a neslyšících. Neslyšící si zde mohou objednat ve svém mateřském jazyce, tedy v českém znakovém jazyce, potkat se s přáteli, aby se s nimi zastavili na „kus řeči“ nad šálkem kávy. Slyšící veřejnosti kavárna přibližuje život neslyšících, jejich kulturu a znakový jazyk. Nahlédnutí do světa neslyšících jim přináší nové zkušenosti a zážitky. Prostory kavárny jsou pravidelně využívány k různým kulturním a společenským akcím, jako jsou např. výstavy, koncerty, vzdělávací akce apod. Tichá kavárna disponuje dětským koutkem a zázemím pro rodiny s dětmi. Cukrářské a pekařské výrobky na rodinné či společenské akce si lze objednat.



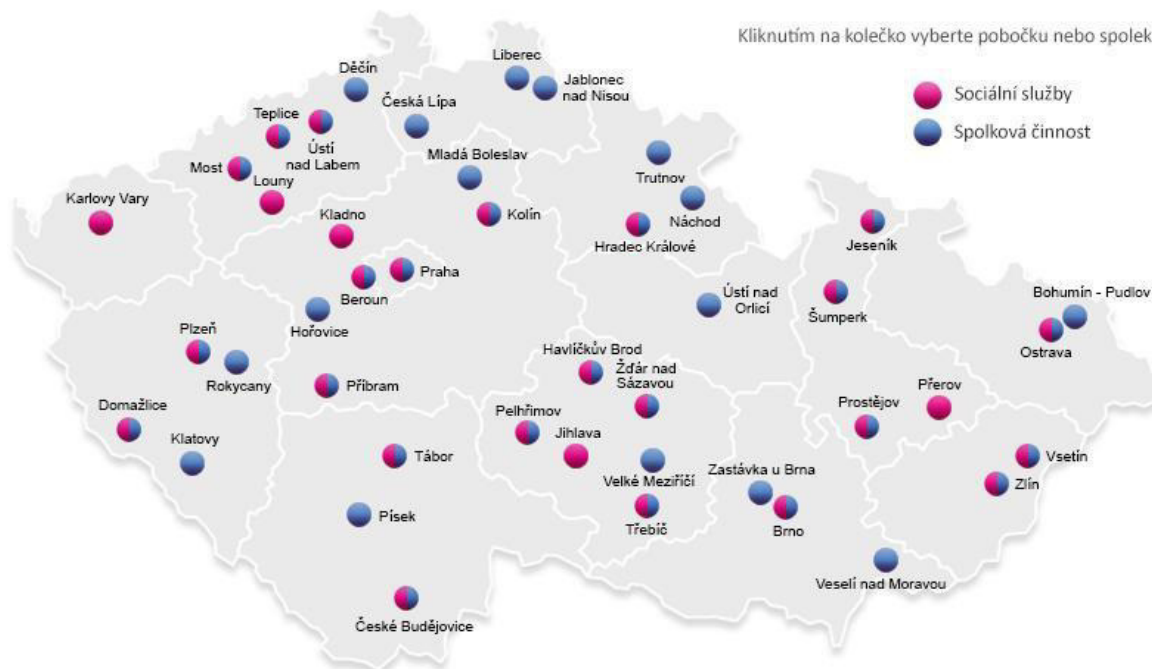
*Obr. č. 2: Tichá kavárna*

Významnou funkci v šíření informací hrají Tiché zprávy – internetové zpravodajství. Zprávy jsou vysílány v českém znakovém jazyce současně s textem v českém jazyce. Zpravodajství je rozděleno do osmi rubrik: Z domova, Ze světa, Sport, Informace, Akce, Zajímavosti, Rozhovory a Reportáže. Naleznete zde např. zprávy ryze informačního charakteru (pracovní nabídky apod.), dále zprávy ze světa neslyšících, informace o připravovaných akcích a významných událostech u nás i v zahraničí, rozhovory s osobnostmi z komunity neslyšících i s osobnostmi z majoritní společnosti a mnohé další. Tím, že jsou Tiché zprávy bilingvní, plní tak i osvětovou funkci.

Tichý svět je aktivní i v oblasti projektů, z poslední doby můžeme zmínit např. projekty Tréninkových pracovních míst pro přepisovatele, Bezbariérové nemocnice i pro neslyšící (v rámci kterého Tichý svět zapůjčil více než stovku tabletů do nemocnic pro možnost spojení neslyšících pacientů s Tichou linkou), Lepší řízení, lepší služby (projekt zaměřený na systémové vzdělávání pracovníků a rozvoj klíčových dovedností, optimálního nakládání s pracovním časem, komunikace s klienty či rozvoj kvality a nastavování nových standardů sociálních služeb). Mezi další projekty patřil např. projekt Nové práce (zaměřený na vzdělávání on-line tlumočnicků), Neslyším, přesto pracuji, Finanční gramotnost pro neslyšící, Minimum neslyšícího podnikatele a mnohé další.<sup>3</sup>

## 2.2 Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice (dále jen SNN v ČR, či Svaz) je největší nezisková organizace s celorepublikovou působností, pracující pro osoby se sluchovým postižením (je zřizovatelem 63 pobočných spolků). Jejím posláním je ochrana a obhajoba potřeb, práv a zájmů osob se sluchovým postižením.



Obr. č. 3: Pobočky SNN v ČR

<sup>3</sup> zdroj údajů a obrázků: webové stránky Tichého světa; <http://www.tichy Svet.cz/>; přístup 30. 6. 2017

Svaz své cíle a úkoly prosazuje především na celorepublikové úrovni (v tomto smyslu je Svaz zastřešujícím subjektem), pobočné spolky tak činí na regionální úrovni, rozsah je určen registrací.

Obecně je Svaz poskytovatelem i uživatelem sociálních služeb ve smyslu zákona č. 108/2006, Sb. O Sociálních službách v platném znění a souvisejících právních předpisů.

Svaz a jeho pobočné spolky zajišťují především: programy sociálních a volnočasových aktivit, sociálně právní a technické poradenství (základní i odborné), tlumočnické služby, aktivizační služby a služby sociální rehabilitace, zahraniční styky související s předmětem jejich činnosti, zpracování a uplatňování projektů na vypsání dotační řízení k programům pro osoby se sluchovým postižením. Spolupůsobí při zajišťování vzdělávání včetně rekvalifikací osob se sluchovým postižením a těch, kteří o osoby se sluchovým postižením pečují, zajišťuje pracovní příležitosti a podmínky pro pracovní a společenskou rehabilitaci osob se sluchovým postižením, rehabilitační péči včetně distribuce protetických, kompenzačních a rehabilitačních pomůcek a příslušenství, zajišťuje kurzy českého znakového jazyka, znakované češtiny a kurzy odezírání, spolupracuje na přípravě a tvorbě právních předpisů týkajících se osob se sluchovým postižením. O své činnosti vydává Svaz periodické tiskoviny a odborné publikace. Vzhledem k velikosti a rozsahu činností zde nemůžeme obsáhnout vše. Rozhodli jsme se proto, že se zmíníme pouze o některých vybraných aktivitách.

Podle našeho názoru je např. unikátní projekt kompletní rekonstrukce a dostavby objektu v Brně na Vodové ulici (sídlí zde Centrum denních služeb pro sluchově postižené Brno). Tento objekt postavili neslyšící a nedoslýchaví lidé svépomocí (stavba byla zahájena v r. 1923) a dodnes jim slouží. Díky rekonstrukci a přístavbě v r. 2015 je objekt bezbariérový a lépe přístupný i pro seniory s dalšími zdravotními problémy. Ke stávajícímu ubytování, klubovně, sálům a kancelářím vznikly další čtyři nové byty 2+KK a jedna garsoniéra. Byty jsou určeny pro dlouhodobé bydlení sluchově postižených seniorů nebo jako startovací byty mladých neslyšících rodin. K dispozici je i přechodné ubytování pro studenty se sluchovým postižením či krátkodobé ubytování při sportovních či jiných akcích. Ubytovaní se nachází v klidné části Brna a díky menší kapacitě ubytování nabízí rodinnou atmosféru i možnost využití zahrady za domem. Pro seniory je potom klíčové odstranění komunikačních a informačních bariér a omezení sociální izolace.

Dobré jméno SNN v ČR dělá i projekt Pantomima neslyšících. Ústřední soubor Pantomima S. I. byl založen v r. 1981 a v současné době má 16 členů. Regionálním souborům nabízí metodickou i praktickou pomoc při tvorbě i realizaci vystoupení. Je spolupořadatelem národních a mezinárodních přehlídek pantomimy. Udržuje kontakt se zahraničím a zprostředkovává českým regionálním souborům vystoupení v zahraničí. Regionální soubory jsou samostatná divadla, soubory nebo kroužky pantomimy při školách, klubech a spolcích pro sluchově postižené. Soubory jsou např. v Českých Budějovicích, Ostravě, Olomouci a Praze. Kroužky při ZŠ Hradci Králové, Praze a Brně. Pantomima neslyšících je prezentací umělecké tvorby osob se sluchovým postižením a má značný kulturní, umělecký a informativní přínos.

SNN v roce 2017 pořádala již 22. ročník OTEVŘENO v Kolíně, což je celostátní přehlídka pantomimy a pohybového divadla, kde vystupují, inspirují se a spolupracují slyšící a neslyšící, děti a dospělí, profesionálové i amatéři. Po všech vstoupeních se konají rozborové semináře za přítomnosti lektorského sboru složeného z předních odborníků pantomimy, pohybového divadla a scénického tance. Součástí přehlídky jsou inspirativní představení a pracovní dílny. Do přehlídky OTEVŘENO se pravidelně zapojuje 200–230 účastníků. Přehlídkové představení a slavnostní galavečer zhlédne několik set diváků.

SNN v ČR disponuje rozsáhlou sítí půjčoven kompenzačních pomůcek. V r. 2015 výrazně dovybavili 24 stávajících půjčoven a nově zřídili a vybavili dalších 24 půjčoven. Klienti si

mohou vyzkoušet a otestovat nejmodernější pomůcky a přístroje nebo využít služeb při mimořádných událostech, jako jsou poruchy, ztráty nebo odcizení jejich vlastních pomůcek. Pomůcky jsou zapůjčovány bezplatně na základě uzavření smlouvy mezi půjčovnou a klientem.

Od roku 2017 je SNN zřizovatelem Centra pro zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (dále jen Centrum). Původním zřizovatelem byl v r. 2002 ASNEP – Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel a Centrum bylo projektovou aktivitou. Od roku 2002 Centrum funguje nepřetržitě. V současné době je registrovanou sociální službu s celorepublikovou působností, dle zákona O sociálních službách č. 108/2006, v platném znění. Centrum primárně zajišťuje tlumočení z českého znakového jazyka a do něj a transliteraci znakové češtiny. Lze zajistit vizualizaci mluvené češtiny přepisem nebo artikulací a tlumočení pro hluchoslepé občany. Dále nabízí i překlady úředních a lékařských dokumentů a zpráv. Tlumočnické služby v oblasti komunitního tlumočení poskytuje bezplatně, v případě komerčních aktivit jsou služby zpoplatněné. Ve své databázi k 30. 6. 2017 vede 40 tlumočnicků českého znakového jazyka.<sup>4</sup>

## 2.3 Českomoravská unie neslyšících

Českomoravská unie neslyšících, z. s., (dále jen ČMUN) má své koordinační centrum v Praze. Sdružuje organizační jednotky – oblastní organizace (ČUN, oblastní organizace Brno; ČUN, oblastní organizace Liberec; ČUN, oblastní organizace Ostrava; ČUN, oblastní organizace Praha; ČUN, oblastní organizace Kroměříž a ČUN, oblastní organizace Zlín). Sociálně aktivizační služby jsou poskytovány v Brně, Praze, Ostravě a Liberci, tlumočnické služby a simultánní přepisy jsou poskytovány v Praze, Středočeském kraji, Libereckém kraji, Moravskoslezském a Jihomoravském kraji.

Organizace od listopadu 1992 vydává časopis Unie (s přestávkou mezi lety 2010–15), který je primárně určen pro čtenáře se sluchovým postižením. Organizace řadu let pořádá kurzy českého znakového jazyka a od roku 1996 realizuje tyto kurzy speciálně pro pedagogické pracovníky. Ve spolupráci s firmou E. K. L. vznikl v roce 1997 první slovník českého znakového jazyka na CD. Organizace se zásadním způsobem zasadila o přijetí zákona 155/1998 a stejně tak i o jeho novelizaci v roce 2008.

Od roku 1998 pořádá festival Mluvící ruce. Festival Mluvící ruce je přehlídkou tvorby neslyšících umělců ve znakovém jazyce. Na festivalu vystupují domácí i zahraniční soubory, společným jmenovatelem pro všechny vystupující je to, že milují znakový jazyk a vyjadřují se skrze něj. Cílem je připomenout majoritní společnosti existenci komunity neslyšících a poukázat na originální tvorbu.

Mimo festival se v roce 1998 konalo divadelní představení Plukovník Pták, což bylo první představení, které bylo tlumočeno do českého znakového jazyka.

V roce 2006 organizace zavedla službu simultánního přepisu a byla vytvořena metodika a kodex této služby, v roce 2010 byla představena i její první on-line verze.<sup>5</sup>

## 2.4 AP3SP

Asociace poskytovatelů služeb studentům se specifickými potřebami na vysokých školách (AP3SP) je zájmové sdružení českých vysokých škol jako právnických osob zajišťujících profesionální služby osobám se specifickými potřebami na vysokých školách i ostatním

<sup>4</sup> zdroj údajů a obrázku: webové stránky SNN; <http://www.snn-cr.cz/>; přístup 30. 6. 2017

<sup>5</sup> zdroj: webové stránky ČUN; <http://www.cun.cz/>; přístup 30. 6. 2017

členům české akademické obce. Bylo založeno roku 2013.

Předmětem činnosti AP3SP je: napomáhat rozvoji a zvyšování kvality profesionálních služeb poskytovaných studentům se specifickými potřebami na vysokých školách a ostatním členům akademické obce se specifickými potřebami; dbát na dodržování standardu kvality poskytovaných služeb cílové skupině; podporovat koncept rovného přístupu ke vzdělávání.<sup>6</sup>

Sdružení se vnitřně dělí na několik pracovních skupin (Pracovní skupina pro zajištění služeb studentům s psychickým onemocněním na vysokých školách; Pracovní skupina k přístupnosti informačních systémů na vysokých školách; Pracovní skupina hmatové grafiky – speciálně hmatové mapy; Pracovní skupina pro poskytování podpory uchazečům a studentům se SPU; Pracovní skupina pro tlumočnický servis na vysokých školách; Pracovní skupina pro novelizaci metodického pokynu).

Cílem pracovní skupiny pro tlumočnický servis na vysokých školách je sjednocení postupů uplatňovaných na univerzitách v rámci poskytování tlumočnických služeb studentům se sluchovým postižením. Aktuálně skupina projednává potřebu vzdělávání tlumočnicků pro oblast tlumočení ve vysokoškolském prostředí, sdílení tlumočnicků mezi vysokými školami a propojení existujících slovníků českého znakového jazyka.

Ve sdružení jsou zastoupeny následující univerzity (v závorce je název příslušného servisního střediska služeb):

- České vysoké učení technické v Praze (ELSA – Středisko pro podporu studentů se specifickými potřebami ČVUT)
- Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích (Centrum podpory studentů se specifickými potřebami)
- Masarykova univerzita (Teiresiás – Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky, Poradenské centrum ICV)
- Ostravská univerzita (Pyramida – centrum podpory studentům se specifickými potřebami)
- Slezská univerzita v Opavě (Poradenské a kariérní centrum)
- Technická univerzita v Liberci (Akademická poradna a centrum podpory TUL)
- Univerzita Hradec Králové (Poradenské centrum UHK, Augustin – středisko podpory pro studenty se specifickými potřebami)
- Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem (Univerzitní centrum podpory pro studenty se specifickými vzdělávacími potřebami)
- Univerzita Karlova v Praze (Informačně-poradenské centrum Rektorátu UK)
- Univerzita Palackého v Olomouci (Centrum podpory studentům se specifickými potřebami)
- Univerzita Pardubice (Akademická poradna APUPA, Referát služeb hendikepovaným, Akademická poradna APUPA, Referát pro vzdělávání a záležitosti studentů)
- Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně (Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (Slunečnice))
- Vysoká škola ekonomická v Praze (kancelář Prorektora pro sociální záležitosti a finance)
- Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích (Informačně poradenské centrum)
- Vysoké učení technické v Brně (Poradenské centrum Přes bloky)
- Západočeská univerzita v Plzni (Informační a poradenské centrum)

<sup>6</sup> Zdroj: webové stránky AP3SP <http://www.ap3sp.cz/>; přístup 24. 5. 2017.

## 3. Analýza trhu práce

### 3.1 Vymezení výzkumného cíle

Předmětem šetření, jehož výsledky jsou shrnuty v následujícím textu, je výzkum trhu práce, resp. trhu práce v oblasti tlumočnictví znakového jazyka v České republice. Do určité míry se věnujeme i komparaci s ostatními zeměmi Evropské unie a vývojem ve světě. Výzkum se zaměřuje na období mezi lety 2000 a 2016. Analýza je orientována zejména na poznání umožňující rámcovou predikci možností v oblasti trhu práce tlumočnicků českého znakového jazyka, a to s ohledem na přípravu nového studijního programu na Masarykově univerzitě (Tlumočnictví českého znakového jazyka).

Stěžejní součástí výzkumu je tedy dotazníkové šetření. Data plynoucí z dotazníkového šetření byla získána od zástupců zaměstnavatelů tlumočnicků českého znakového jazyka (ředitel pobočky organizace, personalista).

Dílní součásti analýzy jsou následující:

1. Srovnání situace v poskytování tlumočnických služeb v České republice a ve světě
2. Dotazníkové šetření: popis použitých metod
3. Výsledky

Metodický přístup analýzy byl založen na deduktivně induktivním postupu zkoumání. Analýza trhu práce vychází z teoretického poznání podstaty oblasti znakového tlumočnictví, z teoreticko-metodologických východisek deduktivně odvozuje strukturu zkoumání, a to zejména komparativní analýzy směřované k dílčímu cíli analýzy trhu práce.

Induktivní charakter má zkoumání, které spočívají v zobecňování poznatků získaných analýzou založených na komparacích vývoje počtu neslyšících v ČR a dalších států EU.

Kvantitativní metodou formou dotazníkového šetření byly výsledky zpracovány prostřednictvím statistických metod a následně také interpretovány.

### 3.2 Vlastní analýza

#### 3.2.1 Srovnání situace v poskytování tlumočnických služeb v České republice a ve světě

##### USA

Spojené státy historicky vedly vývoj ve výzkumu znakového jazyka, jeho výuky a tlumočení. Velká část pracovníků v oboru vzhlíží k USA jako k příkladu ideálního modelu vzdělávání v oblasti tlumočení znakového jazyka. Většina literatury a výzkumu v této oblasti vznikla právě v USA. Tlumočníci znakového jazyka byli uznáni za odborníky na přelomu šedesátých a sedmdesátých let 20. století, a to po založení Registru tlumočnicků pro neslyšící (RID) v roce 1964.

RID (<http://www.rid.org>) je národní členská organizace, která poskytuje svým členům a komunitě následující klíčové služby:

- testovací program, který spravuje tlumočnické a transliterační testy a poskytuje ověření osobám, které úspěšně absolvují testy,

- program údržby certifikace, který zajišťuje, že tlumočníci a překladatelé udržují své znalosti a praxi,
- systém etických postupů (procesů), který spravuje informace a přezkoumává proces založený na etickém kodexu RID.

V roce 2012 pracovalo v USA celkem 50 320 tlumočnicků znakového jazyka. Následující tabulka uvádí přehled prvních pěti států v počtu tlumočnicků znakového jazyka v USA. Oficiální čísla o počtech uživatelů znakového jazyka nám nejsou známa.

| <b>Stát</b>       | <b>Počet tlumočnicků</b> |
|-------------------|--------------------------|
| <b>Kalifornie</b> | 7 860                    |
| <b>Virginie</b>   | 4 000                    |
| <b>Texas</b>      | 3 860                    |
| <b>New York</b>   | 3 590                    |
| <b>Florida</b>    | 1 930                    |

*Tab. č. 1: Počty tlumočnicků znakového jazyka v prvních pěti státech USA v roce 2012<sup>7</sup>*

## **Evropa**

Dle statistiky Evropské unie neslyšících bylo v roce 2010 evidováno v 27 zemích EU a v 3 zemích Evropského sdružení volného obchodu (Norsko, Island, Švýcarsko) celkem 754 530 uživatelů znakového jazyka. Registrovaných tlumočnicků znakového jazyka bylo v roce 2010 ve výše uvedených zemích 12 222. Z toho plyne, že na jednoho tlumočnicka připadá v Evropě průměrně 62 uživatelů znakového jazyka.

## **Česká republika a srovnání**

Situace v oblasti tlumočení pro uživatele znakového jazyka v České republice byla popsána podrobně výše v kapitole 1.2 Charakteristika trhu práce v oblasti tlumočení pro neslyšící. Na tomto místě tedy uvádíme pouze srovnání s Evropou a několika vybranými státy, které poskytují vysoký standard služeb pro neslyšící a nedoslýchavé. (Pod tabulkou ještě uvádíme několik doplňujících informací týkajících se počtu vyřízených požadavků na tlumočení v těchto státech.) S ohledem na cíl analýzy přikládáme i počet vysokoškolských studijních programů zaměřených na profesní přípravu tlumočnicků znakového jazyka v jednotlivých státech.

<sup>7</sup> zdroj Napier (2004)

| <b>Srovnávací tabulka<sup>8</sup></b>                          |            |                |                 |         |        |
|--|------------|----------------|-----------------|---------|--------|
|  | Evropa     | ČR             | Norsko          | Švédsko | Finsko |
| <b>Počet uživatelů znakového jazyka</b>                        | 754,5 tis  | 7,6–10 tis.    | 5 tis.          | 8 tis.  | 5,8    |
| <b>Počet registrovaných tlumočnicků ZJ</b>                     | 12 tis.    | 40–70          | 500             | 600     | 800    |
| <b>Průměrný počet neslyšících na 1 tlumočnicka ZJ</b>          | 62         | 150–200        | 10              | 13,3    | 7,25   |
| <b>Počet vysokoškolských tlumočnických studijních programů</b> | není známo | 0 <sup>9</sup> | 3 <sup>10</sup> | 7       | 2      |

Ve Finsku v roce 2015 využívalo tlumočnických služeb přes zastřešující organizaci (Evantia) 3400 klientů. Za rok 2015 obsloužili 127 tisíc požadavků, což znamenalo 372 tisíc odtlumočených (vyplacených) hodin. V komunitní oblasti bylo 90 tisíc požadavků.

Švédsko v roce 2010 registrovalo v režimu on-line tlumočení 200 tisíc hovorů o celkové délce 10 tisíc hodin; v roce 2015 přes 250 tisíc hovorů o celkové délce 16 tisíc hodin. Denně je na lince k dispozici 18 operátorů (tlumočnicků).

Norsko prostřednictvím státní instituce pro sociální služby (NAV) vyřídí ročně ca 30 tisíc požadavků na tlumočení.

### 3.2.2 Vlastní výzkumné šetření

#### 3.2.2.1 Výzkumná metoda, cílová skupina, sběr dat

Cílovou skupinou, na kterou se šetření zaměřilo, byli hlavní poskytovatelé tlumočnických služeb pro neslyšící v České republice. Celkem byli osloveni tři zástupci organizací poskytujících tlumočnické služby, které uvádíme výše v kapitole 2. Nejvýznamnější zaměstnavatele tlumočnicků a překladatelů v České republice. Z důvodu zachování anonymity na tomto místě už neuvádíme konkrétní jména. Počet oslovených respondentů je nízký jen zdánlivě, uvědomíme-li si, že jsme tímto způsobem pokryli většinu pracovního trhu v daném oboru.<sup>11</sup>

Pro účely analýzy trhu práce vybrána metoda dotazování. Dotazování patří mezi nejpoužívanější techniky sběru informací. Realizuje se pomocí nástrojů (dotazníků, záznamových archů) a vhodného zvoleného kontaktu s dotazovaným (respondentem). Základem je kladení otázek dotazovaným. Pro účely našeho šetření jsme zkombinovali dva typy dotazování: písemné a telefonické. Vybraným zástupcům zaměstnavatelů byl po

<sup>8</sup> zdroj Peňáz (2016)

<sup>9</sup> Jak bylo uvedeno již výše, od září 2016 existuje studijní program zaměřený na tlumočnictví českého znakového jazyka na VOŠ v Hradci Králové.

<sup>10</sup> Z legislativních důvodů jsou programy pro tlumočnický v Norsku a Švédsku realizovány na VOŠ (ne na VŠ).

<sup>11</sup> Jak je podrobněji rozepsáno v kapitole 2. Nejvýznamnější zaměstnavatele tlumočnicků a překladatelů v České republice, tyto organizace, kterých je jen několik, mají řadu regionálních poboček po celé republice.

předchozí domluvě zaslán elektronickou poštou dotazník ve formátu dokumentu. Účelem tohoto postupu bylo, aby si respondenti mohli odpovědi dobře promyslet, a to v čase, který jim vyhovuje. Dotazník je flexibilní nástroj písemného dotazování, který nabízí široké spektrum možností, jak klást otázky. V našem šetření jsme použili několik typů otázek: uzavřené (výběrové i výčtové), polootevřené (nabízí výběr z alternativ a zároveň prostor pro vlastní vyjádření) a otevřené. Po navrácení vyplněného dotazníku, které proběhlo ve všech případech během několika dní, byli respondenti znovu kontaktováni prostřednictvím telefonátu, kdy došlo k ověření odpovědí a zároveň k diskusi nad danou problematikou. Zároveň s tím byly poskytnuty respondentům bližší informace o připravovaném studijním programu se záměrem položit dobrý základ pro budoucí spolupráci univerzity a zaměstnavatelů v době realizace výuky v programu. Objektivita průzkumu byla zajištěna jednotnou podobou dotazníku, který byl respondentům distribuován. Sběr dat byl realizován v červnu 2017; celé znění dotazníků uvádíme v příloze č. 2.

### **3.2.2.2 Dotazník a účel jednotlivých otázek**

Vytvořený dotazník obsahoval 27 otázek. První část dotazníku uvádí respondenta do výzkumu, ve druhé části jsou otázky týkající se samotného výzkumu.

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na tři obecné okruhy:

- preferovaná forma vzdělání tlumočnicků českého znakového jazyka z pohledu zaměstnavatelů
- požadované znalosti, dovednosti a kompetence znakových tlumočnicků ze strany zaměstnavatelů
- typy služeb, o které je největší zájem v oblasti tlumočení znakového jazyka v rámci republiky

Následující kapitola zahrnuje prezentaci získaných výsledků a poznatků z dotazníkového šetření. Analyzovaná data jsou slovně komentována a hodnocena, pro názornost uvádíme i několik grafických zpracování výsledků.

### **3.2.2.3 Výsledky**

#### **1. Stávající vzdělání tlumočnicků zaměstnaných u hlavních poskytovatelů tlumočnických služeb pro neslyšící v České republice**

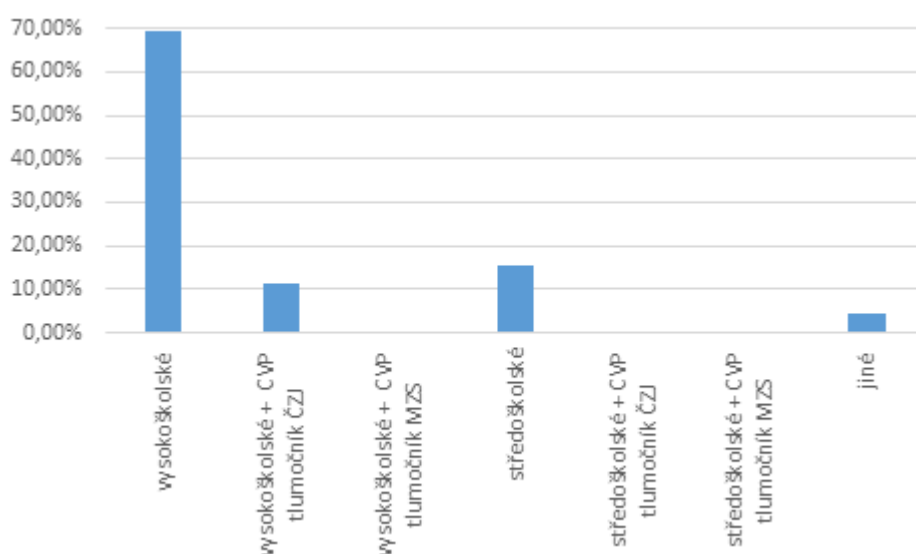
Ve většině případů jsou tlumočníci vysokoškolsky vzděláni, a to z 69,44 %. Toto vzdělání však není v oboru tlumočnictví znakového jazyka, jelikož takový obor v České republice zatím otevřen není. Tlumočníci, kteří mají vysokoškolské vzdělání, jsou většinou absolventi oborů Speciální pedagogika, Dramatická výchova, Čeština v komunikaci neslyšících a Sociální práce.

Druhou nejčetnější skupinou jsou středoškolsky vzdělání tlumočníci, a to z 15,28 %. Jedná se většinou o tlumočnický s maturitou, která nesouvisí s tlumočením. V této skupině jsou především starší CODA tlumočníci.

11 % tlumočnicků má vysokoškolské vzdělání a certifikát České komory tlumočnicků znakového jazyka (CVP pro český znakový jazyk), která v současné době vyšší vzdělání tlumočnicků v podstatě doplňuje.

Kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách mají 4 % zaměstnanců (v oddílu „jiné“). Uvedené výsledky jsou shrnuty níže v grafu 1.

Graf 1: Stávající vzdělání tlumočnicků



## 2. Preference zaměstnavatelů ve vzdělání tlumočnicků

Zaměstnavatelé jednoznačně preferují vysokoškolsky vzdělané tlumočnický. Z existující nabídky vysokoškolského studia upřednostňují obory speciální pedagogiky a obor Čeština v komunikaci neslyšících (FF UK). Nicméně všichni respondenti zdůraznili, že jim jde v první řadě o praktické kompetence pracovníků (a vzdělání naplňující zákon o práci v sociálních službách).

## 3. Standardní požadavky při přijímání nového tlumočnicka/překladaatele

Při přijímání nových zaměstnanců na post tlumočnick/překladatel českého znakového jazyka jsme se zaměřili na dvě základní oblasti: vzdělání a oblast praxe. Další oblasti jsme nechali otevřené, aby se zaměstnavatelé mohli volně vyjádřit.

Jeden zaměstnavatel požaduje výhradně vysokoškolské vzdělání, jeden zaměstnavatel požaduje vysokoškolské vzdělání, ale ve výjimečných případech je ochoten akceptovat středoškolské vzdělání a jeden zaměstnavatel požaduje minimálně středoškolské vzdělání s maturitou.

Všichni tři zaměstnavatelé shodně požadují praxi v oboru. Zaměstnavatel, který byl ochotný akceptovat středoškolské vzdělání s maturitou, požaduje praxi v oblasti tlumočení a překladů minimálně 5 let a u zaměstnanců s vysokou školou minimálně 3 roky. Ostatní zaměstnavatelé nemají určenou konkrétní délku požadované praxe, ale požadují perfektní produkci a percepci projevu ve znakovém jazyce, ovládnutí tlumočnických dovedností.

Z *dalších* oblastí všichni zaměstnavatelé shodně požadují čistý trestní rejstřík. Jeden zaměstnavatel klade důraz na počítačovou gramotnost, praktické využívání sociální a emoční inteligence, dodržování etických pravidel, týmovou spolupráci, samostatnost a zodpovědnost.

## 4. Znalosti, dovednosti a kompetence, které jsou u tlumočnicka oceňovány (kromě znalosti českého znakového jazyka)

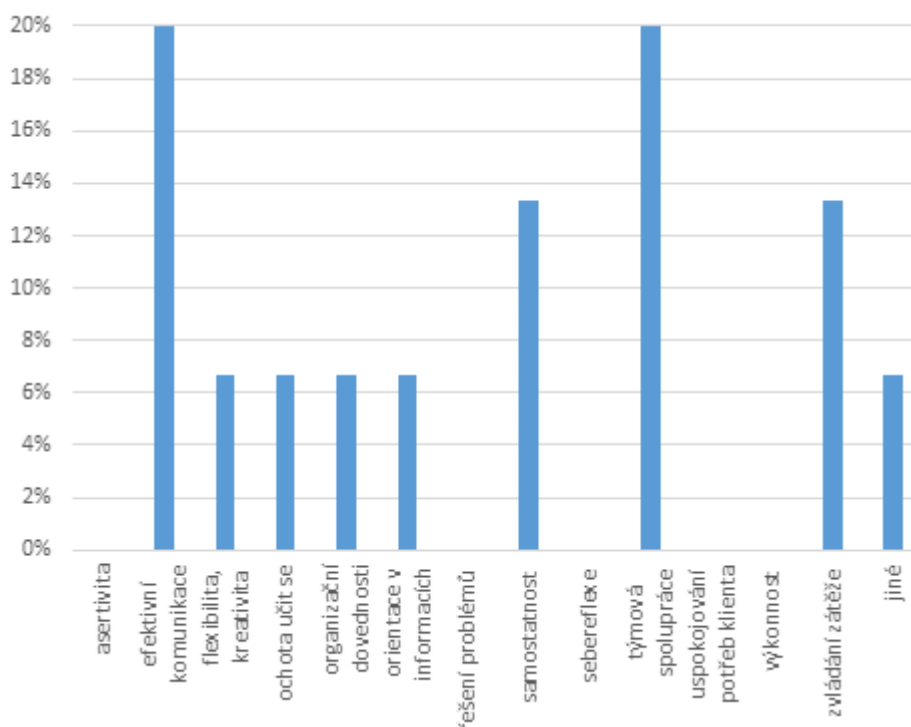
Nejvíce zaměstnavatelé oceňují orientaci v komunitě neslyšících. Dále znalost odborných profesních postupů, odborné znalosti z konkrétního oboru, ve kterém se tlumočnick bude při práci pohybovat, a orientaci v práci se specifickou skupinou.

Naopak aktivní znalost angličtiny a orientace v problematice sluchových poruch z medicínské perspektivy nebyly hodnoceny jako důležité.

### 5. Oceňované dovednosti obecnější povahy (osobnostní profil tlumočnicka)

Nejvíce zaměstnavatelé oceňují efektivní komunikaci, týmovou spolupráci, samostatnost a zvládání zátěže. Naopak asertivita, řešení problémů, sebereflexe a výkonnost jsou dovednosti, které nejsou pro zaměstnavatele příliš důležité. Tyto výsledky shrnuje graf 2 níže.

Graf 2: Požadavky na osobnostní profil tlumočnicka



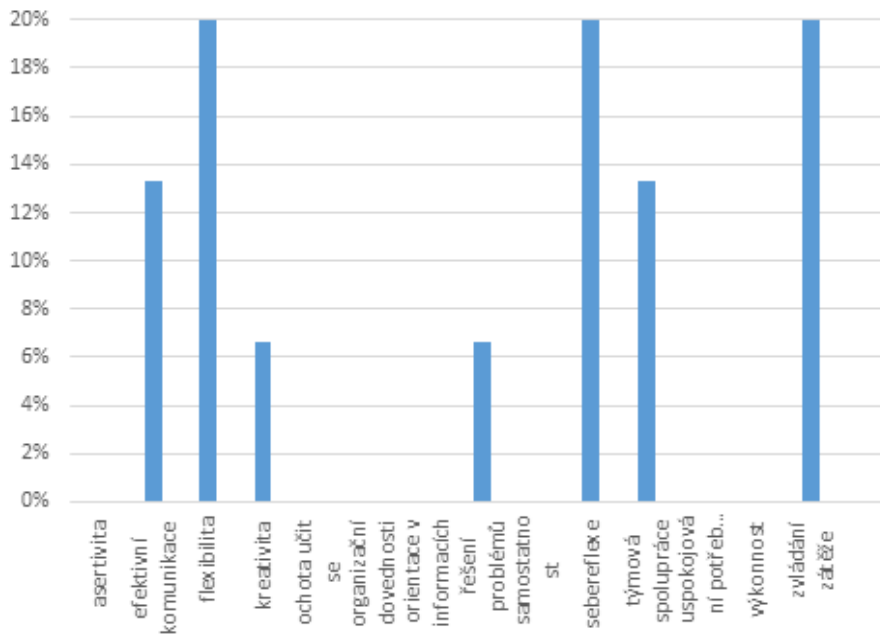
### 6. Znalosti, dovednosti a kompetence, které zaměstnavatelé u nových zaměstnanců postrádají

U nových zaměstnanců zaměstnavatelé postrádají zejména dostatečnou předchozí praxi, dostatečnou profesní připravenost, dostatečnou znalost českého znakového jazyka a znalost související legislativy.

### 7. Osobnostní rysy, které zaměstnavatelé u nových zaměstnanců postrádají

Zaměstnavatelé u nových zaměstnanců nejvíce postrádají flexibilitu, sebereflexi a zvládání zátěže. Výsledky pro všechny hodnocené vlastnosti viz graf 3 níže.

Graf 3: Vlastnosti postrádané u nových zaměstnanců

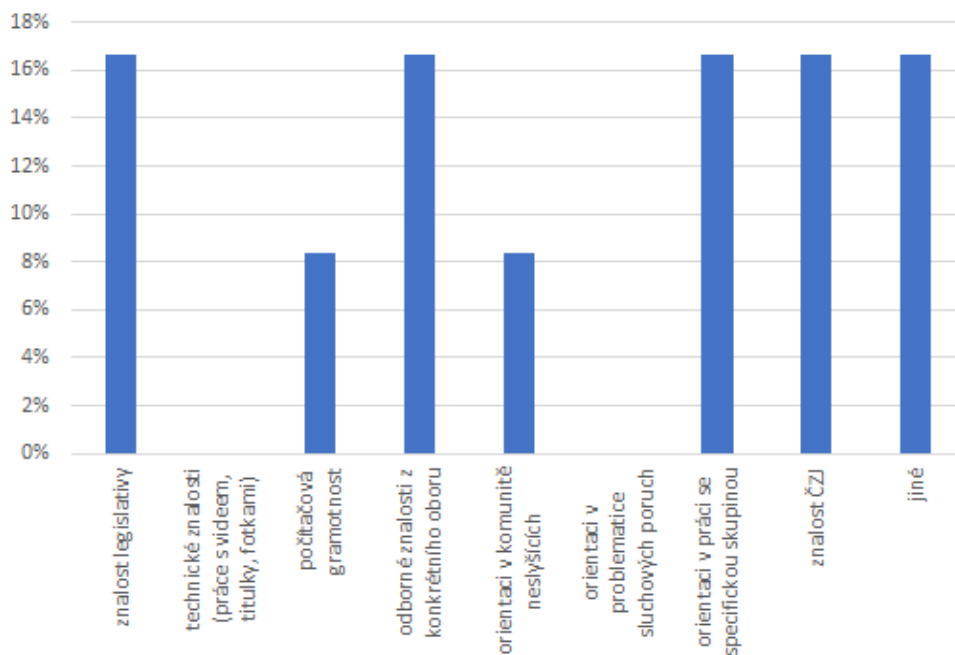


## 8. Znalosti a kompetence, které zaměstnavatelé doplňují během zaškolení u nově příchozích tlumočnicků/překladačů

U nově příchozích tlumočnicků/překladačů musejí zaměstnavatelé doplňovat zejména znalost související legislativy a dále znalosti z konkrétního oboru, ve kterém se tlumočnick bude při práci pohybovat.

Do kategorie *jiné* uvedli zaměstnavatelé znalost sociální práce s klienty, plánování a klasické administrativní práce (vykazování apod.). Jeden zaměstnavatel zmínil, že se u nových zaměstnanců musí zaměřovat na doplnění tlumočnických dovedností; viz graf 4.

Graf 4: Doplněvané kompetence u nových zaměstnanců



## **9. Proces zaškolení tlumočnicků**

Z hlediska procesu zaškolení nových tlumočnicků záleží vždy na tom, jakou praxi tlumočnick již má. Pokud nastupuje tlumočnick, který již má dlouholetou praxi, tak jeho zaškolení většinou trvá maximálně desítky hodin. Pokud však nastupuje tlumočnick začátečnick, tak praxe trvá déle.

## **10. Další vzdělávání tlumočnicků**

Všichni zaměstnavatelé své zaměstnance podporují v dalším vzdělávání. Minimum, které musejí tlumočnick splnit, je při plném úvazku 24 hodin za rok (dle díkce zákona 108/2006 Sb.). Zaměstnavatelé své zaměstnance podporují v dalším vzdělávání především v oblastech jazykových kompetencí, tlumočnických dovedností, dovedností a strategií potřebných k úspěšnému zvládnutí překladů. Dále podporují konání odborných supervizí, ať už jazykových, týmových nebo případových.

## **11. Povinné vzdělávání tlumočnicků v sociálních službách**

Podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku/tlumočnicku na plný úvazek další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Zaměstnancům na částečné úvazky potom zaměstnavatel zabezpečuje další vzdělávání v konkrétním poměru. Tyto kurzy musí mít akreditaci MPSV, aby je bylo možné započíst do povinného vzdělávání. Z rozhovorů se zaměstnavateli vyplynulo, že uplatňují různé strategie.

Jeden zaměstnavatel si každý rok projde seznamy akreditovaných kurzů MPSV a z nich si vytipuje ty, které se nejvíce přibližují potřebám tlumočnicků. Poté kontaktuje lektory a snaží se s nimi domluvit změny kurzu na míru, tak aby byl kurz přínosný pro tlumočnicky českého znakového jazyka a zároveň, aby pořádající organizace zachovala podmínky přidělené akreditace. K tomuto postupu zaměstnavatele motivovala skutečnost, že vhodných akreditovaných kurzů pro tlumočnicky českého znakového jazyka je dlouhodobě nedostatek.

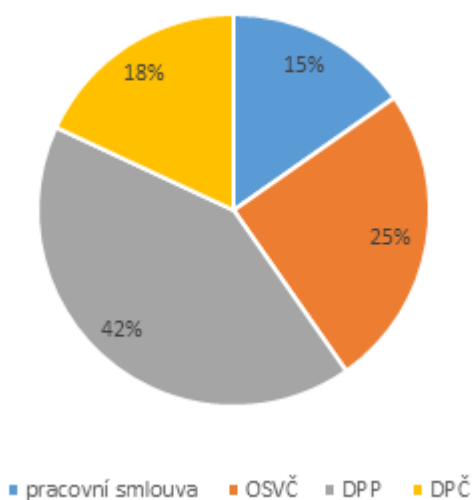
Jiný zaměstnavatel se s touto skutečností vyrovnává tak, že jeho zaměstnanci absolvují obecné kurzy zaměřené na sociální práci s klientem, komunikaci, prevenci vyhoření apod., aby splnili zákonnou podmínku a další vzdělávání v oblastech, které tlumočnicki opravdu potřebují k přímému výkonu tlumočnické profese, jako jsou jazykové kurzy, tlumočení ve specifických oblastech apod. řeší mimo povinné vzdělávání.

Obecně se všichni zaměstnavatelé shodují, že jsou rádi za ukotvení povinnosti tlumočnicků dále se vzdělávat, ale shodně konstatují, že nabídka akreditovaných kurzů MPSV vhodných pro tlumočnicky českého znakového jazyka je velmi malá. Obecné kurzy jsou dobré, ale pro výkon profese tlumočnicka nestačí a je třeba je doplnit jiným vzděláváním.

## **12. Forma pracovněprávního vztahu**

Nejvíce tlumočnicku pracuje v režimu dohody o provedení práce (42 %), dále v režimu OSVČ, nejméně tlumočnicků pracuje na pracovní smlouvu; viz graf 5.

Graf 5: Forma pracovněprávního vztahu



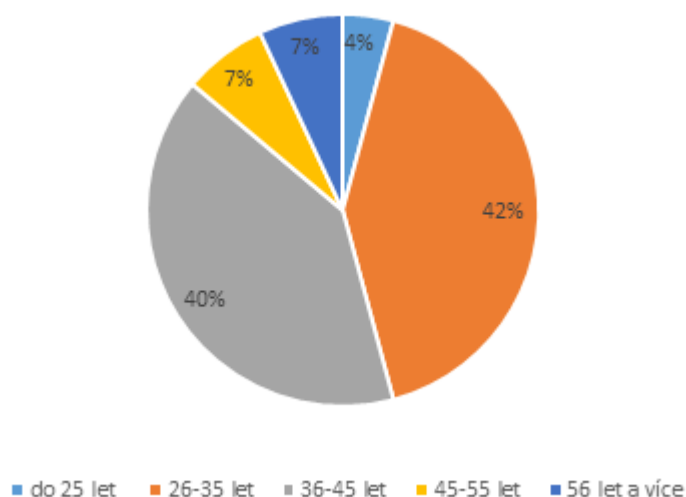
### 13. Převažující skupina tlumočnicků českého znakového jazyka z hlediska pohlaví

U všech třech respondentů mezi zaměstnanci výrazně převažují ženy.

### 14. Věková skupina tlumočnicků

Zkoumané věkové skupiny tlumočnicků ukazují, že největší zastoupení je ve skupině 26–35 let. Druhou nejčetnější skupinou jsou tlumočníci ve věku 36–45 let. Naopak nejmenší počet tlumočnicků je ve věkové skupině do 25 let; viz graf 6.

Graf 6: Rozložení zaměstnanců z podle věku



### 15. Denní potřeba tlumočnicků/překladatelů

Dva z respondentů uvádějí, že denní potřeba tlumočnicků je 10 osob a více, jeden respondent uvedl, že denní potřeba je 7–9 osob na pobočku.

### 16. Požadavky na tlumočení mezi jinými jazyky, než je čeština a český znakový jazyk

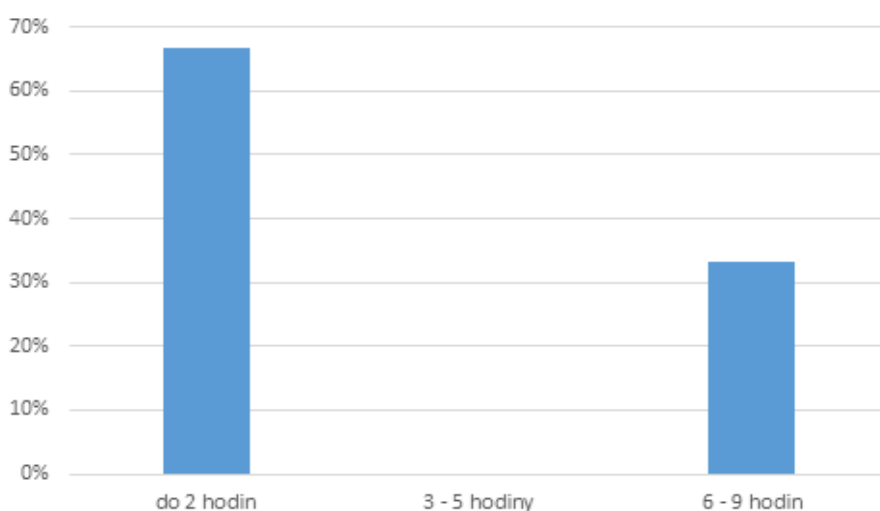
Všichni respondenti se setkávají s požadavky na tlumočení mezi jinými jazyky.

Mezi jiné znakové jazyky patří zejména: ukrajinský znakový jazyk, polský znakový jazyk, slovenský znakový jazyk a mezinárodní znakový systém. Z mluvených jazyků je poptávka na tlumočení z angličtiny a do ní.

### 17. Průměrný počet tlumočení v jednom dni

Průměrný počet tlumočení v rámci jednoho dne a jednoho tlumočnicka je z 67 % do dvou hodin. Respondenti také uvádějí, že je velký rozdíl ve vytíženosti jednotlivých tlumočnicků s ohledem na region a typ jejich pracovního poměru. Shrnutí je v grafu 7.

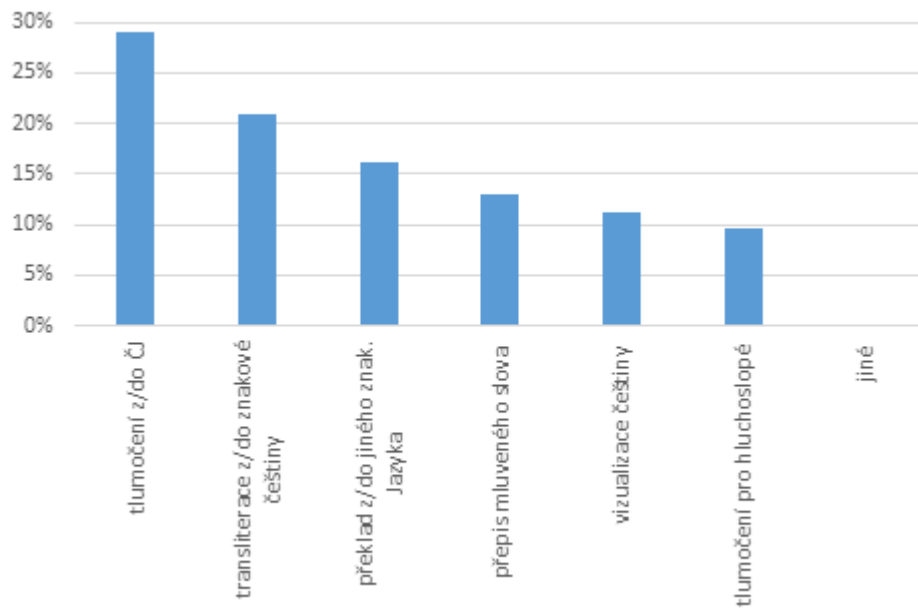
Graf 7: Počet tlumočených hodin na tlumočnicka za den



### 18. Četnost poskytovaných služeb

Respondenti odpovídali také na otázku týkající se četnosti služeb, které poskytují. Z odpovědí vyplynulo, že nejvíce jsou zastoupeny služby v podobě tlumočení z/do českého znakového jazyka, a naopak nejméně využívanou službou je tlumočení pro hluchoslepé. Všechny výsledky viz graf 8.

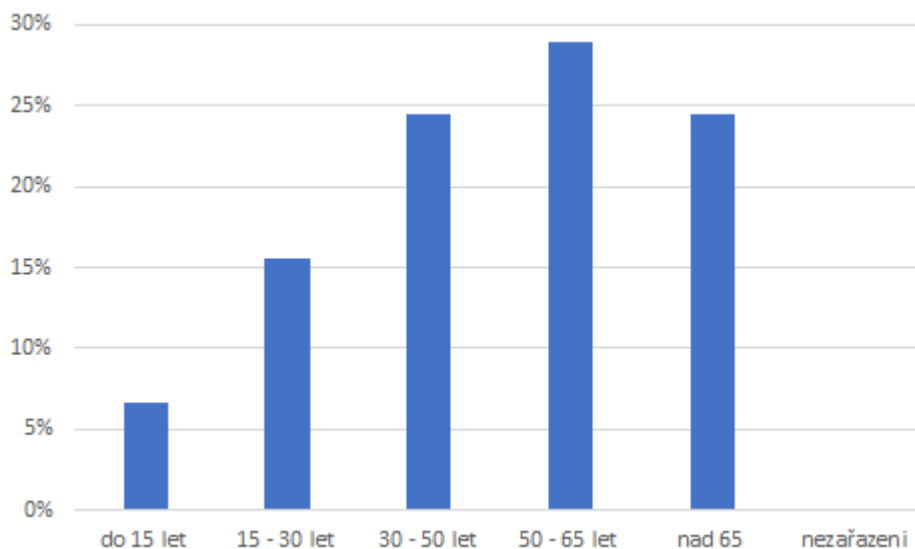
Graf 8: Typy služeb z pohledu frekvence



### 19. Věkové skupiny klientů

Největší část klientů tlumočnicků tvoří starší lidé v produktivním věku. Ti využívají služby z 29 %. Druhou početnou skupinu tvoří mladší lidé v produktivním věku 30–50 let společně se staršími lidmi nad 65 let. Poslední, nejméně zastoupenou skupinu, tvoří děti do 15 let. Procentuální zastoupení pro všechny skupiny viz graf 9.

Graf 9: Věkové skupiny klientů



### 20. Poměr tlumočnické služby on-line a v terénu

Jeden z dotázaných respondentů se zaměřuje především na poskytování tlumočnické služby on-line. Osobní tlumočení v terénu zajišťuje pouze ve výjimečných případech, nikoli

systematicky. U dalšího respondenta je situace opačná. Primárně se zaměřuje na poskytování ambulantní a terénní tlumočnické služby. On-line tlumočnickou službu neposkytuje systematicky z důvodu nemožnosti personálního pokrytí tlumočnicků. Tlumočení on-line zajišťuje pouze po předchozí domluvě. Třetí respondent poskytuje všechny formy tlumočnické služby. Převažuje více požadavků na osobní tlumočení než na tlumočení on-line, a to v poměru 20:1. Pokud klienti volí formu tlumočení on-line, je to zpravidla v případech, které nejsou komplikované, a řešení vyžaduje kratší dobu.

## 21. Poměr překladů a tlumočení

Dva respondenti shodně uvádějí, že přibližně 90 % požadavků je na tlumočení a pouze 10 % na překlady. Zbývající respondent uvádí poměr tlumočení a překladů 1:1.

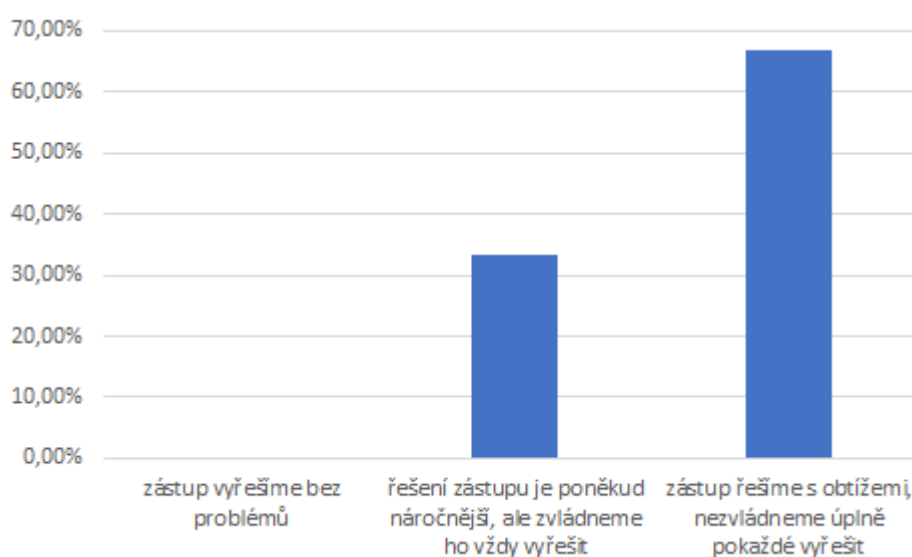
## 22. Požadavky na tlumočení za poslední dva roky

Respondenti se jednoznačně shodli, že za poslední dva roky došlo k nárůstu počtu požadavků na tlumočení.

## 23. Zástupy za krátkodobě nedostupného tlumočnicka

Z 67 % je pro zaměstnavatele obtížné řešit krátkodobý zástup a někdy se zástup nepodaří zajistit (viz graf 10, třetí sloupec zleva), z 37 % je zástup náročný, ale vždy se zvládne zajistit (druhý sloupec zleva). Žádný zaměstnavatel tlumočnicků/překladačů se neztotožňuje s tím, že zástupy vyřeší bez potíží (první sloupec zleva).

Graf 10: Řešení krátkodobého zástupu



## 24. Zástupy za dlouhodobě nedostupného tlumočnicka

Při dlouhodobě nedostupném tlumočnickovi (např. při mateřské dovolené) je situace obdobná jako při krátkodobé nepřítomnosti: dva zaměstnavatelé ho řeší s vážnými obtížemi, jeden pouze s lehčími. Žádný zaměstnavatel tlumočnicků/překladačů se neztotožňuje s tím, že zástupy vyřeší bez potíží.

## **25. Odmítnuté požadavky na tlumočení**

Všichni tři dotazovaní musejí odmítat několikrát týdně tlumočení, a to zejména pro nedostupnost tlumočnicka. Shodují se na tom, že nastávají situace, kdy se seje více požadavků na tlumočení ve stejném termínu.

## **26. Sezónnost výkyvu v požadavcích na tlumočení**

Dva respondenti se shodují, že dochází k poklesu poptávky v době letních prázdnin. Jeden respondent uvádí, že požadavky na tlumočení/překlady jsou stabilní po celý rok.

## **27. Důvody ukončení spolupráce se zaměstnavatelem**

Mezi tři hlavní důvody, proč tlumočníci/překladaelé od zaměstnavatele odcházejí, patří 1. skutečnost, že dostanou lepší pracovní nabídku, 2. celková psychická náročnost profese, 3. skutečnost, že práce je nestabilní, proto chtějí pracovat pouze na vedlejší pracovní poměr.

## Seznam použitých zdrojů

- Baker-Shenk, Charlotte, a Dennis Cokely. 1999. *American Sign Language: A Teacher's Resource Text on grammar and Culture*. Washington: Gallaudet University Press.
- Freeman, Roger D., Clifton F. Carbin, a Robert J. Boese. 1992. *Tvé dítě neslyší*. Praha: FRPSP.
- Hrubý, Jaroslav. 1998. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu, 2. díl*. Praha: Septima.
- Hudáková, Andrea. 2008. *Prstová abeceda pro tlumočníky*. Praha: ČKTZJ.
- . 2009. „Čeština ve vzdělávání dětí s vadou sluchu“. Doktorská dizertace, Praha: Univerzita Karlova.
- Lejska, Mojmir, ed. 1994. *Základy praktické audiologie a audiometrie*. Brno: IDV ZP.
- . 2003. *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*. Brno: Paido.
- Lištvanová, Věra. 2016. „E.ON spouští novou aplikaci pro neslyšící zákazníky“. *Tiché zprávy*. <http://www.tichezpravy.cz/e-on-spousti-novou-aplikaci-pro-neslysici-zakazniky/>.
- Macurová, Alena. 2016. „Znakovaná čeština“. Editoval Petr Karlík, Marek Nekula, a Jana Pleskalová. *Nový encyklopedický slovník češtiny online*. Praha: Lidové noviny. <https://www.czechency.org/slovník>.
- Napier, Jemina. 2004. „Sign Language Interpreter Training, Testing, and Accreditation: An International Comparison“. *American Annals of the Deaf*.
- Peňáz, Petr. 2016. „Norské fondy – stručná závěrečná zpráva o výsledku stáží“. Brno: Masarykova univerzita. <https://www.teiresias.muni.cz/cz/veda-a-vyzkum/projects/znakove-jazyky-v-terciarnim-vzdelavani>.
- Souralová, Eva. 2000. *Vzdělávání hluchoslepých II*. Praha: Scientia.
- Strnadová, Věra. 2008. *Odezírání jako schopnost*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, o. s.

# Přílohy

## Příloha č. 1: Přehled poboček SNN v ČR<sup>12</sup>

### Jihočeský kraj

České Budějovice Budějovický spolek neslyšících, p.s.  
Písek Základní organizace Písek, p.s.  
Tábor Základní organizace Tábor, p.s.  
Tábor Poradenské centrum Tábor, p.s.

### Jihomoravský kraj

Brno Brněnský spolek neslyšících, p.s.  
Brno Centrum denních služeb pro sluchově postižené Brno, p.s.  
Brno - venkov Zastávka Základní organizace Brno - venkov, p.s.  
Veselí nad Moravou Základní organizace Veselí nad Moravou, p.s.

### Královéhradecký kraj

Hradec Králové Hradecký spolek neslyšících, p.s.  
Náchod Základní organizace Náchod, p.s.  
Trutnov Oblastní organizace Trutnov, p.s.

### Liberecký kraj

Česká Lípa Spolek neslyšících Česká Lípa, p.s.  
Jablonec nad Nisou Organizace Jablonec nad Nisou (v řešení)  
Liberec Základní organizace nedoslýchavých Liberec (v řešení)

### Moravskoslezský kraj

Bohumín Spolek neslyšících Bohumín (v řešení)  
Ostrava Základní organizace nedoslýchavých Ostrava, p.s.  
Ostrava Ostravský spolek neslyšících, p.s.  
Ostrava Základní organizace nedoslýchavých Ostrava-Poruba, p.s.

### Olomoucký kraj

Jeseník Základní organizace Jeseník, p.s.  
Prostějov Poradenské centrum Prostějov, p.s.  
Přerov Základní organizace v Přerově (v řešení)  
Šumperk Krajská organizace Olomouckého kraje, p.s.  
Šumperk Šumperský spolek neslyšících, p.s.  
Šumperk Základní organizace Šumperk, p.s.

### Pardubický kraj

Ústí nad Orlicí Poradna pro nedoslýchavé, p.s.

### Plzeňský kraj

Domažlice Poradenské centrum Domažlice, p.s.

---

<sup>12</sup> stav k 21. 2. 2017

Domažlice Základní organizace Domažlice, p.s.  
Klatovy Šumavský spolek neslyšících Klatovy (v řešení)  
Plzeň Spolek neslyšících Plzeň, p.s.  
Rokycany Základní organizace Rokycany, p.s.

### **Kraj Praha**

Praha 12 Pražský spolek neslyšících, p.s.  
Praha 4 Základní organizace Pražský delfín, p.s.  
Praha 8 Celopražský spolek nedoslýchavých Praha, p.s.

### **Středočeský kraj**

Beroun Berounský spolek nedoslýchavých (bude)  
Beroun Krajská organizace Středočeského kraje, p.s.  
Beroun Základní organizace Beroun, p.s.  
Hořovice Základní organizace Hořovice, p.s.  
Kolín Oblastní výbor Kolín, p.s. (v řešení)  
Mladá Boleslav Základní organizace neslyšících Mladá Boleslav, p.s.

### **Ústecký kraj**

Děčín Základní organizace Děčín, p.s.  
Louny Základní organizace neslyšících Louny, p.s.  
Most Krajská organizace Ústeckého kraje, p.s.  
Most Základní organizace nedoslýchavých Most, p.s.  
Most Základní organizace neslyšících Most, p.s.  
Teplice Základní organizace nedoslýchavých Teplice (v řešení)  
Teplice Základní organizace neslyšících Teplice, p.s.  
Ústí nad Labem Základní organizace nedoslýchavých Ústí nad Labem (v řešení)  
Ústí nad Labem Základní organizace neslyšících Ústí nad Labem, p.s.

### **Kraj Vysočina**

Havlíčkův Brod Oblastní výbor Havlíčkův Brod, p.s.  
Jihlava Krajská organizace Vysočina, p.s.  
Jihlava Jihlavský spolek neslyšících, p.s.  
Pelhřimov Základní organizace Pelhřimov, p.s.  
Třebíč Základní organizace Třebíč, p.s.  
Velké Meziříčí Základní organizace Velké Meziříčí, p.s.  
Žďár nad Sázavou Základní organizace Žďár nad Sázavou, p.s.

### **Kraj Zlínský**

Vsetín Základní organizace Vsetín, p.s.  
Zlín Základní organizace nedoslýchavých Zlín, p.s.  
Zlín Zlínský spolek neslyšících, p.s.

## **Obecně prospěšné společnosti**

Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s.

Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s. (Ostrava)

Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.

Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o.p.s.

Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o.p.s.

## **Celkem 63 poboček, z toho:**

5 obecně prospěšných společností

4 krajské organizace

5 poradenských center (CDS, PC, poradna)

18 poboček pro neslyšící

26 poboček pro nedoslýchavé

5 poboček smíšených

## **Příloha č. 2: Úplné znění dotazníku**

Vážená paní, vážený pane,

jsem člen týmu Filozofické fakulty Masarykovy univerzity připravující nový obor Tlumočnictví českého znakového jazyka. Obracím se na Vás, jakožto zaměstnavatele tlumočnicků, s dotazníkem týkajícím se potřebnosti pracovníků v oboru tlumočnictví českého znakového jazyka. Prostřednictvím dotazníkového šetření chceme vyhodnotit požadavky a trendy v příslušném oboru a výsledky zahrnout do požadavků nového oboru Tlumočnictví českého znakového jazyka.

Vyplnění dotazníku trvá 15 minut a je anonymní.

Děkuji za Váš čas.

S přátelským pozdravem,

Ivana Kupčíková

## **Otázky:**

### **1. Jaký typ vzdělání mají vaši tlumočníci (doplňte počet k jednotlivým typům)?**

- a) vysokoškolské (v jakém oboru)
- b) vysokoškolské + CVP tlumočnick ČZJ
- c) vysokoškolské + CVP tlumočnick MZS
- d) středoškolské (v jakém oboru)
- e) středoškolské + CVP tlumočnick ČZJ
- f) středoškolské + CVP tlumočnick MZS
- g) jiné:

### **2. Jaké u tlumočnicků preferujete vzdělání?**

- a) vysokoškolské, v oboru: ...
- b) vysokoškolské + CVP ČZJ nebo MZS
- c) středoškolské s maturitou v oboru: ....
- d) středoškolské s maturitou + CVP ČZJ nebo MZS
- e) jiné:

**3. Uved'te, jaké jsou momentálně vaše standardní požadavky při přijímání nového tlumočnicka.**

- a) v oblasti vzdělání:
- b) v oblasti praxe:
- c) jiné: ...

**4. Jaké znalosti, dovednosti a kompetence nejvíce oceňujete u profesionálního tlumočnicka ČZJ kromě výborné znalosti českého znakového jazyka (zakroužkujte tři nejdůležitější)?**

- a) znalost odborných profesních postupů (typy situací, typy tlumočení apod.)
- b) znalost legislativy
- c) aktivní znalost angličtiny
- d) aktivní znalost jiného cizího mluveného jazyka
- e) aktivní znalost jiného znakového jazyka
- f) technické znalosti (práce s videem, titulky, fotkami)
- g) počítačová gramotnost (orientace v on-line nástrojích, práce s internetem)
- h) zvládnutí přepisu mluveného slova (na počítači)
- i) odborné znalosti z konkrétního oboru, ve kterém se tlumočnick bude při práci pohybovat
- j) orientace v komunitě neslyšících (kulturní perspektiva)
- k) orientace v problematice sluchových poruch (medicínská perspektiva)
- l) orientace v práci se specifickou skupinou (sociálně/speciálně pedagogická perspektiva)
- m) jiné: ...

**5. Jaké další dovednosti obecnější povahy nejvíce oceňujete (zakroužkujte tři nejdůležitější)?**

- a) asertivita
- b) efektivní komunikace
- c) flexibilita, kreativita
- d) ochota učit se
- e) organizační dovednosti
- f) orientace v informacích
- g) řešení problémů
- h) samostatnost
- i) sebereflexe
- j) týmová spolupráce
- k) uspokojování potřeb klienta
- l) výkonnost
- m) zvládání zátěže
- n) jiné...

**6. Jaké znalosti, dovednosti a kompetence obvykle postrádáte u nově příchozích tlumočnicků (zakroužkujte tři nejdůležitější)?**

- a) znalost odborných profesních postupů (typy situací, typy tlumočení apod.)
- b) znalost legislativy
- c) aktivní znalost angličtiny
- d) aktivní znalost jiného cizího mluveného jazyka
- e) aktivní znalost jiného znakového jazyka
- f) technické znalosti (práce s videem, titulky, fotkami)

- g) počítačová gramotnost (orientace v on-line nástrojích, práce s internetem)
- h) zvládnutí přepisu mluveného slova (na počítači)
- i) odborné znalosti z konkrétního oboru, ve kterém se tlumočnick bude při práci pohybovat
- j) orientace v komunitě neslyšících (kulturní perspektiva)
- k) orientace v problematice sluchových poruch (medicínská perspektiva)
- l) orientace v práci se specifickou skupinou (sociálně/speciálně pedagogická perspektiva)
- m) dostatečnou znalost ČZJ
- n) dostatečnou předchozí praxi
- o) dostatečnou profesní připravenost
- p) jiné: ...

**7. Jaké další dovednosti obecnější povahy obvykle postrádáte u nově příchozích tlumočnicků (zakroužkujte tři nejčastější)?**

- a) asertivita
- b) efektivní komunikace
- c) flexibilita
- d) kreativita
- e) ochota učit se
- f) organizační dovednosti
- g) orientace v informacích
- h) řešení problémů
- i) samostatnost
- j) sebereflexe
- k) týmová spolupráce
- l) uspokojování potřeb klienta
- m) výkonnost
- n) zvládání zátěže
- o) jiné...

**8. Jaké znalosti a kompetence zpravidla doplňujete během zaškolení nově příchozích tlumočnicků (zakroužkujte tři nejdůležitější)?**

- a) znalost legislativy
- b) technické znalosti (práce s videem, titulky, fotkami)
- c) počítačová gramotnost (orientace v on-line nástrojích, práce s internetem)
- d) odborné znalosti z konkrétního oboru, ve kterém se tlumočnick bude při práci pohybovat
- e) orientaci v komunitě neslyšících (kulturní perspektiva)
- f) orientaci v problematice sluchových poruch (medicínská perspektiva)
- g) orientaci v práci se specifickou skupinou (sociálně/speciálně pedagogická perspektiva)
- h) znalost ČZJ
- i) jiné: ...

**9. Jak zpravidla probíhá proces zaškolení nových tlumočnicků?**

- a) proces je krátký, nový tlumočnick je obvykle schopen se brzy zařadit
- b) zaškolení bývá dlouhé a náročné
- c) jinak, popište:

**10. Podporujete nebo vyžadujete u svých tlumočnicků další vzdělávání (kromě povinné vzdělávání tlumočnicků v sociálních službách)? V jakých oblastech?**

- a) ne
- b) ano, podporujeme, a to v oblastech: ...
- c) ano, vyžadujeme, a to v oblastech: ...

**11. Povinné vzdělávání tlumočnicků v sociálních službách hodnotíme jako:**

- a) dostatečné, přínosné, jsme spokojeni s jeho náplní a kvalitou
- b) nedostatečné, nejsme spokojeni s jeho náplní a kvalitou

**12. Tlumočníci českého znakového jazyka u vás pracují v režimu (doplňte prosím počty):**

- a) pracovní smlouva
- b) OSVČ
- c) dohoda o provedení práce
- d) dohoda o provedení pracovní činnosti

**13. Převažující skupina tlumočnicků ČZJ jsou:**

- a) ženy
- b) muži

**14. Jaká je věková skupina vašich tlumočnicků (napište počet osob k jednotlivým skupinám):**

- a) do 25 let
- b) 26–35 let
- c) 36–45 let
- d) 46–55 let
- e) 56 let a více

**15. Jaká je denní potřeba tlumočnicků/překladačů?**

- a) 1–3 osoby
- b) 4–6 osob
- c) 7–9 osob
- d) 10 a více

**16. Setkáváte se požadavkem na tlumočení mezi jinými jazyky, než je český znakový jazyk a čeština?**

- a) ne
- b) ano (kterými)

**17. Uveďte průměrný počet hodin tlumočení (z/do češtiny) v rámci jednoho dne a jednoho tlumočnicka/překladače.**

- a) do 2 hodin
- b) 3–5 hodin
- c) 6–9 hodin

**18. Seřad'te prosím následující služby podle četnosti, se kterou jsou poskytovány:**

- a) tlumočení z/do českého znakového jazyka
- b) transliterace z/do znakové češtiny
- c) překlad z/do jiného znakového jazyka
- d) přepis mluveného slova
- e) vizualizace češtiny - artikulační „tlumočení“
- f) tlumočení pro hluchoslepé
- g) jiné: ...

**19. Prosím seřad'te následující věkové skupiny klientů od nejvíce zastoupené po nejméně:**

- a) děti do 15 let
- b) mladí do 30 let
- c) mladší lidé v produktivním věku (30–50)
- d) starší lidé v produktivním věku (cca 50–65)
- e) starší lidé (nad 65)
- f) nezařazení (nemáte k dispozici údaje o věku)

**20. Online tlumočení: Odhadněte prosím poměr požadavků na osobní tlumočení a online tlumočení.**

**21. Překlad a tlumočení: Odhadněte poměr požadavků na překlad a na tlumočení.**

**22. Za poslední dva roky došlo v oblasti požadavků na tlumočení/překlad k:**

- a) nárůstu
- b) poklesu
- c) je setrvalý stav

**23. Jak náročné je pro vás řešit zástupy za krátkodobě nedostupného tlumočnicka (např. nemoc)?**

- a) zástup vyřešíme bez problémů
- b) řešení zástupu je poněkud náročnější, ale zvládneme ho vždy vyřešit
- c) zástup řešíme s obtížemi, nezvládneme úplně pokaždé vyřešit

**24. Jak náročné je pro vás řešit zástupy za dlouhodobě nedostupného tlumočnicka (např. mateřská dovolená)?**

- a) zástup vyřešíme bez problémů
- b) řešení zástupu je poněkud náročnější, ale zvládneme ho vždy vyřešit
- c) zástup řešíme s obtížemi, nezvládneme úplně pokaždé vyřešit

**25. Požadavek na tlumočení z důvodu nedostupnosti tlumočnicka musíte odmítat:**

- a) často; cca .... krát za týden
- b) občas; cca .... za měsíc
- c) téměř nikdy.... za rok
- d) nikdy

**26. Existují nějaké sezónní výkyvy v počtu požadavků na tlumočení?**

- a) ne, celý rok zpracováváme požadavky víceméně stabilně
- b) ano, v období/měsíci: ....

Máte představu, proč k tomu dochází?

**27. Tlumočníci s vámi nejčastěji ukončují spolupráci:**

- a) z vlastní vůle / dohodou, např. z důvodu lepší pracovní příležitosti
- b) kvůli celkové psychické náročnosti profese (vyčerpání, ztráta motivace)
- c) kvůli tomu, že nezvládají nějaký specifický aspekt práce (např. nejste spokojeni s jejich úrovní znalosti českého znakového jazyka, jejich přístupem ke klientovi, nedostatkem časové flexibility apod.)
- d) z jiného důvodu / jiným způsobem: ...