

# Díky online tlumočení mohou i neslyšící telefonovat

■ **Text:** Lucie Křestánová, APPN, o. s.

■ **Foto:** archiv APPN, o. s.

**O**bjednat se po telefonu k lékaři, odpovědět na job-inzerát, kde je pouze kontaktní telefon, přivolat policii, ale také domluvit si telefonicky pracovní schůzku. Tento způsob komunikace považujeme my, slyšící, za naprosto samozřejmý. Ale co dělat v případech, když špatně slyšíme, nebo jsme dokonce zcela neslyšící? Díky službě občanského sdružení APPN (Agentury pro neslyšící) mohou i neslyšící lidé v případě potřeby běžně telefonovat, pokud využijí tzv. Online tlumočnickou službu NONSTOP. Podle nedávného průzkumu APPN jsou neslyšící s touto službou spokojeni, protože šetří jejich čas a nabízí jim jistotu a nezávislost. V čem online tlumočení spočívá? Jde o tlumočení do znakového jazyka „na dálku“. Tlumočník se při ní nachází na jiném místě než klient, takže je možné jeho tlumočení využít i z druhého konce republiky. Podstatou této služby je možnost přenosu znakového jazyka prostřednictvím webkamery a zároveň přenos mluvené řeči prostřednictvím běžného telefonu. Tímto způsobem lze nejen tlumočit osobní rozhovor neslyšícího například s lékařem či zaměstnavatelem, ale lze tlumočit i telefonický hovor, poslat slyšícímu i neslyšícímu člověku vzkaz, zprávu apod.

Sdružení APPN poskytuje Online tlumočnickou službu NONSTOP již téměř 700 neslyšícím klientům. V srpnu letošního roku uskutečnilo mezi klienty bleskový průzkum o spokojenosti s touto službou, kterého se zúčastnilo 40 neslyšících. Z průzkumu mimo jiné vyplynulo, že neslyšící se na online tlumočnický nejčastěji obracují kvůli vyřizování hovorů s lékaři a úřady, že jsou se službou spokojeni a že jim přináší mnoho výhod, například úsporu času, jistotu, nezávislost a samostatnost. Jedinou nevýhodu vidí neslyšící klienti v tom, že linka bývá často obsazena, protože tlumočník vyřizuje hovor jiného neslyšícího. Přáli by si proto více tlumočnicků. APPN nabízí také tzv. tlumočnickou pohotovost pro případy nouze (neslyšící mohou kontaktovat tlumočnicka v noci, o svátcích apod.). Tlumočnická pohotovost dává neslyšícím pocit klidu a jistoty (tyto pocity popsala polovina lidí). Většina dotazovaných ne-



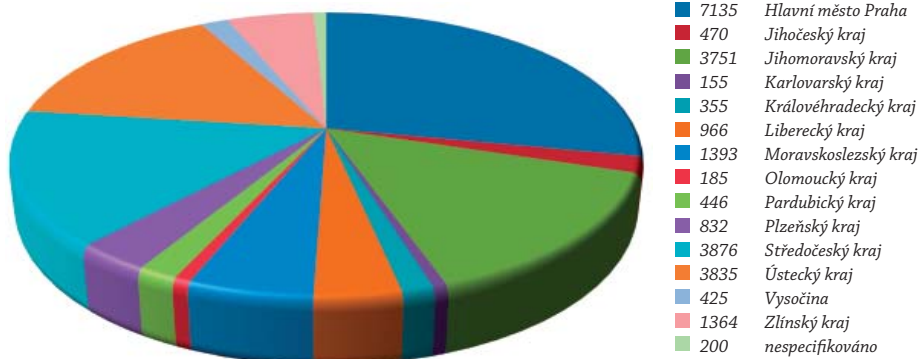
I neslyšící mohou telefonovat

slyšících tuto službu nevyužila. Těm, co ji využili, posloužila skutečně pro případ nouze (například porod, nehoda, úmrtí v rodině, úraz, přivolání policie, lékaře aj.). Online tlumočnická služba NONSTOP umožňuje neslyšícím zdarma díky moderní komunikační technice překonávat každodenní překážky v komunikaci, a to právě v okamžiku, kdy je tlumočnická potřeba. Nemusí si tedy objednávat předem „živého tlumočnicka“ přes centra zprostředkování tlumočnicků nebo organizace neslyšících. Zkušební provoz online tlumočnické služby byl zahájen v říjnu 2008 a od 1. prosince 2011 funguje tato služba nonstop. Zájem o Online tlumočnickou službu NONSTOP mezi neslyšícími neustále roste. Za rok 2012 jsme prostřednictvím této služby tlumočili klientům ve 25 388 situacích, což je oproti roku 2011, kdy jich bylo

17 297, zvýšení přibližně o 47 %. Největší zájem o tento typ tlumočení byl v roce 2012 v Praze (7 135 situací v roce 2012), ve Středočeském kraji (3 876 situací), Ústeckém kraji (3 835 situací) a v Jihomoravském kraji (3 751).

V současné době je APPN z hlediska počtu tlumočených situací největším poskytovatelem tlumočnických služeb v České republice.

Online tlumočnickou službu NONSTOP mohou využít i neslyšící klienti v zařízeních sociálních služeb, například seniorů. Je třeba mít k dispozici počítač s webkamerou, vysokorychlostním internetem a nainstalovaným programem Skype nebo ooVoo. Tlumočnicka můžete kontaktovat na stránkách [www.appn.cz](http://www.appn.cz), kde najdete i veškerá pravidla a pokyny pro používání této služby, která je neslyšícím poskytována zdarma.



Za rok 2012 jsme prostřednictvím online tlumočnické služby odtlumočili 25 388 situací, což je oproti roku 2011, kdy jich proběhlo 17 297, zvýšení přibližně o 47 %. Počet tlumočených situací v jednotlivých krajích ilustruje graf.