

Návštěvníci muzeí se speciálními potřebami – neslyšící*

Nada Dingová

The publication Deaf visitors in the museum gives the reader a brief insight into the issues of hearing impairment and specific communication needs of deaf persons in connection with organizing and interpreting of cultural and educational events similar to museum tours and gallery exhibitions. The intended addressee of the text is a worker of a museum or similar institution that wishes to invite deaf visitors to a barrier-free visit.

Key words: deaf, hearing-impaired, sign language, interpreting, museum, gallery, barrier-free culture

* Článek je realizován v rámci spolupráce mezi Českou komorou tlumočnicků znakového jazyka a Národním muzeem, Centrem pro prezentaci kulturního dědictví. Vznikl jako podklad pro metodiku práce s neslyšícími návštěvníky v muzeích. Díky spolupráci mezi Českou komorou tlumočnicků znakového jazyka a Národním muzeem, Centrem pro prezentaci kulturního dědictví byl realizován celoroční cyklus komentovaných prohlídek tlumočených do znakového jazyka v objektech Národního muzea. Díky projektům Velké muzejní hry, obdoby Pražské muzejní noci pro neslyšící děti a speciálnímu programu pro neslyšící připraveném pro Pražskou muzejní noc 2011 se tyto aktivity podařilo rozšířit i do dalších pražských muzeí.

Mgr. Nada Dingová
Česká komora tlumočnicků
znakového jazyka, o. s.
nada.dingova@cktjz.com

Pojem neslyšící lidé zahrnuje poměrně rozsáhlou skupinu osob s různým stupněm ztráty sluchu, proto je důležité je rozlišovat a vědět, jaký preferují typ komunikace, a jak se s nimi tedy nejlépe domluvit.

Kdo jsou NESLYŠÍCÍ?

Slyšíme-li tedy o neslyšících, měli bychom mít na paměti, že může jít o osoby prelingválně neslyšící (kteří neslyší již od narození), postlingválně neslyšící (tedy později ohluchlé) nebo nedoslýchavé (jejich ztráta sluchu není úplná, s technickými pomůckami mohou částečně slyšet). Později si také vysvětlíme pojem „Neslyšící“, koho označuje a jak souvisí s kulturou a komunitou neslyšících lidí.

Prelingválně neslyšící lidé

Jako prelingválně neslyšící jsou označovány osoby, které se již narodily s absolutní ztrátou sluchu, nebo také osoby, které ztratily sluch velmi brzy, ještě před rozvojem mluvené řeči. Ztráta jejich sluchu je úplná nebo mají jen zbytky sluchových vjemů, které jsou pro používání mluvené řeči nevyužitelné. Ani s nejlepšími kompenzačními pomůckami takoví lidé nic neslyší. Pro prelingválně neslyšící Čechy je prvním jazykem český zna-

kový jazyk. Češtinu se tyto lidé pak učí jako druhý, cizí jazyk. To je potřeba mít při komunikaci s nimi na mysli, především chceme-li se domlouvat s neslyšící osobou písemně. Písemná komunikace ale není vhodným řešením pro náročnější nebo delší rozhovory. V takovém případě je vhodné přizvat si tlumočníka, tlumočícího do a ze znakového jazyka. Asi bychom si jen těžko představili, že bychom si se skupinou neslyšících návštěvníků dopisovali o jednotlivých exponátech výstavy. Jednak proto, že je to velmi časově náročné, jednak také proto, že by to pro zúčastněné osoby nebylo příliš komunikačně atraktivní ani naplňující, a už vůbec ne pohodlné.

Postlingválně neslyšící neboli později ohluchlí lidé

Ohluchlí lidé jsou ti, kteří ztratili svůj sluch až po rozvinutí mluvené řeči (tj. zhruba ve věku 2–5 let a později). Jejich prvním, mateřským jazykem je tedy jazyk český – mluvený, z čehož vyplývá i způsob jejich komunikace. Ohluchlí lidé ke komunikaci nejčastěji upřednostňují odezírání ze rtů a také mluvenou či psanou řeč. Nutno podotknout, že úroveň srozumitelnosti hlasového projevu může být u ohluchlých osob různá, závisí to na mnoha faktorech, ale často především na tom, jak dlouho již dotyč-

ný člověk neslyší. Naopak s psanou formou komunikace nemívají tito lidé většinou žádné problémy. Pro slyšícího průvodce nebude pravděpodobně problém domluvit se s ohluchlými návštěvníky muzea. Měli bychom však mít na paměti pravidla komunikace, která povedou k úspěšnému odezírání.

Odezírání je metoda vnímání a porozumění obsahu mluvené řeči zrakem. Odezírající člověk sleduje pohyby úst, mimi-ku, gesta a další projevy hovořící osoby a snaží se uhodnout obsah sdělení. K úspěšnému odezírání je potřeba znát nejen použitý jazyk včetně jeho frazeologie, ale i téma a situační kontext rozhovoru. Důležitý je také způsob, jakým hovořící osoba mluví, vhodné osvětlení, vzájemná vzdálenost a pozice komunikujících osob (Strnadová, 2008).

Schopností odezírání však nedisponuje každý neslyšící člověk automaticky, neboť pro tuto schopnost je důležitá kombinace vrozených vloh a dlouhodobého náročného nácviku. V praxi to znamená, že ne každý neslyšící člověk, se kterým se setkáme, bude umět komunikovat pomocí odezírání.

Pokud se však setkáme s neslyšícím člověkem, jenž je ochoten komunikovat odezíráním, měli bychom mít na paměti několik pravidel komunikace, která odezírání, a tím pádem i komunikaci samotnou, usnadňují.

Pravidla komunikace s neslyšícím člověkem při odezírání (Strnadová, 2008):

- Tvář, která má být odezírána, by měla být vždy dobře osvětlena.
- Tvář mluvčího by měla být natočena k odezírajícímu.
- Dodržujeme vhodnou vzdálenost, nepřibližujeme se příliš, ale ani nestojí-

me daleko. Necháme neslyšícího, který odezírá, ať si vzdálenost určí sám.

- Pokud chceme na neslyšícího člověka promluvit, nejdříve ho na to upozorníme a počkáme, až se na nás bude dívat.
- Je potřeba nejprve sdělit téma hovoru. Neměli bychom skákat z jednoho tématu na druhé, na každou změnu tématu tedy předem upozorníme.
- Artikulujeme zřetelně, v normálním tempu. Artikulaci ovšem nepřeháníme, stejně tak nemluvíme ani příliš pomalu, ani příliš rychle. Nekřičíme – je to zbytečné a znesnadňuje to komunikaci.
- Při mluvení nedáváme ruce do blízkosti úst, nežvýkáme, nekouříme, nečteme z papíru.
- Mluvíme výstižně, konkrétně, požíváme jednoduché věty, vyhýbáme se tzv. slovní vatě.
- Sledujeme výraz odezírajícího, můžeme podle toho poznat, zda mluvíme správně nebo ne.
- Nemluvíme příliš dlouho, odezírání je pro neslyšícího člověka velmi náročné. Lepší je se s odezírajícím v řeči střídat, přičemž zároveň z jeho reakcí a odpovědí poznáme, zda nám skutečně rozumí nebo ne.
- Nikdy se neptáme neslyšícího člověka „Rozumíš?“, raději se zeptejme na to, co přesně nám rozuměl.



Kompenzační pomůcka pro nedoslýchavé – zesilovač zvuku



Kompenzační pomůcka pro nedoslýchavé – indukční smyčka



Pozdravy Ahoj/Dobrý den/Nashledanou vyjádřené českým znakovým jazykem

- Pokud odezírající nerozumí tomu, co jsme mu řekli, neopakujeme stále dokola stejná slova a věty, ale pokusíme se informaci sdělit jinými slovy, případně svou výpověď doplníme o další podrobnosti.

Nedoslýchaví lidé

Nedoslýchaví lidé mají využitelné zbytky sluchu a často ke zkvalitnění příjmu zvukových vjemů používají různé kompenzační pomůcky, např. sluchadla. Tato skupina „sluchově postižených“ je však značně nejednotná, neboť velikost ztráty sluchu se může značně lišit od člověka k člověku. Jeden nedoslýchavý člověk může rozumět mluvenému slovu i v rušnějším prostředí, jinému postačí drobný šum k tomu, aby nerozuměl vůbec ničemu. Jak tedy bylo již naznačeno, nedoslýchaví často komunikují mluveným slovem a informace přijímají kombinací odposlechu a odezírání. S nedoslýchavými lidmi lze většinou bez větších problémů také komunikovat písemně. Pro komunikaci s nedoslýchavým návštěv-

níkem muzea, nebo hned s celou skupinou podobných návštěvníků, jsou velmi užitečné některé technické pomůcky jako např. indukční smyčka nebo zesilovač zvuku. Můžete se setkat s tím, že vás nedoslýchavý návštěvník požádá o součinnost při jejich používání.

Jak indukční smyčka, tak zesilovač zvuku slouží k zesílení zvuku, čili ke zkvalitnění poslechu. Výhodou těchto pomůcek je, že je zvuk koncentrován do sluchátek či sluchadel, a nedoslýchavý člověk není tudíž rušen okolními zvukovými vjemy, což bývá při používání klasických sluchadel v místech s vyšší hladinou zvuku či šumu problém. Nebylo by tedy od věci, kdyby muzea a ostatní veřejná místa vlastnila několik exemplářů těchto běžných a jednoduše zapojitelných kompenzačních pomůcek.

Praktické informace o těchto a dalších kompenzačních pomůckách je možné nalézt na CD Zdeňka Kašpara – Technické kompenzační pomůcky pro sluchově postižené (v roce 2008 vydala Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, na jejichž webových stránkách je CD možno také zakoupit) nebo na webových stránkách <http://www.kompone.cz/>.

Neslyšící s velkým „N“ a kultura Neslyšících

Z medicínského hlediska je na osoby se ztrátou sluchu pohlíženo jako na osoby postižené, nějakým způsobem nedokonalé, poškozené, snad můžeme říct i nemocné. Neslyšící, kteří se označují jako Neslyšící, na začátku s velkým „N“, se však jako postižení necítí, ale naopak se považují za příslušníky jazykové a kulturní menšiny. V kulturní skupině Neslyšících najdeme mnohé prvky, které se přisuzují jazykovým a kulturním menši-

nám, jako jsou například vlastní jazyk, odlišný od většinového jazyka – český znakový jazyk, vlastní specifická kultura: vlastní historie, zvyklosti, akce a aktivity, umění, sportovní soutěže aj. Mezi Neslyšící mohou patřit rovněž lidé ohluchlí, nedoslýchaví, ale i slyšící (např. některé slyšící děti Neslyšících rodičů), pokud ovšem svými postoji souzní s pravidly kultury a jako primární komunikační prostředek mají právě znakový jazyk. Naopak zase ne všichni neslyšící se sami dobrovolně řadí mezi Neslyšící. Obecně je nutné podotknout, že nezáleží jen na jednotlivcích, zda se stanou členy komunity Neslyšících. Je to záležitostí komunity jako celku, jestli se rozhodne danou osobu přijmout mezi sebe

Pro nás slyšící je zajímavá zkušenost se skupinou lidí, kteří komunikují jazykem, jemuž většinou nerozumíme. Mnohdy to pro nás může být cenná zkušenost, ocitnout se v situaci, v níž jsme v menšině my a nerozumíme hovoru, který lidé kolem nás vedou. Někdy se můžeme setkat s názorem, že se neslyšící uzavírají do své komunity, a tím se separují. K tomu je třeba říct, že to neslyšící samozřejmě nedělají cíleně. Automaticky je od ostatních oddělí jejich jazyk, který je celou svou povahou absolutně odlišný od mluveného jazyka. Pro nás je však vždy velmi přínosné získat příležitost nahlédnout do tohoto zvláštního tichého světa.

Tak jako slyšící lidé mají ve své kultuře zakotvená jistá pravidla slušného chování a zvyky, i Neslyšící mají svá typická pravidla a zvyky, které vycházejí zase z jejich kulturního pohledu. Jedná se především o otázku dotyku, jenž je v kultuře Neslyšících jinak vnímán, než mezi slyšícími lidmi.



a)

Pozdravy v českém znakovém jazyce a) dobrý den, b) nashledanou



b)



Znak neslyšící vyjádřený českým znakovým jazykem

Pravidla chování českých Neslyšících:

Dotyk

- Neslyšící se dotýkají častěji než slyšící.
- Dotyk je důležitý při příchodu do společnosti (vhodné je všem podat ruku), dotyk také slouží k přerušení rozhovoru. Při přerušení rozhovoru je vhodné dotýkat se ramene (naopak jako nevhodné se hodnotí dotýkání se zad či dokonce hlavy).
- Dotyk by měl být normální, ani ne prudký, ani ne příliš jemný.
- Je velmi neslušné držet ruce znakovujícího.
- Je velmi nevhodné odvracet zrak od znakovujícího partnera bez upozornění.
- Pozornost se získává pomocí světelných signálů (například dvakrát nebo třikrát zablikat světlem v místnosti), popř. zadupat na podlahu (vibrace zadupání se podlahou dostanou až k Neslyšícím a upozorní je).

Lokální zvyky

- Dobrou chuť si přejí teprve tehdy, když už všichni mají jídlo na stole. A to tak, že společně poklepají pěstí do stolu, což znamená: „Dobrou chuť!“
- Při připitku se dotknou rukama držícíma skleničky. „Cinknutím“ je pro ně samotný dotyk rukou, nikoli zvuk, který vydávají sklenice.
- Mezi sebou se zdraví univerzálním pozdravem, který podle situace znamená „ahoj“ „dobrý den“ nebo také „nashledanou“.
- Pozdrav si Neslyšící vyměňují „na dálku“ – ve vzdálenosti, kdy se poprvé spatří, ne tehdy, když jsou si „na doslech“
- Pokud se spolu setkají dva dobří známí, pozdraví se dvěma polibky na tvář.
- Na společenské události Neslyšící netleskají, ale třepou rukama nad hlavou.
- Baví-li se spolu dva Neslyšící na veřejnosti, ostatní „mezi nimi“ volně procházejí (často se stává, že slyšící lidé ostýchají mezi znakovujícími Neslyšícími projít nebo se při procházení krčí).

Český znakový jazyk

Český znakový jazyk je svébytný, přirozený jazyk N/neslyšících lidí. To, že je tento jazyk svébytný, je již vidět pouhým okem, neboť oproti českému – mluvenému a slyšenému – jazyku má znakový jazyk jinou formu existence, má jinou povahu. V praxi to znamená, že je vytvářen rukama (také trupem a hlavou) a přijímán očima. Na češtině není znakový jazyk nijak závislý, má svou vlastní gramatiku a ani jednotlivé znaky nejsou primárně odvozeny od českých slov. Zajímavé je také, že i český znako-

vý jazyk má své dialekty, tj. že se liší kraj od kraje. Na tomto místě si dovolu-
me zmínit jeden už téměř klasický mý-
tus, a sice že znakový jazyk je meziná-
rodní. Ne, opravdu není – stejně jako
mluvené jazyky, tak ani žádný znakový
jazyk není možné udržet jednotný ani
v rámci jednoho státu, natož světa.

Neslyšící v muzeu

Jak neslyšící informovat o nadcházející akci

Pokud jsme se rozhodli zpřístupnit ně-
kterou z akcí našeho muzea neslyšícím
návštěvníkům, kteří komunikují ve zna-
kovém jazyce (a právě o nich bude po-
jednávat následující text), je třeba, aby se
o naší aktivitě dozvěděli. Asi úplně nej-
vhodnější formou v takovém případě
bude informovat je prostřednictvím po-
zvánky přímo v českém znakovém jazy-
ce. Dnes už je technicky možné a po-
měrně jednoduché přinejmenším přidat
na webové stránky muzea videozázna-
my s informacemi v českém znakovém
jazyce*, nebo rozeslat podobné videopo-
zvánky na různé internetové servery
neslyšících, organizacím neslyšících, pří-
padně tlumočnickým organizacím, popř.
konkrétním neslyšícím osobám pro-
střednictvím e-mailové korespondence.

Pokud tuto možnost nemáme, měla by
být pozvánka v písemné podobně co
nejjasnější, nejstručnější a co nejlépe vi-
zuálně (graficky) zpracovaná. I při psaní
pozvánky bychom měli dodržovat pra-
vidla pro písemnou komunikaci s nesly-
šícími:

- a) V psané češtině komunikujeme s nesly-
šícím stručně, jasně, výstižně a čitelně.
- b) Vhodné je psát kratší věty.
- c) Vybíráme často frekventovaná slova,
vyhýbáme se příliš odborným výrazům.



- d) Pokud si s neslyšícím člověkem píše-
me přímo (např. při osobním setkání
či emailové komunikaci) a on naší
písemné formulaci nerozumí, pokusí-
me se stejný význam vyjádřit jinak,
s využitím jiných slov.
- e) Počítáme s tím, že v textech, které
psal neslyšící člověk, můžete najít ce-
lou řadu chyb, buďme proto shovíva-
ví a pamatujme si, že máme před se-
bou vstřícného cizince, který se s ná-
mi snaží komunikovat naším jazy-
kem.

Jako organizátoři bychom neměli opo-
menout ani otázku přístupnosti rezerva-
ce. Není snad potřeba zdůrazňovat, že
telefonická rezervace jako jediná dostup-
ná možnost nebude jistě nejvhodnější.
Vhodnou možností ale může být napří-
klad elektronická rezervace s dobře sro-
zumitelnými informacemi, kdy a kde si
může dotyčný vstupenku vyzvednout.
Obsluha vstupenek by pak měla být sa-
mozřejmě dobře informována, že si u ní

*Děkuji vyjádřeno českým
znakovým jazykem*

* Překlady webových stránek
a textů do českého znakového
jazyka nabízí například Česká
komora tlumočnicků znakového
jazyka, o. s.



*Prosím vyjádřeno českým
znakovým jazykem*

budou vyzvedávat vstupenky také neslyšící návštěvníci, a měla by vědět, jak s nimi případně komunikovat (viz Zásady přímé komunikace s neslyšící osobou).

Samotná akce by měla být v ideálním případě tlumočená tlumočnickem pro neslyšící.

Na jaké akce neslyšící (ne)pozvat

Pokud se v muzeu připravuje například komentovaná výstava o životě významného hudebního skladatele (navíc s hudebním doprovodem), není zajisté třeba vysvětlovat, proč neslyšící osoby na tuto akci aktivně nezvat. Neslyšící lidé vnímají svět především očima – proto jsou pro ně atraktivní především zrakově podnětné expozice, ať už se týkají vizuálního umění, nebo např. některých zajímavých historických období. Všeobecně platí, že by výstava, ať už pro neslyšící děti, nebo pro neslyšící dospělé, měla být přitažlivá z hlediska vizuálního.

Neslyšící lidé také jistě ocení, jsou-li pro ně připraveny „studijní“ podklady k pro-

hlídce. Důvod je nasnadě. Na rozdíl od slyšících návštěvníků muzea si neslyšící nemohou dělat při prohlídce poznámky, neboť jejich zrak plně zaměstnává sledování tlumočené prohlídky, a sluchové kontroly při zapisování, jakou běžně provádějí slyšící lidé, využít nemohou.

Ideální skupina

Zcela ideální stav při prohlídce muzea je pro neslyšící návštěvníky tehdy, tvoří-li neslyšící lidé samostatnou skupinu zahrnující zhruba 30 osob. Avšak pokud je nutné, aby skupina byla složená ze slyšících i neslyšících osob (například při malém počtu návštěvníků), je potřeba vytvořit neslyšícím lidem dobré podmínky pro sledování průvodce a tlumočnicka, který prohlídku simultánně tlumočí do českého znakového jazyka. To v praxi znamená, že by slyšící lidé měli být na začátku informováni, že jsou mezi nimi neslyšící lidé, a že je tudíž potřeba, aby jim umožnili dobrý výhled (např. možnost postavit neslyšící do první řady).

Je-li skupina tvořena pouze neslyšícími, je důležité dbát na četnost osob ve skupině. Velikost skupiny by měla záviset na velikosti prohlížených prostor, skupina by ale neměla být nikdy příliš početná. Pořadatel akce a průvodce by měli mít vždy na paměti, že je v první řadě pro neslyšící návštěvníky důležitá přehlednost prohlídky (měli by všichni dobře vidět na průvodce, na tlumočnicka, na samotnou výstavu, ale i na sebe ve skupině, třeba v případě dotazů). Při koncipování komentářů je důležité, aby neslyšící návštěvník dostal možnost si po sledování výkladu ještě chvíli prohlédnout exponáty. Nemůže využít strategie běžně užívané návštěvníky podobných aktivit: poslouchají výklad a zároveň sledují a prohlížejí si exponáty, o kterých se hovoří.

Je také vhodné, aby programy pro děti byly odděleny od programů pro dospělé: kromě různého obsahu je totiž nutné přizpůsobit dětem i způsob výkladu. Výrazně odlišné proto bude i samotné tlumočení.

Komunikace přes tlumočníka

Zprostředkovat neslyšícím k prohlídce muzea tlumočníka, to je velmi vstřícný krok, který tito lidé jistě velmi ocení. Tlumočník zajistí v muzeu bezproblémovou komunikaci oběma stranám – návštěvníkům i průvodcům. Aby ale mohl odvést kvalitní práci, potřebuje tlumočník navázat dobrou spolupráci s průvodcem a pořadatelem. Jak tedy mohou oni ke zkvalitnění tlumočení přispět?

A) Tlumočení a příprava na ně:

- Dejte tlumočnickovi předem kvalitní materiály vztahující se k tomu, čemu se budete ve svém výkladu věnovat. Patří sem nejen výklad samotný, ale třeba i prezentace k němu, videoklip, který se bude v jeho průběhu používat, apod. Čím přesnější a detailnější materiály bude mít tlumočník k dispozici, tím lépe se bude moci připravit a tím lepší výkon podá. Věřte, že všichni přítomní poznají rozdíl.
- Máte-li většinu výkladu připravenou formou prezentace, mějte na paměti, že pro neslyšící je téměř nemožné v jeden moment sledovat projev tlumočníka ve znakovém jazyce, sledovat průběh prezentace a zároveň si psát poznámky. Velmi vstřícným gestem pro Neslyšící je příprava handoutů (poznámek v psané podobě), které jim před přednáškou rozdáte.
- Pokud máte přípravu ve formě uceleného textu, vyhněte se jejímu čtení. Forma psaného projevu obvykle není vhodným podkladem pro mluvený



a)

a) průvodce, b) vstupenka
vyjádřené v českém znakovém
jazyce

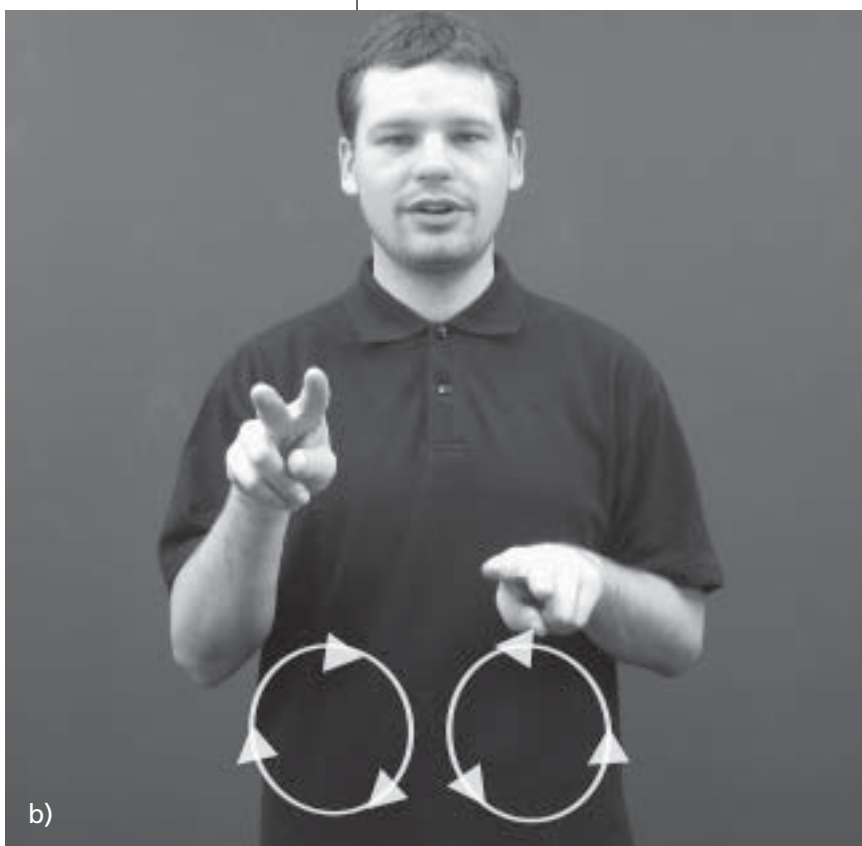


b)



a)

a) pokladna, b) prohlídka
vyjádřené v českém
znakovém jazyce



b)

výklad. Důvodů je mnoho. Za všechny snad alespoň tyto: každá věta obsahuje příliš mnoho informací – text je kondenzovaný. Řečník hovoří velmi rychle, tempo je nepřirozené a i věty mají odlišnou stavbu než v projevu mluveném.

- d) Tlumočník není přímým účastníkem komunikace, proto se ho během tlumočení na nic neptejte. Tlumočnická pravidla mu velí v takovém případě neodpovídat. Pokud se tlumočníka chcete zeptat na něco, co souvisí s tématem, vydržte do oficiálního skončení vašeho příspěvku. Poté vám tlumočník jistě rád na cokoli odpoví.
- e) Tlumočník tlumočí veškerou komunikaci, která se v dané situaci odehrává. Je třeba si uvědomit, že všechno, co účastníci komunikace pronesou, bude přetlumočeno. Vyhněte se poznámkám typu: „Tohle nemusíte tlumočit...“, „Tohle je jen pro vás, jim to řekněte potom stručně, aby tomu rozuměli...“ apod.
- f) Aby váš projev mohl tlumočník co nejlépe a co nejvěrněji tlumočit, je důležité, abyste mluvili jasně a zřetelně, v přiměřeném tempu (tj. ani příliš rychle, ani příliš pomalu). Pro plynulé tlumočení nejsou vhodné ani výrazné pauzy řečníka mezi jednotlivými větami. Věty a sdělení by na sebe měly logicky navazovat, neměli byste příliš odbíhat od tématu.
- g) Mluvte přímo k neslyšícímu publiku. Neotáčejte se na tlumočníka se slovy: „Řekněte jim, že...“. Tlumočník je jen zprostředkovatelem informací, není tím, komu je vaše sdělení především určeno.
- h) Tlumočník musí být vždy vedle slyšící osoby, jejíž řeč tlumočí. Neslyšící návštěvníci potřebují vidět jak na tlumočníka, tak i na hovořící osobu současně.

- i) Během hovoru neodbíhejte. Vzdálíte-li se od tlumočníka, neslyšící člověk sleduje váš pohyb a uniká mu tak část tlumočených informací.
- j) Mějte na paměti, že při tlumočení vždy dochází k určitému časovému skluzu. Tlumočník musí mít čas přijmout informaci, zpracovat ji a znovu formulovat v jiném jazyce.
- k) Pokračujte v komentování prohlídky, teprve když si všichni neslyšící návštěvníci už prohlédnou danou expozici. Nezapomínejte, že pro neslyšící osoby je nezbytně důležitý oční kontakt, zkontrolujte tedy, zda na vás všichni dobře vidí.

B) Co mohou od tlumočníka očekávat pořadatelé

Tlumočník je povinen se při vykonávání své profese řídit tlumočnickým kodexem.

Zde předkládáme Etický kodex (EK) České komory tlumočnicků znakového jazyka (dále jen Komory), který určuje základní povinnosti a práva jejích tlumočnicků při výkonu tlumočnické profese a v souvislosti s ním.

1. Tlumočník je osoba, která v rámci své profese převádí za úplaty smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového. Je prostředníkem mezi dvěma osobami, které by se bez něj nedorozuměly. Tlumočník se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace.
2. Tlumočník přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem a kvalifikaci. Tlumočník je povinen se na tlumočení řádně a včas připravit. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce.
3. Tlumočník přizpůsobuje své chování a oděv situaci, v jejímž rámci tlumočí.



Komentovaná prohlídka pro neslyšící tlumočená do znakového jazyka. Národní muzeum – Národní památník na Vítkově



4. Tlumočník je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení a přípravy na ně, včetně identity svých klientů.
5. Tlumočník nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.
6. Tlumočník neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, pohlaví, věk, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, rozumovou úroveň, pověst a smýšlení.
7. Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj nevhodných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a mohl tak poškodit některou ze zúčastněných osob včetně sebe.
8. Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese v případech, že má podezření na aktivity, které jsou v konfliktu se zákonem nebo porušují lidská práva.
9. Tlumočník sleduje vývoj své profese u nás i ve světě, vzdělává se a soustavně zvyšuje svou profesionální úroveň.
10. Tlumočník spolupracuje s ostatními kolegy při prosazování a obhajobě společných profesních zájmů.
11. Tlumočník dbá na to, aby nepoškodil svým jednáním dobré jméno svého kolegy, Komory nebo tlumočnické profese.
12. Tlumočník zná Etický kodex Komory a dodržuje ho. Porušení pravidel Etického kodexu může vést až k vyloučení tlumočníka z Komory, a to na základě rozhodnutí Komise pro Etický kodex.

Zásady přímé komunikace s neslyšící osobou (tedy bez tlumočníka)

Potřebujeme-li se domluvit s neslyšící osobou a nemáme k dispozici tlumočníka, můžeme využít jiné komunikační prostředky, např. psaní, malování, odezírání, popř. pantomimu (ukázat gesty to, co chceme vyjádřit). Přímá komunikace s neslyšícím člověkem má ovšem své zásady, kterých bychom se měli držet po celou dobu našeho vzájemného dorozumívání:

- a) Upozorníme neslyšícího člověka, že s ním chceme komunikovat – poklepáním na jeho paži nebo zamáváním rukou v jeho zrakovém poli, v místnosti dále zablikáním světlem, případně zadupáním na podlahu.
- b) Navážeme s neslyšícím člověkem oční kontakt.
- c) Necháme neslyšícího člověka, aby si sám zvolil, zda spolu budeme komunikovat pomocí psané formy českého jazyka, nebo pomocí odezírání.
- d) Máme na paměti, že český jazyk je pro neslyšící osoby jazykem cizím – komunikujeme jasně, stručně, výstižně, zdůrazníme předem téma hovoru, používáme kratší věty a často frekventovaná slova, v případě nedorozumění opakujeme sdělení jinými slovy.
- e) Pokud se v psaném sdělení neslyšícího člověka objeví chyby, je to proto, že neslyšící člověk s námi komunikuje jazykem pro něj cizím.
- f) V případě, že neslyšící člověk odezírá, musí dobře vidět na naše ústa (nedržíme si ruku před ústy, nežvýkáme, nekouříme). Mluvíme pomalejším, ale plynulým tempem řeči, pečlivě artikulujeme, nekřičíme.



Problematika doprovodných textů a popisů v muzeu

Určitě bychom se neměli spoléhat na to, že si všichni neslyšící návštěvníci bez problémů a s porozuměním přečtou česky psané doprovodné texty a popisky k jednotlivým exponátům. Nesmíme zapomínat na fakt, že čeština je pro neslyšící cizím jazykem a především: dlouhý odborný text neslyšící od čtení odradí už na začátku. Jako průvodci bychom tedy neměli neslyšící návštěvníky odkazovat na přečtení popisů, ale raději bychom jim měli text převyprávět vlastními slovy – tlumočník pak naše slova přetlumočí dál. Jako ideální řešení ze země snů se samozřejmě jeví vybavení muzeí informačními tabulemi, na nichž si neslyšící návštěvníci prohlédnou videa s texty přímo v českém znakovém jazyce.

V této souvislosti je třeba zmínit i problematiku audioguidů, jejichž myšlenka je sice všeobecně velmi přínosná, ale pro neslyšící těžko využitelná. Čistě zvukový audioguide je pro neslyšící osoby skutečně bez užítu, tudíž není třeba jim jej ani nabízet. Máme-li ovšem k dispozici audioguide dobře graficky zpracovaný (více obrázků než textu), může být neslyšícím lidem jistě také nápomocný. Vizí budoucnosti je, že by jednou mohly být tyto pomůcky doplněny komentáři v českém znakovém jazyce. V takovém případě pak hovoříme o videoguidech. Technicky jsou vybavené velmi podobně jako audioguidy, avšak informace návštěvník dostává skrze připravené videovýstupy. Pokud by muzeum chtělo takové videoguidy vytvořit, pak je zásadní, aby spolupracovalo s dalšími odborníky na komunikaci neslyšících,

Tlumočení během speciálního programu pro neslyšící v rámci Pražské muzejní noci 2011

které najdete v rámci profesních organizací tlumočnicků znakového jazyka a v rámci organizací neslyšících. Na videovýstupu by měl být ideálně neslyšící figurant, rodilý mluvčí znakového jazyka, který je schopen nejlépe zprostředkovat potřebné informace. Vždyť i pro slyšící návštěvníky je poslech rodilého mluvčího přirozenější a srozumitelnější. Navíc se určitým způsobem jedná rovněž o projev respektu k jazyku neslyšících a způsobu jejich komunikace.

Závěr

Doba se mění a životní podmínky neslyšících se postupně mění k lepšímu. Přestože však přístup k informacím zaručují neslyšícím národní, a dokonce i evropské legislativní dokumenty (Bruselská deklarace z roku 2010), narážejí tito lidé stále ještě často na místa a situace, kde jsou jim veřejné informace nepřístupné, kde se setkávají s bariérami a především pak s neochotou tyto bariéry odstraňovat. Proto je pro nás velikým potěšením, že důležité veřejné instituce, jako např. muzea, jsou otevřená ke spolupráci při odbourávání bariér, nejen architektonic-

kých, jazykových a komunikačních, ale také, a možná v první řadě, především lidských. Stačí si přece uvědomit, že neslyšící lidé jsou stejní jako lidé slyšící – studují střední a vysoké školy, mají své záliby, přátele, dobré i špatné vlastnosti, touhu po informacích a přijetí – jsou odlišní pouze v tom, že neslyší, používají naprosto odlišný jazyk a že jsou oproti nám v menšině. Nedívejme se tedy na ně jako na ty „sluchově postižené“, ale naopak je přijměme jako ty, kteří mají svůj krásný jedinečný jazyk a svou specifickou kulturu, jimiž se můžeme nechat obohatit.

Použité zdroje

<http://www.ruce.cz>

<http://www.cktjz.com>

KOSINOVÁ, B., *Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina – kultura neslyšících*. Praha: 2008, CKTZJ.

STRNADOVÁ, V., *Odezírání jako schopnost*. Praha: 2008, CKTZJ.

[CD] KAŠPAR, Z., *Technické kompenzační pomůcky pro sluchově postižené*. Praha: 2008, CKTZJ.