



# **Memorandum o přístupnosti informací pro lidi se sluchovým postižením**

**18. 9. 2023**

V České republice žije přibližně 500 000 lidí s postižením sluchu, kteří dennodenně narážejí na komunikační bariéry v pracovním i v soukromém životě, včetně bariér v rovném přístupu ke vzdělávání. Přístupnost informací pro zmíněnou skupinu obyvatel se často zajišťuje neefektivně nebo se na toto téma úplně zapomíná.

Hlavním důvodem, proč vydáváme toto memorandum, je skutečnost, že i když lidé se sluchovým postižením mají právo[1] na přístupná opatření, v reálu se jejich potřeby často opomíjí nebo jejich naplnění není systémově zajištěno.

Skupina osob se sluchovým postižením zahrnuje několik podskupin, které mají výrazně odlišné komunikační potřeby. Cílem memoranda je přiblížit veřejnosti, jaké potřeby to jsou, a informovat, jak je lze v praxi naplnit.

Memorandum stručně popisuje, co osoby se sluchovým postižením potřebují, pokud jde o přístupnost informací v prostoru digitálním i fyzickém, aby měly možnost plnohodnotně vést běžný život.

Signatáři tohoto memoranda se připojují k následujícímu stanovisku Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (ASNEP):

## **1. Jaké jsou skupiny osob se sluchovým postižením a jaké způsoby komunikace upřednostňují:[2]**

### **a) Osoby, které v komunikaci dávají přednost českému znakovému jazyku (ČZJ)**

Znakové jazyky včetně toho českého jsou přirozené jazyky, které slouží k plnohodnotné komunikaci neslyšících.

Český znakový jazyk není mezinárodní. V jednotlivých zemích existují národní znakové jazyky, které se od sebe v různých ohledech liší.

Český znakový jazyk má také jinou strukturu, gramatiku i lexikum než český jazyk a na češtině je svou existencí nezávislý.

### **b) Osoby, které při komunikaci preferují češtinu**

Tito lidé při produkci upřednostňují mluvenou formu češtiny a při percepci formu vizualizovanou, tedy psanou.

### **c) Osoby, které obecně preferují mluvenou češtinu jak při produkci, tak při percepci, a proto využívají nejrůznější technické pomůcky či úpravu komunikačního prostředí**

Může se jednat například o zesilovače zvuku, sluchadla, kochleární implantáty, komunikaci tváří v tvář, pečlivou artikulaci, odezírání aj.

## 2. Jaké jsou bariéry v přístupu k informacím, na které osoby se sluchovým postižením narážejí?

V **digitálním prostoru**, tedy na webových stránkách, v aplikacích, v elektronických dokumentech či médiích (televize, rozhlas) osoby se sluchovým postižením nemohou vykonávat některé běžné činnosti, protože například:

- u videí v mluvené češtině chybějí titulky či přepisy
- chybějí přepisy audiálních děl (např. podcastů)
- texty jsou psané složitým jazykem, kterému mohou mít neslyšící uživatelé českého znakového jazyka problém rozumět
- u videí v mluvené češtině chybějí překlady/tlumočení do ČZJ
- chybějí překlady do ČZJ na webových stránkách u delších psaných textů či textů, kdy je klíčové, aby jim čtenář porozuměl a správně je interpretoval

V **prostoru fyzickém** narážejí lidé se sluchovým postižením především na následující problémy:

- nedozvědí se, že např. hoří, protože často nejsou instalovány světelné signalizace požáru
- nedozvědí se o obsahu hlášení na nástupištích vlaků ani v jiných dopravních prostředcích např. o změně trasy
- nedostanou se do budov, kde je potřeba využít pouze zvonek a vzdáleně komunikovat s recepcí
- nezískají aktuální informace při nákupu vstupenky u pokladny na výstavách či v muzeích, protože tyto informace jsou k dispozici pouze hlasovou formou
- narážejí na obecnou neznalost toho, že v určitých situacích (např. na úřadě, u lékaře, na policii a kdekoli, kde se komunikuje tváří v tvář) musí být přítomen tlumočnick českého znakového jazyka a simultánní přepisovatel, takže někdy musí jejich přítomnost složitě obhajovat
- jen malé množství veřejně přístupných akcí se tlumočí do ČZJ a simultánně přepisuje
- je nedostatek pracovníků poučených, jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením
- je nedostatek pracovníků, u kterých se předpokládá přímá komunikace v ČZJ (např. pedagogický pracovník, sociální pracovník atd.)
- je nedostatečná technická podpora pomůcek pro osoby se sluchovým postižením ve veřejném prostoru, jako jsou indukční smyčky nebo jiné technologie, a jejich nedostatečná inovace a údržba
- přístupných akcích a opatřeních nejsou lidé se sluchovým postižením dostatečně informováni

### 3. Jaké jsou základní služby a opatření, které přístupnost informací zajišťují?

Naplnění výše uvedených potřeb je možné zajistit pomocí následujících služeb a opatření:

- tlumočení a překlad mezi češtinou a českým znakovým jazykem
- komunikace přímo zajištěná osobou, která ovládá ČZJ (např. pedagogický pracovník, sociální pracovník atd.)
- simultánní přepis mluvené češtiny do psaného textu
- titulky pro osoby se sluchovým postižením (tzv. SDH titulky)[3]
- texty vytvořené v souladu s pravidly tzv. přístupné češtiny (Plain Language)
- instalace indukční smyčky, světelné signalizace, videozvonku apod.
- instruktáž, jak vhodně komunikovat mluvenou češtinou

Jak jsme popsali výše, jednotlivé skupiny osob se sluchovým postižením mají rozdílné potřeby. Z uvedeného výčtu **proto není možné vybrat pouze jedno opatření**. S ohledem na potřeby uživatelů je možné opatření kombinovat (např. přednáška se může tlumočit i simultánně přepisovat).

### 4. Kdo tyto služby poskytuje?

Uvedené služby musí zajišťovat odborníci, kteří se dané činnosti věnují profesionálně. Musí se jednat o experty, kteří podobu služeb nastavují v úzké součinnosti se samotnými uživateli (jde o jejich zaměstnání, mají v příslušném oboru potřebné znalosti, dovednosti a kompetence, znají pravidla své profese – profesní standardy a normy, etické kodexy – a pracují v souladu s nimi).[4]

### 5. Kdo je ASNEP a proč má být klíčovým partnerem pro jednání?

ASNEP je organizací sdružující subjekty, které poskytují služby napříč výše uvedeným spektrem. Díky členským organizacím i dalším spolupracujícím subjektům může ASNEP zřizovat odborné komise vedené odborníky, kteří mají v řešeném oboru plnou kvalifikaci, dlouholeté zkušenosti a respekt samotných uživatelů.

ASNEP propojuje (1) cílovou skupinu uživatelů služeb, (2) odborníky-teoretiky a profesionály pro jednotlivé služby a (3) poskytovatele těchto služeb. ASNEP má tedy ucelený přehled v problematice, zná reálné potřeby cílové skupiny, sbírá od ní zpětnou vazbu a také je připraven na případné problémy spojené s uvedením služeb do praxe. Je proto relevantním partnerem pro všechna strategická jednání.

## 6. Co požadujeme?

Aby se požadavky na přístupnost informací pro lidi se sluchovým postižením naplňovaly v souladu s platnou legislativou, požadujeme, aby vláda ČR podnikla následující kroky:

- a) **Neprodleně řešit systémové financování služeb** a zavádění služeb a opatření k přístupnosti. Současný stav totiž často brání tomu, aby jednotlivé subjekty mohly mít náklady na tyto služby a opatření přímo ve svých základních rozpočtech.
- b) **Řešit vytvoření standardů poskytování služeb** v oblasti přístupnosti informací pro osoby se sluchovým postižením a **vznik metodik – srozumitelných** návodů pro realizaci služeb a opatření. Standardy i metodiky musí vytvářet týmy odborníků a jejich doporučení musí být potvrzena uživatelským testováním. Zároveň stát musí vznik standardů a metodik financovat.
- c) **Neprodleně řešit vznik transparentních, objektivních kontrolních mechanismů a nástrojů**, aby bylo možné prokázat odpovídající kompetence u poskytovatelů konkrétních služeb (např. zkouška z ČZJ jako cizího jazyka dle „Společného evropského referenčního rámce pro jazyky“ pro tlumočníky i další profesionály, kteří komunikují přímo v ČZJ).
- d) **Vždy přizvat ASNEP jako klíčového partnera** na veškerá jednání, která se týkají přístupnosti pro osoby se sluchovým postižením v prostoru digitálním i fyzickém a dalších témat souvisejících s jejich veřejnými zájmy.

---

[1] Základní právo osob se sluchovým postižením dostávat informace v jejich preferovaném způsobu komunikace je zakotveno především v Listině základních práv a svobod, v zákoně č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v zákoně o přístupnosti a v mnoha dalších legislativních dokumentech.

[2] Dělení je přehledové jen pro potřeby tohoto dokumentu. Ve skutečném životě se mohou preference osob měnit a prolínat v závislosti na konkrétní komunikační situaci.

[3] „SDH“ z anglického Subtitles for The Deaf and Hard of Hearing, tedy titulky pro „neslyšící“ a „nedoslýchavé“, v našem pojetí pro osoby se sluchovým postižením.

[4] I když způsob zajištění jednotlivých služeb není zatím souborně popsán a nejsou souborně popsány ani nároky na jednotlivé profese, existují dílčí dokumenty a pravidla, která je nutné dodržovat. Služby není možné poskytovat nahodile a neprofesionálně. Vhodný způsob zajištění konkrétní služby je proto možné konzultovat s ASNEP, minimálně do doby, než budou stanoveny a všeobecně přijaty standardy a metodiky poskytování služeb v oblasti přístupnosti. Vytvoření standardů a metodik poskytování služeb v oblasti přístupnosti vidíme jako jeden z úkolů vlády, aby se situace zpřehlednila.



**Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel z.s.**

**Karlínské náměstí 12**

**Praha 8**

**186 00**

**IČO: 48133493**

**DIČ: CZ48133493**

**Datová schránka: pkybccb**

**E-mail: [asnep@asnep.cz](mailto:asnep@asnep.cz)**

**Bankovní účet: 2000828982/2010**