

HOVOR BEZ BARIÉR

Markéta OUTRATOVÁ, Zdeněk BUMBÁLEK

TextCom s.r.o., Zavadilská 2600, Tábor, outratova@textcom.cz, bumbalek@textcom.cz

***Anotace:** Sociální podnik TextCom s.r.o. zahájil v dubnu 2017 realizaci projektu s názvem „Uplatnění specifických pracovních předpokladů nevidomých osob na trhu práce. Cílem této spolupráce je vybudovat konkurenceschopný a udržitelný sociální podnik poskytující novou telekomunikační službu hovor bez bariér osobám s postižením sluchu. Jde o v ČR dosud citelně chybějící službu, která těmto osobám umožní pomocí online simultánního přepisu mluvené řeči plnohodnotnou telefonickou komunikaci a zpřístupní klientské infolinky subjektů státní správy, bankovních institucí, telefonních operátorů a v neposlední řadě také poradenské či krizové linky poskytovatelů sociálních služeb.*

Cílová skupina

V České republice žije podle kvalifikovaných odhadů České unie neslyšících [1] až 500 000 osob s postižením sluchu: 10 000 až 12 000 užívá jako komunikační prostředek český znakový jazyk, většinu tedy tvoří lidé preferující při komunikaci češtinu.

Nejefektivněji využijí telefonickou komunikaci s podporou simultánního přepisu lidé nedoslyšaví, ohluchlí v průběhu života nebo početně rychle rostoucí skupina seniorů s věkem získanými poruchami sluchu, kteří ovládají češtinu na srovnatelné úrovni se slyšícími.

Lidé s postižením sluchu byli dosud z klasické telefonické komunikace v podstatě vyloučeni, přestože rozumějí a mluví česky. Mohli jen posílat textové zprávy, nebo využít speciální služby založené na předávání sdělení/vzkazů mezi neslyšícím a slyšícím prostřednictvím asistenta, tedy zjednodušeně, nikoli doslovně. Tyto služby však využívají zejména lidé vrozeně neslyšící, kteří komunikují primárně v českém znakovém jazyce.

Nedoslyšaví či ohluchlí lidé však vnímají tuto komunikaci jako zcela zbytečně redukovanou, zjednodušenou, kdy za ně de facto telefonuje asistent, což postrádá přirozenou plynulost hovoru či hlasovou interakci mezi volajícími. Poskytování těchto služeb je navíc časově vysoce náročné.

Telefonický hovor se simultánním přepisem je oproti tomu autentický: probíhá v reálném čase, volající sám mluví a na displeji telefonu, příp. na monitoru počítače, sleduje řeč druhé strany hovoru přepisovanou profesionálním rychlopísařem. Má možnost bezprostředně reagovat, ptát se a odpovídat. Tato služba poskytovaná osobám s postižením sluchu a seniorům bezplatně umožňuje těmto osobám jako jediná svého druhu na českém trhu plnohodnotně telefonovat a činí je v oblasti telefonické komunikace rovnoprávnými se slyšícími.

Popis služby

Služba je dostupná ve dvou variantách. V první variantě je určena pro běžnou osobní potřebu výše uvedených skupin osob, např. hovor s lékařem, zaměstnavatelem, rodinnými příslušníky, přáteli. Tato forma služby byla vyvinuta ve spolupráci s partnerskou sociální firmou Transkript online a je dostupná přes mobilní aplikaci eScribeDroid [2]. Uživatel zvolí telefonní číslo osoby, které chce volat, a následně sleduje při vedení hovoru přepis její řeči na displeji telefonu.

Služba poskytovaná institucím (např. telefonní operátoři, banky, úřady státní správy) pro zpřístupnění klientských infolinek osobám s postižením sluchu a seniorům. Volání na tyto informační linky je uživatelsky nenáročné.

Na webu instituce s touto službou zvolí klient odkaz na telefonický hovor se simultánním přepisem mluvené řeči opatřený piktogramem ucha. Otevře se speciální okno pro přepis, kam napíše telefonní číslo, z něhož bude následně informační linku kontaktovat. Poté se v tomto okně objeví instrukce, aby zavolal na uvedené telefonní číslo. Po zadání uvedeného čísla na svém telefonu vyčká klient na písemné sdělení přepisovatele, že může začít mluvit, zobrazené v okně pro přepis. Dále již klient sám mluví a doslovný přepis řeči operátora infolinky se mu zobrazuje v tomto okně.

Tato forma služby je aktuálně dostupná na telefonických linkách dvou registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, a to v rámci Centra zprostředkování simultánního přepisu při České unii neslyšících [3] a na poradenských linkách Národní rady osob se zdravotním postižením ČR [4] v Brně, Pardubicích a Ostravě. Z komerčních subjektů nyní službu pilotně testuje ČSOB, v nejbližších týdnech spustí pilot také T-Mobile.



Obr.1: Principiální schéma fungování služby

Tým zajišťující službu

Součástí profesionálního týmu zajišťujícího telefonickou komunikaci se simultánním přepisem jsou také nevidomí přepisovatelé mluvené řeči dosahující rychlosti psaní na klávesnici až 550 úhozů za minutu. Praxe organizací podílejících se na realizaci popisovaného projektu potvrzuje jimi formulovanou vstupní hypotézu, že mnozí nevidomí lidé mají mimořádné předpoklady pro výkon této profese: vykazují výrazně rozvinutou schopnost soustředění se na mluvené slovo, vynikají vysokou kvalitou sluchového vnímání a značnou kapacitou krátkodobé slovní paměti. Práci přepisovatele mohou vykonávat zcela samostatně ze známého prostředí kanceláře či z domova, proto jejich zaměstnání na těchto pracovních pozicích nevyžaduje obvyklé finanční náklady na asistenční služby.

Kromě vysoké ekonomické efektivity mají výstupy této projektové spolupráce také významný sociální impakt, který je postaven na vzájemné podpoře dvou skupin osob se smyslovým postižením: nevidomí lidé získali stabilní zaměstnání na nově vytvořených pracovních místech, lidé s postižením sluchu mohou díky jejich profesionální práci efektivně a důstojně komunikovat, vyřizovat své osobní záležitosti či plnit pracovní úkoly pomocí telefonu, jak je v majoritní společnosti obvyklé.



Obr.2: Členové týmu TextCom

Partneři služby

Partnery společnosti TextCom [5] jsou velké bankovní a telekomunikační korporace (ČSOB, T-Mobile, Komerční banka), ale také např. Magistrát hlavního města Prahy, Karlova univerzita, Národní rada osob se zdravotním postižením ČR nebo Česká unie neslyšících. Jako zaměstnavatel naplňuje firma principy sociálního podnikání a diverzifikačního přístupu k zaměstnávání osob se zdravotním postižením. Svým zákazníkům poskytuje služby s možností náhradního plnění, což v praxi znamená snížení konečné ceny zakázky až o 36 % oproti konkurenci za stejných cenových podmínek, ale bez možnosti náhradního plnění.

Financování projektu

Projekt „Uplatnění specifických pracovních předpokladů nevidomých osob na trhu práce“ (CZ.07.3.63/0.0/0.0/16_031/0000195) je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím operačního programu Praha – pól růstu a ze státního rozpočtu, realizace s touto podporou bude probíhat do konce roku 2018. Projektový tým tvoří také zástupci partnerských organizací, sociální firmy Transkript online [6], České unie neslyšících a spolku Tyflodrom [7].



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



Literatura a zdroje

- [1] www.cun.cz
- [2] <https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.miloslavbrada.escribe.android.transkript&hl=cs>
- [3] <http://www.cun.cz/infolinka-czsp/>
- [4] <http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/poradna-nrzp-cr-v-regionech/1852-hovor-s-textovym-prepisem.html>
- [5] www.textcom.cz
- [6] www.transkript.cz
- [7] www.tyflodrom.cz