

SO 3 – Tlumočnický servis

Určení: pro potřeby Podpory studentů se specifickými potřebami Augustin (dále jen „Augustin“); bližší určení viz obsah

Závazný: koordinátoři tlumočnického a zapisovatelského servisu, tlumočníci, zapisovatelé, klienti, zaměstnanci UHK v přímém kontaktu s klienty

Na vědomí: všichni zaměstnanci a studenti UHK

Zpracoval/a: Mgr. Petra Dvořáková, koordinátor tlumočnického servisu

Mgr. Soňa Procházková, DiS., tlumočnick

Mgr. Markéta Pešťáková, odborný konzultant

Schválil/a: Mgr. Lucie Slezáková Misařová, t.č. vedoucí Augustinu

Platnost od: 1. března 2015

Cíl standardu: Specifikace tlumočnického servisu, vymezení pravidel a stanovení sankcí v případě jejich porušení.

Obsah standardu:

- Popis tlumočnického servisu
- Žádost o tlumočnický servis
- Koordinace tlumočnického servisu
- Pravidla pro tlumočníky
- Pravidla pro klienty
- Pravidla pro slyšící účastníky komunikace
- Přílohy

Aktualizace: 27. listopadu 2018

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



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


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Popis tlumočnického servisu

Tlumočnický servis představuje souhrn opatření, která respektují smyslové specifikum sluchově postižených klientů¹ a jiných stran komunikace, jímž je poskytován. Zároveň zohledňuje příslušnost všech k jakékoliv jazykové a kulturní menšině. Respektuje Listinu základních práv a svobod a směřuje k rovnému přístupu ke vzdělávání na UHK.

V rámci tlumočnického servisu jsou poskytovány následující typy servisních opatření:

Tlumočení českého znakového jazyka – tlumočení je převod sdělení mezi dvěma jazyky, který probíhá v reálném čase a následuje prakticky ihned po originální promluvě, která má být tlumočena. Jazyk, z něhož probíhá tento převod sdělení – zdrojový jazyk, i ten, do něhož je sdělení tlumočeno cílový jazyk, může být mluvený nebo znakový. Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém neslyšících tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu).

Transliterace znakované češtiny – je převod z mluveného jazyka do znakované češtiny a naopak. Ulehčí náročné odezírání řeči tím, že zviditelní řečená česká slova. Znakovaná čeština je umělý jazykový systém využívající gramatické prostředky českého jazyka, který je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulován, a spolu s jednotlivými českými slovy jsou ukazovány odpovídající znaky českého znakového jazyka.

Vizualizace mluvené češtiny – je zřetelná artikulace jednotlivých českých slov ústy tak, aby bylo umožněno nebo usnadněno odezírání mluveného projevu osobami, které ovládají český jazyk a odezírání preferují jako prostředek své komunikace².

Tlumočnický servis se vztahuje na:

- situace vzniklé v rámci studia na UHK, při kterých se potkají účastníci komunikace s rozdílnými jazyky (český jazyk, jazyk znakový);
- přednášky a semináře na UHK (pro všechny formy studia);
- mimořádné akce v rámci výuky (exkurze, praxe, individuální konzultace, vlastní výstupy studentů);
- zápočty, zkoušky, státní zkoušky;
- informační schůzky v Augustinu, zápis ke studiu, imatrikulace a promoce;

¹ Klientem se rozumí uchazeč/student se specifickými potřebami UHK, který se ocitne v situaci vyžadující přítomnost tlumočníka, vizualizátora či artikulátora a je veden v evidenci Augustinu.

² Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, č. 384/2008 Sb.

- a jiné, po schválení vedoucí Informačně-poradenského a kariérního centra UHK (dále jen IPaKC).

Žádost o tlumočnický servis

O všechny služby spadající pod tlumočnický servis (tlumočení znakového jazyka, transliterace znakové češtiny, vizualizace mluveného jazyka) je klient povinen požádat. Služby může iniciovat i pracovník UHK, dostává-li se do přímého kontaktu se studentem se SP. Žádost o poskytnutí tlumočení je třeba zaslat prostřednictvím emailu na adresu koordinátora tlumočnického servisu – petra.dvorakova.7@uhk.cz nejméně 10 pracovních dní před samotným termínem tlumočení. O tlumočení na státní nebo závěrečné zkoušky je potřeba zažádat nejpozději 2 týdny předem.

Klient v žádosti uvede, o jakou akci se jedná (přednáška, zápočet apod.), téma, místo, čas a jméno mluvčího (vyučující, vedoucí praxe apod.), preferovaný způsob komunikace a s tím související tlumočnický servis, který klient upřednostňuje.

Naléhavé případy se řeší okamžitě posláním žádosti koordinátorovi. Další komunikace ohledně poskytnutí služby probíhá prostřednictvím elektronické komunikace, příp. formou osobního setkání s koordinátorem tlumočnicků a následně s tlumočnickem, který bude konkrétní tlumočnický servis zajišťovat.

Koordinace tlumočnického servisu

Koordinaci zajišťuje koordinátor tlumočnického servisu (dále jen „koordinátor“).

Koordinátor tlumočnicků je osoba, která má odpovídající schopnosti a dovednosti týkající se tlumočnické profese a může být i tlumočnickem Augustinu. Obě pozice se vzájemně nevylučují. V takovém případě musí splňovat požadavky na roli tlumočnicka a koordinátora zároveň. Dále se vzdělává v oblasti, která souvisí s koordinací.

Koordinátor se zajímá o tým a v rámci týmu zajišťuje podmínky pro bezproblémovou spolupráci a supervizi. Sděluje nové informace z oblasti tlumočení celému týmu v rámci tlumočnického servisu, podává návrhy na zlepšení servisu a podílí se na jejich realizaci. Svou aktivitou přispívá ke zlepšování standardů a kvality tlumočnického servisu a šíření dobrého jména Augustinu.

Koordinátor zajistí tlumočnický a informuje je o podrobnostech tlumočení:

- tlumočnický zajistí neprodleně poté, co si student o službu zažádá;
- informuje tlumočnický o místě konání tlumočení, času, obsahu, vyučujícím apod.;
- předá tlumočnickům kontakt na klienta;

- pokud plánovaná akce trvá déle než 1 vyučovací hodinu, zajistí dva tlumočníky, aby se mohli pravidelně střídat (pokud tlumočník souhlasí, může tlumočit i delší dobu).

Koordinátor komunikuje s klienty:

- zjistí od klienta podrobné informace vztahující se k tlumočení (místo konání, čas, předmět, jméno mluvčího atd.), aby je mohl předat tlumočnickům;
- informuje klienta, že je tlumočení sjednáno a předá mu kontakt na tlumočnicka/y.

Koordinátor komunikuje s mluvčími příp. s dalšími účastníky tlumočení:

- informuje mluvčí o tom, že jejich promluva bude tlumočena, a to s dostatečným předstihem (při dlouhodobě plánované výuce týden předem, v případě mimořádné změny v rozvrhu v nejbližším možném termínu);
- vyžádá si od mluvčích podklady k přednáškám a seminářům, které následně poskytne tlumočnickům, aby se mohli na tlumočení připravit (o podklady žádá koordinátor prostřednictvím emailu).
- odpovídá také za vyjasnění role a pozice tlumočnicka.

Koordinátor je povinen vést evidenci poskytnutých služeb a předávat veškeré informace emailem koordinátorce služeb nejpozději poslední den kalendářního měsíce, včetně podkladů k proplacení servisních opatření.

Tlumočnickům i koordinátorovi náleží za svou práci odměna, která je vždy sjednána předem (viz OS Personální standard).

Tlumočnický servis probíhá pouze za předpokladu, že jsou přítomny obě strany, pro něž je tlumočení sjednáno (např. student i přednášející). V nepřítomnosti klienta tlumočení neprobíhá.

Pravidla pro tlumočníky

Tlumočnický je osoba, která převádí sdělení z jednoho jazykového kódu do jiného. Je tedy prostředníkem mezi osobami, které by se bez něho jinak nedorozuměly.

Tlumočnický se musí na tlumočení připravit:

- zjistí si od koordinátora místo konání, obsah a cíl akce;
- předem si nastuduje podklady k tlumočené situaci (podklady zasílá koordinátor);
- na místě si zajistí vhodné podmínky pro realizaci tlumočení (osvětlení, viditelnost pro klienta, akustické podmínky apod.);

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



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


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

- tlumočník je povinen se na tlumočení připravit bez ohledu na to, zda mu jsou poskytnuty materiály přímo od mluvčího, tak aby byl vždy na tlumočení adekvátně připraven, činí tak i z obecně známých zdrojů.

Tlumočník je přítomen pouze jako zprostředkovatel komunikace a je povinen dodržovat Etický kodex tlumočnicků znakového jazyka (<http://www.cktzj.com/eticky-kodex>).

Tlumočník je povinen setrvat po celou dobu trvání akce, při níž byl pověřen tlumočit. V případě prodloužení akce zůstane pokud možno až do jejího konce.

Pokud na sjednaném tlumočení není klient přítomen a tlumočení tedy není potřeba, vytrvá tlumočník na místě 15 minut. Pokud ani do té doby klient nedorazí a nedá tlumočnickovi prostřednictvím SMS zprávy vědět, že se opozdí, může tlumočník odejít. O této skutečnosti tlumočník informuje koordinátora prostřednictvím emailu.

Pokud se tlumočník nemůže na sjednané tlumočení z vážných důvodů dostavit, oznámí to neprodleně koordinátorovi a zajistí za sebe náhradu. Augustin může po tlumočnickovi vyžadovat doložení vážných důvodů (např. potvrzení od lékaře). Vždy je důležité neprodleně komunikovat s koordinátorem tlumočnicků.

V případě, že se tlumočník opozdí, oznámí to klientovi prostřednictvím zprávy SMS. Pokud tlumočník cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o chybu tlumočnicka. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. Nedostaví-li se však tlumočník na sjednané tlumočení a klient již čeká na místě nebo je na cestě, tlumočník je povinen uhradit mu náklady spojené s cestou na základě škodního protokolu (viz příloha).

Práce tlumočnicka zahrnuje také překlady videozáznamů a textů pro potřeby Augustinu a jazykovou korekturu klientům.

Sankce v případě porušení pravidel

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí IPaKC. V případě potřeby a hrubého porušení je přizván nestranný tlumočník. O porušení pravidel je koordinátor informován písemnou stížností od klienta. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí třibodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle koordinátor písemné napomenutí tlumočnickovi.
2. V případě druhého porušení pravidel dojde k pozastavení činnosti tlumočnicka pro UHK. O délce rozhoduje sankční komise, jejíž složení určuje vedoucí IPaKC, přičemž jeden z členů není pracovníkem Augustinu. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno tlumočnickovi.

3. V případě třetího porušení pravidel bude ukončena spolupráce UHK s tlumočnickem na dobu jednoho roku. Písemné vyrozumění sepiše koordinátor s vedoucím IPaKC.

Pravidla pro klienty

O tlumočení žádá klient prostřednictvím emailu na adresu koordinátora – petra.dvorakova.7@uhk.cz, a to nejméně 10 pracovních dní předem.

Klient, který chce tlumočit pravidelně ve výuce, co nejdříve po zjištění rozvrhu informuje koordinátora.

Klient je povinen nahlásit koordinátorovi všechny změny, které nastanou a mají vliv na tlumočení (př. konzultace, změna místa konference aj.) ihned jak se o nich dozví. Koordinátora kontaktuje emailem, prostřednictvím SMS zprávy na číslo 777 569 324 nebo při osobním setkání.

Pro kvalitní tlumočení je nutné, aby klient zasílal své výstupy (prezentace, seminární práce, obhajoba závěrečných prací, domácí úkol apod.) koordinátorovi nejpozději 5 pracovních dní předem.

Pokud se klient nemůže z vážných důvodů na výuku dostavit, neprodleně to oznámí koordinátorovi prostřednictvím emailu nebo prostřednictvím SMS zprávy. Zrušení tlumočení je možné nejpozději 24 hodin předem.

Pokud klient tlumočnickovi při tlumočení nerozuměl, obrátí se na koordinátora.

V případě, že na sjednané tlumočení nedorazí tlumočnick a tlumočení tedy neproběhne, informuje klient o této skutečnosti koordinátora.

V případě, že se klient opozdí, oznámí to přímo objednanému tlumočnickovi prostřednictvím zprávy SMS a poté také koordinátorovi. Pokud klient cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o jeho chybu. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. V tomto případě se tlumočnickovi počítá práce od doby sjednané, nikoliv reálně započaté. Nedostaví-li se však klient na sjednané tlumočení, neupozorní tlumočnicka a ten již čeká na místě nebo je na cestě, je klient povinen uhradit škodu vzniklou Augustinu na základě škodního protokolu (viz příloha).

Sankce v případě porušení pravidel

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí IPaKC. V případě potřeby a hrubého porušení je přizván nestranný tlumočnick. Účastí všech tří členů vzniká sankční komise, která rozhoduje o sankci ve vážnějších případech (opakované porušování pravidel). O porušení pravidel je koordinátor informován písemnou stížností od tlumočnicka. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí třibodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle koordinátor písemné napomenutí klientovi.
2. V případě druhého porušení pravidel dojde k osobnímu setkání s koordinátorem a vedoucím IPaKC ve věci pohovoru a návrhu řešení. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno klientovi.
3. V případě třetího porušení pravidel dojde k přerušení bezplatného poskytování tlumočnického servisu klientovi po dobu 1 měsíce. Po tuto dobu má klient možnost servis dále využívat za podmínky, že se bude finančně podílet na jeho proplácení – výše částky bude určena s vedoucí IPaKC na základě cen uvedených v OS Personální standard. Klient si může servis rovněž zajistit sám mimo UHK.

Pravidla pro slyšící účastníky komunikace³

Během tlumočení je tlumočnick v blízkosti slyšícího mluvčího a následuje jeho pozici (stojí, sedí) tak, aby byli pro neslyšícího klienta v jednom zorném poli. Tlumočení probíhá v obou směrech, tedy od slyšícího účastníka komunikace k neslyšícímu a naopak. Je vhodné mluvit hlasitě a srozumitelně.

Místo tlumočení by nemělo mít světelný zdroj za zády mluvčího a nemělo by svítit přímo do očí. Ani příliš temné místo není vhodné. Pro funkční tlumočení musí na sebe klient i tlumočnick vzájemně dobře vidět.

Je vhodné zvážit velikost místnosti a kvalitu poslechu. V případě, že je potřeba ozvučení, je nutné připravit mikrofon také pro tlumočnicka.

Během tlumočení mluvčí s tlumočnickem přímo nekomunikuje. Nevyužívá ho ani jako figuranta nebo pomocníka. Případné záležitosti s ním řeší před zahájením akce nebo po jejím ukončení, případně během přestávek. Mluvčí na klienta hovoří přímo a neobrací se na tlumočnicka (př.: „Řekněte mu...” apod.).

V případě dotazů či diskuse vyzve mluvčí všechny zúčastněné, aby se hlásili, otázky kladli jednotlivě a hovořili dostatečně nahlas. Po proneseném projevu či dotazu je vhodné chvíli posečkat, protože tlumočnick musí nejprve přetlumočit otázku a až následně tlumočit odpověď.

Tlumočení vyžaduje vysokou míru koncentrace, proto má tlumočnick právo po dvaceti minutách tlumočení alespoň na pětiminutovou přestávku. V případě přítomnosti dvou a více tlumočnicků, mohou být přestávky po delších intervalech, protože se tlumočnicki navzájem střídají.

Pro kvalitní tlumočení a co nejlepší předání sdělených informací, je třeba zaslat koordinátorovi podklady k nadcházející tlumočené situaci (prezentace, písemné

³ Zaměstnanec UHK, mluvčí konference, vedoucí praxe, student aj.

materiály, syllabus, CD či DVD, body, kterým se bude mluví ve svém projevu věnovat apod.). Tyto podklady budou sloužit čistě pro přípravu tlumočnicků. Při dlouhodobě plánované akci je vhodné podklady zaslat nejméně 5 pracovních dnů předem. V případě mimořádné změny v rozvrhu v nejbližším možném termínu. Podklady zasílá slyšící účastník komunikace na žádost koordinátora v elektronické podobě na jeho email.



Se standardem kvality jsem byl/a seznámen/a a beru jej, jako závazný metodický pokyn, na vědomí.

[illegible]

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



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



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Přílohy

Příloha č. 1: Škodní protokol

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



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



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Škodní protokol

ŠP č.

Informace o škodě:

způsobená: ☐ studentem ☐ realizátorem servisních opatření

poškozený: ☐ student ☐ Podpora studentů se SP Augustin

datum vzniku:

okolnosti vzniku:.....

Zúčastnění:

Za Augustin: Mgr. Markéta Pešáková, vedoucí IPaKC

Student:

Realizátor servisního opatření:

Určení výše škody:

Cestovné: Kč (viz doklad)

Náklady Augustinu:..... Kč (viz kalkulace)

Způsob úhrady:

v hotovosti: ☐ na pokladně UHK

převodem: ☐ na účet UHK ☐ na účet studenta

Variabilní symbol – uveďte číslo škodního protokolu

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



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



Další ustanovení:

- Originál škodního protokolu je uložen v Augustinu, ostatní zúčastněné strany získávají kopii.
- Škoda je splatná do 14 dnů od seznámení s řešením škody.
- Proti rozhodnutí o škodě se nelze odvolat.
- Škodní protokol musí být založen a uzavřen do 30 dnů od vzniku škod, po uplynutí této doby nelze již uplatňovat nárok na úhradu vzniklé škody.

Datum rozhodnutí o náhradě škody:

Podpis vedoucí IPaKC:

Seznámení s řešením škody:

	datum	podpis
Student:		
Realizátor SO:		

Kalkulace nákladů na servisní opatření Augustinu (dle ceníku úkonů v personálním standardu):

Hodinová sazba servisního opatření:Kč/hod

Počet hodin:hod

Hodinová sazba příprav:Kč/hod

Počet hodin:.....hod

Další náklady:..... Kč

Celkem: KČ

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



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



Podpis koordinátora SO dne

Doklady: (vlepte jízdní doklad)

2

