

## Průvodcovství a tlumočení hluchoslepým

Problematika hluchoslepoty se díky organizacím a spolkům pro hluchoslepé stále více dostává do povědomí široké veřejnosti. V důsledku velmi dobré a dosud nedocené práce jednotlivých pracovníků a členů organizací sdružujících hluchoslepé klienty v České republice (v současné době jsou čtyři – Lorm, Via, Záblesk a Klub přátel červenobílé hole) se výrazně zvyšuje kvalita života lidí s hluchoslepotou, tedy současným závažným postižením dvou nejdůležitějších smyslů – zraku a sluchu. Stále více hluchoslepých klientů začíná svůj život aktivně prožívat a naplno se uplatňovat. S vyšším zapojením lidí s hluchoslepotou do běžného života logicky stoupá i poptávka po odpovídajících průvodcovských a tlumočnických službách.

Vzhledem k tomu, že hluchoslepota je značně variabilní postižení, jsou i požadavky a potřeby jednotlivých klientů různorodé a zcela individuální. Např. na rozdíl od tlumočení pro sluchově postižené (při kterém se tlumočnické zjednodušeně řečeno přizpůsobí pouze tomu, zda jeho klient preferuje znakovou češtinu nebo český znakový jazyk) se v přizpůsobení hluchoslepému klientovi musí brát v úvahu řada dalších faktorů (např. stupeň a typ zrakového nebo sluchového postižení, způsob komunikace apod.).

Nejpodstatnějším problémem při poskytování služeb klientovi s hluchoslepotou je působení ve dvojí roli. Tlumočnické profese neměl vykonávat funkce asistenta (měl by zprostředkovávat jen ty informace, které klient neslyší). Osobní asistent (resp. průvodce) zrakově postiženého člověka naopak zpravidla vůbec nezasahuje do komunikace, ale informuje o všem, co klient nemůže vidět. V případě poskytování servisu hluchoslepému klientovi jsou obvykle obě profese sloučeny. Tento tlumočnický/asistent tedy nejen zprostředkovává komunikaci mezi klientem a jeho okolím, ale současně za něj vykonává i činnosti, které klient kvůli svému handicapu sám vykonávat nemůže. Ideální by pochopitelně bylo, kdyby každý klient měl k dispozici v případě potřeby dva profesionály – tlumočnický a průvodce.

Podobně jako důsledky hluchoslepoty nejsou pouhým součtem důsledků samostatného zrakového nebo sluchového postižení (ale zcela jiným a specifickým postižením), tak požadavky na tlumočnický a průvodce v jedné osobě jsou zcela specifické. Když jsem před několika lety poprvé přišel do kontaktu s dospělými hluchoslepými lidmi, předpokládal jsem, že tím získám zcela nové zkušenosti a poznatky. V době, kdy jsem měl vykonávat práci tlumočnický a průvodce, měl jsem za sebou již několikaletou praxi v poskytování tlumočnických služeb sluchově postiženým. Díky svému zaměstnání a studiu speciální pedagogiky jsem měl rovněž zkušenosti se zrakově postiženými lidmi. Nabyté zkušenosti byly určitě prospěšné, ale samy o sobě zcela nedostatečné.

Největším problémem bylo právě skloubení obou tolik odlišných profesí – tlumočnický a průvodce. Je velmi obtížné nalézt optimální kompromis, při kterém se budou tyto profese doplňovat, ale ne narušovat (zde je třeba znovu připomenout, že každý hluchoslepý klient má jiné požadavky a potřeby). Nepodaří-li se tento optimální kompromis nalézt, projeví se to v kvalitě a úrovni poskytované služby. S velkou závistí jsem se (na pokraji psychických i fyzických sil) při své dvojité roli na mezinárodním rokování hluchoslepých funkcionářů v zahraničí díval na tým dvou norských tlumočnicků a jednoho průvodce, kteří se pravidelně střídali a harmonicky se doplňovali. I kvalita jejich výkonu musela být bezesporu mnohem vyšší než výkon můj, poznamenaný nemožností jakkoli si odpočinout. Ve chvílích, kdy jsem si mohl odpočinout jako tlumočnický, bylo třeba začít fungovat jako osobní asistent a naopak.

Obě profese, tedy tlumočení a osobní asistence, by od sebe měly být i v případě, že je poskytuje pouze jeden člověk, striktně odděleny. Se vzrůstající únavou se totiž velmi často vyskytuje chyba, při které tlumočnický/průvodce v jedné osobě začíná obě profese směřovat a v rámci snahy o co nejvyšší kvalitu a komfort svých služeb začíná za klienta vyřizovat i věci,

které by zvládnul klient sám. Rozpoznat, které záležitosti ještě klient dokáže vyřešit samostatně (s pomocí tlumočení) a které už by za něj měl vyřídít průvodce (osobní asistence), není vůbec snadné a primárně by o nich měl vždy rozhodovat klient.

Profesionál se zkušenostmi z tlumočení sluchově postiženým musí ve své nové roli tlumočnicka/průvodce pro hluchoslepé navíc počítat s další novinkou, kterou je „tlumočení prostředí“. Zatímco při „klasickém“ tlumočení sluchově postiženému klientovi není zpravidla potřeba informovat o tom, co se děje v okolí (kromě případných akustických informací), v případě tlumočení hluchoslepému klientovi je tato činnost nezbytná. Tlumočnick musí neustále svého klienta informovat, které osoby jsou nablízku, kdo momentálně komunikuje, kdo s kým debatuje, kdo kde sedí, co právě dělá apod. Neméně podstatné je rovněž zprostředkování popisu prostředí, ve kterém se klient se svým tlumočnickem nachází. Klient by měl vždy vědět, jak je např. budova nebo místnost velká, jaký má tvar, výzdobu, jak jsou rozestaveny stoly atd. Měl by mít tedy stejné informace jako jeho vidící a slyšící doprovod. Zkušený tlumočnick přitom dokáže rozlišit mezi nepodstatnými informacemi, které klienta zbytečně ruší a zahlučují, a těmi, které jsou pro danou komunikační situaci klíčové a důležité.

Profese tlumočnicka a průvodce pro klienty s hluchoslepotou je velmi náročná a klade na své poskytovatele značné nároky. V České republice nabízejí průvodcovské a tlumočnické služby hluchoslepým zpravidla pracovníci organizací hluchoslepých, rodinní příslušníci a dobrovolníci. Své služby bezesporu poskytují s maximálním nasazením a touhou odvádět je co nejkvalitněji, stále ovšem nedosahují takových kvalit jako v zemích, kde má péče o hluchoslepé dlouholetou tradici. Zatímco v případě tlumočnických služeb pro sluchově postižené jsou již k dispozici vzdělávací a certifikační programy pro profesionální tlumočnicky, v případě hluchoslepých dosud žádný obdobný program neexistuje (přitom např. ve Švédsku je tlumočení a průvodcovství pro hluchoslepé možné studovat jako samostatný studijní obor na vysokých školách). Poskytovatelé tlumočnických a průvodcovských služeb pro hluchoslepé u nás jsou tak odkázáni pouze na vlastní poznatky a rady zkušenějších kolegů. Neméně závažným problémem, který snižuje kvalitu poskytovaných tlumočnických a průvodcovských služeb, je rovněž nedostatek financí, protože málokterý český hluchoslepý klient si může dovolit komfort dvou nebo více tlumočnicků, resp. průvodců.

Mgr. Jiří Langer, Ph.D.

Katedra speciální pedagogiky PdF UP v Olomouci