

## Jak Česká spořitelna obnovila bariéru v komunikaci

V dobrém úmyslu se někdy něco nepovede a místo vylepšení služby pro osoby s postižením sluchu, se stane služba pro většinu z nich nepoužitelnou.

Bylo to tak, že jsem chodil do pobočky v Kladně, kde byl k dispozici přepis on-line známý jako eScribe, který byl k dispozici, kdykoliv jsem do pobočky přišel. Neslyším totiž a u nás na pobočce v Novém Strašecí se nedomluvíme. Potřebuji sdělení napsat, jelikož jsem přišel o sluch v mých čtyřiceti letech a komunikuji i nadále v mém mateřském (českém) jazyce. V Novém Strašecí on-line přepis na pobočce neposkytovali, a tak jsem s radostí chodil na pobočku v Kladně, kde jej Česká spořitelna poskytovala, když jsem jel do Kladna na logopedii.

Česká spořitelna však původní službu on-line přepisu eScribe zrušila a nahradila jí jinou službou, kdy nelze navštívit pobočku, když jde člověk okolo, vidí známý symbol on-line přepisu eScribe (a ví okamžitě, oč jde)



a požádat pracovníka na přepážce o přepis mluveného slova (pracovník/ce pouze přinese tablet a spustí přepis, který je okamžitě k dispozici), ale musí se předem kdesi zaregistrovat a požádat několik dní o přepis na zvolené pobočce.

Tak jsem se tedy zaregistroval a naplánoval návštěvu stejné pobočky České spořitelny (dva měsíce od spuštění nové služby) v Kladně s tím, že potřebuji přepis a vyskočila mi cedule, že tlumočnický bude připraven. **Nic tlumočit nechci** (tlumočí se z jazyka do jazyka - např. CZ<>EN, CZ<>NJ, CZ<>znakový jazyk) a klikal jsem na přepis, protože **komunikuji česky a z češtiny do češtiny se netlumočí**.

Vyskočila cedule, že to mám potvrdit SMS

## Děkujeme

Na vaše telefonní číslo vám přijde SMS s potvrzením, že je tlumočnický i pracovník pobočky volný a jsou na vás připraveni. Bez potvrzení není objednávka závazná. Děkujeme za pochopení.

Zadat další požadavek

Humorné je, že nemám "volací" tarif, ale pouze datový a SMS posílat nemohu. Jak to mám tedy potvrdit, netuším. SMS mohu pouze přijímat a navíc ta potvrzovací SMS přišla až po dvaceti hodinách od požadavku a rovněž na jiný, než objednaný čas).

Není to tedy vůbec dobré pro lidi, kteří neslyší a komunikují v českém jazyce (95 % osob s postižením sluchu - např. senioři). Jsem však přesvědčen, že pro neslyšící, jenž komunikují ve znakovém jazyce je tento krok (tlumočení do znakového jazyka) České spořitelny velmi přínosný. Provedení služby samozřejmě posoudit nemohu, to mohou uživatelé znakového jazyka. Avšak to, že se v bance tlumočí (a asi v žádné jiné), mi přijde perfektní, protože znakoví mohou komunikovat ve svém mateřském jazyce. Navíc i na webu [www.bankabezbarier.cz](http://www.bankabezbarier.cz) jsou videa se znakováním.

Otázka však je, jestli to objednávání předem, potvrzování SMS, atd., není obtěžující i pro znakoví, což asi ano.

Ideální by samozřejmě bylo, kdyby jakákoli osoba se sluchovým postižením přišla kdykoli do pobočky, tam by oznámila, v jakém jazyce chce komunikovat a taková komunikace by byla hned spuštěna. Pro 95 % osob s postižením sluchu, je zrušení původního řešení on-line přepisu dokonce obnovení bariéry. Asi proto, že nová služba se soustředí primárně na ty neslyšící, kteří komunikují ve znakovém jazyce (ve znakovém jazyce komunikuje přibližně 10 000 lidí z asi 500 000 s postižením sluchu) a z toho vzniká zmatek, protože slyšící si často myslí, že dělají něco pro všechny, kdo neslyší a vůbec netuší, že je řeč pouze o malé části osob s postižením sluchu.

Kdyby to mělo být bezbariérové, měli by tam mít obojí. Objednávání tlumočnicka i okamžitý přepis jak byl bez objednávání.

Představte si, že přijde na pobočku České spořitelny babička, která špatně slyší (vlivem věku přichází nejvíce lidí o sluch). Když bude mít okamžitě přepis mluveného, zřídí si třeba účet u České spořitelny. Když ale ani neví, že se musí nejdříve kdesi zaregistrovat a přepis si objednat, půjde k jiné bankovní instituci, kde se domluví. Například k Era Poštovní spořitelně, kde poskytují on-line přepis okamžitě a ve všech svých pobočkách.

Pro osoby s postižením sluchu je prvořadé se domluvit a rozumět a rádi z toho důvodu i počkáme pár minut na spuštění "okamžitého" přepisu bez registrací a objednávání se.

Ladislav Kratochvíl

autor a provozovatel [www.kochlear.cz](http://www.kochlear.cz), stránek osob se sluchovým postižením.

*Tyto stránky byly vybrány Národní knihovnou ČR jako kvalitní zdroj, který by měl být uchován do budoucna a stát se součástí českého kulturního dědictví.*

*Stránky jsou archivovány několikrát ročně a jejich záznam je součástí České národní bibliografie a katalogu NK ČR.*



