

# Tlmočnická služba z pohľadu prijímateľov

Mgr. Jaroslav Cehlárik  
16.5.2019, Bratislava

Hlavné problémy a iné špecifické problémy - majú veľký  
vplyv na práva Nepočujúcich

# Veľmi slabá dostupnosť tlmočníkov SPJ na Slovensku

- Nepočujúci majú obrovský problém objednať si tlmočníkov, tlmočníci SPJ „nie sú“ .  
(matematický príklad)
- Kde sú noví mladí tlmočníci SPJ?
- Prečo nevychovávame nových tlmočníkov, len znižujeme počet tlmočníkov?
- Dostávame sa do situácie, že Nepočujúci si budú musieť objednávať tlmočníkov viac a viac týždňov vopred.
- Pomaly zaniká flexibilné a okamžité objednávanie tlmočníkov.

# Kvalita tlmočenia SPJ

- Nepočujúci sa sťažujú nielen na to, či majú k dispozícii tlmočníkov SPJ, ktorí síce aj majú certifikáty pre tlmočenie, ale ich kvalita je rôznorodá, z väčšieho počtu tlmočníkov je len „hrstka“ tlmočníkov, ktorá má požadovanú kvalitu.
- Niektorí tlmočníci nemajú motiváciu do vzdelávať sa k dosiahnutiu kvality, ale skôr sa sami považujú za „hotových“ tlmočníkov.

# Etický kódex

- Nepočujúci sú veľmi citliví na prístup tlmočníkov, veľká časť tlmočníkov pri úkone tlmočenia často porušuje nepísaný etický kódex, a potom nepočujúci strácajú dôveru voči týmto tlmočníkom pri riešení dôležitých situácií.
- Pokiaľ nemáme všeobecne platný etický kódex, potom nemáme ani možnosť, pri jeho porušení riešiť postup pri sťažnosti, postupných upozorneniach, až po sankcie (či rôzne stupne sankcií), až po odobratie licencie.
- Niektorí tlmočníci by nikdy už nemali vôbec tlmočiť!

# Detailné problémy, kde klienti znášajú nepríjemnosti:

- Klient si objedná tlmočníka SPJ, ktorý ochorie, a tak klient nemá v dispozícii tlmočníka.
- Dostupnosť tlmočníkov SPJ po pracovnej dobe ,napr.počas víkendov, či večer... je takmer mizivá šanca mať zabezpečeného tlmočníka.
- Nefunguje online tlmočenie na 24hodín/7dní v týždni.
- Potrebné je myslieť i na dôležitosť koordinátora, ktorý vybaví objednávku na tlmočenie a zabezpečí voľného tlmočníka, než aby klient vypisoval všetkým dostupným tlmočníkom, či majú voľný termín a tlmočenie.
- Niektoré kraje na Slovensku nie sú schopné vybrať požiadavku na zabezpečenie tlmočenia, ak klient zo svojho rodného kraja dochádza práve do iného kraja kvôli štúdiu, či práci...
- V niektorých krajoch neexistuje neverejný poskytovateľ tlmočnickej služby, a to zbytočne komplikuje vybavovanie tlmočnickej služby pre klienta (komunikácia medzi klientom a pracovníkom VUC), klienti sa sťažujú, že pracovníci neovládajú SPJ, komunikácia s nimi je sťažená, komplikáciou je proces vybavovania, oproti poskytovateľovi tlmočnickej služby SPJ.

# Detailné problémy, kde klienti znášajú nepríjemnosti:

- Často si klient naplánuje zoznam vecí na vybavovanie s tlmočníkom, ale mobilita je pomalá a stáva sa, že časť vecí nevybaví - neexistuje možnosť získať grant na nákup auta na terénnu tlmočnickú službu
- Klienti vyjadrujú nespokojnosť, že online tlmočenie tlmočníci robia v domácom prostredí, nie je záruka diskrétnosti - online tlmočenie by malo prebiehať mimo domova v pracovnej miestnosti.
- Klienti majú problém s výnimočnou úhradou (okrem úkonu tlmočenia) napr. úhradou za ubytovanie pre tlmočníkov na viacdňové firemné školenie, i za cestovné, stravu...
- Sťažujú sa na to, že tlmočníci si vyberajú, čo budú tlmočiť.
- Mnohí klienti namietajú a vyjadrujú nespokojnosť, ak tlmočníci vykonávajú funkciu tlmočník + poradca.
- Nemajú si kde objednať tlmočníka na iné typy tlmočenia, napr. na umelecké či tieňové tlmočenie v kultúrnej oblasti.

## Detailné problémy, kde klienti znášajú nepríjemnosti:

- Posunkujúci klienti (ktorí perfektne ovládajú SPJ) si želajú, aby tlmočníci tlmočili v slovenskom posunkovom jazyku, mnohí tlmočníci však tlmočia v posunkovanej slovenčine, čo pre klientov znamená, že to nie je tlmočník SPJ, ale žiaľ títo tlmočníci mávajú papierom v ruke, že majú certifikát.
- Veľa Nepočujúcich sa sťažuje hlavne na tlmočenie z posunkového jazyka do hovoreného jazyka, pričom v opačnom smere z hovoreného jazyka do posunkového jazyka sú Nepočujúci viac spokojní v porovnaní s predchádzajúcim konštatovaním.



Ďakujem za pozornosť