

Tlmočnicke služby a technológie – pracovný list

INFORMÁCIE O POSKYTOVATEĽOCH

Typy poskytovateľov tlmočnických služieb

Typ poskytovateľa	Ako to funguje	Výhody	Nevýhody	Kedy používať
Súkromné spoločnosti	Nezávislé podniky s databázou tlmočníkov	✓ Flexibilné plánovanie ✓ Rýchla odozva ✓ Špecializované služby	✗ Vyššie náklady ✗ Kvalita sa líši ✗ Nie je vždy k dispozícii	Jednorazové stretnutia, obchodné stretnutia, súkromné podujatia
Starostlivostné /sociálne organizácie	Súčasť služieb na podporu osôb so zdravotným postihnutím	✓ Komplexná podpora ✓ Často dotované ✓ Trvalý vzťah	✗ Obmedzená dostupnosť ✗ Byrokratický proces ✗ Regionálne rozdiely	Lekárska starostlivosť, terapia, sociálne služby

Verejné služby	Štátom financované tlmočnicke programy	✓ Bezplatné/nízko nákladové ✓ Štandardizovaná kvalita ✓ Právna podpora	✗ Obmedzené hodiny ✗ Dlhé čakacie doby ✗ Byrokracia	Súdne konania, úradné stretnutia, verejné služby
Podpora komunikácie	Nad rámec tradičného tlmočenia (STTR, CSW, technológie)	✓ Individuálny prístup ✓ Viacero možností ✓ Inovatívne riešenia	✗ Môže stať extra ✗ Nie je široko dostupný ✗ Vyžaduje koordináciu	Vzdelávanie, komplexné stretnutia, špecializované podujatia

Kľúčové otázky, ktoré by ste mali položiť každému poskytovateľovi:

- Aké sú vaše kvalifikácie tlmočníka?
- Ako riešite zrušenia na poslednú chvíľu?
- Ponúkate videotlmočenie na diaľku (VRI)?
- Aký je váš proces podávania spätnej väzby/sťažností?
- Môžete poskytnúť tlmočníkov pre špecializované témy?

Tlmočnicke služby a technológie – pracovný list

Rýchly sprievodca VRI (VIDEO REMOTE INTERPRETING – online tlmočenie)

Pred začatím VRI

Technické nastavenie:

- Skontrolujte pripojenie k internetu (je stabilné/dostatočne rýchle?)
- Skontrolujte polohu kamery (zobrazuje jasne vás aj obrazovku)
- Zabezpečte dobré osvetlenie vašej tváre
- V prípade potreby skontrolujte zvuk pre ostatných účastníkov
- Pripravte si záložný spôsob komunikácie

Prostredie:

- Vyberte si tiché miesto s minimom rušivých vplyvov
- Sadnite si vo vhodnej vzdialenosti od kamery
- Vyberte si čisté pozadie alebo použite virtuálne pozadie
- Majte po ruke pero/papier na poznámky

Počas VRI

Osvedčené postupy:

- Pozerajte sa na tlmočníka na obrazovke, nie do kamery
- Pauza medzi rečníkmi na tlmočenie
- Hovorte priamo s ostatnými účastníkmi, nie s tlmočníkom
- Používajte jasné gestá v rámci záberu kamery
- Budte trpezliví pri miernych meškaniach

Ak nastanú problémy:

- Nízka kvalita videa → Skontrolujte pripojenie/osvetlenie
- Únava tlmočníka → Požiadajte o prestávku alebo výmenu
- Technické problémy → Prejsť na záložnú komunikáciu
- Nevidím dobre tlmočníka → Nastavte kameru/osvetlenie

Kedy VRI funguje najlepšie

- ✓ Krátke stretnutia (menej ako 1 hodina)
- ✓ Plánované rozhovory
- ✓ Dobré technické vybavenie k dispozícii
- ✓ Obmedzený počet účastníkov

Kedy je lepšie osobne

- ✓ Dlhé stretnutia (viac ako 1 hodina)
- ✓ Zložité/citlivé témy
- ✓ Skupinové stretnutia s mnohými rečníkmi
- ✓ Slabé internetové pripojenie

Tlmočnicke služby a technológie – pracovný list

REFLEXIA A PRACOVNÝ HÁROK

Kľúčové poznatky dnešného dňa

Najcennejší poznatok:

- .
- .

Najväčšie prekvapenie:

- .
- .

Môj akčný plán

Jeden poskytovateľ, ktorého si preverím:

.

Jedno právo, ktoré budem viac uplatňovať:

.

Jedna situácia, ktorú budem riešiť inak:

.

.

Budovanie zdrojov

Kontakt, ktorý si pridám do telefónu:

- Meno/Organizácia:

- Služba:

- Telefón/Email:

Osoba, s ktorou budem zdieľať tieto informácie:

.

Otázka, ktorú stále mám:

.

.

Sebahodnotenie



Spolufinancovaný
Európskou úniou

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú názormi a postojmi autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a postoje Európskej únie ani Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani EACEA za ne nezodpovedajú.



Ohodnoťte svoje sebavedomie (1 = nízke, 5 = vysoké):

- Výber vhodných tlmočnických služieb: 1 2 3 4 5
- Uplatňovanie vašich užívateľských práv: 1 2 3 4 5
- Použitie technológie VRI: 1 2 3 4 5
- Poskytovanie spätnej väzby poskytovateľom: 1 2 3 4 5
- Podpora iných nepočujúcich ľudí prostredníctvom tlmočenia: 1 2 3 4 5

Priorita zlepšenia:

Tlmočnicke služby a technológie – pracovný list

INFORMÁCIE O PRÁVACH POUŽÍVATEĽOV: Vaša kontrola nad tlmočnickými situáciami

Vaše práva ako nepočujúci používateľ služieb

✓ PRÁVO VYBRAŤ SI

- Požiadajte o konkrétnych tlmočníkov, s ktorými ste dobre spolupracovali.
- Odmietnuť tlmočníkov, s ktorými ste mali problémy
- V prípade potreby požiadať o mužského/ženského tlmočníka.
- Požiadajte o tlmočníkov so špecializovanými znalosťami

✓ PRÁVO NA KVALITU

- Očakávať certifikovaných/kvalifikovaných tlmočníkov
- Požiadajte o výmenu, ak je preklad nekvalitný



- Mať dobrý výhľad a dobré umiestnenie
- Zabezpečiť dostatočné osvetlenie a minimálne rušivé vplyvy

✓ PRÁVO NA PREFERENCIE V OBLASTI KOMUNIKÁCIE

- Uvedte preferovaný druh posunkového jazyka
- Požiadajte o svoj komunikačný štýl (posunkovaná slovenčina, dôraz na prstovú abecedu)
- V prípade potreby požiadajte o kultúrneho mediátora
- Získajte tlmočenie podľa svojho tempa

✓ PRÁVO NA MLČANLIVOSŤ

- Očakávajte úplnú profesionálnu diskretnosť
- Vedzte, kto má prístup k tlmočeným informáciám
- Požiadajte tlmočníkov, aby podpísali dodatočné dohody o mlčanlivosti
- Nahláste akékoľvek porušenie mlčanlivosti

Ako uplatniť svoje práva

Pred službou:

1. Kontaktujte poskytovateľa so špecifickými požiadavkami
2. Potvrďte kvalifikáciu a špecializáciu tlmočníka
3. Zdieľajte všetky relevantné základné informácie
4. Zabezpečte optimálne usporiadanie sedenia/osvetlenia

Počas služby:

1. Postavte tlmočníka, aby ste ho čo najlepšie videli
2. V prípade potreby požiadajte o prestávky (najmä pri dlhších sedeniach)

3. Ak niečo nie je jasné, požiadajte o vysvetlenie
4. Hovorte priamo s osobou, s ktorou komunikujete

Po službe:

1. Poskytujte spätnú väzbu (pozitívnu a konštruktívnu)
2. Akýkoľvek problém ihneď nahláste
3. Vedzte záznamy o dobrých/problematických tlmočníkoch
4. Zdieľajte svoje skúsenosti s komunitou nepočujúcich

Vzorové scenáre pre sebaobhajobu

Žiadosť o konkrétneho tlmočníka:

„Už som predtým dobre spolupracoval/a s [Meno] a rád/a by som si ho vyžiadal/a na toto stretnutie.“

Odmietnutie tlmočník:

„S týmto tlmočníkom som mal v minulosti komunikačné problémy. Mohli by ste mi prosím zabezpečiť niekoho iného?“

Obavy týkajúce sa kvality:

„Mám problém sledovať tlmočenie. Mohli by sme si urobiť krátku prestávku, aby sme prediskutovali postavenie/tempo?“

Spätná väzba:

„Tlmočenie prebehlo veľmi dobre. [Tlmočník] bol profesionálny a zrozumiteľný. Rád s ním budem spolupracovať znova.“

Tlmočnicke služby a technológie – pracovný list

SCENÁROVÉ KARTY NA DISKUSIU

SCENÁR 1: Návšteva u špecialistu

Situácia: Máte zložitý zdravotný stav a potrebujete navštíviť kardiológa. Táto návšteva je kľúčová pre rozhodnutia o liečbe.

Body na diskusiu:

- Aký typ tlmočnickej služby by ste si vybrali? Prečo?
- Aké odborné znalosti by mal tlmočník mať?
- Ako by ste tlmočníka pripravili vopred?
- Čo by ste robili, keby technické lekárske pojmy neboli jasne interpretované?

Požiadavky na prispôsobenie:

- Znalosť lekárskej terminológie
- Písomné zhrnutie kľúčových bodov
- Dodatočný čas na otázky
- Priama komunikácia s lekárom

SCENÁR 2: Sériá prednášok na univerzite

Situácia: Navštevujete postgraduálny kurz s týždennými dvojhodinovými prednáškami o európskej histórii. Profesor hovorí rýchlo a používa akademický jazyk.

Body na diskusiu:

- Verejné služby vs. súkromné spoločnosti vs. univerzitné služby?
- Ako riešite únavu tlmočníkov počas dlhých zasadnutí?
- Ako sa môžete pripraviť, aby ste tlmočníka podporili?
- Ako dosiahnete rovnováhu medzi cenou, kvalitou a konzistenciou?

Požiadavky na prispôsobenie:

- Dvaja tlmočníci pre dlhé prednášky
- Predbežný prístup k materiálom z prednášok
- Konzistentný tlmočník pre terminológiu kurzu
- Povolenie na nahrávanie na účely kontroly

SCENÁR 3: Pracovný pohovor

Situácia: Máte pracovný pohovor na pozíciu, o ktorú máte veľký záujem. Ide o malú spoločnosť, ktorá doteraz nikdy nezamestnávala nepočujúcich ľudí.

Body na diskusiu:

- Ako informujete zamestnávateľa o tlmočení?
- Súkromná spoločnosť verzus služby financované vládou?
- Ako umiestnite tlmočníka, aby ste mohli udržiavať očný kontakt s osobou, ktorá vedie pohovor?
- Čo ak má zamestnávateľ obavy z priebežných nákladov?

Požiadavky na prispôsobenie:

- Profesionálny tlmočník s obchodnými skúsenosťami
- Krátka predbežná schôdzka s tlmočníkom o úlohe/spoločnosti
- Diskusia o optimálnom usporiadaní sedadiel
- Informácie o možnostiach tlmočenia na pracovisku

SCENÁR 4: Právne poradenstvo

Situácia: Potrebujete právne poradenstvo v súvislosti so sporom týkajúcim sa bývania. Právnik používa zložitú právnu terminológiu a prípad sa týka písomných zmlúv.

Body na diskusiu:

- Prečo by mohli byť vládne služby najvhodnejšie?
- Čím sa certifikovaní tlmočníci líšia od bežných tlmočníkov?
- Akú ďalšiu podporu by ste mohli potrebovať okrem tlmočenia?
- Ako zabezpečujete úplné pochopenie právnych dôsledkov?

Požiadavky na prispôsobenie:

- Certifikovaný tlmočník so špecializáciou na právo
- Dokumenty poskytnuté vopred
- Písomné zhrnutie kľúčových právnych bodov
- Následná schôdzka na potvrdenie porozumenia

