

Komunikace s neslyšícími, nedoslýchavými a ohluchlými cestujícími v letecké dopravě

Lucie Petráňová se ve své bakalářské práci věnovala komunikaci s neslyšícími, nedoslýchavými a ohluchlými cestujícími v letecké dopravě, konkrétně v letecké společnosti České aerolinie, a.s. a dalšími zahraničními leteckými společnostmi z letecké aliance Sky Team.

Práce je rozdělená na dvě části. Teoretická část nepřináší žádné nové poznatky, jde pouze o rekapitulaci již známých informací týkajících se komunikace osob se sluchovým postižením. Ve druhé části práce diplomantka představuje postoje a přístupy k přepravě osob se sluchovým postižením u společnosti ČSA a dalších 18 zahraničních leteckých společností z celého světa. Diplomantka dále provedla dvě výzkumné sondy formou dotazníku u 82 palubních průvodčích ČSA a dále se dotazovala 6 sluchově postižených osob na jejich zkušenosti s leteckou dopravou. V závěru práce diplomantka shrnuje problémy týkající se osob se sluchovým postižením v letecké přepravě a navrhuje určitá řešení a opatření.

Přestože výzkum nepřináší žádné překvapující závěry, je tato práce přínosná, neboť mapuje současnou situaci a předkládá důkazy i tom, jak nevhodně jsou služby nabízeny a poskytovány. Dále oceňuji, jak se kolegyně Petráňová vypořádala s nulovou reakcí na dotazníky zahraničních leteckých společností - informace načerpala přímo z webových stránek jednotlivých společností a zpracovala srozumitelně a přehledně seznam služeb, které společnosti osobám se sluchovým postižením nabízejí. Naopak v závěru práce, kde diplomantka shrnuje problémy týkající se osob se sluchovým postižením v letecké přepravě a navrhuje určitá řešení a opatření, by bylo vhodnější, aby této části bylo věnováno více prostoru a bylo by například přehledněji navrženo, jaká opatření by byla vzhledem k různým typům sluchového postižení vhodná.

Otázky na diplomantku:

1. Na straně 17 diplomantka uvádí, že společnost ČSA chce své služby zlepšovat a spolupracuje se společností Maidpro service. Mohla by diplomantka představit, kdo je společnost Maidpro service, jaké má zkušenosti s osobami se sluchovým postižením a vysvětlit, proč neposlala dotazník i této společnosti?

2. Instruktažní video na palubách letadel ČSA má dvě jazykové verze - anglickou a českou. Anglická část je opatřena titulky v azbuce, video v českém jazyce titulkovanou verzí nemá. Dotazovala se diplomantka společnosti ČSA, zda plánují vytvoření titulků v českém jazyce do této jazykové mutace? Pokud ano, je si společnost vědoma, že titulky pro neslyšící vypadají jinak, než titulky pro slyšící a že čeština je pro neslyšící cizí jazyk, a že tedy opatření instruktažního videa českými titulky nemusí být opatřením dostačujícím?

3. Z dotazníků vyplývá, že osoby se sluchovým postižením ve většině případů neuvádějí, že patří do skupiny DEAF, neboť mají špatné zkušenosti s tím, jaký druh asistenční služby je jim poskytován (přistavení invalidního vozíků, jednání jako s osobou nesvéprávnou atd.). Diplomantka dále uvádí, že zaměstnanci ČSA jsou proškoleni jak komunikovat s osobami se sluchovým postižením formou e-learningu. Proč diplomantka dále nezjišťovala, jak školení vypadá? Jsou stejným způsobem proškolení i zaměstnanci asistenční služby?

4. Diplomantka neuvádí v jakém vztahu je asistenční služba ke společnosti ČSA. Jsou zaměstnanci asistenční služby zároveň zaměstnanci společnosti ČSA, nebo se jedná o zaměstnance letiště? Pokud ano, jsou tito zaměstnanci k dispozici i dalším leteckým společnostem?

5. Palubní personál je díky seznamu cestujících (PIL) předem uvědomen, že na palubě bude osoba se sluchovým postižením a přizpůsobí tomu instruktáž i usazení osoby. V situaci, kdy osoba se sluchovým postižením nenahlásí předem, že patří do skupiny DEAF a palubní personál tuto situaci zjistí na místě, snaží se ji řešit. Je povinností zpětně tuto situaci nějak evidovat? Například zaznamenáním do PIL?

Závěr:

Bakalářská práce splňuje požadavky na bakalářské práce kladené a může být podkladem k obhajobě. Práci hodnotím stupněm výborně. O definitivní klasifikaci rozhodne vlastní průběh obhajoby.

12. června 2014

Mgr. Radka Nováková

Ústav jazyků a komunikace neslyšících