

Přílohy

P1 – rozhovor se specialistkou na vzdělávání v ČSA.....	56
P2 – dopis adresovaný leteckým společností SkyTeam aliance	57
P3 – dotazník pro palubní personál ČSA	58
P4 – bezpečnostní instrukce Airbus A319, ČSA	59
P5 – 1. rozhovor	61
P6 – 2. rozhovor	65
P7 – 3. rozhovor	69
P8 – 4. rozhovor	73
P9 – 5. rozhovor	77
P10 – 6. rozhovor	80

P1 – rozhovor se specialistkou na vzdělávání v ČSA

Specialistka na vzdělávání v ČSA paní Milena Kovářová poskytla následující krátký rozhovor:

Jaké speciální služby cestujícím se sluchovým postižením nabízíte? Např.: možnost tlumočnicka do znakového jazyka na letišti, možnost doprovodu po letišti, demonstraci záchranných prostředků na palubě letadla tlumočenou do znakového jazyka/s titulky atd.

„Tlumočení do znakové řeči nenabízíme jako službu. Na letišti je zaveden plně funkční systém, který je určen pro pomoc nevidomým cestujícím. Po aktivaci vysílá slyšitelný signál, který nevidomého cestujícího naviguje k informační přepážce. Pro ostatní handicapované cestující – neslyšící jsou k dispozici kontaktní místa v celém areálu terminálů, kde pomoci telefonu může osoba nebo její doprovod přivolat asistenční službu. Zároveň je možné zajistit asistenci – doprovod cestujícím prostřednictvím Maidpro service (více o službě PRM – <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/cestujici-se-zdravotnim-postizenim/>).“

Školíte své zaměstnance v komunikaci se sluchově postiženými cestujícími?

„Školíme formou e-learninku specifické skupiny zaměstnanců.“

Máte zájem vylepšovat přístup k této skupině cestujících? S kým v této oblasti spolupracujete a kde se inspirujete? Cítíte někde rezervy – např. ve srovnání s přístupem k jiným skupinám cestujících?

„Máme zájem o zlepšování této služby. V této oblasti spolupracujeme se společností Maidpro.“

P2 – dopis adresovaný leteckým společnostem SkyTeam aliance

Dear Sir or Madam,

my name is Lucie Petráňová. I study Institute of Deaf Studies at Philosophy Faculty, Charles University in Prague, Czech Republic. I am currently working on my Bachelor's thesis.

The topic of my Bachelor's thesis is "Communication with Deaf, Hard of hearing and Deafened passengers in air transportation".

Part of my Bachelor's thesis is to map the current situation in the field of air transportation of passengers with hearing disabilities. To gather relevant information, I address all members of the SkyTeam Alliance Partners directly, as well as your company.

Please, if you can answer following questions I would appreciate it very much. Your answers will be noted in my Bachelor's thesis.

Questions:

1. What's your philosophy in the field of transportation of the passengers with hearing disorder – Deaf, Hard of hearing and Deafened people?

2. Do you provide any special services to the passengers with hearing disorder? For example: the possibility of sign language interpreter at the airport; the possibility of accompanying them through the airport; pre-flight safety demonstration in sign language/or with subtitles etc.

3. Do you offer some courses on that matter (communication with passengers with hearing disorder) to your employees? Be more specific.

4. Are you interested to improve attitude towards this group of passengers? With whom do you cooperate in this field and where do you take inspiration? Do you feel any reserves in this field – for example to compare the attitude towards other group of passengers?

Please, send your answers to my e-mail: petranova.lu@gmail.com

If you are interested about the results of my work, please contact me. I would be very glad if knowledges from my work can help to improve services for the passengers with hearing disorder.

Thank you very much for your time

Prague, Czech Republic, 17th November, 2013

Best regards

Lucie Petráňová

P3 – dotazník pro palubní personál ČSA



FILOZOFICKÁ FAKULTA
UNIVERZITY KARLOVY
V PRAZE

DOTAZNÍK Cestující se sluchovým postižením

Cílem následujícího dotazníku je ověřit informovanost palubního personálu v oblasti týkající se cestujících se sluchovým postižením. Výzkum probíhá v rámci přípravy bakalářské práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze a je plně anonymní.

Zajímají-li Vás výsledky výzkumu, neváhejte se obrátit na e-mail lu.petranova@seznam.cz.

Velice děkuji za Váš čas a spolupráci!

Lucie Petránová

Úkol: U otevřených otázek napište jednu, popř. více odpovědí. V případě, že odpověď nevíte, napište „nevím“.
U otázek uzavřených označte výběr pomoci „x“.

1. Vaše pracovní zařazení je: VK (vedoucí kabiny) PP (palubní průvodčí)

2. Jak se nazývá kompenzační pomůcka pro SP (sluchově postižené) na obr. A?

3. Jak se nazývá kompenzační pomůcka pro SP na obr. B?

4. Jak se označuje člověk se SP?

5. Jak byste upoutala pozornost tohoto cestujícího?

6. Jaký komunikační prostředek člověk se SP používá?

7. Je tento komunikační prostředek ve světě univerzální?

ANO NE NEVÍM

8. Ovládáte tento komunikační prostředek?

ANO NE ČÁSTEČNĚ

9. Má tento komunikační prostředek písemnou formu?

ANO NE NEVÍM

10. Poskytl Vám zaměstnavatel dostatek informací ohledně této skupiny cestujících?

ANO NE ČÁSTEČNĚ

11. Uvítal(a) byste slovník tohoto komunikačního prostředku se zaměřením na slovní zásobu pro použití na palubě letadla?

ANO NE NEVÍM

12. Měl(a) byste zájem dozvědět se více informací ohledně osob se sluchovým postižením a komunikace s nimi?

ANO NE NEVÍM



Obr. A



Obr. B

Použité zdroje:

Logo. [online]. [cit. 2012-07-14]. Dostupné z: <http://www.ff.cuni.cz/FF-1001.html>

Obr. A. Hearing Aids Wizard. [online]. [cit. 2012-07-14]. Dostupné z: <http://www.hearing-aids-wizard.com/behind-the-ear-hearing-aids.html>

Obr. B. Cochlear implant. [online]. [cit. 2012-07-14]. Dostupné z: <http://newspaper.li/cochlear-implant/>

P4 – bezpečnostní instrukce Airbus A319, ČSA

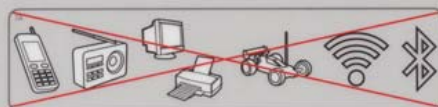
CSA CZECH AIRLINES

AIRBUS A319
BEZPEČNOSTNÍ INSTRUKCE | FOR YOUR SAFETY

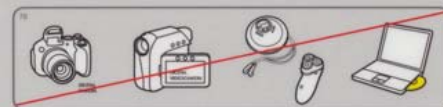
181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201



**ZAKÁZANÁ ELEKTRONICKÁ ZAŘÍZENÍ
PROHIBITED ELECTRONIC DEVICES**



**OMEZENÍ POUŽITÍ ELEKTRONICKÝCH ZAŘÍZENÍ
LIMITED USE OF ELECTRONIC DEVICES**



VYSVĚTLIVKY | LEGEND

	Vzlet a přistání Take-off and landing Abflug und Landung Décollage y aterrizaje تولع و هرع		Neuzové přistání na vodu Emergency landing on water Wassersung Amarrage Atterraggio di emergenza هوع الطارن على الماء		Ne kouření No smoking Nichte Rauchen No fumar ممنوع العرع		Neuzové východy Emergency exits Notausgänge Salidas de emergencia Uscite di emergenza مخرج الطارن
	Během letu in flight Während des Fluges Durante il volo معا الطارن B terevnoe noletie En vol هوع		Boty s vysokým podpatkem High-heeled shoes Schuhe mit hohem Absatz Zapatos de tacón alto معالع طارن عاا Obye na vysokom nabeyne Chaussures à talons hauts معالع عاا		Převozní zavazadla Cabin baggage Handgepäck Equipaje de mano Bagaglio a mano معالع الطارن Pryevoznye knazy Bagages à main معالع عاا		Neuzové východy Emergency exits Notausgänge Salidas de emergencia Uscite di emergenza مخرج الطارن
	Neuzové přistání na souš Emergency landing on the ground Notlandung Atterraggio forzato Atterraggio di emergenza هوع الطارن على الارض Atterraggio forzato au sol هوع		Boty s nízkým podpatkem Low-heeled shoes Schuhe mit niedrigem Absatz Zapatos de tacón bajo معالع طارن عاا Obye na nizkom nabeyne Chaussures à talons plats معالع عاا		Kyslíkové masky Oxygen masks Sauerstoffmasken Máscaras de oxígeno Maschere ad ossigeno معالع الأكسجن Fasklodovány masky Masques à oxygène معالع الأكسجن		Evakuační cesta Evacuation path Evakuierungsweg Via de evacuación Via di evacuazione مسار الهوع Pуть эвакуации Voie d'évacuation هوع

NOUZOVÝ VÝCHOD | TURBULENCE | EMERGENCY EXIT | TURBULENCE

- POZOR!** Pokud sedíte v řadě, ve které jsou umístěny nouzové východy, a nerozumíte pokynům posádky nebo informacím v těchto bezpečnostních instrukcích nebo jste mladší 15 let, kontaktujte prosím kteréhokoli člena posádky a oznámte mu to. Během letu mohou vznikat nepředvídatelné turbulence. Z tohoto důvodu vám doporučujeme, abyste zůstali připoutáni v průběhu celého letu, kdykoliv sedíte.
- ATTENTION!** If you are seated in an exit row and cannot understand crew commands or the information on this card or you are less than 15 years of age, please contact a flight attendant. As unexpected turbulence may occur, we advise you to keep your seat belts fastened at all times when you are seated.
- ATTENTION!** Si vous êtes assis près d'une issue de secours et ne comprenez pas les instructions de l'équipage ou les informations qui se trouvent sur ce formulaire, ou bien si vous êtes âgé de moins de 15 ans, vous êtes prié de bien vouloir vous adresser au personnel de bord. Des turbulences imprévues pouvant se produire, nous vous recommandons toutefois de garder votre ceinture attachée tant que vous êtes assis.
- ACHTUNG!** Falls Sie sich in einer Reihe an einem den Ausgange befinden und Schwierigkeiten haben die Anweisungen der Besatzung oder die Informationen auf dieser Karte zu verstehen, setzen Sie sich, bitte, mit einem Flugbegleiter sofort in Verbindung. Diese Anweisung gilt vor allem für jeden Fluggast der nicht das Alter 15 Jahre erreichen hat. Da unvorhergesehene Wirbel entstehen können, raten wir Ihnen angeschnallt zu bleiben im Verlauf des Fluges jederzeit sie sitzen.
- ATENCIÓN!** Si está usted sentado en la fila donde se encuentra la salida de emergencia y no entiende las instrucciones dadas por la tripulación, o la información mencionada en esta tarjeta, o es usted una persona menor de 15 años, por favor póngase en contacto con cualquier miembro de la tripulación. Por el motivo de posibles turbulencias atmosféricas imprevistas, les recomendamos como medida de seguridad que mantenga el cinturón de seguridad abrochado durante todo el vuelo cuando sentado.
- ATTENZIONE!** Se siete seduti nella fila dove si trovano le uscite di emergenza e se non capite le istruzioni dell'equipaggio o istruzioni di sicurezza scritte su questa carta o se siete sotto i 15 anni Vi preghiamo di contattare personale di cabina. Durante il volo potremmo attraversare delle zone di turbolenza imprevedibile, perciò Vi consigliamo di rimanere con le cinture allacciate se siete seduti.
- ВНИМАНИЕ!** Если Вы сидите в ряду, где находится аварийный выход, и не понимаете указаний экипажа или информации в Инструкции безопасности, или Вам меньше 15 лет, пожалуйста, обратитесь к кому-нибудь из членов экипажа и сообщите ему это. Во время полета могут возникнуть непредвиденные турбулентности. Поэтому мы Вам рекомендуем оставаться пристегнутыми на своих местах в течение всего полета, пока Вы сидите.

Neodnášejte, prosím, tyto instrukce z letadla! • Please do not remove this card from aircraft! • Bitte, nehmen Sie diese Karte nicht aus dem Flugzeug mit! • Por favor, no se lleve estas instrucciones del avión! • Vi preghiamo di non portar via queste istruzioni dall'aereo! • الرجاء عدم أخذ هذه التعليمات من الطائرة • Не уносите из самолёта эти инструкции • Veuillez laisser cette carte à bord de l'avion • 이 안내서는 기내보관용입니다

P5 – 1. rozhovor

Informace o respondentovi č. 1:

Pohlaví:	žena
Věk	23 let
Současné bydliště:	Středočeský kraj
Pochází z:	Liberecký kraj
Stav sluchu:	nedoslýchavá
Užívá kompenzační pomůcku:	sluchadlo plus kochleární implantát
K běžné komunikaci využívá:	mluvenou češtinu

Rozhovor:

Cestovala jste někdy letecky? Kolikrát?

„Nevím přesně. Asi dvacetkrát.“

Podle čeho si vybíráte leteckou společnost, se kterou poletíte?

„Z nabídky v termínu, který potřebuji většinou ten nejlevnější a rychlý, bez přestupu.“

Pamatujete si, jaké to bylo, když jste letěla poprvé? Rozuměla jste všemu na letišti, kam máte jít, které dokumenty máte mít s sebou?

„Poprvé jsem letěla s rodiči na dovolenou, když mi bylo 12. O všechno se postarali rodiče.“

Myslíte si, že je důležité, aby personál na letišti, tím myslím pracovníky odbavení, bezpečnostní kontroly a palubní personál v letadle, ovládal znakový jazyk a byl poučen jak správně komunikovat s cestujícími se sluchovým postižením?

„Myslím si, že by určitě mohli znát nějaké základní zásady o komunikaci s člověkem se sluchovým postižením. Určitě by bylo dobré, kdyby na letišti byl jeden člověk, který by ovládal znakový jazyk v případě nějakého problému nebo na vyžádání neslyšícího, tak aby byl k dispozici. Hlavně by bylo dobré, kdyby věděli, co je kochleární implantát.“

Proč?

„Protože mám kartičku, abych nemusela procházet bezpečnostním rámem. Stejně se na mě skoro všude tak nejistě dívají, ptají se někoho, co mají dělat se mnou. Nakonec jsem vždy absolvovala jen osobní prohlídku. Je to ale vždy nepříjemné zdržení. Stejná situace byla ve více zemích...“

Myslíte si, že letištní personál v zahraničí je lépe vyškolen v komunikaci s cestujícími se sluchovým postižením než v České republice?

„Nemyslím si to. Oni většinou ani neví, že jsem sluchově postižená až na bezpečnostní kontrolu kvůli KI.“

Oznámila jste na odbavovací přepážce, že jste nedoslýchavá?

„Ne.“

Proč ne?

„V Čechách nemám problém, jsem zvyklá mluvit česky. V cizině to oznámím, jen když nerozumím anglicky a požádám je, aby mluvili pomalu, případně mi to napsali.“

Měla jste někdy problém s komunikací na odbavovací přepážce, pasové kontrole nebo bezpečnostní kontrole?

„V cizině je občas pomalejší domluva, nakonec jsem se ale vždy domluvila.“

Jak jste se tam dorozumívala?

„V Čechách mluvím normálně, v cizině anglicky, případně mi to napíšíou.“

Jak probíhala komunikace s palubním personálem v letadle? Nastal nějaký problém?

„S palubním personálem skoro vůbec nekomunikuji. Jen když je součástí letu i jídlo, tak řeknu, co chci. V cizině mám občas problémy rozumět, tak se kouknu, co všechno na vozíku mají nebo, co rozdávají ostatním, nebo se někoho zeptám a řeknu letušce, co chci.“

Jednou nastala v cizině zajímavá situace, seděla jsem uprostřed letadla u nouzových dveří. Když mě letuška přišla poučovat, co bych měla dělat v případě potřeby, řekla jsem, že jsem nedoslýchavá a myslela jsem si, že mě přesadí. Letěla jsem totiž zrovna sama. Ona mi jen ukázala na názornou cedulku na dveřích a naznačila mi, co bych měla dělat. Když viděla, že jsem to pochopila, tak mi ještě do ruky strčila instruktážní kartu a odešla.“

Jste uživatelem sluchadla plus kochleárního implantátu, měla jste s ním během letecké dopravy nějaký problém?

„Dříve jsem měla velké problémy s bolestmi uší, zejména při přistávání. Kvůli tomu jsem si sundávala sluchadlo i KI, který bych stejně musela vypnout jako třeba mobil. Pak ale vůbec neslyším, proto je pak trochu problém se domluvit s letuškou. Ta ale většinou jen rozdává jídlo, někdy ani to ne. Tak se dívám, co nabízí, a řeknu, co chci. V poslední době mě už ty uši tolik nebolí, dost se to zlepšilo. Vždy si ale беру pytlík bonbonů, jak mi poradila jedna letuška, při přistávání si do pusy nacpu třeba tři bonbony najednou a cucám – fakt“

to pomáhá. Z legrace říkám, že při přistávání sním víc bonbonů než za celý rok. Normálně totiž bonbony nemusím.“

Před letem je ukazována instruktáž o bezpečnostních prostředcích na palubě letadla, např. jak použít kyslíkovou masku, jak se připoutat, kde jsou nouzové východy a další. Promítala se tato instruktáž na obrazovkách, nebo ji dělal palubní personál ručně?

„Zažila jsem obě varianty.“

Rozuměla jste všemu?

„Víc mi vyhovovala ta na obrazovkách. Jednou tam byly anglické titulky a to bylo dobrý.“

Uvítala byste tedy ve video instruktáži titulky, popř. tlumočení do českého znakového jazyka?

„Rozhodně by tam mohly být titulky. Už jsem jednou zažila anglický.“

Po skončení instruktážního videa, přišel za vámi někdo z palubního personálu a zeptal se vás, jestli jste všemu rozuměla?

„Nepřišli, oni o mně většinou ani neví.“

V kapse sedačky na palubě letadla se nachází bezpečnostní karta, myslíte si, že je vše vysvětleno srozumitelně, nebo byste něco upravila?

„Každá společnost má jinou instruktážní kartu, některá je lepší, některá je horší. Já jim rozumím. Zatím se mi ale pod sedačkou nepovedlo nahmatat vestu. Zkoušela jsem to asi dvakrát.“

Máte nějaký nápad na zlepšení služeb pro sluchově postižené cestující v letecké dopravě?

„Když je na výběr jídlo, mohli by udělat něco jako psaný jídelníček. V letadle je strašný hluk, někdy si i neslyšící sundávají sluchadla.“

Viděla jste v zahraničí nějakou službu pro sluchově postižené cestující, která se vám líbila?

„Neviděla. Naopak jsem letěla s dvěma dalšími sluchově postiženými do Washingtonu D. C. a při přistání na nás čekali tři asistenti s invalidními vozíky, které jsme odmítli. Jeden pracovník nás ale doprovodil až k východu, za což jsme byli vděční, protože nám pomohl s vízovou kontrolou a ještě jsme předběhli velkou frontu. Měli jsme mít asistenta i na přestupu, ale tam nám jen doporučili, ať jdeme za spolucestujícím, který letěl stejně jako my. Byl to ale cizinec, i tak nám pomohl.“

Na letišti v Praze je pro sluchově postižené cestující také nabízena asistenční služba, kdy vás může asistent doprovodit od odbavovací přepážky až na palubu letadla.

Využila byste tuto službu?

„Nevyužila.“

Proč ne?

„V Praze ji vůbec nepotřebuji a v cizině taky ne, až na tu Ameriku, tam je to složitější. Všude jsou názorné cedule, orientuji se proto vizuálně. Nemám s tím problém.“

P6 – 2. rozhovor

Informace o respondentovi č. 2:

Pohlaví:	žena
Věk	23 let
Současné bydliště:	Středočeský kraj
Pochází z:	Středočeský kraj
Stav sluchu:	nedoslýchavá
Užívá kompenzační pomůcku:	sluchadlo
K běžné komunikaci využívá:	mluvenou češtinu

Rozhovor:

Cestovala jste někdy letecky? Kolikrát?

„Cestovala jsem dvakrát, jednou jsem letěla se skupinou lidí, kde jsme měli vedoucího, takže to bylo fajn, nemusela jsem se o nic starat. A podruhé jsem cestovala s dvěma kamarády, taky sluchově postiženými, a to už bylo horší, protože tam nebyl ‚někdo nad námi‘, a museli jsme se rozhodovat sami.“

Podle čeho si vybíráte leteckou společnost, se kterou poletíte?

„Tak zaprvé určitě podle ceny, a za druhé podle referencí. Např. o francouzské společnosti jsem slyšela, že ztrácí kufry, tak i přesto, že mají nejlevnější letenky, tak jsme s nimi neletěli, právě z toho důvodu, že ztrácí kufry. Byla by to další komplikace navíc, a přitom pro mě, už takhle je let stresující ☺“

Pamatujete si, jaké to bylo, když jste letěla poprvé? Rozuměla jste všemu na letišti, kam máte jít, které dokumenty máte mít s sebou?

„Vzhledem k tomu, že s námi byl vedoucí skupiny, tak to bylo v pohodě, měl zkušenosti a věděl, kam máme jít, co mít sebou, apod. Takže tam to bylo naprosto v pohodě.“

Za to, podruhé, když jsme letěli sami, už to bylo horší, ano, orientovali jsme se, ale byli jsme tři sluchově postižení, a ne všemu jsme rozuměli a to bylo dost nepříjemné. Měli jsme objednanou službu – že by se nám měl někdo věnovat a pomoci nám při letu, ale problém byl v tom, že o nás buď nevěděli a nebo že tam ta služba prostě nebyla. Jen tuším, že v Americe služba byla, ale naopak docela trapná pro nás, protože jsme měli uvedeno,

že jsme neslyšící a oni pro nás přijeli s vozíčkem. To bylo takové.... no, rozporuplné. Nevím, jestli to tak mají všude, ale když na letenkách bylo uvedeno „NESLYŠÍCÍ“, tak jsme předpokládali trochu jinou službu... Kór v Americe, kde si myslím, že o neslyšících něco málo vědí. Super bylo, že jsme měli přednostní právo v Americe...a já jsem to anglicky vyřizovala, a bylo to pro mě docela blbě, protože rozumím sice anglicky, ale tahle jejich americká angličtina byla...no, hustá ☺ ...tam by se tlumočnick hodil! Ten kluk za přepážkou se nijak nesnažil a mluvil s námi jako s ostatními, slyšícími.“

Myslíte si, že je důležité, aby personál na letišti, tím myslím pracovníky odbavení, bezpečnostní kontroly a palubní personál v letadle, ovládal znakový jazyk a byl poučen jak správně komunikovat s cestujícími se sluchovým postižením?

„Tak myslím, že nemusí celý personál, ale mohly by být vybrané přepážky, kde by byl nějaký zaměstnanec (jeden, dva...) a ten by ZJ ovládal. Myslím, že by to bylo přínosné!“

Proč?

„Protože ne všichni rozumí odezírání, a hodně neslyšících cestuje...tak proč jim neumožnit ‚srozumitelnou cestu‘? Každý rád ví, co se kolem něj děje...“

Myslíte si, že letištní personál v zahraničí je lépe vyškolen v komunikaci s cestujícími se sluchovým postižením než v České republice?

„No, soudě podle Ameriky....tak nevím, nevím ☺ Ale ostatní země posuzovat nemůžu. Těžko říct. Mně se ani nepodařilo zachytit český letištní personál (letěla jsem vždy s cizími) tak nemám s čím posuzovat.“

Oznámila jste na odbavovací přepážce, že jste nedoslýchavá?

„Bylo to uvedeno na letence a myslím, že jsme to i oznamovali, ale nevím...nejsem si jistá.“

Měla jste někdy problém s komunikací na odbavovací přepážce, pasové kontrole nebo bezpečnostní kontrole?

„Na české ne, tam jsem rozuměla v pohodě. Na ostatních také až tak ne, ale samozřejmě zmatky byly. Nejhorší bylo, když nám uletělo letadlo, tak jsme nevěděli až tak úplně, jak to řešit... a ještě ke všemu anglicky...“

Jak jste se tam dorozumívala?

„Mluvenou řečí, a nebo gesty.“

Jak probíhala komunikace s palubním personálem v letadle? Nastal nějaký problém?

„To bylo vtipné, protože jsme se snažili vyslovovat anglicky co nejlépe a vůbec nám nerozuměli. Ale pak se to podařilo. A také bylo blbé, že tam sice je nějaký reprák, který to všechno hlásí, ale my mu prostě nerozuměli! Já jsem měla problém poznat, jakou řečí mluví, natož co říkají.“

Jste uživatelkou sluchadla, měla jste s ním během letecké dopravy nějaký problém?

„Ne.“

Před letem je ukazována instruktáž o bezpečnostních prostředcích na palubě letadla, např. jak použít kyslíkovou masku, jak se připoutat, kde jsou nouzové východy a další. Promítala se tato instruktáž na obrazovkách, nebo ji dělal palubní personál ručně?

„Dělali ji ručně, co si vzpomínám, to se tak nějak pochopit dalo, ale právě k tomu bylo mluvené slovo z repráku a tomu jsem nerozuměla. Spoléhám se na tu kartu v sedačce.“

Rozuměla jste všemu?

„Úplně ne, kdyby nastala kritická situace, tak bych asi hysterčila, protože bych nevěděla co dělat...“

Pokud by byla instruktáž promítána na obrazovkách, uvítala byste ve video instruktáži titulky, popř. tlumočení do českého znakového jazyka?

„Nebyla promítána, ale tohle bych uvítala! Mě by stačilo do ČJ, ale i v ZJ bych to uvítala, pořád lepší než repráková angličtina.“

Po skončení instruktážního videa, přišel za vámi někdo z palubního personálu a zeptal se vás, jestli jste všemu rozuměla?

„Ne, to opravdu ne.“

V kapse sedačky na palubě letadla se nachází bezpečnostní karta, myslíte si, že je vše vysvětleno srozumitelně, nebo byste něco upravila?

„Já se orientuju pouze podle karet, takže jsem se už naučila je chápat ☺ a myslím, že téhle rozumím naprosto v pohodě. Ale občas mě nějaké obrázky máty, byly tam divně vyjádřené nějaké situace.“

Máte nějaký nápad na zlepšení služeb pro sluchově postižené cestující v letecké dopravě?

„Líbila by se mi ta přepážka, kde by byl personál, který by znakoval. Problém ale je, že ne všichni neslyšící takovou službu chtějí. Slyšela jsem od některých, že naopak

jim to přijde, jako když se o ně někdo stará a to oni nechtějí. Chtějí být jako většinová společnost. Takže třeba ani neudávají, že jsou neslyšící.“

Viděla jste v zahraničí nějakou službu pro sluchově postižené cestující, která se vám líbila?

„Bohužel.“

Na letišti v Praze je pro sluchově postižené cestující nabízena asistenční služba, kdy vás může asistent doprovodit od odbavovací přepážky až na palubu letadla. Využila byste tuto službu?

„Já tuto službu využívám, protože nemám tolik zkušeností s lítáním, takže pro mě je to příjemný bonus. Ale kdybych lítala dennodenně, tak asi už pak ani ne, to už se člověk otrká. Spíš bych třeba byla ráda, když jsme měli zpoždění, tak jsme nevěděli, co se děje. Tam bych uvítala třeba nějaký papírek s napsaným textem, třeba v AJ, co se děje a kdy zhruba poletíme.“

P7 – 3. rozhovor

Informace o respondentovi č. 3:

Pohlaví:	muž
Věk	58 let
Současné bydliště:	Středočeský kraj
Pochází z:	Středočeský kraj
Stav sluchu:	neslyšící
Užívá kompenzační pomůcku:	žádnou
K běžné komunikaci využívá:	mluvenou češtinu

Rozhovor:

Cestoval jste někdy letecky? Kolikrát?

„Ano, odhaduji tak 30x.“

Podle čeho si vybíráte leteckou společnost, se kterou poletíte?

„Podle nejlepších cen nebo v rámci zájezdu zakoupeného u cestovní kanceláře.“

Pamatujete si, jaké to bylo, když jste letěl poprvé? Rozuměl jste všemu na letišti, kam máte jít, které dokumenty máte mít s sebou?

„Poprvé jsem letěl v roce 1990 do Barcelony. Předtím jsem jezdil do zahraničí, takže jsem znal pasové a celní formality. Už tenkrát bylo ruzyňské letiště vybaveno textovými informacemi, nemusel jsem se spoléhat na rozhlasová hlášení. Díky těmto formám informací a svým znalostem angličtiny jsem nikdy neměl problém ani v Praze, ani všude jinde.“

Myslíte si, že je důležité, aby personál na letišti, tím myslím pracovníky odbavení, bezpečnostní kontroly a palubní personál v letadle, ovládal znakový jazyk a byl poučen jak správně komunikovat s cestujícími se sluchovým postižením?

„Stačí poučení o správné komunikaci.“

Proč?

„Není možné, aby všichni ovládali znakový jazyk, ale měli by znát základy (něco jako „desatero“) správné komunikace s lidmi se sluchovým postižením. Velká většina neslyšících odezírá a komunikuje písemnou formou a se znalostí zásad správné komunikace by opadalo přinejmenším 95 % zádrhelů. Ideální by bylo, kdyby na letišti byla aspoň jedna osoba

se znalostí základů znakového jazyka, která by byla v případě potřeby zavolána. Asistenční služba pro zdravotně postižené by mohla být takto vyškolená.“

Myslíte si, že letištní personál v zahraničí je lépe vyškolen v komunikaci s cestujícími se sluchovým postižením než v České republice?

„Nesetkal jsem se s tím. Spíš v opačném smyslu. V některých muslimských zemích jsem viděl úžas nad tím, že neslyšící mohou cestovat letadlem.“

Oznámil jste na odbavovací přepážce, že jste neslyšící?

„Jednou jsem to učinil, ale už bych to neopakoval. Jen žádám, abych nebyl posazen k nouzovému východu. Dnes mohu zabukování místa učinit předem přes internet.“

Proč ne?

„Na základě mého sdělení bylo posádce v letadle oznámeno, že cestují neslyšící pasažéři (moje manželka a já), během letu se nic nedělo ve smyslu, že se nás nikdo z letušek ani stevardů neptal, zda něco potřebujeme. Jaké bylo překvapení, když při výstupu z letadla na ruzyňském letišti mě jedna letuška dosti důrazně držela za ruku, nic nevysvětlila, na moje dotazy nereagovala. Moje manželka už měla představu, že jsem zadržen a že pro mě přijde policie. Pro nás nakonec přišel asistent tělesně postižených, kterého jsem znal ze Sdružení zdravotně postižených, aby nás vyzvedl. Pak nás letuška „milostivě“ propustila. Po několika metrech jsem asistentovi poděkoval s tím, že doprovod nepotřebujeme. On jen zsalutoval na pozdrav a odešel.“

Měl jste někdy problém s komunikací na odbavovací přepážce, pasové kontrole nebo bezpečnostní kontrole?

„Ne.“

Jak jste se tam dorozumíval?

„Pokud jsem něčemu nerozuměl, sdělil jsem, že jsem neslyšící. Vždycky byl dotaz či pokyn zodpovězen nebo něco ukázali gesty.“

Jak probíhala komunikace s palubním personálem v letadle? Nastal nějaký problém?

„Problémy až na výjimky nebyly. Jednou jsme seděli u nouzového východu a letuška zpozorovala, že jsme neslyšící, upozornila nás, že bychom neměli sedět u nouzového východu, a přesadila nás. Od té doby to hlídám.“

Před letem je ukazována instruktáž o bezpečnostních prostředcích na palubě letadla, např. jak použít kyslíkovou masku, jak se připoutat, kde jsou nouzové východy

a další. Promítala se tato instruktáž na obrazovkách, nebo ji dělal palubní personál ručně?

„Obojí.“

Rozuměl jste všemu?

„Ano, ještě jsem se podíval na kartu.“

Uvítal byste ve video instruktáži titulky, popř. tlumočení do českého znakového jazyka?

„Je to dobrý nápad – nikoliv pro sebe, ale pro potřeby lidí se sluchovým postižením. Pokud by se to zrealizovalo, pak by měly být titulky i tlumočení do znakového jazyka.

Problém by nastal u zahraničních leteckých společností, protože znakový jazyk není mezinárodní.“

Po skončení instruktážního videa, přišel za vámi někdo z palubního personálu a zeptal se vás, jestli jste všemu rozuměl?

„Nikdy se to nestalo. Ani v tom letadle, kde o nás jako neslyšících cestujících věděli.“

V kapse sedačky na palubě letadla se nachází bezpečnostní karta, myslíte si, že je vše vysvětleno srozumitelně, nebo byste něco upravil?

„Ano, nemám žádné výhrady.“

Máte nějaký nápad na zlepšení služeb pro sluchově postižené cestující v letecké dopravě?

„Nejdůležitější je, aby personál věděl, jak komunikovat s lidmi se sluchovým postižením. Obrazovky by měly být v provozu po celou dobu letu, na nich by se objevovaly informace, které kapitán sděluje rozhlasem. Např. polohu, výšku, teplotu, rychlost apod. Většinou jsem zažil, že po promítání instruktážního videa obrazovky zaklaply.“

Viděl jste v zahraničí nějakou službu pro sluchově postižené cestující, která se vám líbila?

„Ne.“

Na letišti v Praze je pro sluchově postižené cestující nabízena asistenční služba, kdy vás může asistent doprovodit od odbavovací přepážky až na palubu letadla. Využil byste tuto službu?

„Ne.“

Proč ne?

„Dokáži se orientovat, komunikovat – nikdy jsem se neztratil ☺ – jako valná většina neslyšících cestujících letadlem. Nicméně jsem za to, aby tato služba fungovala i pro osoby

se sluchovým postižením, tzn., aby asistenti ovládali základní komunikační systémy neslyšících a hluchoslepých. Tato služba by měla být nabízena, tzn. měla by být poskytnuta na vyžádání, a nikoliv nějakým příkazem. Jakýkoliv příkaz směrem k handicapovaným cestujícím, pokud není uveden ve všeobecných podmínkách, by mohl mít diskriminační nádech.“

P8 – 4. rozhovor

Informace o respondentovi č. 4:

Pohlaví:	žena
Věk	53 let
Současné bydliště:	Středočeský kraj
Pochází z:	Slovensko
Stav sluchu:	ohluchlá
Užívá kompenzační pomůcku:	žádnou
K běžné komunikaci využívá:	mluvenou češtinu

Rozhovor:

Cestovala jste někdy letecky? Kolikrát?

„Ano – 18x.“

Podle čeho si vybíráte leteckou společnost, se kterou poletíte?

„1. Společnost nesmí být z bezpečnostních důvodů zakázána v EU. 2. Podle ceny.“

Pamatujete si, jaké to bylo, když jste letěla poprvé? Rozuměla jste všemu na letišti, kam máte jít, které dokumenty máte mít s sebou?

„Poprvé jsem letěla z Bratislavy do Kyjeva. Byl to skupinový zájezd s kolegy podniku, ve kterém jsem pracovala. Všechno se dělalo hromadně, takže nebyl žádný problém a kamarádi mi řekli, o čem se mluví.“

Myslíte si, že je důležité, aby personál na letišti, tím myslím pracovníky odbavení, bezpečnostní kontroly a palubní personál v letadle, ovládal znakový jazyk a byl poučen jak správně komunikovat s cestujícími se sluchovým postižením?

„Ano, je to důležité.“

Proč?

„Jsou různé typy sluchového postižení a mezi nimi lidé s jazykovými znalostmi (včetně českého jazyka) na různé úrovni. Znamená to, že někdo komunikuje pouze ve znakovém jazyce, protože má malou slovní zásobu. Jiný dává přednost odezírání s čitelnou artikulací, a když je problém odezírat, uvítá písemné sdělení informace.“

Myslíte si, že letištní personál v zahraničí je lépe vyškolen v komunikaci s cestujícími se sluchovým postižením než v České republice?

„Nevím.“

Oznámila jste na odbavovací přepážce, že jste ohluchlá?

„Oznamuji to jen v případě, když ani opakovaně nerozumím, co mi ten člověk říká.“

Proč?

„Nechci vzbuzovat pro mne nežádoucí pozornost a nemám zájem na tom, aby se ke mně personál letiště choval jako k nesvéprávnému člověku, který i když je mobilní, potřebuje doprovod i na toaletu, protože ji sám neumí najít.“

Měla jste někdy problém s komunikací na odbavovací přepážce, pasové kontrole nebo bezpečnostní kontrole?

„Jednou, když v Londýně byla přísná bezpečnostní kontrola a nerozuměla jsem, co mi říká odbavovací pracovník. Řekla jsem, že neslyším, a tím to skončilo. Zřejmě se ptal na něco bezvýznamné, protože mi dal pokyn, že můžu jít dál.“

Jak jste se tam dorozumívala?

„Pokud cestuji například se svými slyšícími dospělými dcerami, které aktivně používají anglický jazyk, nechávám zjišťování informací na nich. Jinak v ČR i SR nemám problém dorozumět se. Odezírám, popřípadě když to nejde, požádám o písemné sdělení. Odezírání v jiném (cizím) jazyce je pro mne už opravdu problematické.“

Jak probíhala komunikace s palubním personálem v letadle? Nastal nějaký problém?

„Naše komunikace probíhala mluveným jazykem. Problém byl, když jsme jednou dostali místo u nouzového východu. Ze strany personálu nastala výměna našich míst a následující stěhování nám bylo nepříjemné, protože někdo jiný se kvůli nám musel vzdát místa, na které se už usadil. Od té doby se snažíme předem o získání palubních lístků mimo nouzových východů.“

Před letem je ukazována instruktáž o bezpečnostních prostředcích na palubě letadla, např. jak použít kyslíkovou masku, jak se připoutat, kde jsou nouzové východy a další. Promítala se tato instruktáž na obrazovkách, nebo ji dělal palubní personál ručně?

„Předváděl ji palubní personál.“

Rozuměla jste všemu?

„Ne. Věnovala jsem proto pozornost bezpečnostní kartě.“

Pokud by byla instruktáž promítána na obrazovkách, uvítala byste ve video instruktáži titulky, popř. tlumočení do českého znakového jazyka?

„Uvítala bych videoinstruktáž s českými resp. slovenskými titulky.“

Po skončení instruktáže, přišel za vámi někdo z palubního personálu a zeptal se vás, jestli jste všemu rozuměla?

„Možná jsem zažila instruktážní video na monitorech nad sedadly, ale bez titulků. Nestalo se mi, že by se mě palubní personál ptal, jestli rozumím všemu.“

V kapse sedačky na palubě letadla se nachází bezpečnostní karta, myslíte si, že je vše vysvětleno srozumitelně, nebo byste něco upravila?

„Chybí vícejazyčný písemný popis.“

Máte nějaký nápad na zlepšení služeb pro sluchově postižené cestující v letecké dopravě?

„Aby pro všechny (ne jenom pro sluchově postižené) byl na každém sedadle k dispozici monitor, na kterém by se dala otevřít videoinstruktáž s dalšími informacemi ve volitelném jazyce. Mám na mysli info o průběhu letu – kde se nachází letadlo, nad kterou zemí (oblastí, městem, řekou, jezerem,...) právě letí, v jaké výšce, jakou rychlostí, jaká je venkovní teplota, různé zajímavosti z letecké dopravy a podobně.“

Viděla jste v zahraničí nějakou službu pro sluchově postižené cestující, která se vám líbila?

„Nevzpomínám si. Všude vidám viditelně umístěné informační tabule, kde se dá všechno důležité přečíst ve více jazycích.“

Na letišti v Praze je pro sluchově postižené cestující nabízena asistenční služba, kdy vás může asistent doprovodit od odbavovací přepážky až na palubu letadla. Využila byste tuto službu?

„Ne.“

Proč ne?

„Jsem schopna všechno zvládnout bez asistenta, který by na mne působil rušivým dojmem. Jednou jsme při odbavování oznámili, že nechceme sedět u nouzového východu z důvodu našeho sluchového postižení, což zřejmě personál také oznámil letadlu a odtud na letiště v Praze, aby nás při přistání čekal asistent. Letuška dokonce při vystupování zadržela manžela za rukáv. Nečekali jsme to a já jsem v prvním momentě byla šokována napadlo mě, co jsme asi provedli, když tam na nás čeká ostražka. Jednalo se o asistenta, o kterého jsme nežádali a slušně jsme ho odmítli s tím, že jeho služby nepotřebujeme. Zážitek“

se stěhováním v letadle i s čekajícím asistentem byly pro nás nepříjemnými epizodami, o které jsme rozhodně nestáli. Od té doby neoznamujeme důvod, proč nechceme sedět u nouzového východu.“

P9 – 5. rozhovor

Informace o respondentovi č. 5:

Pohlaví:	muž
Věk	24 let
Současné bydliště:	Středočeský kraj
Pochází z:	Zlínský kraj
Stav sluchu:	nedoslýchavý
Užívá kompenzační pomůcku:	sluchadlo
K běžné komunikaci využívá:	mluvenou češtinu

Rozhovor:

Cestoval jste někdy letecky? Kolikrát?

„Ano, absolvoval jsem celkem asi 20 jednotlivých letů (počítám takto: let tam počítám jako jeden jednotlivý let a let zpět jako druhý jednotlivý let).“

Podle čeho si vybíráte leteckou společnost, se kterou poletíte?

„Podle ceny a podle kvality nabízených služeb. Také podle toho, se kterou se mi nejpříjemněji létá.“

Pamatujete si, jaké to bylo, když jste letěl poprvé? Rozuměl jste všemu na letišti, kam máte jít, které dokumenty máte mít s sebou?

„Když jsem letěl poprvé, byl jsem ve skupině, kde byli i slyšící lidé, takže s orientací na letišti nebyl problém, všechno mi vysvětlili.“

Myslíte si, že je důležité, aby personál na letišti, tím myslím pracovníky odbavení, bezpečnostní kontroly a palubní personál v letadle, ovládal znakový jazyk a byl poučen jak správně komunikovat s cestujícími se sluchovým postižením?

„Určitě ano.“

Proč?

„Aby uměli s nimi komunikovat a aby cestující dostali veškeré informace (např. promlouvá kapitán a já nerozumím a neslyšící hovor kapitána neslyší – jak má potom vnímat informace? Ke slyšícím se hovor kapitána dostane, ale k neslyšícím ne. A to je špatně.)“

Myslíte si, že letištní personál v zahraničí je lépe vyškolen v komunikaci s cestujícími se sluchovým postižením než v České republice?

„Je to možné, protože v některých státech jsou ve vnímání neslyšících mnohem dále než v České republice. Ale myslím si také, že záleží, jaké je letuška nebo stevard povahy.“

V čem vidíte rozdíl?

„V přístupu palubního personálu. A bylo by báječné, kdyby byla v letadlech instruktážní videa tlumočená do znakového jazyka.“

Oznámil jste na odbavovací přepážce, že jste nedoslýchavý?

„Záleží na situaci.“

Proč?

„Dokážu si poradit sám.“

Měl jste někdy problém s komunikací na odbavovací přepážce, pasové kontrole nebo bezpečnostní kontrole?

„Ano, když ten člověk mluvil nesrozumitelně.“

Jak jste se tam dorozumíval?

„V mluveném jazyce, např. anglicky.“

Jak probíhala komunikace s palubním personálem v letadle? Nastal nějaký problém?

„V mluveném jazyce. Problém nastává, třeba když si mám vybrat pití a letuška mi k tomu říká něco dalšího – problém nastává v nestandardních situacích (chci pití – řeknu jaké a dostanu nějaké informace navíc – v tu chvíli jsem vykolejený).“

Jste uživatelem sluchadla, měl jste s ním během letecké dopravy nějaký problém?

„Naštěstí ne, bezpečnostní brány mě se sluchadly vždy pustily.“

Před letem je ukazována instruktáž o bezpečnostních prostředcích na palubě letadla, např. jak použít kyslíkovou masku, jak se připoutat, kde jsou nouzové východy a další. Promítala se tato instruktáž na obrazovkách, nebo ji dělal palubní personál ručně?

„Zažil jsem obojí.“

Rozuměl jste všemu?

„Ne. Když se to promítalo na obrazovkách, rozuměl jsem o trochu lépe, než když instruktáž probíhala živě, protože informace se šíří přes palubní rozhlas. A jako nedoslýchavý mám problémy rozumět zkreslené řeči (buď nekvalitní reproduktory, nebo špatný mikrofon).“

Uvítal byste ve video instruktáži titulky, popř. tlumočení do českého znakového jazyka?

„Rozhodně a stoprocentně ANO.“

Po skončení instruktážního videa, přišel za vámi někdo z palubního personálu a zeptal se vás, jestli jste všemu rozuměl?

„Jen v případech, kdy jsem oznámil, že jsem sluchově postižený.“

V kapse sedačky na palubě letadla se nachází bezpečnostní karta, myslíte si, že je vše vysvětleno srozumitelně, nebo byste něco upravil?

„Myslím si, že ano. Člověk musí sice trochu přemýšlet, co to asi znamená, ale ve výsledku na to vždy přijdu. ☺“

Máte nějaký nápad na zlepšení služeb pro sluchově postižené cestující v letecké dopravě?

„Chci, aby byly všechny filmy titulkované (ať už v češtině, nebo v angličtině, to je jedno). Slyšící si může vybrat ze všech filmů, titulkovaných i dabovaných a já mám být omezený jen na nabídku titulkovaných filmů (která je vždy menší a nemohu se dívat na film, který mě zajímá jen proto, že je dabovaný)? To je věc, která mě štve.“

Viděl jste v zahraničí nějakou službu pro sluchově postižené cestující, která se vám líbila?

„Mám za to, že ano, ale už si nevzpomínám, co přesně to bylo.“

Na letišti v Praze je pro sluchově postižené cestující nabízena asistenční služba, kdy vás může asistent doprovodit od odbavovací přepážky až na palubu letadla. Využil byste tuto službu?

„Ne. Cestu si umím najít sám. A čas odletu vím, takže vím, kdy se mám na letiště dostavit, abych letadlo v pohodě stihnul. Ještě mě napadlo: Sluchově postižení lidé se potýkají s velkými problémy v případě náhlého zrušení letu, či přesunutí letu na jinou bránu. Prostě změny na poslední chvíli, nebo poslední výzvy pro cestující, které se šíří přes rozhlas. To je velmi pitomé a omezující. Proč neběží třeba textové zprávy na infopanelech, zvláště u těch posledních výzev? Neslyšící cestující se zapomene někde na letišti a oni ho budou vyzývat rozhlasem? Jak geniální.“

P10 – 6. rozhovor

Informace o respondentovi č. 6:

Pohlaví:	žena
Věk	27 let
Současné bydliště:	Středočeský kraj
Pochází z:	Středočeský kraj
Stav sluchu:	neslyšící
Užívá kompenzační pomůcku:	žádnou
K běžné komunikaci využívá:	český znakový jazyk

Rozhovor:

Kolikrát jste letěla? Pamatujete si to?

„Letěla jsem několikrát. Už si to nepamatuji, ale hodněkrát. Asi 12–15x.“

Jakou společností létáte nejčastěji?

„ČSA, Travel Service a jinými“.

Pamatujete si, když jste letěla poprvé, kam to bylo?

„Bylo to do Tuniska. Byla jsem malá a letěla jsem s rodiči.“

Když jste letěla poprvé, byla jste zmatená, kam máte jít, kam máte dát kufr apod.?

„Zmatená jsem vůbec nebyla. Všechno mě zajímalo a byla jsem zvědavá.“

Takže žádné bariéry jste nepocítila?

„Nepocítila. Pomáhali mi slyšící rodiče.“

Když jste letěla poprvé, věděla jste, co si s sebou máte vzít, např. pití, jídlo?

„To jsem vůbec neřešila, maminka mi se vším pomohla.“

Myslíte si, že by pracovníci letiště měli umět znakový jazyk?

„Doporučila bych, aby znakovat uměli.“

A měli by ho ovládat perfektně?

„Ne, stačí základ.“

Jak probíhá komunikace mezi letištním personálem a neslyšícími?

„Je problém v tom, že zaměstnanci nepoužívají znakový jazyk, proto musím v komunikaci s nimi používat psanou formu. Kdyby přišel někdo, kdo umí znakovat tak budu moc ráda. Ale znakovat neumí tak musím pořád psát co chci na papír.“

Cestujete často. Jak je to v zahraničí? Myslíte si, že tam jsou lepší podmínky pro neslyšící?

„Ano, v zahraničí jsou lepší podmínky pro neslyšící. Mám zkušenost z Londýna, tam asistenční doprovod uměl znakovat.“

Letušky uměly také znakovat?

„Ne, neviděla jsem ještě ani jednu, že by letuška uměla znakovat. Ale ve všem jsou v zahraničí nápomocní.“

Myslíte si, že jsou v Londýně lepší nebo horší podmínky pro neslyšící než v Praze?

„V Londýně jsou podmínky lepší.“

Proč?

„Protože v Londýně více pomáhají neslyšícím, na vozíku, slepým a ostatním s různým postižením. Jsou upřímní a otevření všem. Kdo neumí znakovat, všechno ukáží, vysvětlí a pomohou.“

A v Praze ne?

„Hodně lidí v Praze mne ignorovalo.“

Takže Londýn je v tomto ohledu lepší?

„Ano. Lidé jsou více nápomocní.“

Řekla jste na odbavovací přepážce, že jste neslyšící? Myslíte si, že se to musí oznámit nebo nemusí?

„Ano, doporučuji to říct, aby věděli, kdyby se náhodou něco stalo.“

Měla jste problém na odbavovací přepážce, pasové kontrole a bezpečnostní kontrole?

„Jednou se mi stalo, že na mě pracovník u bezpečnostní kontroly mluvil a mluvil, myslel si, že jsem slyšící. Musela jsem mu říct, že jsem neslyšící. Nevím, co mi chtěl říct, jestli mám sundat boty nebo pískal bezpečnostní rám? Jinak jsem všechno zvládla.“

Jak jste se dorozumívala na palubě letadla s letuškami?

„Když jsem letěla na dovolenou tak jsem letuškám řekla, že jsem neslyšící. Dorozumívali jsme se psanou formou. Ještě jsem neviděla, že by letušky uměly znakovat.“

Psala jste jim to také anglicky?

„Ano, psala jsem to anglicky nebo jsem jim to ukázala.“

A byl problém v komunikaci?

„Zvládli jsme to za pomoci gest a mimiky.“

V letadle vás poučí o bezpečnostních postupech – jak nasazovat kyslíkovou masku, jak se připoutat, kde jsou nouzové východy. Rozuměla jste všemu?

„Dívala jsem se jak to letuška ukazuje a pak jsem se podívala na bezpečnostní kartu a prohlídla jsem si to.“

Bezpečnostní instruktáž jste viděla na obrazovce nebo ji ukazovala letuška ručně?

„Viděla jsem oba postupy.“

Rozuměla jste tomu?

„Ano.“

Bylo to tlumočené do znakového jazyka?

„Ne. Pochopila jsem to podle toho, na co ukazovali. Např. ukázali sedačku, a že je něco pod ní. Tak jsem pochopila, že je něco pod sedačkou.“

A když na videu někdo mluvil, jak jste tomu rozuměla?

„Podle mimiky.“

Bylo to video s titulkami nebo s tlumočnickem?

„Ne, nebylo. Nebyly tam ani titulky ani tlumočnick.“

A kdybyste tomu nerozuměla, napsala byste to letušce na papír?

„Ano, napsala bych jí to. Mně se to ale nestalo, já jsem všemu rozuměla. Ale letuška by mi jistě všechno vysvětlila.“

Rozumíte kartě s bezpečnostními instrukcemi? Myslíte si, že je pro neslyšící vyhovující?

„Já kartě rozumím. Jestli tomu rozumí ostatní neslyšící, to nevím. S létáním mám zkušenost, proto tomu rozumím.“

Přála byste si do budoucna v letecké dopravě nějakou změnu týkající se cestujících se sluchovým postižením?

„Přála bych si, aby letištní personál neslyšícím pomáhal. Aby se zaměstnanci učili znakový jazyk. Aby na videu byly titulky nebo bylo tlumočené do znakového jazyka. Aby bylo nabízené menu, kde bych si mohla přečíst, co bude k jídlu.“

V Londýně se vám tedy služby pro neslyšící líbily?

„Ano. Nabídli mi doprovod, ale já jsem ho odmítla. Viděla jsem, že asistent doprovázel starší osobu po schodech a velice ji pomáhal.“

Na letišti v Praze se také nabízí asistenční služba, využila byste ji?

„Ne, nepotřebuji ji.“

Proč?

„Někdo, kdo letí poprvé nebo osoba na vozičku, těm doprovod doporučuji. Já to nepotřebuji. Poprvé jsem letěla s rodiči a teď už to zvládnou sama.“

Stalo se vám během létání něco zajímavého?

„Vůbec nic. Když jsem letěla poprvé, tak jsem byla zvědavá.“

Nebylo žádné zpoždění?

„Ne“

Nebyl váš let zrušen?

„Nebyl. Ale když jsem letěla domů z Dubaje, tak se změnil Terminál z A3 na A4. Pouze to hlásili. Já jsem to samozřejmě neslyšela a byla jsem překvapená. Nevěděla jsem, co mám dělat.“