

dijního a pracovního života, předvídání kvalifikačních potřeb trhu práce a mobilita a migrace v souvislosti s odborným vzděláváním), které probíhaly v období let 2004–2009. Dostupná je v českém i anglickém jazyce.

## Zaostřeno na odborné vzdělávání - Česká republika

Forma: leták

Editor: Národní koordinátor/Cedefop

Leták obsahuje krátký popis systému odborného vzdělávání a je k dispozici v českém, anglickém, francouzském a německém jazyce. V anglické verzi se nazývá „Spotlight on VET in the Czech Republic“. K dispozici jsou obdobné letáky pro mnoho dalších evropských zemí (on-line nebo i v tištěné podobě), které poskytují základní vhled do hlavních znaků (např. systému škol) jejich odborného vzdělávání.

## Cedefop Newsletter a Cedefop Briefing Notes

Forma: newslettery

Editor: Cedefop

Cedefop Newsletter je vydáván měsíčně a informuje o nových publikacích, evropských a mezinárodních iniciativách, pracovních příležitostech a dalších novinkách v širším kontextu odborného vzdělávání, kvalifikací a trhu práce.

Cedefop Briefing Notes jsou odborné články na vybrané téma v jedné z výše uvedených oblastí, vydávány jsou měsíčně v rozsahu 4–10 stran.

## VET-Bib a VET Alert

Forma: bibliografická databáze a newsletter

Editor: Cedefop

VET-Bib je rozsáhlá bibliografická databáze Cedefopu obsahující informace o publikacích a článcích z oblastí odborného vzdělávání v evropských zemích, v některých případech i jejich plný text v elektronické formě.

## Příklad práce s informacemi z ReferNetu

Česká republika vykazuje vysoký podíl osob, které dosáhly alespoň vyššího sekundárního vzdělání (ISCED 3 nebo vyšší) a odborné vzdělávání jako takové má dlouhou tradici. Dlouhodobě však ČR zaznamenává pokles zájmu o střední odborné vzdělání, zejména bez maturity. Nejsme však jediná země, která čelí poklesu zájmu o učňovské obory. Řešením tohoto problému se zabírá například mezinárodní program Kvalita učňovství („Quality Apprenticeship“ programme). Zvýšení kvality vzdělávání v učňovských oborech přispívá k usnadnění přechodu na trh práce a snížení nezaměstnanosti mladých. Řešitelé projektu jsou si přitom vědomi limitů, které učňovství má, například vazbou na některé tradiční sektory nebo úzce vymezeným uplatněním v sektoru služeb. Program mimo jiné shromažďuje příklady dobré praxe z různých zemí světa a formuluje závěry a doporučení pro kvalitu učňovského vzdělávání. To by mělo být v prvé řadě zaměřeno na nabytí kompetence než na časový rozvrh jejich získání nebo na specifickou věkovou skupinu. Více než v jiných úrovních vzdělávání je zde také třeba se soustředit na usnadnění účasti znevýhodněné mládeže. Kvalitu výrazně ovlivňuje rozdělení nákladů mezi zaměstnavatele, veřejnou instituci (školu) a učně. Velmi propracovaný je systém nástrojů vzdělávací politiky v tomto směru například v Kanadě (*Apprenticeship Training Tax Credit, Apprenticeship Scholarships, Employer Signing Bonuses*). Podrobnější informace lze získat ze zprávy OECD (viz zdroj).

Zdroje: Odborné vzdělávání v České republice – přehledová zpráva; OECD note on „quality apprenticeships“ for the G20 task force on employment. Paris: OECD, 2012. 20 p. G20 Labour and Employment Ministerial, Mexico, 2012. Descriptors: apprenticeship; training system; youth training; quality of training; OECD countries. O publikaci OECD informoval Cedefop prostřednictvím VET Alert - prosinec 2012.

Newsletter VET Alert vydává Cedefop pro obeznámení veřejnosti s novými přírůstky v této databázi, což poskytuje zajímavý přehled o novinkách (publikacích, dokumentech a tiskovinách) v Evropě. Mezi vydavatelské instituce patří Cedefop, Evropská komise, OECD, BIBB, evropské univerzity, NÚV a NVF (koordinátoři za českou síť Refernet) a další odborně zaměřené instituce.

## ReferNet národní stránky

Forma: webová prezentace, [www.refernet.cz](http://www.refernet.cz)

Editor: NVF, o. p. s.

Národní stránky ReferNetu slouží jako hlavní přístup ke všem výše uvedeným

výstupům sítě včetně možnosti stažení jejich elektronických verzí. Zaměřují se nejen na informace z evropského dění v síti ReferNet, ale také na novinky na národní úrovni. Z jiných zemí přináší mimo jiné překlady některých aktuálních odborných zpráv (například Briefing Notes Cedefopu).

Na stránkách Cedefopu je dále k dispozici sekce novinek, upozorňující na nové publikace, projekty, semináře a další události jak ze strany Cedefopu, tak ze strany evropských zemí (National news on VET).

*Autorka působí v Národním vzdělávacím fondu.*



CEDEFOP

Evropské středisko pro rozvoj odborného vzdělávání



REFERNET

ČESKÁ REPUBLIKA  
CZECH REPUBLIC



## Poznatky z praxe

# Přístup občanů se sluchovým postižením k dostupným službám komerčních subjektů

Eva Liberdová

*V září 2012 jsem se jako porotce zúčastnila soutěže Banka bez bariér a hodnotila jsem 6 největších retailových bank, které splňují kritéria pokrytí pobočkami v regionu. Hodnotila jsem jejich služby a jejich komunikaci se sluchově postiženými občany - vstřícnost, komunikaci a bezbariérovost. Finančních produktů a jejich cen se hodnocení z pohledu osob se sluchovým postižením netýkalo. Má zjištění z testování bank přináší tento článek. Uváděná doporučení jsou platná nejen pro bankovní sektor, nýbrž mohou být aplikována také při zajišťování přístupnosti a dostupnosti služeb a zboží při poskytování různými dalšími komerčními subjekty.*

Titul Banka bez bariér je udělován v rámci soutěže Banka roku. Loni byla přístupnost bank zaměřena také na testování přístupnosti bank z pohledu osob se sluchovým postižením.

## Přístupnost a dostupnost v legislativě

Přístupnost a dostupnost v naší legislativě řeší několik zákonů. Antidiskriminační zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před

diskriminací, vymezuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace ve věcech přístupu ke zboží a službám, které jsou nabízeny veřejnosti nebo při jejich poskytování.

**Tabulka č. 1: Srovnání poboček 6 bank z hlediska přístupnosti pro lidi se sluchovým postižením**

BANKA	kontakt s úřednicí	informační světelné panely	osvětlení	písemný kontakt
Era poštovní spořitelna	escribe	ne	dobré	chat, email
Raiffeisenbank	psali na monitor	ne	dobré	email poradci, kontakt. formulář
UniCredit Bank Czech Republic	psali na A4	ne	dobré	email, infoschránka, facebook, chat, webshop
Česká spořitelna	psali na A5	ano	dobré	omezeně (facebook)
Komerční banka	psali na lísteček	ano, ale pouze hotovostní platby	okno za zády, na úřednici nebylo vidět	ne, v nouzi email bankovnímu poradci
GE Money Bank	nerespektovali potřebu psát	ne	dobré	chat, email

Obecně diskriminaci spotřebitele zakazuje v § 6 Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, podle něhož prodávající nesmí při prodeji výrobků nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat.

Neméně důležité je i zajištění přístupu ke službám a zařízením, která jsou určena veřejnosti. Již z ustanovení článku 19 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením<sup>1</sup> je zřejmé, že opatření umožňující jeho realizaci dopadají na všechny druhy a formy služeb poskytovaných též osobám se zdravotním postižením.

Čl. 21 Úmluvy řeší přístup k informacím. Požaduje od soukromých subjektů, které poskytují služby široké veřejnosti, aby poskytovaly informace a služby v přístupných a využitelných formátech pro osoby se zdravotním postižením.

Čl. 9 Úmluvy vyžaduje, aby se přijímala příslušná opatření k zajištění přístupu osob se zdravotním postižením (a to na rovnoprávném základě s ostatními) k informacím a komunikaci včetně informačních a komunikačních technologií a systémů a k dalším zařízením a službám dostupným nebo poskytovaným veřejnosti.

Tato opatření mají zahrnovat identifikaci a odstraňování překážek a bariér, které přístupnosti brání. Je třeba, aby soukromé subjekty, které provozují zařízení a služby dostupné nebo poskytované veřejnosti, braly v úvahu hlediska přístupnosti pro osoby s postižením.

Dozor nad ochranou spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce. Ta nyní věnuje zvýšenou pozornost diskriminaci osob s postižením v oblasti obchodu a služeb. Rovněž Sdružení obrany spotřebitelů ČR se zabývá diskriminací občanů v přístupu ke službám a zboží.

### Případ z praxe - nabídka nové bezkontaktní platby kartou

Jde o případ, kdy banka posle dopis, ve kterém je nenápadná poznámka, že když s uvedenou změnou klient nesouhlasí, má zavolat na určité číslo. Diskriminace je to právě pro skupinu osob s postižením sluchu, která nemůže telefonovat a pro kterou není uvedena jiná alternativa (zaslání emailu, SMS nebo i písemného dopisu).

### Testování bank

Jako porotce jsem hodnotila 6 největších retailových bank návštěvou jejich pobočky. Mezi hodnocenými bankami byly zahrnuty pobočky bank v regionu města Karviná: Česká spořitelna, a. s., Era poštovní spořitelna, GE Money Bank, a. s., Komerční banka, a. s., Raiffeisenbank, a. s., UniCredit Bank Czech Republic, a. s. Hodnotila jsem jejich služby a jejich komunikaci se sluchově postiženými občany. Finančních produktů a jejich cen se hodnocení netýkalo. Hodnocenými kritérii byly komunikační bariéry, komunikace přímo na pobočce, služby pro osoby s postižením sluchu, přehlednost webu a služby, které je možné vyřídít z domova.

### Komunikační bariéry

Většina navštívených bankovních poboček neměla vyvolávací světelné panely. Ty byly pouze v České spořitelně. Komerční banka panely sice měla, ale pouze na hotovostní platby. Místa k sezení v bankách byla umístěna tak, aby mi nesvítilo světlo do očí. Pouze v pobočce Komerční banky byly židle pro klienty banky umístěny proti oknu, tudíž jsem bankovní úřednici neviděla pořádně do tváře.

Speciální produkt, který umožňuje lepší komunikaci osobám se sluchovým postižením, má zavedený na pobočce pouze Era poštovní spořitelna. Jedná se o on-line přepis mluvené řeči<sup>2</sup>. V ostatních navštívených pobočkách bank neměla žádná zavedenou ani indukční smyčku.

Pracovnice v 5 bankách byla ochotna komunikovat písemně různým způsobem – na lísteček A5, na arch A4, použitím počítačového programu Word. Potřebu psát řečené neresppektovala úřednice v GE Money Bank a nic nepsala, jen mluvila.

V testovaných bankách mne zajímalo, zda banka má zavedenou alternativu telefonního volání, a to možnost písemného kontaktu s bankou, a zda je v tomto bodě přístupná lidem s postižením sluchu. Era poštovní spořitelna a GE Money Bank umožňuje vedle telefonického kontaktu i písemný kontakt s pobočkou - pomocí chatu a emailu. U GE Money Bank bylo pozitivní, že umožňuje chat s bankovním

poradcem také přímo o produktech, ne pouze o všeobecných informacích a dotazech. V UniCredit Bank mi uvedli nejširší výčet možností – email, infoschránka, facebook, chat a webshop. Pracovnice v Raiffeisenbank uvedla možnost emailu poradci nebo bance a případně je možné zaslání textu přes kontaktní formulář. Česká spořitelna tuto možnost má omezenou (facebook, který ale není součástí banky, není jisté, zda odpoví) a Komerční banka vůbec žádnou nemá. V Komerční bance mi však pracovnice nabídla, že mohu napsat email bankovnímu poradci, kterého dostanu, když si vyberu produkt banky. Era poštovní spořitelna umožňuje helpdesk, a to pomocí emailu. V oblasti „napište nám“ lze psát také dotazy na produkty. Era má rovněž email na reklamace. Ztráta karty se dá blokovat písemně, a to pomocí uvedeného helpdesku emailu. Naproti tomu Česká spořitelna neumožňuje dozvědět se o produktech online přes internet, pro informace o produktech si člověk se sluchovým postižením musí zajít osobně na pobočku.

### Komunikace přímo na pobočce - co potěšilo

V Era poštovní spořitelně pracovnice dbala na to, aby mluvila pomalu, připomínky řešila s přepisovatelem na dálku, snažila se vysvětlovat. Díky online přepisu přes Escribe to byla pro mne jistota, že jsem vše rozuměla. V České spořitelně pracovnice mluvila a teprve pak ukazovala na počítači, což z pohledu člověka se sluchovým postižením je dobrý postup (nelze sledovat řeč a zároveň se dívat na ukazované), nicméně málokdy je dodržován. Pracovnice Raiffeisenbank natočila monitor počítače a psala přímo do počítače. Napsala tak více informací a i rychleji, než kdyby psala na papír tužkou. Pracovnice „přeložila“ i odpověď kolegy na dotaz. V ostatních 3 pobočkách se chopili jen papíru a tužky. V UniCredit Bank mě ale potěšilo, že pracovnice psala na A4 a dokonce psala „dáte si čaj“, „jdu pro letáčky“, „musím se poradit s centrálou“. Byla jsem tak v obraze, co se bude dál dít. V UniCredit Bank byl znát zodpovědný přístup pracovnice k mým specifickým požadavkům, měla jsem pocit, že jsem se dozvěděla hodně informací. Pracovnice zde dala i svůj email, kdybych měla další dotazy.

### Komunikace přímo na pobočce - co nejvíce vadilo

V GE Money Bank úřednice po sdělení, že potřebuji psát, tuto potřebu nevzala na vědomí, snažila se, abych odezírala. Odezírání není spolehlivá metoda vnímání řeči, dochází při tom k omylům. Nejvíce mi vadilo, že jsem musela odezírat od pracovnice banky položky dotazníku za účelem nabídky nejlepšího produktu pro mne. Nedozvěděla jsem se dostatečně odpovědi na své specifické otázky, dotazník byl na odezírání navíc zatěžující, vyčerpávající. Byl to spíše lov na klienta, nežlo ani tak o podání informací na dotazy potenciálního klienta.

### Služby pro osoby s postižením sluchu

Jako jediná Era poštovní spořitelna má přímo služby pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P. V pobočce Era poštovní spořitelny byl navíc počítač pro zákazníky k online ovládní účtu, což je určité plus, neboť pro jejich internetové bankovníctví nemusí mít klient doma počítač. Ostatní banky informovaly zejména o internetovém bankovníctví, které běžně poskytují. Pracovnice Raiffeisenbank i UniCredit Bank upozornily na to, že k účtu u nich je internetové bankovníctví automaticky přidělováno. Česká spořitelna má na pobočce platbomat, který umožňuje zadat příkaz k úhradě složek bez komunikace s pracovníci na přepážce.

### Služby, které je možné vyřídit z domova

Jelikož člověk s postižením sluchu má obtížnější komunikaci, je rád, když může věci vyřídit, aniž by musel hovořit s pracovníkem. Všechny banky mají nabídku internetového bankovníctví. Liší se však tím, co lze z domova vyřídit, tedy i jinak než např. povinným telefonickým voláním na centrálu. Ve většině případů lze účet zřídit z domova, ale musí se ověřit na pobočce. Pouze GE Money Bank vyžaduje zřízení celého účtu pouze na pobočce. Kreditní kartu je možné si zaslat poštou u Era poštovní spořitelny, České spořitelny, GE Money Bank. Komerční banka a Raiffeisenbank vydává kartu na pobočce. Raiffeisenbank se liší v tom, že potřebné dokumenty pak přiveze kurýr, ale nemají domyšleno, jak se se zákazníkem kurýr domluví, když kurýr zákazníky volá a sluchově postižený klient banky telefon nemůže slyšet.

Era poštovní spořitelna umožňuje vyřídit problémy pomocí chatu a emailu 24hodin denně 7 dní v týdnu, což je pro člověka s postižením sluchu neocenitelná pomoc. V České spořitelně lze problém vyřídit pouze osobně na pobočce. V Komerční bance také. Raiffeisenbank umožňuje kontakt emailem. V GE Money Bank lze problém řešit na online chatu. Pracovnice UniCredit Bank uvedla, že to lze řešit emailem nebo přes poradce, který má telefon 24hodin denně, a napsat mu SMS. V rámci účtu je možné si vyřídit např. hypotéku u Era poštovní spořitelny a Raiffeisenbank. V ostatních bankách se musí osobně na pobočku. Co se týká penzijního připojištění či stavebního spoření, sjednat si ho z domova umožňuje opět Era poštovní spořitelna, a také Česká spořitelna a Komerční banka. Ostatní banky to neumožňují.

Prozkoumala jsem také podrobněji formuláře na webu pro online zřízení produktu u bank, na které jsem se zaměřovala. Zjistila jsem, že většinou ve zřizovacím formuláři mají telefonní číslo jako povinnou položku, která se musí vyplnit, jinak se formulář do banky neodešle. To je bariéra pro klienta se sluchovým postižením v přístupu k produktům (alternativa položky pro email nebyla ani uvedena).

Tabulka č. 2: Srovnání poboček 6 bank z hlediska přístupnosti pro lidi se sluchovým postižením

BANKA	produkt pro komunikaci	spec. produkt pro osoby se SP	vyřizování problémů	web
Era poštovní spořitelna	escribe	ano	chat, email 24/7	helpdesk - email24/7
Raiffeisenbank	ne	ne	email	telefon
UniCredit Bank Czech Republic	ne	ne	poradce má mobil 24 h. denně - možno SMS	online chat
Česká spořitelna	ne	ne	pouze osobně	formulář dotazy servis24 - email
Komerční banka	ne	ne	pouze osobně	videobankéř
GE Money Bank	ne	ne	online chat	chat online, telefon

### Webové stránky bank

Na webu České spořitelny na přistávací stránce, která se ukáže, je zvýrazněno pouze telefonní číslo, ostatní hlavně písemné kontakty jsou „schovány“ v kontaktech na jiné záložce webové stránky, takže se musí hledat. Pro případ blokace karty je uvedena jen možnost telefonního blokování. Ve formulářích je povinné vyplnit telefonní číslo, jinak se formulář neodešle. To je opět bariéra pro klienta banky s postižením sluchu. Na webu Komerční banky na přistávací stránce je opět telefonní číslo infolinky. Ve formuláři „poslat dotaz“ je nutná položka k vyplnění telefonního čísla. Že získám pomoc na emailu či informaci o produktech, se dozvím až na jiné webové stránce, a to „kontakty“ – to však platí pouze pro přímé internet-bankovníctví. Pro potenciální zájemce banky to dostupné není.

Komerční banka má službu videobankéře. Otázkou je, proč není také uveden chat-bankéř? Že lze psát přes chat, se nedozvím hned na přistávací stránce, jako se okamžitě dozvím telefonní číslo. Chce to pátrat a spustit si videobankéře – pak člověk přijde na to, že by šlo ve videobankéři i dotaz psát. Povinná položka ve formulářích je číslo mobilu, jinak se formulář neodešle.

Raiffeisenbank má na úvodní přistávací stránce „napište nám“. Pozitivní je, že telefon není povinná položka, která se musí vyplnit. Není ani povinná v E-kontu online zřízení, ale mají tam napsáno, že chtějí minimálně jeden telefonní kontakt uvést. V „kontaktech“ je pouze uvedena telefonní linka, ta je zvýrazněna i na přistávací stránce. Písemné možnosti kontaktu s bankou uvedeny nejsou.

GE Money Bank má na přistávací stránce uveden formulář „napište nám“ a také „chat online“, který je v provozu od 8 do 18 hodin, ačkoliv telefonní bankéř je na telefonu od 9 až do 20 hodin. Blokace karty je možná jen telefonem. Telefon je povinná položka ve formuláři. Ve formuláři se uvádí, že klient může zanechat své telefonní číslo, a bankéř mu zavolá, jak ušetřit na poplatcích. V tomto případě není písemná alternativa, jak lze zanechat emailový kontakt, abych se mohla poradit, jak jako klient se sluchovým postižením také ušetřit na poplatcích.

U Ery poštovní spořitelny je online objednávka produktu možná, přesto v objednávkovém formuláři je telefon uveden jako povinná položka. Na úvodní stránce webu je infolinka. Ve formuláři „napište nám“, kam lze psát 24hodin denně, je také nutno zadat telefonní kontakt. Pomocí formou helpdesku je možná i přes email včetně nahlášení ztráty karty, a to 24 hodin denně.

UniCredit Bank má na přistávací webové stránce zveřejněnou informaci „online chat“, který je v provozu od 9 do 17 hodin. Zajímavá je možnost rezervace setkání, ovšem ve formuláři je nutné zadat telefonní číslo k domluvě setkání.

### Shrnutí

Dle testovaných kritérií se přístupností z hlediska osob s postižením sluchu<sup>3</sup> nejvíce přibližuje Era poštovní spořitelna.

Ideální banka z pohledu osoby se sluchovým postižením je ta nejpřístupnější banka, tj. banka, která umožňuje vyřídit si co nejvíce záležitostí písemně.

### Jaká kritéria by měla mít ideální přístupná banka nebo subjekt pro osoby s postižením sluchu

- Informační pořadové panely kromě zvukového signálu zobrazují i světelný signál. Tak člověk s postižením sluchu nemusí „víset“ očima stále na infopanelu, zda nedošlo ke změně a není už na řadě.
- Světlo by nemělo na pobočce klientovi s postižením sluchu svítit do očí. Ztěžuje to komunikaci a klient na pracovníka nevidí.
- Je možný písemný kontakt pro komunikaci s pobočkou přes chat, email, a to také přímo o nabízených produktech, nikoliv jen pro všeobecné dotazy.
- Je zaveden a funguje on-line přepis mluvené řeči na pobočkách pro přímou (v reálném čase) komunikaci s pracovníkem na pobočce.
- Helpdesk pomocí emailu je rovnocenný telefonnímu volání a je v provozu 24hodin a 7dní v týdnu.
- Ztráta karty se dá blokovat včas a písemnou formou, pracovník hned požadavek vyřídí, hned uvědomí klienta nazpátek písemnou formou.
- Potřebu písemného sdělení informací bere pracovník na vědomí.

- Kurýr, který dováží zásilku, zákazníkovi píše SMS.
- Co nejvíce služeb je možné zřídit z doma (online).
- Vyřídí problémy pomocí chatu a emailu lze rovněž 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
- Ve formuláři telefonní číslo není povinnou položkou, aby se formulář odeslal, je tam možno napsat emailový kontakt.
- Na přistávací stránce webu je zřetelně nejen telefonní číslo, ale rovnocenně i písemná možnost kontaktu s bankou.
- Když je zřízen videobankéř, je také zřízen chatbankéř.
- Chat online, chatbankéř je v provozu po stejnou dobu jako bankovní poradci na telefonu.
- Je možná online objednávka produktu.
- U rezervace setkání je možná domluva i pomocí emailu.

### Doporučení pro praxi

Základní zlepšení, která je potřeba zavádět v bankách, jsou následující:

- Zavést escribe na pobočkách všech bank. Když není možný escribe, psát do wordu, ne na papírky.
- Informovat o projektu escribe - i vlastní pracovníky banky (když jsem řekla, zda nemají něco na písemnou komunikaci na pobočce, hned nebyl zmíněn escribe, teprve až když jsem řekla, že chci vyslovené escribe, tak to spustili).
- Pořadové infopanely rozšířit o vizuální upozornění, že naskočilo nové číslo (vždy se ozve zvukový signál, ale již ne vizuální, že došlo ke změně na panelu). Člověk je jinak nucen stále sledovat infopanel, jelikož neslyší zvukový signál.
- U chatu psát „moment, vyřizuje se, hledám“ – aby zákazník věděl, že tam pracovník banky je a že se tím zabývá a že je chat funkční.

- Uvádět na webu na hlavní straně nejen telefonní kontakt, ale i možnosti písemného nonstop kontaktu s bankou. Např. když je videobankéř, proč nezavést i chatbankéře 24 hodin 7 dní v týdnu.
- Spojit se se zákazníkem se sluchovým postižením formou SMS, tuto informaci je třeba kurýrovi předat, proč je důležitá SMS (ne vždy žádost o SMS respektuje a volá).
- Zavést písemné alternativy, jak může klient se sluchovým postižením např. blokovat kartu, když neslyší telefon.
- Proškolení pracovníky o zásadách komunikace s klientem se sluchovým postižením.
- Proškolení pracovníka o možnostech kontaktu s bankou jako o rovnoprávné alternativě k telefonnímu volání – tj. nejen na vše požadovat telefonní číslo, ale umožnit také písemnou formu, kde pracovník odpovídá hned a po stejnou dobu jako pracovník využívající telefonické spojení. Pracovník má být proškolen a vědět, zda je na pobočce escribe, indukční smyčka...
- Dbát na osvětlení – nesmí zákazníka oslňovat, jinak nevidí, co se mu říká.
- Neuvádět jako povinnou položku formulářů k vyplnění telefonní číslo. Umožnit uvedení emailového spojení.
- Písemné možnosti spojení s centrálou, pobočkou uvádět na webové přistávací stránce (neschovávat) stejně jako je uveden telefonní kontakt na přistávací stránce (písemný kontakt je uvedený rovnoprávně a společně s telefonním). Komunikace na pobočce má vždy i netechnický faktor, záleží na pracovníkovi banky, do jaké míry je ochoten se přizpůsobit specifikům komunikace s klientem se sluchovým postižením. V přímém kontaktu na pobočce se komunikace nemá omezovat, ale naopak je třeba hledat a najít další možnosti. Komunikační preference každé osoby se sluchovým postižením v přímém

kontaktu mohou být jiné, proto je třeba projevovat vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumivacím potřebám klienta se sluchovým postižením.

Aby byla umožněna co nejširší míra přístupnosti produktů a služeb i osobám s postižením sluchu, je potřeba přístupnost komerčních subjektů neustále zlepšovat.

- 1 Úmluva o právech osob se zdravotním postižením pro Českou republiku vstoupila v platnost ve Sbírce mezinárodních smluv č. 10/2010 dne 28. října 2009.
- 2 eScribe je speciální simultánní přepis, díky němuž může osoba s postižením sluchu pohodlně sledovat odpovědi klientského pracovníka na monitoru počítače. Pracovník se telefonicky spojí s přepisovatelem. Poté otevře soubor na webové stránce a od této chvíle se veškeré promluvy pracovníka, přenášené přes hlasitý odposlech telefonu do sluchátek přepisovatele, budou ihned zobrazovat v textové podobě na monitoru. Oba účastníci rozhovoru tak mají jistotu, že klient s postižením sluchu dostal všechny potřebné informace a správně jim porozuměl. Na projektu spolupracují Era, ČVUT a Česká unie neslyšících.
- 3 Zhodnocení napříč celou ČR viz <<http://kochlear.cz/banka-bez-barier/vypis.php>>.

### Literatura:

Jedinečný projekt Era eScribe pro neslyšící opouští hranice Prahy a míří do dalších 24 měst [cit. 16.10.2012. Dostupné na WWW: <<http://www.helpnet.cz/aktualne/54061-3/jedinecny-projekt-era-escribe-pro-neslysic-opousti-hranice-prahy-a-miri-do-dalsich-24-mest>>.

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením [cit. 15.10.2012. Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz/assets/ppov/vzpo/dokumenty/Umluva-ve-sbirce.pdf>>.

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon)

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele  
Liberdová, E. Komunikační potřeby později ohluhlých lidí. *Sociální práce*, 2010, roč. 10, č. 4, s. 10-11. ISSN 1213-6204.

*Autorka působí jako sociální pracovník.*

## Zajímavosti ze zahraničního tisku

### Družstva mohou mladým lidem nabídnout lepší budoucnost

**Mnoho dnešních mladých lidí se na trhu práce setkává s vysokou nezaměstnaností, neaktivitou nebo nekvalitním zaměstnáním či s vysokou mírou chudoby při práci. Družstevní forma podniků jim poskytuje možnost najít pracovní místo v podnicích, které se často řídí vlastními hodnotami, jako členové se vyjadřovat k otázkám jejich řízení a případně získat zkušenosti pro vlastní samostatnou výdělečnou činnost.**

V současné době nepracuje téměř 75 milionů mladých lidí, přičemž stále se zvyšující podíl z nich ani nepracuje, ani neprochází vzděláváním nebo výcvikem, a to zvláště v rozvinutějších zemích. Nedostatek kvalitní práce a pracovních příležitostí ohrožuje nejen mladé lidi, celá společnost je ohrožena zvyšujícím se rizikem sociálních konfliktů a politické nestability. Nevyužívání jejich potenciálu na trhu práce může roztočit spirálu mezigenerační chudoby a sociální exkluze. Mladí lidé stojí při vstupu na trh práce před specifickou výzvou. Pro nedostatek pracovních zkušeností nemohou získat práci, a proto nejsou schopni je získat.

V době krize mohou být mladí lidé posledními, kdo zaměstnání získá, a prvními, kteří budou propuštěni, a to na principu „last in, first out“.

Kvalita a relevantnost vzdělání a výcviku mohou silně ovlivnit dobu a kvalitu přechodu mladých lidí ze školy do práce. Nedostatečné propojení mezi vzdělávacím systémem a potřebami zaměstnavatelů způsobuje, že nabídka práce neodpovídá poptávce. Na jedné straně se mladí lidé snaží najít práci, která odpovídá jejich kvalifikaci, na druhé straně zaměstnavatelé nejsou schopni najmout absolventy s odpovídající kvalifikací. V rozvojových

mích, kde žije 87 procent mladých, často nedostatečně vzdělaných lidí, kteří často za špatných podmínek pracují v neformální ekonomice, je třeba jak vytvářet nové pracovní příležitosti, tak zlepšovat kvalitu dostupných pracovních míst.

### Družstva a jejich přínos

Družstva jsou podniky, které často dávají před dosažením zisků přednost lidem. Sledují větší rozsah hodnot než podniky zaměřené výhradně na zisk, vyznávají hlavně vzájemnou pomoc, odpovědnost, demokratickou rovnost a solidaritu. Demokratický charakter družstevních podniků podporuje par-