

## TICHÁ LINKA

**Klára SOBOTÍKOVÁ, Michal PROCHÁZKA**

Tichý svět, o.p.s., Podolská 322/21, 147 09 Praha 4, tichalinka@tichy Svet.cz

***Anotace:** Tichá linka je webová aplikace, která slouží ke komunikaci neslyšících, ohluchlých a nedoslýchavých se slyšícími. Do roku 2017 byla dostupná pouze ve webové verzi, nyní slouží neslyšícím i jako mobilní aplikace stažitelná do zařízení s operačními systémy iOS a Android. Neslyšící si přes ni mohou pomoci služby online tlumočení nejen zavolat např. k lékaři, ale také komunikovat se slyšícím v jedné místnosti. Spolu s online tlumočením funguje prostřednictvím aplikace také služba online přepisu, během které přepisovatel rovněž zprostředkuje komunikaci se slyšící osobou. Aplikace je stažitelná na App Store a Google Play.*

### O aplikaci

Tichá linka, kterou provozuje obecně prospěšná společnost Tichý svět, nabízí tlumočení znakového jazyka a přepis mluveného slova do textu prostřednictvím internetu a tím pomáhá neslyšícím v komunikaci se slyšícími. Ve většině případů se jedná o telefonický hovor někomu – běžná záležitost, kterou slyšící řeší denně a ani se nad ní nepozastavují. Neslyšící si však nemohou jen tak zavolat, nemohou dát vědět, že nedorazí do práce, nemohou jen tak zavolat policii nebo si jednoduše přivolat pomoc. Právě s tímto pomáhá online komunikace přes tlumočníka nebo přepisovatele.

Konkrétně lze tuto službu popsat na běžném případě, kdy například neslyšící zaměstnanec potřebuje zavolat do práce, že onemocněl a nemůže přijít. Neslyšící se přes Tichou linku spojí s tlumočnickem nebo přepisovatelem. Potřebuje k tomu k tomu pouze zařízení s webkamerou a dobré připojení k internetu. Když si potřebuje zavolat například znakovíci neslyšící, dá tlumočnickovi číslo na toho, komu je potřeba zavolat. Tlumočnick číslo vytočí, hovoří přes mikrofon a sluchátka se zaměstnavatelem a neslyšícímu na webkameru znakuje, co slyšící na telefonu říká, a naopak. Na stejném principu funguje služba online přepisu. Ten slouží, jak již bylo zmíněno, lidem, kteří pro komunikaci více než znakový jazyk preferují psanou češtinu.

Na Tiché lince je v současné době zaregistrováno přes 1000 klientů, kteří v roce 2016 uskutečnili více než 20 000 hovorů. Neslyšící využívají tuto službu denně. Někteří klienti několikrát za den, jiní třeba jen jednou za měsíc. Služba funguje nepřetržitě. Díky Tiché lince tedy nejsou odkázáni jen na fyzického tlumočníka, přepisovatele nebo rodinného příslušníka a sami si tak mohou zařídit různé záležitosti.

Tichá linka umožňuje využití služeb nejen pro vyřízení telefonických hovorů neslyšícím, ale také pro jednání slyšícího a neslyšícího v místnosti, proto ji využívají také například nemocnice nebo orgány státní správy. Zde se situace liší pouze tím, že na zařízení je potřeba mít také mikrofon, do kterého slyšící hovoří, tlumočnick opět znakuje na kameru neslyšícímu, co bylo řečeno.

V případě přepisu přepisovatel píše text klientovi na obrazovku. Největší zájem o registraci do Tiché linky mají pobočky Úřadu práce, České správy sociálního zabezpečení a také Městské úřady. Tyto již registrované instituce založením účtu na Tiché lince vycházejí vstříc neslyšícím a nedoslýchavým klientům, kteří si díky komunikační podpoře online budou moci vyřídit svoje záležitosti a obě strany mají jistotu, že dostaly všechny informace ve srozumitelné podobě a navzájem si porozuměly.

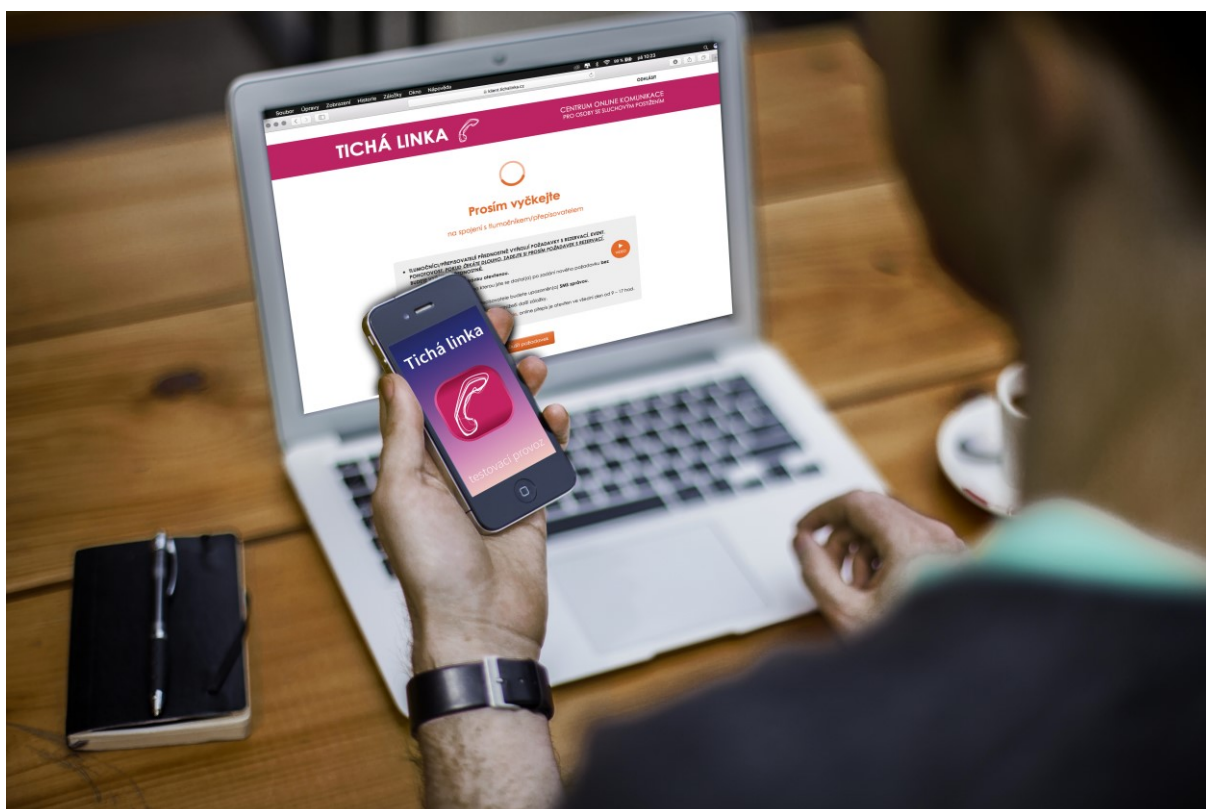
### Technické řešení

Službu online tlumočení provozuje organizace Tichý svět již od roku 2008. Od roku 2013 existuje webová aplikace Tichá linka, která byla oficiálně zprovozněna také se službou online přepisu v roce 2015. Její služby lze využít jak přes webové stránky [www.tichalinka.cz](http://www.tichalinka.cz) v prostředí prohlížeče Google Chrome, tak od roku

2017 přes aplikace stažitelné do zařízení s operačním systémem iOS a Android. Díky těmto aplikacím je Tichá linka pro neslyšící ještě dostupnější.

System je plně závislý na internetovém připojení a spoléhá na něj. Klíčovou vlastností Tiché linky je vedle vlastního tlumočení znakového jazyka a přepisu textu především její dostupnost. Operátoři Tiché linky jsou dostupní z většiny zařízení s internetovým připojením. Tichá linka je otevřena každý den od 7 do 22 hodin, tlumočení v případě pohotovosti je zajištěno nonstop. Díky online přenosu se může neslyšící videohovorem spojit s operátorem téměř odkudkoliv, služba tak je lehce dostupná a snadno využitelná. Tichá linka oproti dříve využívaným programům klientovi nabízí možnost rezervovat si požadavek na určitý čas, jednodušší komunikaci s operátory a díky novým stažitelným aplikacím také snadnější zadávání požadavků pro vyřízení svých hovorů.

Práce na technickém vývoji Tiché linky neustále pokračují. Programátorský a technický tým reaguje na aktuální změny a udržuje krok s vývojem ostatních technologií. Abychom vyšli našim klientům co nejvíce vstříc, snažíme se do vývoje pravidelně implementovat jejich podněty na zlepšení.



Obr.1: Tichá linka – webová stránka a mobilní aplikace