

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

Interkulturní komunikace pomocí Braillova písma

Martina Krajčovičová

Plzeň 2015

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra filozofie

Studijní program Humanitní studia

Studijní obor Humanistika

Bakalářská práce

Interkulturní komunikace pomocí Braillova písma

Martina Krajčovičová

Vedoucí práce:

PhDr. Lada Hanzelínová Ph.D

Katedra filozofie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2015

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně a použila jen
uvedených pramenů a literatury.

Plzeň, únor 2015

.....

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat své vedoucí PhDr. Ladě Hanzelínové Ph.D za vedení a připomínky při zpracování této bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat všem nevidomým respondentům, kteří byli ochotni odpovídat na mé dotazy, a organizaci TyfloCentrum za pomoc a poskytnuté materiály.

V neposlední řadě bych chtěla poděkovat také své rodině a přátelům za podporu během studia.

Obsah

1. ÚVOD	3
I. TEORETICKÁ ČÁST	4
2 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE.....	4
2.1 INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE.....	4
2.2 KULTURA.....	6
2.3 KOMUNIKACE.....	7
2.4 INTERKULTURNÍ ROZDÍLY V KOMUNIKACI	11
3 DRUHY A FORMY KOMUNIKACE	14
3.1 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	14
3.1.1 HAPTIKA	16
3.1.2 KOMUNIKACE VZHLEDEM A NEVIDOMÍ.....	17
3.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	19
3.2.1 ÚSTNÍ PROJEV	19
3.2.2 PÍSEMNÝ PROJEV	20
4. BRAILLOVO PÍSMO.....	22
4.1 HISTORIE BRAILLOVA PÍSMÁ.....	22
4.2 SPECIFIKA BRAILLOVA PÍSMÁ.....	23
4.3 VYUŽITÍ BRAILLOVA PÍSMÁ.....	25
4.4 LZE SE BRAILLOVÝM PÍSMEM DOROZUMĚT V CIZINĚ?	26
II. PRAKTICKÁ ČÁST	27
5. OZNAČOVÁNÍ LÉKOVÝCH OBALŮ BRAILLOVÝM PÍSMEM.....	27
5.1 OBECNÉ POŽADAVKY NA OBALY LÉČIVÝCH PŘÍPRAVKŮ	28
5.2 ROZDÍLY V OZNAČOVÁNÍ LÉKŮ A MOŽNÉ BARIÉRY	29
6. METODOLOGIE	32
6.1 ZHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ	35

7. ZÁVĚR.....	38
8. RESUMÉ.....	40
9. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	41
10. PŘÍLOHY.....	44

1. ÚVOD

V současné době žije ve světě zhruba 285 miliónů zrakově postižených. Z toho je 39 miliónů slepých.¹ Mnohým z nich do jisté míry nahrazuje znak Braillovo písmo. To bylo vynalezeno jako speciální slepecké písmo pro nevidomé a slouží jim nejen jako zdroj informací, ale také jako forma komunikace. Přestože v současné době toto písmo nahrazují mnohé moderní technologie, stále existuje řada nevidomých, kteří se bez něj neobejdou.

Tato práce se bude zabývat interkulturní komunikací pomocí Braillova písma. Práce bude rozdělena na teoretickou a praktickou část. V úvodu si představíme interkulturní komunikaci, vymezíme její základní pojmy, ukážeme si některé rozdíly v interkulturní komunikaci mezi Čechy a Němci a dále se budeme věnovat komunikaci jako takové. Popíšeme druhy a formy komunikace a zaměříme se na to, jakým způsobem některé oblasti komunikace využívají nevidomí. Závěr teoretické části bude věnován Braillovu písmu, jeho historii, specifikům, využití a také tomu, zda je možné se jeho prostřednictvím domluvit v cizině.

Praktická část představí spojení Braillova písma a farmacie, konkrétně jeho využití při označování lékových obalů. Cílem této práce je popis interkulturní komunikace pomocí Braillova písma. Tedy to, zda je možné se jeho prostřednictvím domluvit v cizině a také zda si nevidomí dokážou skrze něj obstarat v cizině svůj lék.

¹ General Braille Information Center. *Braille.org*. [online]. 2015 [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <https://nfb.org/braille-general>

I. TEORETICKÁ ČÁST

2 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE

2.1 INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE

Termín „*intercultural communication*“ byl veřejnosti prezentován poprvé v roce 1954 v díle „*Culture as Communication*“, jehož autory jsou Američané Edward T. Hall a D. Trager. V Evropě se obor interkulturní komunikace rozvíjel především v Německu, Francii či Skandinávii zhruba od 60. let minulého století. Kvůli zvýšené migraci obyvatel po první světové válce docházelo k častým kontaktům mezi příslušníky jiných národů a odlišných kultur. Spolu s tím vznikala potřeba proškolit diplomaty, obchodníky, zdravotníky nebo učitele v otázce zvláštností jazyků a kultur jednotlivých zemí. Těmito podněty se začaly zabývat i různé vědní disciplíny, především pak lingvistické a psychologické.²

Průcha ve své knize definuje interkulturní komunikaci současné doby takto: „*Interkulturní komunikace je termín označující procesy interakce a sdělování probíhající v nejrůznějších typech situací, při nichž jsou komunikujícími partnery příslušníci jazykově anebo kulturně odlišných etnik, národů, rasových či náboženských společenství. Tato komunikace je determinována specifícností jazyků, kultur, mentalit a hodnotových systémů komunikujících partnerů.*“³

Interkulturní komunikace však není pouze moderní záležitost dnešní doby. Její kořeny bychom mohli najít od nepaměti všude tam, kde se prolínaly různé národy, etnika, mísily se jejich kultury a jazyky. Bylo doloženo, že například Řekové nebo Římané považovali cizince, kteří používali odlišný jazyk, za „barbary“, neboť jejich řeči nerozuměli. Cizí jazyky jim zněly směšně a přirovnávali je ke zvukům zvířat. Vzájemnou rivalitu a zesměšňování můžeme

² PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace, s. 18- 19

³ Tamtéž s. 16

zaznamenat i mezi samotnými Řeky a Římany. Z toho je patrné, že již ve starověku docházelo mezi jednotlivými národy nebo etniky k různým předsudkům či odlišným stanoviskům. Dnešní doba se v tomto ohledu příliš neliší.⁴

Vymezení základních termínů interkulturní komunikace není jednoduché. Nemůžeme jednoznačně určit nějakou konkrétní definici, neboť existuje mnoho vědních oborů, které se touto problematikou zabývají. Jednotlivé obory si nárokují své vlastní vymezení tohoto spojení v závislosti na prostředí a účelu, ke kterému slouží. Pojmy jako kultura nebo komunikace mohou být definovány z různých hledisek, podle toho, jak na ně dané vědní obory nahlíží.⁵ Samotný termín interkulturní komunikace zahrnuje nejen vědeckou disciplínu zabývající se jejím výzkumem a edukací, ale zároveň i proces komunikování. Proto je třeba vždy jasně určit, v jakém smyslu daný výraz používáme.⁶

V průběhu života se lidé setkávají a nějakým způsobem komunikují s mnoha lidmi. To, jak na sebe lidé reagují, jak se vzájemně ovlivňují a jak na sebe při setkáních nebo komunikaci působí, nazýváme sociální interakcí. Sociální interakce a sociální percepce tvoří podstatnou část sociální komunikace. Sociální styky i sociální komunikaci ovlivňují individuální rozdíly mezi lidmi, jejich odlišné sociální postavení a kultura, jež hraje v tomto procesu neméně významnou roli. Uvedené faktory mohou vést při vzájemné komunikaci k určitým problémům či nedorozuměním a nalezení společné řeči nemusí být vždy snadné. Abychom předešli vzájemnému nepochopení či odlišnému výkladu určitých událostí, je třeba uvědomit si rozdíly v chování, jednání nebo komunikaci vyplývající z odlišné národnosti, sociálního postavení a kultury. Pochopením výše popsaných problémů interpersonální komunikace se zabývá právě interkulturní komunikace. Mezi důležité pojmy této disciplíny patří zvláště kultura a komunikace, které jsou přiblíženy v další části.

⁴ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace, s. 14-15

⁵ PRŮCHA, Jan. Interkulturní psychologie, s. 45

⁶ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace, s. 14

2.2 KULTURA

Slovo kultura bychom mohli nalézt již ve starověkém Římě či Řecku. Zatímco Římané spojovali tento termín odvozený pravděpodobně z latinského *cultura* nebo *cultus* – pěstování - zpočátku se zemědělstvím a jeho činnostmi, Řekové odvozovali kulturu ze slova *paideia* – výchova, věda, vzdělání. Hlavní úlohu kultury viděli především ve výchově, vzdělávání, pěstování myšlení a rozvíjení duševních vlastností člověka. Toto pojetí přetrvalo prakticky až do počátku 18. století, kdy se kultura stala samostatným předmětem zkoumání. V této době také došlo k přijetí myšlenky Giama Battisty Vica, že kulturou rozumíme vše, co vytvořil člověk. Kultura se v tomto století stala jakousi normou, jejímž hlavním cílem bylo zlepšování mravů a lidské zdokonalování se v co nejširším slova smyslu. V průběhu 19. a 20. století došlo k dalšímu vývoji, např. v jejím rozlišování na normativní a nenormativní, materiální, nemateriální a jiné. I když se pojetí toho, co vše pod kulturu spadá, rozšiřovalo a stále rozšiřuje, nic ze svých původních určení kultura neztrácí.⁷

Průcha ve své knize Interkulturní psychologie rozlišuje širší a užší pojetí kultury, přičemž širší pojetí zahrnuje materiální a duchovní výtvořiny lidské civilizace. Materiálním výtvořem jsou lidská obydlí, zemědělské plodiny, elektronika, různé stroje, oblečení aj. Duchovním produktem kultury míní mimo jiné umění, etiku, morálku, náboženství či vzdělávání. Užší pojetí je dle Průchy vztahováno především k projevům lidského chování, jakým může být kupříkladu předávání určitých zkušeností, kulturních tradic, zvyklostí a hodnot. Zde hovoříme o kultuře společenství, jejíž poznatky využívá interkulturní psychologie nebo kulturní antropologie.⁸

⁷ BAYER Ivo, ŠAFR Jiří, VOJTÍŠKOVÁ Kateřina. *Přístupy k sociologickému zkoumání kultury a stratifikace*. s. 9-11

⁸ PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie*, s. 45

Americký antropolog Murphy definuje kulturu takto: „*Kultura je celistvý systém významů, hodnot a společenských norem, kterými se řídí členové dané společnosti a které prostřednictvím socializace předávají dalším generacím.*“⁹

Pokud bychom výše zmíněná pojetí měli shrnout, mohli bychom kulturu definovat jako souhrn činností jednotlivců i sociálních skupin, kteří adaptování vnějším prostředím dokážou skrze materiální lidské produkty, tradiční zvyklosti, normy, hodnoty a jazyk kulturu vytvářet a zároveň prostřednictvím kultury samé ovlivnit budoucí chování či jednání lidí.¹⁰

V souvislosti s termínem kultura bych ještě zmínila pojem kulturní vzorce, které bývají obvykle definovány jako zažitá (naučená) schémata pro jednání v běžných situacích, projevující se jako určité hodnoty, obyčeje, normy, které bývají předávány z generace na generaci a jsou charakteristické pro danou společnost.¹¹

2.3 KOMUNIKACE

Pojem komunikace pochází z latinského *communicare*, což v překladu znamená výměnu informací, sdílení či spolupodílení se na něčem.¹² Psychologie považuje komunikaci za přenos informace mezi sdělujícím a příjemcem, přičemž ji vnímá také jako určitou formu sebe prezentace, vyjadřování postojů, či prostředek k porozumění.¹³

Jiná definice popisuje komunikaci jako: „*Základní společenský proces, charakteristický odevzdáváním významů mezi lidmi*“.¹⁴

Mikuláščík shrnul nejdůležitější vymezení do několika základních bodů: „*Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebe vyjadřování.*

⁹ PRŮCHA, Jan. Interkulturní psychologie, s. 46

¹⁰ Tamtéž s. 45- 47

¹¹ Tamtéž s. 47

¹² NOVÝ Ivan, SCHROLL-MACHL Sylvia. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*, s. 15

¹³ MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 19

¹⁴ MASTILIAKOVÁ, Dagmar. *Komunikace s cizinci při poskytování zdravotní péče a respektování jejich transkulturní /multikulturní odlišnosti v rámci českého právního řádu: Implementace multikulturního přístupu do výuky ošetřovatelství*, s. 80

*Je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem. Je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů.*¹⁵ Podobných definic či charakteristik bychom mohli nalézt v literatuře mnoho.

V této práci je důležitá především komunikace sociální, charakteristická výměnou informací mezi lidmi, tzv. mezilidská. Od ostatních se liší tím, že přenesená informace poskytuje možnost navázat společné aktivity mezi komunikujícími. Zásadní jsou také správně zvolené prostředky komunikace, které umožňují její uskutečnění. Ty mohou být verbální – řeč a písmo a neverbální – mimika, gesta, haptika, proxemika aj.¹⁶ Prostředkům neverbální komunikace je věnována kapitola 3.0.

Průběh komunikace bývá často znázorňován prostřednictvím komunikačních modelů. Mezi nejčastější patří tzv. Laswellův komunikační model: „*Kdo sděluje - co předává - jakým kanálem, komu a s jakým efektem.*“¹⁷ Přenos informace však bývá většinou zkreslen, protože jednotliví účastníci komunikačního procesu se vzájemně ovlivňují prostřednictvím vztahových vazeb, které mohou být sice minimální, přesto však tento proces umožňují, ovlivňují a někdy také deformují.¹⁸ Zkreslení může být způsobeno nedokonalostí jazyka nebo rozdílným významem pojmů, které si mohou jednotlivci vykládat odlišně.

Součástí komunikačního procesu, jsou následující prvky:

a) **Komunikátor** - někdo, kdo vysílá nějakou zprávu. Předpokládá, že příjemce je vybaven podobným souborem znalostí jak on a že dokáže dekodovat to, co mu chce sdělit. Často však bývá tím, kdo samotnou informaci zkresluje, protože používá nevhodné komunikační prostředky, nemá o vysílané zprávě

¹⁵ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 19

¹⁶ NOVÝ Ivan, SCHROLL-MACHL Sylvia. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*, s. 15

¹⁷ Tamtéž

¹⁸ NOVÝ, Ivan a Sylvia SCHROLL-MACHL. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*, s. 16

dostatek informací, ovlivňuje ho osobní zaujetí, zkušenosti, náladovost, vliv prostředí, emoce či postoj ke komunikantovi či komuniké. Příjemce by měl umět rozpoznat i nevyřčené, číst takzvaně v podtextu, aby pochopil, co mu chce komunikátor sdělit.¹⁹

b) **Komunikant** - příjemce vyslané zprávy. I on předpokládá, že sdílí spolu s komunikátorem podobný soubor znalostí, díky kterému dokáže vzájemně přenášenou informaci správně dekodovat. Příjemce by se měl vyvarovat jakéhokoliv domýšlení si, vnášení svých dojmů či přerušování komunikátora během přijímání zprávy a zaměřit by se měl spíše na její věcný obsah, aby nedocházelo k jejímu zkreslení.²⁰

c) **Komuniké** – zpráva vyslaná od jednoho člověka k druhému. Může mít verbální či neverbální podobu. V případě neverbálních symbolů nebo abstraktních slov může být zpráva různými lidmi chápána odlišně. Mimo to může být odlišné pochopení zprávy ovlivněno kontextem, komunikačním šumem anebo záměrným zkreslením komunikátora.²¹

d) **Komunikační jazyk** – je takový jazyk, jehož prostřednictvím předáváme nějakou zprávu. Podle významu slov rozlišujeme jazyk konotativní a denotativní. Denotativní jazyk je používán především v matematice a přírodních vědách, zatímco konotativní je častější v běžné mezilidské komunikaci a vztahuje se spíše k pocitům, myšlenkám či postojům. Je v něm projeveno více eufemismu a citu. Nezastupitelnou roli v komunikačním jazyce hraje především jeho správné kódování a dekodování. To může být ovlivněno nejen slovní

¹⁹ NOVÝ, Ivan a Sylvia SCHROLL-MACHL. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*, s. 24

²⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 24- 26

²¹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 24-26

zásobou či znalostí signálů, ale také schopností přizpůsobit se svému protějšku.²²

e) **Komunikační kanál** - je určitá cesta, kterou je informace posílána. Takovým kanálem mohou být při komunikaci tváří v tvář různé pohledy a pohyby těla, příjemný hlas, dotyky v podobě stisku ruky, pěkné oblečení či příjemná voda po holení. Při zprostředkované komunikaci pomocí telefonu, novin nebo počítače jsou tyto prostředky mnohem chudší.

f) **Komunikační prostředí** – bývá důležitým prvkem, který může komunikaci ovlivnit. Zahrnuje prostředí, kde se daná komunikace odehrává, včetně takových detailů, jakými jsou osvětlení, uspořádání místnosti či počet osob.²³

g) **Zpětná vazba (Feed back)** – z mého pohledu nejdůležitější součást komunikace, neboť zpětná vazba je reakcí na přijatou zprávu. Dává nám informace o tom, jak byla zpráva přijata a pochopena. Má poznávací, podpůrnou, sociální, regulativní či provokující funkci.²⁴

Za zmínku stojí ještě dva prvky, které mohou komunikaci nějakým způsobem ovlivnit. Jsou jimi kontext a komunikační šum. Komunikačním šumem může být například hluk, horko, vtíravé myšlenky, nesoustředěnost, únava aj. Všechny tyto věci mohou narušovat vnímané komuniké. Dalším výrazným prvkem komunikace je kontext, který je také její podstatnou složkou, neboť jeho poznání pomáhá správnému pochopení informace protistranou a zabraňuje vzniku nedorozumění či zkreslení informace. Kontextem rozumíme celkový rámec komunikace, který lze rozdělit na vnější a vnitřní. Do vnitřního kontextu řadíme celkové psychické rozpoložení, emoce, pocity, tedy vše, co se odehrává uvnitř komunikátora či komunikanta. Vnější kontextem rozumíme

²² MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 24-26

²³ Tamtéž s. 27- 29

²⁴ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 27- 29

veškeré stimuly, jež na nás působily v minulosti a působí i v současnosti. Jsou jimi například lidé, jejich chování, věk, pohlaví či jejich sociální role. Vše, co na nás v kontextu působí, je označováno jako kontextová modalita. Kontext může být kromě psychologického také politický, sociální nebo kulturní.²⁵

Smyslem komunikace je porozumět si. Abychom si porozuměli, je třeba ovládat společný, mateřský nebo hlavní komunikační jazyk. Takže například všichni Angličané sdílejí stejné hlavní obsahy a významy slov. Kromě společného jazyka bychom měli mít také společnou představu, jak komunikovat v určitých situacích. Podobné je to i u používání speciálního jazyka. Sdílíme jej především s těmi, se kterými máme společné zaměstnání, koníčky nebo úroveň vzdělání, protože máme podobnou společnou slovní zásobu a je zde větší předpoklad, že si porozumíme. Své vyjadřování a jazyk bychom měli vhodně měnit v závislosti na prostředí a komunikačním partnerovi. Pokud se v tomto nedokážeme přizpůsobit různým situacím, nedokážeme pak ani efektivně komunikovat.²⁶

2.4 INTERKULTURNÍ ROZDÍLY V KOMUNIKACI

Abychom byli při jednání s cizincem úspěšní, musíme dobře zvládnout nejen společný komunikační jazyk, ale měli bychom znát i některá kulturní specifika, která během komunikace mohou nastat. Komunikační zvláštnosti jednotlivých zemí byly popsány v řadě publikací. Jejich cílem bylo především poskytnout tyto informace lidem, kteří s cizinci jednají nejčastěji. Tedy obchodníkům, diplomatům, manažerům a zaměstnancům nadnárodních společností, pracovníkům v turismu či zdravotníkům. Jaký význam má respektování specifických v interkulturní komunikaci v rámci interkulturní spolupráce výstižně popsali např. Nový a Schroll- Machlová ve své knize: *„Při interkulturním styku, kdy se osoby z různých kultur pro sebe stávají navzájem*

²⁵ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 28

²⁶ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 28- 29

*důležitě, komunikují spolu a působí na sebe, dochází k nepochopení nejen častěji než v monokulturních podmínkách, ale i příčiny jsou daleko nejednotnější. Kulturně odlišné osoby vykazují v podobných situacích shodně neočekávané, neobvyklé a nepochopitelné komunikační jednání a reakce. Znalost jazyka hostitelské země je bezpochyby základním předpokladem k tomu, aby vůbec k interkulturní komunikaci mohlo dojít. Často ale k interkulturní komunikaci nedochází v řeči hostitelské země, nýbrž v třetím, pro oba partnery cizím jazyce, např. v angličtině. Nejde vždy o verbální komunikaci, ale pro srozumitelný a uspokojivý komunikační proces je také rozhodující srozumitelná forma komunikace neverbální. Zde se ukazují kulturní rozdíly, které nejsou vnímány pouze jako příjemný nebo nepříjemný doprovod komunikačního procesu, ale mohou také obtěžovat, nebo dokonce způsobovat nedorozumění.*²⁷

Mezi nejčastější partnery Čechů v rámci interkulturní komunikace patří Němci. Je to dáno nejen turistickým ruchem a pracovními styky, ale především propojením české a německé ekonomiky. Specifika komunikace mezi Čechy a Němci se často ukazují například při obchodních jednáních.²⁸ Pro Němce je typické především: *„Přesné dodržování termínů setkání, věcné jednání bez přílišných formalit a ceremoniálů, vybavenost potřebnými dokumenty a prospekty. V průběhu jednání preferují přesné údaje a argumenty. Nemají rádi improvizaci, která podle nich značí nepřipravenost. Typické je podávání ruky, a to nejen na začátku setkání. Jiné dotyky, například objímání či poplácávání po ramenou, jsou však pro už nevhodné, podobně jako žertování při obchodním jednání. Samozřejmostí je vykání v průběhu hovoru, neformální oslovení se během jednání objevuje zřídka.“*²⁹

Naopak z pohledu Němců je pro Čechy charakteristické kolísavé sebevědomí a sebedůvěra, rezervovanost, odmítání byrokracie, improvizace (ze strany Němců nepříliš žádoucí), časté omluvy za věci, které ani nestojí za řeč,

²⁷ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace s. 39

²⁸ Tamtéž

²⁹ Tamtéž s. 45- 46

čímž si Češi často sami snižují svou pozici při vyjednávání. Typický je pro Čechy také humor a sebeironie.³⁰ Srovnání Čechů a Němců jsou vybrána záměrně, neboť při získávání informací pro tuto práci byli osloveni i němečtí respondenti.

³⁰ NOVÝ Ivan, SCHROLL-MACHL Sylvia. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*, s. 85- 88

3 DRUHY A FORMY KOMUNIKACE

Podstatnou součástí komunikace je její obsah. Neméně důležitou roli však hraje i to, jakým způsobem svému partnerovi něco sdělujeme, jak při tom vypadáme či jak se u toho tváříme. Během komunikace bychom měli sledovat nejen verbální, ale i neverbální projev mluvčího, neboť kromě toho, že se tyto dvě formy prolínají, mohou mezi nimi vznikat i rozpory a to v naslouchajícím může vyvolat rozpaky. Interkulturní komunikace se mimo jiné zabývá právě interpretací a odlišným významem těchto signálů v různých kulturách. Bez znalostí specifického kulturního kontextu a standardů při komunikaci s cizincem tak snadno může dojít ke špatnému dekódování sdělovaného.³¹

Dle povahy prostředků a způsobu zprostředkování dělíme komunikaci na verbální a neverbální. Verbální komunikace používá mluvené nebo psané slovní projevy spolu s dalšími znakovými systémy vědeckých či uměleckých jazyků. Neverbální komunikace používá mimoslovních znakových prostředků mezi nimi: mimiku, gesta, doteky, proxemiku a jiné. Neverbální projevy bývají často bezděčné a nedají se tak snadno kontrolovat jako verbální. V následujících podkapitolách se budeme věnovat verbální a neverbální komunikaci podrobněji.³²

3.1 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Jak již bylo řečeno, během komunikace se lidé dorozumívají nejen prostřednictvím slov, ale také prostřednictvím projevů, které nazýváme mimoslovní nebo také neverbální. Neverbální komunikace většinou doplňuje projev verbální a v některých případech ho může zcela zastoupit. Někdy nemusí padnout ani slovo a z pouhého gesta či mimiky dokážeme vytušit odpověď.

³¹ NOVÝ Ivan, SCHROLL-MACHL Sylvia. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*, s. 16

³² MASTILIAKOVÁ, Dagmar. *Komunikace s cizinci při poskytování zdravotní péče a respektování jejich transkulturní /multikulturní odlišnosti v rámci českého právního řádu: Implementace multikulturního přístupu do výuky ošetřovatelství*, s. 80

Neverbálním projevům se lidé v podstatě učí již od dětství a často, aniž si to uvědomují, používají stejná gesta, mimiku nebo tón hlasu, jako používali jeho rodiče. Neverbální sdělení může často stvrdit, zesílit, nebo nějakým způsobem regulovat sdělení verbální. Když se například malého dítěte zeptáme, jak je staré, odpoví většinou slovně a ještě to pro jistotu ukáže na prstech.

Neverbální komunikaci tvoří systém opticko-kinetických znaků. Podle prostředků, které účastníci volí, se neverbální komunikace dělí na:

- *„mimiku*
- *proxemiku*
- *haptiku*
- *posturologii*
- *kinetiku*
- *gestiku*
- *pohledy*
- *úpravu zevnějšku“*³³

Podle toho, jakým smyslovým orgánem dojde k dekodování mimoslovního podnětu, rozlišujeme různé druhy komunikačních kanálů. Patří sem kanály:

- *„optické – zahrnují gesta, pohledy, dotyky*
- *taktilní – dotyky*
- *akustické - parajazykové projevy*
- *čichové – vůně, pachy*
- *Chuťové“*³⁴

Mezi neverbální komunikaci řadíme také znakovou řeč nebo některé další projevy, jako dopravní signály, výrazový tanec, čtení stop či specifické pohyby při řízení auta, zapalování cigarety a podobně.³⁵

³³ MASTILIAKOVÁ, Dagmar. *Komunikace s cizinci při poskytování zdravotní péče a respektování jejich transkulturní /multikulturní odlišnosti v rámci českého právního řádu: Implementace multikulturního přístupu do výuky ošetřovatelství*, s. 82 - 85

³⁴ Tamtéž

V následující podkapitole si více přiblížíme, co znamená termín haptika a v čem je tento druh neverbální komunikace důležitý pro nevidomé. Dále zmíníme ještě komunikaci prostřednictvím vzhledu a také to, zda je její využití ze strany nevidomých možné.

3.1.1 HAPTIKA

Haptika neboli kontakt hmatem je způsob sdělení, který přijímáme přímým tělesným kontaktem s druhou osobou nebo nějakým objektem. Hlavním hmatovým orgánem u člověka je ruka. Psychologie rozlišuje hmat aktivní, pasivní a instrumentální (zprostředkovaný).

Pasivní hmat vzniká na základě činnosti kožního analyzátoru, který ve vztahu k předmětům zprostředkovává celou řadu fyzikálních, prostorových nebo časových vjemů. Jedná se například o váhu a tvar předmětu, délku dotyku, teplotu atd.³⁶ Celkový obraz, který pasivním hmatem získáváme, je spíše zlomkovitý, neucelený, a proto je v poznávacím procesu méně významný než hmat aktivní.

Důležitější formou hmatu je hmat aktivní, který vzniká jako důsledek aktivního ohmatávání předmětů. Díky ohmatávacím pohybům rukou dochází k rozlišování tvaru a obrysů objektů a díky tomu pak také k utváření celkového vjemového obrazu. Základ aktivního hmatu tvoří spojení kožního a pohybového analyzátoru, které spolu se zrakem (i bez něj) odráží mnohé prostorové a fyzikální vlastnosti objektů jako celku. Z pohledu nevidomých zastává aktivní hmat nezaměnitelnou roli v prostorové orientaci, při osvojování pracovních návyků a především je podstatou jejich smyslového vnímání. Důležitou úlohu hraje aktivní hmat také při nácvičku a používání Braillova písma.³⁷

³⁵ MASTILIAKOVÁ, Dagmar. *Komunikace s cizinci při poskytování zdravotní péče a respektování jejich transkulturní /multikulturní odlišnosti v rámci českého právního řádu: Implementace multikulturního přístupu do výuky ošetřovatelství*, s. 82 - 85

³⁶ LITVAK, Aleksej Grigor'jevič. *Nástin psychologie nevidomých a slabozrakých*, s. 88 - 89

³⁷ LITVAK, Aleksej Grigor'jevič. *Nástin psychologie nevidomých a slabozrakých*, s. 88 - 94

Instrumentální hmat provádíme rukou za pomoci nějakého nástroje. Jako příklad lze uvést postavu nevidomého, který ohledává (oťukává) v trénu cestu slepeckou holí nebo čte bodové písmo prostřednictvím bodátka. Instrumentální hmatový vjem odráží podobně jako aktivní hmat všechny vlastnosti předmětů kromě teploty. A přestože proti aktivnímu hmatu není tak přesný, pro nevidomé je důležitý. Rozšiřuje totiž hmatové pole ruky a dostává do okruhu vnímání i objekty, které by jinak byly hmatovému vnímání obtížně dostupné.³⁸

3.1.2 KOMUNIKACE VZHLEDEM A NEVIDOMÍ

V předchozím členění bylo zmíněno, že komunikovat můžeme i prostřednictvím vzhledu. Komunikovat pomocí svého zevnějšku můžeme například oblečením, účesem, módními doplňky, bydlením, preferencí určitých barev a spoustou dalších skutečností. Všechny tyto věci o nás nějakým způsobem vypovídají. Vnější vzhled odráží nejen osobnost nositele, ale poukazuje také na příslušnost k určité sociální skupině, národnosti nebo kultuře.³⁹

Nevidomí nemohou komunikovat vzhledem jako všichni ostatní. Tato komunikace je díky jejich postižení jednostranná. Oni sami komunikují s okolím prostřednictvím svého vzhledu či doplňků, ale nedokážou tyto projevy od svých komunikačních partnerů vnímat. Výjimkou je situace, kdy si nevidomý může svého komunikačního partnera takzvaně osahat a získat alespoň základní informace o jeho vzhledu. Mezi doplňky, kterými nevidomý komunikuje s okolím, patří kupříkladu bílá hůl, vodící pes či tmavé brýle, jejichž prostřednictvím upozorňuje vidomé na svůj handicap. Vidící si ho pak mohou snáze všimnout, a pokud je třeba, nabídnout mu svou pomoc. Vodící pes a především pak bílá hůl jsou prvky, které jsou mezinárodně uznávány jako prostředky, díky kterým nevidomé rozpoznáme. Dalo by se tedy říci, že bílá hůl

³⁸ LITVAK, Aleksej Grigor'jevič. *Nástin psychologie nevidomých a slabozrakých*, s. 88 - 94

³⁹ Tamtéž s. 87

či vodící pes je svým způsobem pro nevidomé jedním z prostředků interkulturní komunikace.

Důležitým dorozumívacím prvkem jsou neverbální signály také v mezinárodní komunikaci. Pokud kupříkladu účastníci hovoru neovládají společný jazyk, velmi často se dorozumívají pomocí výmluvných gest či pohybů. Například když potřebuje cizinec zjistit cenu zboží na tržišti, obvykle na něco ukáže a známým gestem pro zjišťování ceny (třením palce a ukazováčku) se zeptá „za kolik?“

Největší důraz při neverbálních projevech je kladen na obličej a hlavu. Tato oblast je totiž při hovoru nejvíce vnímána. Prostřednictvím očního kontaktu či mimiky lze ovlivnit to, jak posluchač zprávu přijímá.⁴⁰ Během rozhovoru tvoří oční kontakt až 40% sociální komunikace. Je také v rámci středoevropské i americké kultury výrazem otevřené mysli, zájmu či projevem čestnosti. Proti tomu například v arabských zemích je pohled z očí do očí nežádoucí, a to především ze strany žen vůči opačnému pohlaví. Přímý oční kontakt mezi pohlavími je považován za výzvu ke schůzce či známku promiskuity.⁴¹ V případě nevidomých výše popsané není možné. Proto bych to konkrétně u nevidomých zařadila spíše mezi jednu z komunikačních bariér.

⁴⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 124

⁴¹ MASTILIAKOVÁ, Dagmar. *Komunikace s cizinci při poskytování zdravotní péče a respektování jejich transkulturní /multikulturní odlišnosti v rámci českého právního řádu: Implementace multikulturního přístupu do výuky ošetřovatelství,*

3.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

3. 2. 1 ÚSTNÍ PROJEV

Pro každého zdravého člověka je verbální komunikace běžnou součástí života. Lidem se zdravotním postižením však může často sloužit nejen jako běžný komunikační prostředek, ale je pro ně i zdrojem informací a svým způsobem jim může nahrazovat také projevy neverbální. Nevidomí nedokážou díky svému postižení vyčíst z tváře emoce, mimiku, neposoudí gesta, vzhled či správné držení těla. Některé neverbální projevy (např. emoce) však mohou vyčíst z hlasu. Z tohoto hlediska je pro nevidomé z verbální komunikace na prvním místě především mluvený projev a pak až projev psaný. Tato kapitola se tedy zaměří pouze na tu část verbální komunikace, které nevidomým pomáhá rozpoznat aktuální rozpoložení jejich komunikačního partnera a dokáže jim nějakým způsobem nahradit některé neverbální projevy, které verbální komunikaci doplňují.

Verbální komunikace neboli komunikace prostřednictvím slov je zprostředkována specifickým znakovým systémem, jehož obecný význam je dán konvencí a je přijímán všemi členy společenství.⁴² Pro obě komunikující strany je důležité, aby znaly nejen význam jednotlivých slov, ale aby také dokázaly shodně pochopit situace, které mohou v sociálním styku nastat. Jedním z oborů, který se verbální komunikací zabývá, je kromě lingvistiky, filologie, nebo filozofie také paralingvistika.⁴³ Ačkoliv oficiálně je paralingvistika řazena mezi projevy neverbální komunikace, v této práci se ztotožníme s myšlenkou Křivohlavého, který se domnívá, že „*paralingvistika tvoří určitý přechod od mimoslovních k slovním způsobům sdělování*“.⁴⁴ Podle něj tedy stojí na hranici mezi verbální a neverbální částí.

⁴² NOVÝ Ivan, SCHROLL-MACHL Sylvia. Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá, s. 18

⁴³ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 118 - 119

⁴⁴ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace, s. 85

„Paralingvistika dotváří denotační význam jazyka konotativními prvky, svrchními tóny řeči, tím co řečník zesiluje nebo zeslabuje, zpochybňuje nebo potvrzuje v obsahu projevu, dává najevo postoj, zaujetí, vřelost, sympatii, zlobu.“⁴⁵ Mezi písemně nezaznamenané prvky mluveného projevu patří hlasitost a výška tónu řeči, rychlost verbálního projevu, objem řeči, barva a emoční náboj, chyby v řeči, intonace a další.⁴⁶

Z těchto projevů můžeme mimo jiné zjistit například věk, citové rozpoložení, momentální náladu či některé základní rysy mluvčího. Emoce se sice dají těžko prostřednictvím řeči vyjádřit, ale v její zvukové stránce je můžeme rozpoznat pomocí změny intonace, hlasovým zabarvením, melodičností nebo silou hlasu. Je prokázáno, že tyto neverbální projevy dokážou citlivěji vnímat ženy.⁴⁷ Další skupinou, která tyto projevy dokáže vnímat citlivěji, jsou právě osoby se zdravotním postižením. Mnozí z nich se kvůli svému hendikepu naučí lépe využívat ostatní smysly a reagují pak na tyto projevy citlivěji. Informace získané tímto způsobem jim pak do jisté míry mohou nahradit některé neverbální poznatky. Toto tvrzení však nelze paušalizovat, neboť každý člověk je jiný a na různé podněty reaguje individuálně.

3.2.2 PÍSEMNÝ PROJEV

Další možností verbální komunikace je písemný projev. Bez tohoto projevu se běžný člověk dnes neobejde a ani nevidomí nejsou výjimkou. Písemný projev sice nevidomí nevyužívají tak často a mnohdy pro ně může být komplikovaný, přesto je možný a zůstává zdrojem mnoha cenných informací. Jakým způsobem tento druh komunikace probíhá, když si nevidomí nemohou sami něco přečíst nebo napsat?

Možností je hned několik. Jednou z nich je pomoc vidící osoby, která může předčítat v reálném čase například noviny, osobní dopisy, knihy a

⁴⁵ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 119

⁴⁶ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi, s. 119 - 123

⁴⁷ Tamtéž s. 120 - 122

podobně. Tato osoba pak může nevidomému pomoci třeba na úřadech s předčítáním a vyplňováním dokumentů či formulářů. Nevýhodou této zprostředkované komunikace je však přímá závislost nevidomého na cizí pomoci a také to, že při vyplňování dokumentů cizí osobou nemá nevidomý nad tímto kontrolu. Dalším prostředkem, který ke čtení textu mohou nevidomí využít, jsou tzv. zvukové knihy, různá čtecí zařízení (př. scanner + PC), digitální lupy s hlasovým výstupem aj. To umožňuje nevidomému čtení dle vlastního výběru, opakovaně, bez přítomnosti další osoby. Podobná zařízení se využívají také ke čtení internetových stránek. Nevýhodou je to, že tato zařízení nedokážou zatím přečíst ručně psaný text a ani obrázky.⁴⁸

K zápisu běžného psaného textu využívají nevidomí buď klasický psací stroj, speciální slepecký stroj (Pichtův) nebo počítač se speciálním softwarem. Výuka psaní na stroji patří k základním dovednostem nevidomého, která se vyučuje na základní škole. Její nevýhodou je však nemožnost samostatné kontroly napsaného. U Pichtova slepeckého stroje dochází k zápisu ve formě speciálního bodového písma, které je hmatem rozeznatelné. Kromě nevidomých a míst se speciálním zaměřením však nikdo jiný toto písmo neovládá. To může být považováno za jednu z bariér komunikace nevidomých prostřednictvím tohoto písma.

⁴⁸ RNDr. Hana Bubeníčková. Jak komunikují nevidomí? *SONS ČR*. [online]. 2002 – 2015 [cit. 2015-04-05]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/docs/komunikace/>

4. BRAILLOVO PÍSMO

Braillovo písmo je speciální slepecké písmo, které slouží nevidomým k rozvoji, vzdělávání, získávání informací a vzájemné komunikaci. V této kapitole je přiblížena jeho historie, vysvětleno, na jakém principu je Braillovo písmo založeno, jaká má specifika a kde jej nevidomí mohou využít.

4.1 HISTORIE BRAILLOVA PÍSMÁ

Vznik Braillova písma sahá daleko do historie, avšak písmo jako takové se aktivně začalo používat až v roce 1850. Za jeho tvůrce je považován nevidomý chlapec Luis Braille, kterému se podařilo vytvořit toto písmo zdokonalením jiného dvanáctibodového písma již v roce 1825. Dlouhá léta však bylo pedagogy odmítáno. Jeho odpůrci mu vyčítali především to, že speciální znaky izolují nevidomé od vidomých, kteří, aby mohli v tomto písmu psát nebo číst, museli by se jej nejdříve naučit. Několik let před Braillem se o vznik speciálního hmatového písma pokoušel například Barbier či Guillié, ale jejich typ písma se kvůli složitosti a nepraktičnosti neujal. V Čechách se Braillovo písmo začalo používat v 50 letech 20. století a dodnes se používá v téměř nezměněné podobě.⁴⁹

„Braillova písmena jsou vytvořena ze dvou vertikálních sloupců o třech bodech. Rozměry písmen zhruba odpovídají rozměrům ukazováku, kterými se čte. Soustava je skutečnou abecedou rozměrem i obsahem. Je plně ortografická. Je proto rovnocenná kterémukoliv kulturnímu písmu. Má zvláštní znaky pro interpunkce i pro velká písmena, je ho možné použít i v jazycích, které mají

⁴⁹ PhDR. Josef Smýkal -Tyflopédický lexikon. *Apogeu*m: BRAILLE, Louis. [online]. 2006 [cit. 2015-03-25]. Dostupné z: [22](http://www.apogeum.info/tlex/heslo.php?id=137</p></div><div data-bbox=)

*písmena s diakritickými znaky. Je použitelná k zápisu každého jazyka, jak se později ukázalo i piktografického.*⁵⁰

Braille také zformoval základní kódy pro matematiku a hudební notaci, čímž vytvořil ucelený systém bodového písma použitelný i v jiných jazycích, který do současnosti nebyl jiným podobným písmem překonán.⁵¹ Na tomto místě je však třeba říci, že toto písmo slouží jako zápis konkrétního jazyka, nikoliv jako jazyk samotný.

4.2 SPECIFIKA BRAILLOVA PÍSMÁ

Než přistoupíme k samotným specifikům písma, vysvětlíme si, jak se vlastně takové písmenko Braillovy abecedy tvoří.

„Písmeno Braillovy abecedy se skládá z kombinace až 6 vytlačených bodů

1	●	●	4
2	●	●	5
3	●	●	6

*(viz. obrázek č. 1) uspořádaných do dvou sloupečků a tří řad. Vytlačené body se kvůli popisu znaků označují číslicemi 1 až 6, např. „ž“ = 2346. Při pravidelném čtení hmatem se v mozku nevidomého postupně vytváří „obrazce“ písmen i celých slov, nevidomý si tak více fixuje vizuální tvary „vytlačovaného“ písma než číselné kombinace.*⁵²

**Obrázek 1 -
Braillovy znak**
Technická směrnice
(návrh) SYBA
01:2005 – 07 z r.
2005

Braillova abeceda tvoří v podstatě určitou sadu znaků.

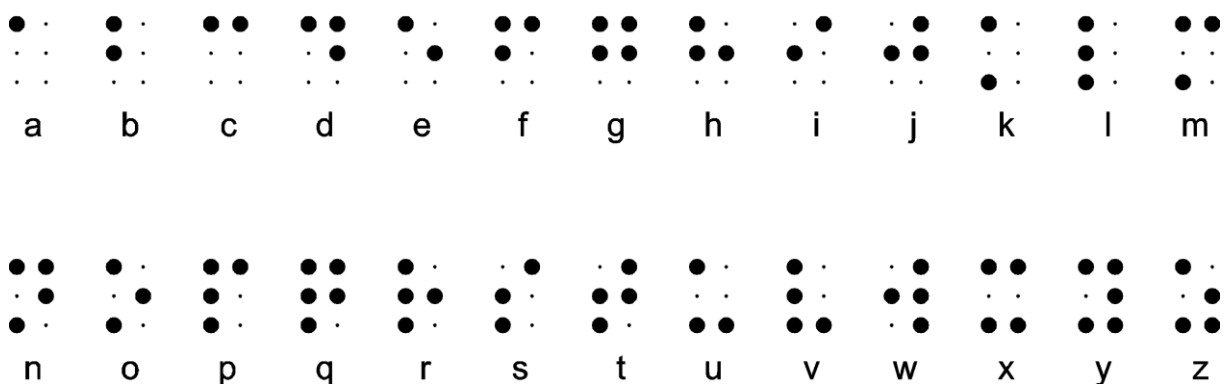
Tyto sady jsou tvořeny číslicemi, písmeny, interpunkčními znaménky a znaky znázorňujícími instrukce pro čtenáře Braillova písma. Speciální znaky, číslice, písmena s diakritikou nebo různé symboly (např. %) nejsou v Braillově písmu sjednoceny. Každá taková sada je přizpůsobena dané zemi a musí splňovat místní požadavky. Na následujícím obrázku si můžeme

⁵⁰ PhDr. Josef Smýkal -Tyflopédický lexikon. *Apogeu*m: BRAILLE, Louis. [online]. 2006 [cit. 2015-03-25].

Dostupné z: [⁵¹ Tamtéž](http://www.apogeum.info/tlex/heslo.php?id=137</p></div><div data-bbox=)

⁵² Technická směrnice (návrh) SYBA 01:2005 – 07 z roku 2005

prohlédnout základní mezinárodně užívanou sadu znaků, která se však v jednotlivých zemích může odlišovat o určitá národní specifika.⁵³



Obrázek 2 - Základní sada Braillova písma

Česká technická norma (návrh) ČSN EN 15823 – Obaly, Braillovo písmo na obalech léčivých přípravků z roku 2010

Speciálních znaků, tzv. prefixů se užívá například k označování velkých písmen u vlastních jmen nebo před číslicemi. V následujícím shrnutí si popíšeme, jak se speciální znaky zapisují.

Pro zápis velkého písmena napíšeme před samotné písmeno prefix (bod 6) a všechna písmena následující za tímto prefixem jsou pak považovaná za malá. Pro zápis malého písmena znovu používáme prefix (tentokrát bod 5).

U číslic musíme nejdřív použít speciální prefix pro číslo (tj. body 3,4,5,6) a poté napíšeme číslici, která koresponduje s písmenem abecedy a - j. Kupříkladu číslo čtyři má naprosto stejný znak jako písmeno d, ale odlišuje se právě použitím prefixu před ním.

Řadové číslovky odlišíme od běžných číslic použitím tečky, která se umísťuje bezprostředně za číslici (bod 3).

⁵³ Česká technická norma (návrh) ČSN EN 15823 – Obaly, Braillovo písmo na obalech léčivých přípravků z roku 2010

K zápisu speciálního znaku, například procenta, musíme použít dvojnák. Tedy nejdříve zapíšeme prefix pro číslici a dále přidáme prefix z bodů 1, 2, 3, 4.

Takto bychom mohli pokračovat dále, ale pro naše potřeby bude tento přehled dostačující. Podobným způsobem můžeme zapisovat kurzívu, uvozovky, paragrafy a další. Za podstatnou považuji ještě zmínku, že totožný znak v matematice a chemii má zcela rozdílný význam.⁵⁴

4.3 VYUŽITÍ BRAILLOVA PÍSMO

Braillovo písmo usnadňuje zvládání každodenních činností a rozšiřuje přístup nevidomých k informacím. Toto písmo se používá k běžné komunikaci mezi nevidomými a sami nevidomí jej využívají na čtení a psaní, podobně jako vidomí využívají latinku. Slouží tedy kupříkladu k popisování běžných věcí v domácnosti či kanceláři, setkáváme se s ním také na zastávkách veřejné dopravy, ve výtazích, některých úřadech, nemocnicích atd. Jednou ze základních věcí, které jsou tímto písmem také označovány, jsou léky. Využití Braillova písma na obalech léčivých přípravků je popsáno v kapitole 5.0.

Jak bylo zmíněno výše, základ Braillovy abecedy zůstává téměř ve všech státech stejný, liší se však užíváním diakritiky, přehlasovanými písmeny, prefixem a podobně. Tyto odlišnosti pak musí být v jednotlivých státech v Braillově abecedě zohledněny. Existuje norma, která určuje, jak budou v daném jazyce zapisována velká písmena, číslice, datum či jak se budou užívat znaky pro matematiku, chemii nebo fyziku, pro které musí být vymezen zvláštní zápis.⁵⁵ Některé rozdíly v Braillových abecedách jednotlivých zemí jsou uvedeny v příloze č. 6.

⁵⁴ FINKOVÁ, Dita. Rozvoj hapticko - taktilního vnímání osob se zrakovým postižením, s. 53

⁵⁵ Technická směrnice (návrh) SYBA 01:2005 – 07 z roku 2005

4.4 LZE SE BRAILLOVÝM PÍSMEM DOROZUMĚT V CIZINĚ?

Cílem této práce bylo popsání interkulturní komunikace pomocí Braillova písma, z čehož mimo jiné vyplývá otázka, zda se nevidomí dokážou v zahraničí pomocí tohoto písma dorozumět. V kapitole 5.2 pak bude na tuto tematiku navázáno výkladem toho, zda si nevidomí dokážou prostřednictvím Braillova písma obstarat v cizině svůj lék.

Výše bylo uvedeno, že Braillovo písmo je rovnocenné jakémukoliv jinému kulturnímu písmu, avšak v jednotlivých zemích existují různé jeho verze. Liší se především v zmíněné diakritice, zápisu prefixů, velkých písmen, někde se pro jedno písmeno používá více znaků apod. Dalším důležitým bodem je to, že toto písmo slouží především pouze pro přepis a čtení konkrétního jazyka, nikoliv jako jazyk samotný, nelze jím vytvářet nová slovní spojení či názvy. Lze jej použít jen ke čtení a psaní (mezi nevidomými), nikoliv k mluvené konverzaci. Nevidomí jím mohou podobně jako v latince číst a psát cizojazyčné texty, pokud znají specifické znaky daného cizího jazyka v Braillově písmu a pokud tento cizí jazyk prakticky ovládají. Prostřednictvím tohoto písma nemůžou komunikovat ústně, a pokud neznají konkrétní jazyk dané země, nemusí po přečtení textu pochopit, co dané slovo v překladu znamená. Dále vzhledem k odlišnosti Braillovských abeced v jednotlivých zemích se také může stát, že si nevidomý požadovaný text nebo slovo nepřečte, protože bude obsahovat znaky, které se v jeho jazyce nevyskytují nebo se liší. Další překážkou je také to, že komunikace prostřednictvím Braillova písma je omezená jen na nevidomé. Ostatní tuto formu komunikace neovládají.

Z toho vyplývá, že komunikace prostřednictvím Braillova písma v cizině je možná jen do určité míry, a to v písemné formě mezi nevidomými, za podmínky, že znají konkrétní cizí jazyk, kterým pomocí Braillova písma čtou nebo píšou a že znají specifické rozdíly, které se v Braillovské abecedě příslušného jazyka mohou vyskytnout. Pokud některá z těchto podmínek není splněna, komunikace tímto způsobem není možná.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5. OZNAČOVÁNÍ LÉKOVÝCH OBALŮ BRAILLOVÝM PÍSMEM

V této části práce je ukázáno spojení Braillova písma s farmacií, konkrétně mezinárodní využití tohoto písma na obalech léčivých přípravků. Termín „mezinárodní“ je zvolen proto, že používání Braillova písma ve farmacii je společné pro většinu evropských států.

Od roku 2001 jsou farmaceutické firmy a výrobci léčiv na území EU ze zákona povinni uvádět na obalech všech registrovaných léčivých přípravků také název v Braillově písmu. V ČR tuto povinnost upravuje zákon o léčivých přípravcích, který je zde citován:

„Zákon č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o léčivech“), zavedl v souladu s novelizovanou evropskou legislativou (směrnice 2001/83/ES o kodexu Společenství týkajícím se humánních léčivých přípravků ve znění pozdějších předpisů) požadavky zajišťující lepší informovanost nevidomých a slabozrakých osob o léčivých přípravcích. Povinnost držitele rozhodnutí o registraci léčivého přípravku byla zavedena změnovou směrnicí 2004/27/ES ze dne 31. března 2004.“⁵⁶

V roce 2010 byla vydána česká technická norma ČSN EN 15823 Obaly – Braillovo písmo na obalech pro léčivé přípravky, která je českou verzí evropské technické normy EN ISO 11683: 1997. Tato norma stanoví požadavky a poskytuje návody pro aplikaci Braillova písma k označení léčivých přípravků.⁵⁷

⁵⁶ Státní úřad pro kontrolu léčiv. *Uvedení názvu léčivého přípravku na obalu*. [online]. 2011 [cit. 2015-03-20].

Dostupné z: <http://www.sukl.cz/leciva/uedeni-nazvu-leciveho-pripravku-na-obalu-braillovym-pismem>

⁵⁷ Tamtéž

5.1 OBECNÉ POŽADAVKY NA OBALY LÉČIVÝCH PŘÍPRAVKŮ

V tomto úseku jsou shrnuty základní požadavky na správné označování lékových obalů Braillovým písmem.

„Schválený text Braillova písma na označení musí zahrnout informace požadované v zemi, do které se dodává. Umístění textu v Braillově písmu nesmí snížit čitelnost tištěného textu pro vidící osoby. Doporučuje se, aby Braillovo písmo, je-li to možné, bylo umístěno mimo tištěný text nebo grafiku. Držitel rozhodnutí o registraci odpovědný za uvedení léčivého přípravku na trh rozhoduje o tom, která úmluva o rozměrech a která sada Braillova písma se použije. Většinou se vybírá taková sada písma, která odpovídá trhu, na který je daný přípravek dodáván. Text v Braillově písmu musí čtenáři umožnit identifikaci léčivého přípravku. Braillovo písmo nesmí být zakryto etiketami nebo jinými lepicími přípravky s jedinou výjimkou: kde je Braillovo písmo potřebné nahradit z důvodu lokalizace, musí nahrazující písmo zajistit úplné zakrytí původního označení v Braillově písmu.“⁵⁸

Označení obalů Braillovým písmem můžeme provést několika způsoby. Mezi nejčastěji používané patří ražba, sítotisk nebo nálepka. U ražby je nutné použít matici a patici, kdy základ skládačky je umístěn mezi dvě razící formy a díky síle pak vznikne text Braillova písma. Zde je nutné přihlédnout k tomu, aby vyražený název pro nevidomé nenarušoval čitelnost textu pro vidomé. Sítotisk může být použit na různé podklady, např. papír, lepenku aj. Zabudování braillských bodů do součásti obalu je normálně provedeno jako „barva“, tiskne se užitím sítotiskové technologie. Body jsou obvykle bezbarvé. Samolepky mohou být vyráběny různými způsoby, ale musí splňovat požadavky zajišťující výšku a kvalitu bodů braillských znaků. Opět musí být brána na zřetel také čitelnost textu pro vidící.⁵⁹

⁵⁸ Česká technická norma (návrh) ČSN EN 15823 – Obaly, Braillovo písmo na obalech léčivých přípravků z roku 2010

⁵⁹ Technická směrnice (návrh) SYBA 01:2005 – 07 z roku 2005

Mezi nejrozšířenější zápis slepeckého písma patří tzv. „Marburg Medium“, a proto je používán jako standard. V České republice se používá pro léčivé přípravky určené na český trh jeho český přepis, v Anglii anglický, v Německu německý atd. Jeden znak odpovídá jednomu písmenu. Způsob označení obalu, tedy ražba, potisk nebo nálepka není předem stanoven a je na uvážení výrobce, který z nich zvolí. Podstatné je, aby body slepeckého písma byly dobře vnímatelné hmatem, měly co nejsilnější reliéf a aby zároveň nenarušovaly čitelnost textu pro vidící. Mezi nejlevnější technologie patří ražba.⁶⁰

5.2 ROZDÍLY V OZNAČOVÁNÍ LÉKŮ A MOŽNÉ BARIÉRY

Řada farmaceutických firem působících v České republice patří k nadnárodním společnostem, které vyrábí a vyváží své výrobky do různých zemí světa. Všechny farmaceutické firmy působící na území Evropské unie jsou povinné označovat své výrobky Braillovým písmem, k čemuž je zavazuje zmiňovaná evropská, potažmo česká směrnice. K této povinnosti od roku 2013 přibyla ještě povinnost zpřístupnit nevidomým informace o lécích z příbalového letáku. Řada firem tak činní na svých internetových stránkách, kde si nevidomí mohou tento leták přečíst v elektronické podobě. Konkrétní podobu označování názvu léku Braillovým písmem určuje technická norma pro označování lékových obalů. Potud se tedy označování léků v ČR (po technické stránce) nijak výrazně neliší od jiných států.

Jiná situace je však v pojmenovávání léků. Názvy léků se stejnou účinnou látkou se v jednotlivých zemích liší. Farmaceutické firmy navíc často využívají možnost vyrábět tzv. generické léky, čímž činní situaci s různými názvy léčivých přípravků ještě méně přehlednou. Generický lék je v podstatě jakousi levnější napodobeninou originálního přípravku, který může být uveden na trh po skončení ochranného patentu originálu ostatními farmaceutickými firmami pod

⁶⁰ Technická směrnice (návrh) SYBA 01:2005 – 07 z roku 2005

různými názvy.⁶¹ V naší republice bychom to mohli demonstrovat na příkladu přípravku s účinnou látkou ibuprofen 400 mg. Lék s touto účinnou látkou v různých formách (tablety, mast, gel) má zaregistrováno mnoho firem pod názvy Ibuprofen, Ibalgin, Apo – Ibuprofen, Brufedol, Nurofen aj. Podobné je to také s přípravky obsahujícími účinnou látku paracetamol nebo sildenafil (známější pod názvem Viagra) a mnoha dalšími. V praxi bylo zaznamenáno, že někteří zákazníci si mnohdy chtějí zakoupit tytéž léky s odlišným názvem najednou v domnění, že jde o různé léky. To poukazuje na to, že situace s názvy léků bývá často nepřehledná už na území České republiky pro vidícího, natož pak pro nevidomého v cizině. Různé varianty označení totožného léku dokládá příloha č. 7

Samotné farmaceutické firmy potvrzují, že názvy jejich přípravků se v jednotlivých zemích liší. Pokud tedy pacient nezná konkrétní název svého léku v cizině anebo alespoň účinnou látku léku, nebude schopen si jej obstarat. Pokud by u svého léku název účinné látky věděl, odborný personál lékárny by mu měl umět vyhledat a nabídnout příslušnou obdobu léku v dané zemi. Lék nebo účinná látka však nemusí být v cizině vůbec zaregistrovaná (tudíž se tam nesmí prodávat) anebo se do dané země nemusí dovážet.

Na otázku, zda je nevidomý schopen obstarat si prostřednictvím Braillova písma svůj lék v cizině, odpovídám, že není. Prostřednictvím Braillova písma je nevidomý schopen pouze ověřit název léku, který si kupuje, a to tehdy, pokud Braillovský název neobsahuje pro něj neznámé znaky, specifické pro daný stát. Z mého pohledu by to bylo možné jen tehdy, pokud by se název zahraničního léku shodoval s českým a v Braillově označení by se nevyskytovaly žádné neznámé znaky. Lék by si také mohl obstarat s pomocí vidící osoby, která by mu mohla přečíst další údaje na obalu neuváděné v Braillově písmu, podle

⁶¹ Encyklopedie SÚKL. O lécích.cz. [online]. © SÚKL 2015 [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: <http://www.olecich.cz/encyklopedie/co-to-jsou-genericke-leky>

kterých by se dal příslušný lék identifikovat anebo by se mohl domluvit sám prostřednictvím cizího jazyka používaného v běžné konverzaci.

Mezi bariéry bránící nevidomému obstarat si svůj lék v cizině bych zařadila především odlišnosti Braillovy abecedy v různých zemích, dále různé názvy léků v jednotlivých zemích, neznalost účinné látky léku, neznalost příslušného cizího jazyka. Na vině mohou být také technické komplikace, jako například špatně vytlačené body Braillova písma, nedostatečně ostrý reliéf (hmatem špatně přístupný), Braillovský název přelepený cenovkou nebo pomačkaná krabička.

6. METODOLOGIE

Informace potřebné pro tuto práci byly získávány a ověřovány prostřednictvím dotazníků. Dotazníky patří spolu se standardizovaným rozhovorem k velmi časté metodě využívané při sběru dat. Dotazník je definován jako „způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí“.⁶² Může mít uzavřenou, polo uzavřenou a otevřenou formu. Pro naše účely bylo využito otevřeného dotazníku. Výhodou této metody je rychlé a ekonomické shromažďování dat od většího počtu respondentů.⁶³

Nejdříve jsem si sestavila otázky, které mě zajímaly. Poté jsem rozmýšlela, jaký způsob komunikace zvolit. Z časových důvodů jsem se rozhodla pro emailovou komunikaci, která se mi zdála být nejrychlejší. Také jsem se domnívala, že touto cestou bez větších komplikací obsáhnu velký počet dotazovaných. Jak se později ukázalo, tato metoda nebyla nejvhodnější, protože mnoho z oslovených na mou žádost buď nereagovalo, nebo v případě nevidomých se možná potýkalo s blíže neurčenými problémy při vyplňování dotazníku. Domnívám se, že další možnou příčinou může být také určitá nechuť „něco“ vyplňovat. Jistá přesycenost dotazníky, které na nás především na internetu často „vyskakují“.

Ze sestavených otázek jsem si následně vytvořila tři elektronické dotazníky prostřednictvím internetového nástroje Survio. Tento nástroj slouží pro tvorbu online dotazníků, které jsou elektronicky rozesílány dotazovaným respondentům. Kromě toho, že tento program umí vytvořit jakoukoliv formu dotazníku, dokáže automaticky sbírat a vyhodnocovat získané údaje, čímž uživateli usnadní vyhodnocení získaných výsledků. Dotazy pro jednotlivé skupiny jsem sepsala a vložila do emailu, kam jsem zároveň umístila internetový odkaz na elektronickou formu dotazníku. Svým respondentům jsem tedy dala na

⁶² CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*, s. 163

⁶³ Tamtéž

výběr, jak na otázky odpovědět. Buď mohli odpovídat písemně přímo do mailu, nebo kliknout na přiložený internetový odkaz a své odpovědi vkládat do vytvořeného elektronického dotazníku. Elektronické dotazníky jsou anonymní. Otázky se v jednotlivých skupinách odlišovaly.

U nevidomých jsem se snažila zjistit nejen to, zda se prostřednictvím Braillova písma dorozumí v cizině, ale vzhledem k zaměření druhé části práce mě také zajímalo, s jakými problémy se nevidomí ohledně léků potýkají, zda vědí, kde by mohli nalézt více informací o svých lécích, když na krabičce se vyskytuje v Braillově označení pouze název, či zda by v tomto směru uvítali nějakou změnu. Své otázky jsem sice kladla i mimo hlavní cíle práce, ale se záměrem iniciovat ze zjištěných informací případnou zpětnou vazbu. Otázka: “Jaké další pomůcky kromě Braillova písma ještě na čtení využíváte?” mě inspirovala k tomu, zda by se některá z nich nedala využít tak, aby nevidomému mohla nahradit samotné Braillovo písmo. Například by mohla existovat nějaká čtečka nebo aplikace v chytrém telefonu, která by naskenovala čárový kód a z něj potom zjistila všechny informace o daném léku a nevidomému by je pomocí hlasového výstupu přečetla. Anebo alespoň přečetla všechny informace z krabičky, které nevidomý běžně potřebuje. Myslím, že taková pomůcka by byla velkým zjednodušením nejen pro samotné nevidomé, ale i pro farmaceutické firmy, které mají povinnost tyto informace pro nevidomé zajistit. Protože jsem však tuto otázku více nspecifikovala, ze získaných odpovědí jsem si mohla následným šetřením pouze ověřit, zda některá ze jmenovaných pomůcek tuhle schopnost má či nikoliv. Podobně jsem postupovala i u vymyšlení dalších otázek, a i když některé z nich zdánlivě s cílem mé práce přímo nekorespondují, přinesly mi zajímavé poznatky. Dotazník jsem odeslala na Gymnázium pro zrakově postižené a Střední odbornou školu pro zrakově postižené v Praze, Konzervatoř Jana Deyla a střední školu pro zrakově postižené

v Praze, dále do TyfloCenter⁶⁴ v Sokolově, Chebu, Karlových Varech a Plzni a také prostřednictvím svého nevidomého otce do emailové diskuze nevidomých. Tento dotazník bude v příloze označen jako dotazník A.

Dotazníky určené farmaceutickým firmám byly zaměřeny pouze na informace ohledně označování lékových obalů a také měly zjistit, zda kromě povinnosti označovat názvy léků písmem pro nevidomé firmy využívají ještě jiné možnosti, jak nevidomým usnadnit přístup k informacím, jak jim ukládá zákon. Oslovila jsem celkem osm farmaceutických firem působících na českém i zahraničním trhu, konkrétně firmy Zentiva, Sandoz, Apotex, Astra - Zeneca, Dr. Müller, Sanofi Aventis, Bayer a Berlin - Chemie. Své dotazy jsem rozeslala prostřednictvím emailu s příloženým odkazem na elektronický dotazník. Bohužel z oslovených firem zareagovaly pouze dvě, přičemž jedna z nich si vyžádala překlad dotazníku do angličtiny, aby jej mohla zaslat ke zpracování do své centrály ve Francii. Zatím bez odpovědi. Tento dotazník bude v příloze označen jako dotazník B.

Vzhledem k tomu, že zadáním práce je interkulturní komunikace pomocí Braillova písma, vytvořila jsem také dotazník pro nevidomé v němčině. Tento dotazník se od dotazníku A odlišoval v počtu otázek, a přestože dotazy nebyly zcela totožné, jejich původní smysl zůstal zachován. Dotazník jsem odeslala do slepecké školy Luise Brailly v německém Dürenu, do slepecké školy Brandenburgischen Schule für Blinde v Königs Wusterhausenu a do slepeckého institutu ve Würzburgu. Vzhledem ke zvýšenému počtu nevidomých v těchto institucích jsem očekávala adekvátní počet odpovědí. Bohužel na můj dotazník podobně jako v případě farmaceutických firem zareagoval pouze jeden respondent. Tento dotazník bude v příloze označen jako dotazník C.

⁶⁴ TyfloCentrum – sdružuje nevidomé a slabozraké s cílem pomoci jim integrovat se lépe ve společnosti, poskytuje sociální a právní poradenství, pomáhá s výběrem vhodných pomůcek, včetně náviku jejich používání, podporuje volnočasové aktivity nevidomých, pořádá vzdělávací kurzy, poskytuje osobní asistenci a především se snaží pomoci s odstraňováním bariér mezi nevidomými a vidícími.

6.1 ZHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

Dotazník A

Tento dotazník byl odeslán na dvě střední školy a do pěti TyfloCenter. Obsahoval celkem čtrnáct otázek (příloha č. 1). Pro zodpovězení vytyčených cílů jsou podstatné především otázky číslo 1, 3, 4.

Celkem odpovědělo 11 respondentů.

Z toho 91% dotazovaných ovládalo Braillovo písmo. Na otázku č. 3, zda se prostřednictvím Braillova písma dokážou respondenti dorozumět v cizině, 55% odpovědělo ano, 27% ne a 18% nevědělo. Zde je třeba dodat, že respondenti, kteří odpověděli ano, ovládali alespoň jeden cizí jazyk a byli si vědomi rozdílných specifických znaků Braillovy abecedy v příslušném cizím jazyce.

Na otázku č. 4 „Vnímáte rozdíl mezi českým a cizím Braillovým písmem?“ odpovědělo 72% ano, 9% ne a 19% nevědělo.

Ostatní otázky položené v tomto dotazníku posloužily jako doplňující pro praktickou část této práce a také k zmapování toho, s jakými problémy se nevidomí v oblasti označování léků potýkají. Pro tyto dotazy postačí stručné shrnutí.

Přestože většina respondentů považuje označení lékových obalů Braillovým písmem za dostačující, řada z nich by uvítala jeho rozšíření o uvedení data expirace, dávkování či příbalového letáku. K zjištění informací o svých lécích využívají nevidomí především vidící osobu nebo internet. Nevědí však, kde konkrétně by informace o svých lécích na internetu našli. Mezi nejčastěji používanými pomůckami pro čtení převládaly moderní technologie v podobě digitální lupy, počítače s hlasovým výstupem, mp3 přehrávače, ale také braillovský řádek či optakon. Mezi problémy, se kterými se nevidomí v oblasti označování léků potýkají nejčastěji, patří nečitelnost Braillova písma v důsledku poškození obalu, chybějící doba expirace a dávkování v Braillově

písmu a také závislost na vidící osobě. Zajímavé bylo i zjištění, že nikdo z dotazovaných nevěděl o existenci speciálních telefonních linek pro nevidomé zřízené jednotlivými farmaceutickými společnostmi.

Odpovědi získané z doplňujících otázek by mohly posloužit pro vyvolání zpětné vazby, ať už ze strany nevidomých nebo farmaceutických firem. Za pozitivní považují například to, že jedno z obeslaných TyfloCenter se po obdržení dotazníku zpětně zajímalo o bližší informace ohledně speciálních linek pro nevidomé s cílem zpřístupnit je svým klientům.

Dotazník B

Tento dotazník byl určen farmaceutickým firmám. Byl složen z deseti dotazů, které se vztahovaly k praktické části této práce. Dotazník byl rozeslán osmi farmaceutickým firmám (kapitola 6). Odpověděl však pouze jeden respondent.

Tento respondent vypověděl, že 100% svých výrobků označuje Braillovým písmem. Dle typu obalu využívá k označení výrobků Braillovým písmem nejčastěji ražbu a samolepku. Při označování lékových obalů se řídí evropskou směrnicí 2004/27/ES ze dne 31. března 2004. Nevidomým se snaží zpřístupnit informace o lécích prostřednictvím infolinky. Správnost názvu v Braillově písmu pro firmu zajišťuje certifikovaný překladatel. Důležitou odpovědí z hlediska cílů této práce byla reakce na otázku, zda se liší forma a způsob označování lékových obalů v ČR v porovnání s EU. Respondent odpověděl, že způsob označení je závislý na typu obalu. Pro jednotlivé státy jsou schváleny různé typy obalu a různé názvy. Takže název Braillovým písmem není ve všech státech shodný. Tato odpověď potvrzuje původní domněnku, že nevidomý není schopen si kvůli odlišným názvům a specifikům Braillova písma v cizině obstarat svůj lék.

Z odpovědí je patrné, že informace se shodují se zjištěnými skutečnostmi získanými při teoretické přípravě praktické části práce, avšak kvůli nízkému

počtu navracených dotazníků nemůžou být tyto informace považovány za dostatečné.

Dotazník C

Tento dotazník byl pro nevidomé vytvořen v německém jazyce. Skládal se z šestnácti otázek, přičemž se více jak polovina položených dotazů shodovala s dotazníkem A. Odlišné dotazy sloužily k získání doplňujících informací pro praktickou část této práce. Dotazník byl odeslán do dvou slepeckých škol a instituce pro nevidomé v Německu. Odpověděl pouze jeden respondent.

Odpovědi tohoto respondenta se víceméně shodovaly s odpověďmi v dotazníku A. Tento respondent se domnívá, že je schopen se dorozumět pomocí Braillova písma v cizině, a to v angličtině a ruštině. Označování lékových obalů Braillovým písmem mu přijde přiměřené, ale někdy špatně čitelné. Podrobnější informace o svých lécích získává z internetu. Oproti českým respondentům na otázku „S jakými problémy se ohledně léků potýká nejčastěji“ odpověděl, že by uvítal označení v Braillovém písmu také u očních medikamentů. Tato odpověď je zajímavá proto, že v České republice se označují všechny registrované léky Braillovým písmem bez výjimky. Respondent by také uvítal větší popisky na krabičkách a příbalových letácích. Kromě Braillova písma využívá tento respondent k četbě iPhone a iPod.

Vzhledem k neadekvátnímu počtu získaných odpovědí nebude k tomuto dotazníku v závěrech přihlíženo.

Nízkou návratnost dotazníků si vysvětlují neochotou respondentů odpovídat na dotazy v elektronické podobě, možnými technickými komplikacemi nevidomých s dotazníkem případně jejich nedoručením na správnou adresu. Další možností je také anonymita dotazníků.

7. ZÁVĚR

Tato práce byla zaměřena na interkulturní komunikaci pomocí Braillova písma. Pomocnou hypotézou je, zda je možné si prostřednictvím Braillova písma sehnat v cizině svůj lék. Práce byla rozdělena na dvě části. První část byla teoretická. Bylo vysvětleno, co je interkulturní komunikace, vymezeny její základní pojmy, uvedeny některé aspekty interkulturní komunikace mezi Čechy a Němci a dále byla věnována pozornost komunikaci jako takové. Byly popsány druhy a formy komunikace, to, jak některé z nich mohou nevidomí využít a proč je pro ně důležitá haptika. Dále jsme se stručně seznámili s historií Braillova písma, jeho specifiky, využitím a zhodnocením, zda se jím dá dorozumět v cizině. Praktická část pak ukazuje spojení Braillova písma a farmacie, konkrétně označování lékových obalů Braillovým písmem. V této části jsme se seznámili s obecnými požadavky na označování lékových obalů, se způsoby označování a jejich rozdíly a dále jsme pak popsali bariéry, které komplikují nevidomým obstarání léku v cizině.

V průběhu šetření bylo zjištěno, že dorozumět se Braillovým písmem v cizině je možné jen za určitých podmínek. Mezi tyto podmínky patří znalost cizího jazyka, ve kterém se pomocí Braillova písma potřebuje nevidomý dorozumět. Dále je potřeba znát specifické znaky užívané v Braillské abecedě dané země, aby byl nevidomý schopen si jejich prostřednictvím něco přečíst nebo napsat. Pokud není splněna jedna z těchto podmínek, komunikace tímto způsobem není možná. Jistým řešením by bylo sjednocení Braillských abeced tak, aby byly srozumitelné a použitelné pro všechny národy. Dalším možným řešením by bylo například používání některých aplikací v chytrých telefonech, které by dokázaly vyhledat, přečíst a rozpoznat Braillovo písmo a dokázaly by uživateli buď přeložit případné specifické znaky do jeho mateřské Braillské abecedy anebo je rovnou převést do mluvené podoby. Další možné řešení spatřuji v důkladné přípravě nevidomého před cestou do ciziny. Ta by

zahrnovala mimo jiné také seznámení se s možnými specifiky Braillova písma země, kam nevidomý cestuje.

V případě druhé otázky, zda je možné si pomocí Braillova písma obstarat v cizině svůj lék, je výsledek obdobný. Situace na trhu léčivých přípravků je vzhledem k množství farmaceutických firem a označování vyráběných přípravků značně nepřehledná, a to nejen pro nevidomého pacienta. Mezi bariéry, bránící obstarání léku v cizině prostřednictvím Braillova písma, bychom zařadili především rozdílné pojmenovávání léků v různých zemích, možné poškození Braillského nápisu na krabičce léku, které by znemožňovalo jeho přečtení a dále opět neznalost specifických Braillských znaků dané cizí země. Jedním z řešení odlišného označování léků by bylo jednotné označování léčivých přípravků pouze názvem účinné látky. Dalším řešením by mohlo být opět využití moderní technologie v podobě nějaké čtečky či telefonu, které by naskenovaly údaje uvedené na obalu léku a nevidomému by je pomocí hlasového výstupu přečetly. Tato metoda by se dala využít také na čtení tzv. QR kódu.⁶⁵ QR kód by byl umístěn na krabičce léku obdobně jako čárový kód a ukrýval by základní informace o léku včetně šarže a expirace, po kterých nevidomí volají. Tato metoda by byla jistě přínosem nejen pro nevidomé, ale i pro samotné farmaceutické firmy, které mají povinnost zpřístupnit nevidomým informace z příbalového letáku například v elektronické podobě.

Informace zjištěné z dotazníků by mimo jiné mohly posloužit jako zpětná vazba mezi nevidomými a farmaceutickými firmami pro to, co by se dalo v posuzované oblasti zlepšit.

⁶⁵ QR kód je prostředek sloužící k automatickému sběru dat podobně jako čárový kód. Může obsahovat písmena, čísla či dokonce japonské znaky a je schopný pojmout různé množství informací podle obsahu. V dnešní době je QR kód běžně využíván například na potravinách, vizitkách, reklamách apod.

8. RESUMÉ

In dieser Arbeit lenkte die Autorin ihre Aufmerksamkeit auf interkulturelle Kommunikation mittels der Blindenschrift. Ihre Aufgabe war festzustellen, ob sich blinde Menschen durch Blindenschrift im Ausland verständigen können und ob sie es schaffen sich dadurch z. B. ihre Arzneimittel zu besorgen.

Die Arbeit wurde in einem theoretischen und einem praktischen Teil hergestellt, wobei sich die Autorin in dem theoretischen Teil auf die Begrenzung der Begriffe der interkulturellen Kommunikation, der Kommunikation überhaupt, die Geschichte der Blindenschrift und die Verwendung ihrer Spezifikation widmet. Im praktischen Teil bemüht sie sich diese Verbindung auf dem Pharmagebiet zu zeigen, konkret die Bezeichnung der Arzneimittelverpackungen mit Blindenschrift.

Am Ende der Arbeit kam die Autorin zum Beschluss, dass die Verständigung mittels der Blindenschrift im Ausland unter bestimmten Bedingungen möglich ist. Die Arzneimittel mit auf der Verpackung angeführter Blindenschrift sind dagegen jedoch schwer zu besorgen.

Es werden von der Autorin deshalb zwei Lösungen vorgeschlagen. Die Erste ist die Verwendung der QRS Kode auf den Verpackungen der Heilmittel. Die Zweite dann wäre die einheitliche Bezeichnung der Arzneimittel nur mit deren Wirkstoff.

Die von den Fragebögen erworbenen Informationen könnten weiter den pharmazeutischen Firmen und den blinden Menschen als Rückkopplung dienen und darauf hinweisen, was auf dem beurteilten Gebiet zu verbessern wäre.

9. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Tištěné zdroje:

- 1) BAYER Ivo, ŠAFR Jiří, VOJTÍŠKOVÁ Kateřina. *Přístupy k sociologickému zkoumání kultury a stratifikace*. 1. vyd. Praha: CESES FSV UK, 2007. ISBN 1801-1640.
- 2) FINKOVÁ, Dita. *Rozvoj hapticko - taktilního vnímání osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2011. ISBN 978-80-244-2742-3
- 3) CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- 4) KEBLOVÁ, Alena. *Čich a chuť u zrakově postižených*. Praha: Septima, 1999. ISBN 80-7216-081-8
- 5) KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Vyd. 1. Praha: Svoboda, 1988, 225 s. ISBN neuvedeno
- 6) LITVAK, Aleksej Grigor'jevič. *Nástin psychologie nevidomých a slabozrakých*. Vyd. 1. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1979, 170 s. Knižnice speciální pedagogiky. ISBN neuvedeno
- 7) MASTILIAKOVÁ, Dagmar. *Komunikace s cizinci při poskytování zdravotní péče a respektování jejich transkulturní /multikulturní odlišnosti v rámci českého právního řádu: Implementace multikulturního přístupu do výuky ošetrovatelství*. 1. vyd. Ostrava: Repronis Ostrava, 2003. ISBN 80-7042-344-7.
- 8) MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, 361 s. ISBN 80-247-0650-4.

9) NOVÝ Ivan, SCHROLL-MACHL Sylvia. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2007, 161 s. ISBN 978-80-7261-158-4.

10) PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. 1. vyd. Havlíčkův Brod: Grada Publishing, a.s, 2010. ISBN 978-80-247-3069-1

11) PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie*. 2., rozš. vyd. Praha: Portál, 2007, 220 s. ISBN 9788073672805.

Technická směrnice (návrh) SYBA 01:2005 – 07 z roku 2005

Česká technická norma (návrh) ČSN EN 15823 – Obaly Braillovo písmo na obalech léčivých přípravků z roku 2010

Elektronické zdroje:

General Braille Information Center. *Braille.org* . [online]. 2015 [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <https://nfb.org/braille-general>

Encyklopedie SÚKL. O léčích.cz. [online]. © SÚKL 2015 [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: <http://www.olecich.cz/encyklopedie/co-to-jsou-genericke-leky>

RNDr. Hana Bubeníčková. Jak komunikují nevidomí? *SONS ČR*. [online]. 2002 – 2015 [cit. 2015-04-05]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/docs/komunikace/>

PhDR. Josef Smýkal -Tyflopédický lexikon. *Apogeu: BRAILLE, Louis*. [online]. 2006 [cit. 2015-03-25]. Dostupné z:

<http://www.apogeum.info/tlex/heslo.php?id=137>

Státní úřad pro kontrolu léčiv. *Uvedení názvu léčivého přípravku na obalu.* [online]. 2011 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://www.sukl.cz/leciva/uvadeni-nazvu-leviveho-pripravku-na-obalu-braillovym-pismem>

10. PŘÍLOHY

Seznam příloh a obrázků:

Obrázek 1 - Braillovský znak (s. 23)

Obrázek 2 - Základní sada Braillova písma (s. 24)

Příloha č. 1 - Dotazník A

Příloha č. 2 - Dotazník B

Příloha č. 3 - Dotazník C

Příloha č. 4 - Braillovo písmo – česká abeceda

Příloha č. 5 - Braillovo písmo – německá abeceda

Příloha č. 6 - Braillovo písmo – specifika jednotlivých zemí

Příloha č. 7 - Ukázka označování lékových obalů ve světě

Příloha č. 8 – Ukázka oboustranného textu v Braillově písmu

Fotografie Braillova písma uvedené v příloze poskytlo TyfloCentrum Praha.

Příloha č. 1 - Dotazník A

Internetový odkaz na dotazník:

<http://www.surveio.com/survey/d/K9Y2G9C3E7E7L8X0P>

- 1) Ovládáte Braillovo písmo?
- 2) Kde všude mimo literaturu Braillovo písmo využíváte?
- 3) Dorozumíte se pomocí Braillova písma v cizině?
- 4) Vnímáte nějaký rozdíl mezi českým a cizím Braillovým písmem?
- 5) Jak dlouho Vám trvalo se Braillovu písmu naučit?
- 6) Jaké další pomůcky kromě Braillova písma na čtení používáte?
- 7) Jakým způsobem se dozvídáte informace o svých lécích? (expiraci, dávkování atd.) Uveďte
- 8) Domníváte se, že označení lékového obalu Braillovým písmem je dostačující? Pokud ne, uveďte proč.
- 9) Uvítali byste ještě jinou možnost označování léků Braillem než jen název léku na obalu? Uveďte jakou?
- 10) Jak poznáte, jaký lék užíváte, nemáte-li k němu už krabičku s Braillovým názvem?
- 11) Stalo se Vám už někdy, že jste lék omylem zaměnili, protože jste si nemohli ověřit jeho název?
- 12) Víte, kde si můžete vyhledat příbalové informace ke svému léku v elektronické podobě? Uveďte, prosím, kde.

13) Víte o možnosti speciálních telefonních linek pro nevidomé u jednotlivých farmaceutických firem, kde Vám podají informace o konkrétním léku? Využíváte je?

14) S jakými problémy ohledně léků se potýkáte nejčastěji? Uveďte

Příloha č. 2 - Dotazník B

Internetový odkaz na dotazník:

<http://www.surveio.com/survey/d/E4A9V6L6B8Y6A8J9Q>

- 1) Přibližně kolik % z celkového množství výrobků Vaší firmy označujete Braillovým písmem?
- 2) Označujete pouze registrované léky nebo i doplňky stravy?
- 3) Jakou formu označování obalů Braillovým písmem používáte? (ražbu, termografii, samolepku)
- 4) Jaká je finanční náročnost tohoto označování? Můžete uvést, jak se liší cena obalu bez označení a s označením Braillem?
- 5) Jakou směrnici se při označování Braillovým písmem řídíte?
- 6) Liší se nějak forma a způsob označování obalů Braillem v ostatních zemích EU kam dodáváte své výrobky? Jak? (ČR x EU)
- 7) Liší se nějak forma a způsob označování obalů Braillem **mimo** země EU kam dodáváte své výrobky? Jak?
- 8) Jaké další možnosti přístupu k informacím mají nevidomí u vašich přípravků mimo označení názvu Braillem? (příbalový leták v elektronické podobě, infolinku - uveďte)
- 9) Ovládá někdo z firmy Braillovo písmo?
- 10) Jakým způsobem probíhá kontrola Braillova písma na obalu? (Jak víte, že název v Braillu je správně?)

Příloha č. 3 - Dotazník C

Internetový odkaz na dotazník:

<http://www.surveio.com/survey/d/S9U7I0W3B5B0L2H4V>

1. Wie lange braucht man um die Blindenschrift zu beherrschen?
2. Gibt es irgendeine prozentuel ausgedrückte Statistik wie viele blinde Menschen in Deutschland die Blindenschrift beherrschen und sie benutzen?
3. Gibt es ein Hindernis, das den Menschen das Lernen und Benutzen der Blindenschrift nicht ermöglicht?
4. Könnten Sie sich mit der Blindenschrift im Ausland verständigen?/Können Sie mit dieser Schrift fremdsprachige Texte lesen?/ Welche sind die häufigsten Unterschiede in der Blindenschrift in einzelnen Ländern?
5. Wo überall und wozu kann man die Blindenschrift nutzen?
6. Welche kompensatorische Mittel außer der Blindenschrift zum Lesen benutzen Sie noch?
7. Passt Ihnen die derzeitige Blindenschriftbezeichnung auf der Verpackung der Medikamente. Halten Sie es für genügend und verständlich?
8. Wäre für die Blinden auch eine andere Bezeichnung der Arzneimittel als nur die Bezeichnung auf der Verpackung erfreulich? (z. B. Beilage)
9. Auf welche Weise hat der Blinde Zutritt zu Informationen über sein Arzneimittel,wenn er die Verpackung /den Umschlag/ nicht hat?
10. Gibt es in Deutschland eine Webseite, auf der Informationen über die Arzneimittel in elektronischer Form zu sehen /erhalten/ wären?
11. Ist Ihnen schon mal passiert, dass Sie das Medikament verwechselten, weil Sie die Bezeichnung nich lesen konnten?
12. Welche Probleme haben die Blinden in Beziehung auf Arzneimittel am

meisten zu lösen?

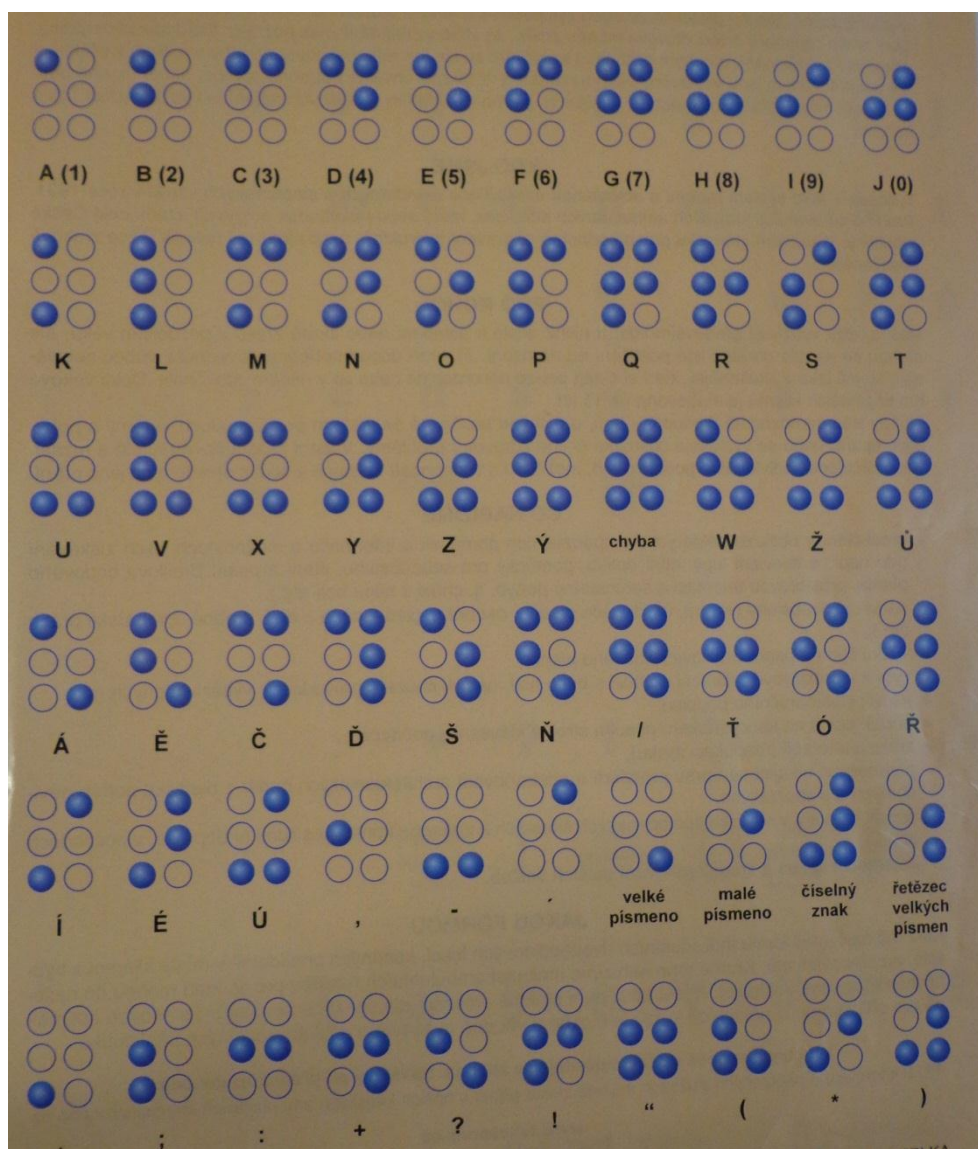
13. Welche Änderung würden Sie zu dieser Problematik erwünschen?

14. Könnten Sie bitte einen Kontakt einer Organisation für blinde oder schwachsichtige Menschen in Deutschland erwähnen? /mitteilen/

15. Ist Ihnen bitte eine technische Form bekannt, wonach sich die Bezeichnung der Arzneimittelverpackungen mit Blindenschrift richtet?

16. Welches Programm benutzen Sie für die Überschreibung der Blindenschrift von der/oder in die elektronische Form?

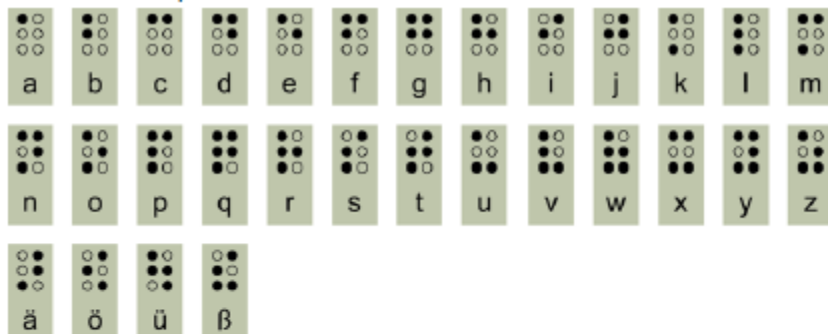
Příloha č. 4 - Braillovo písmo – česká abeceda



Obrázek poskytl TyfloCentrum Praha

Příloha č. 5 - Braillovo písmo – německá abeceda

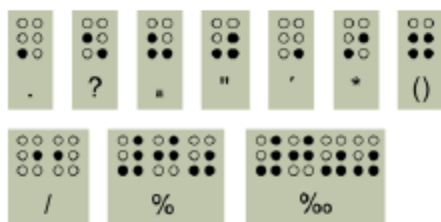
abeceda – malá písmena



prefixy (znaky, předznaky)



znaménka, další znaky



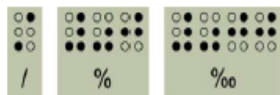
Obrázek poskytl TyfloCentrum Praha

Příloha č. 6 - Příklady některých znaků s odlišným přepisem v jednotlivých zemích

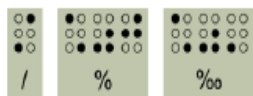
Česko



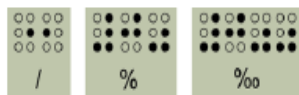
Francie



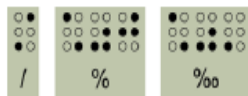
Itálie



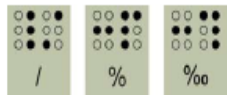
Německo



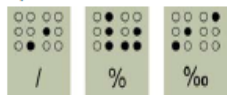
Nizozemí



Velká Británie



Španělsko



Obrázek poskytl TyfloCentrum Praha

Příloha č. 7 - Ukázka označování lékových obalů ve světě

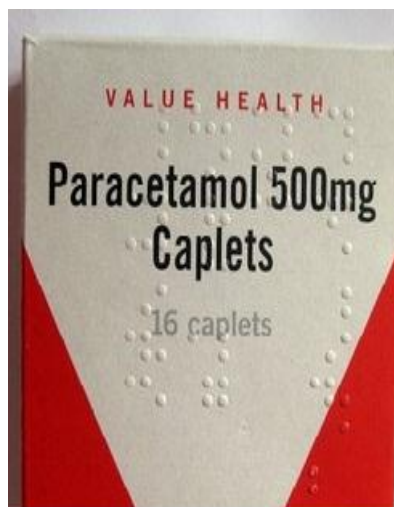
Konkrétně se jedná o lék s účinnou látkou Paracetamol v ČR známý např. pod názvy Paralen, Panadol, Paramax aj.



Autor: 1 Marek - Švédsko



Autor: 2 Simona - Bulharsko



Zdroj: 1 Anglie - <http://www.ciao.co.uk/sr/q-paracetamol>



Autor: 3 Matěj – Slovensko

Příloha č. 8 Ukázka oboustranného textu v Braillově písmu