

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze

Ústav translatologie

## DIPLOMOVÁ PRÁCE

Komunitní tlumočení pro státní správu ve styku s cizinci

*Community Interpreting for Public service Bodies Dealing with Foreign Nationals*

Vedoucí diplomové práce: Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

Praha, srpen 2008

Dita Kotašová

Tato diplomová práce vznikla v rámci realizace rozvojového projektu MŠMT na rok 2008 "Vývoj kurzů CŽV pro státní správu - komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami" (CSM 45), jehož řešitelkou je vedoucí této diplomové práce Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedených zdrojů.

V Praze, dne 20.8.2008

.....

Za pomoc a podporu při vypracování diplomové práce bych chtěla poděkovat především Prof. PhDr. Ivaně Čeňkové, CSc., zaměstnancům zdravotnických zařízení a státní správy, kteří mi poskytli cenné informace, a v neposlední řadě i příležitostným tlumočnickům, kteří spolupracovali při vyplňování dotazníků.

## **OBSAH**

I. ÚVOD.....	1
II. TEORETICKÁ ČÁST.....	2
1. Co je komunitní tlumočení?.....	2
1.1 Rozdíly mezi komunitním a konferenčním tlumočením.....	2
1.2 Technika využívaná při komunitním tlumočení.....	3
1.3 Šíře využití komunitního tlumočení.....	4
1.4 Hodnocení kvality komunitního tlumočení.....	4
1.5 Monologický vs. dialogický model promluvy a teorie smyslu.....	6
1.6 „Lidský rozměr“ komunikace.....	7
2. Statut komunitního tlumočnicka.....	7
2.1 Potenciální nesnáze při komunitním tlumočení.....	8
2.2 Povinnosti komunitního tlumočnicka.....	8
2.3 Vznik komunitního tlumočení jako profese.....	9
2.3.1 Historický vývoj komunitního tlumočení.....	10
2.4 Profesionální etika a organizace služeb.....	10
2.5 Vědecká základna pro komunitní tlumočení.....	11
2.6 Další předpoklady pro úspěšné využití komunitních tlumočnicků.....	11
3. Situace v jednotlivých státech.....	12
4. Cizinci žijící v České republice.....	21
4.1 Integrace cizinců v České republice.....	23
4.2 Postavení cizinců v České republice.....	24
4.2.1 Cílová skupina Koncepce integrace cizinců na území ČR.....	25
4.3 Další instituce zapojené do integrace cizinců.....	25
4.4 Rozvoj cestovního ruchu.....	26
III. EMPIRICKÁ ČÁST.....	28
1. Orgány státní správy ve styku s cizinci.....	28
1.1 Cizinecká policie.....	28
1.2 Zařízení pro zajištění cizinců Bělá-Jezová.....	29
1.3 Zařízení pro zajištění cizinců Velké Přílepy.....	30
1.4 Agentura Skřivánek.....	30

2. Oblast zdravotnictví.....	31
2.1 Zdravotní pojišťovny.....	31
2.2 Zdravotnická zařízení.....	32
2.2.1 Fakultní nemocnice Motol.....	33
2.2.2 Ústřední vojenská nemocnice.....	35
2.2.3 Fakultní nemocnice Na Bulovce.....	36
2.2.4 Nemocnice Na Františku s poliklinikou.....	36
2.2.5 Fakultní nemocnice Na Homolce.....	37
3. Další státní úřady, které potenciálně přicházejí do styku s cizinci.....	38
3.1 Úřady práce.....	38
3.2 Lékařská posudková služba.....	39
3.3 Česká správa sociálního zabezpečení.....	40
4. Ad-hoc tlumočníci ve zdravotnických zařízeních.....	42
4.1 Vyhodnocení odpovědí: ad-hoc tlumočníci ve zdravotnických zařízeních.....	43
4.2 Názory na zavedení komunitních tlumočnicků- srovnání.....	46
5. Dotazníkové šetření mezi rodilými mluvčími německého a francouzského jazyka, žijícími v České republice.....	46
5.1 Průběh dotazování.....	47
5.2 Vyhodnocení dotazníků: německy mluvící cizinci.....	48
5.2.1 Tabulka: německy mluvící cizinci.....	54
5.3 Vyhodnocení dotazníků: francouzsky mluvící cizinci.....	55
5.3.1 Tabulka: francouzsky mluvící cizinci.....	59
5.4 Srovnání výsledků odpovědí francouzsky a německy hovořících respondentů.....	60
IV. ZÁVĚRY.....	65
V. RÉSUMÉ.....	66
VI. ZUSAMMENFASSUNG.....	67
VII. SUMMARY.....	68
VIII. POUŽITÁ LITERATURA.....	69
Příloha č. 1: Fragebogen- deutschsprachige Ausländer/-innen.....	i
Příloha č. 2: Questionnaire- étrangers francophones.....	ii
Příloha č.3: Odpovědi německy mluvících respondentů v originálním znění.....	iii
Příloha č. 4: Odpovědi francouzsky mluvících respondentů v originálním znění.....	vi

## I. ÚVOD

V této diplomové práci, zaměřené na komunitní tlumočení pro státní správu ve styku s cizinci, se soustředíme zejména na problematiku cizinců ze zemí západní Evropy. Důraz přitom budeme klást na francouzsky a německy mluvící cizince, kteří více či méně trvale pobývají na území České republiky, ale nemluví vůbec nebo dostatečně dobře česky. Tito cizinci se totiž mohou dostávat v běžných životních situacích do nesnází, způsobených právě jazykovou bariérou mezi cizincem a zaměstnanci různých úřadů či zdravotnických zařízení.

V teoretické části práce se pokusíme popsat komunitní tlumočení jako takové, a to z pohledu různých odborníků, kteří se touto dosud relativně málo probádanou oblastí tlumočení zabývají. Dále zmíníme situaci v oblasti komunitního tlumočení v několika evropských i mimoevropských státech, se zvláštním důrazem na Českou republiku.

V praktické části se budeme snažit zmapovat, jakým způsobem české úřady a zdravotnická zařízení komunikují s cizinci a jak překonávají případnou jazykovou bariéru. Za tímto účelem se obrátíme se speciálně pro tyto účely připraveným dotazníkem přímo na jednotlivé instituce a ze získaných poznatků se pokusíme vyvodit konkrétní závěry. Pomocí dotazníkového šetření budeme také zjišťovat, jak svou situaci vnímají v Čechách žijící cizinci ze západní Evropy, s jakými problémy se v každodenním životě setkávají a jakým způsobem se vypořádávají s jazykovou bariérou. Zaměříme se i na možnosti využití francouzštiny a němčiny při styku s českými institucemi a pokusíme se ověřit hlavní hypotézu práce, a sice je-li angličtina *lingua franca* 21. století. Za tímto účelem se pokusíme získat dostatečný počet relevantních respondentů pro obě jazykové skupiny, na které se tato diplomová práce zaměřuje.

Další skupinou, na kterou se obrátíme se speciálně připravenými dotazníky, budou zaměstnanci zdravotnických zařízení, kteří působí jako příležitostní tlumočníci. Zde budeme především zkoumat, jak se s rolí komunitních tlumočnicků vypořádávají osoby, které pro tuto činnost nemají odpovídající vzdělání.

Všem skupinám respondentů také navrhne hypotetickou možnost, že by státní úřady a zdravotnická zařízení měly k dispozici vlastní komunitní tlumočnický, a získané odpovědi následně porovnáme.

## II. TEORETICKÁ ČÁST

### *1. Co je komunitní tlumočení?*

#### *1.1 Rozdíly mezi komunitním a konferenčním tlumočením*

Jako komunitní tlumočení (community interpreting, liaison interpreting, dialogue interpreting, public service interpreting, cultural interpreting, ad-hoc interpreting, escort interpreting, medical interpreting, legal interpreting...) bývá označováno tlumočení ve prospěch společnosti a zároveň mimo konferenční sály či soudní síně.

Komunitní tlumočení bývá podle Holly Mikkelsona definováno různými způsoby podle toho, o jak formální či neformální službu se jedná. Škála se pohybuje od neformálního tlumočení prováděného ad-hoc tlumočnickými až po podstatně formálnější formu, která po tlumočnících vyžaduje specifické znalosti a praxi v tlumočení např. v oblasti zdravotnictví, práva či sociálních záležitostí. Roda Robertsová definuje komunitní tlumočení takto: Komunitní tlumočení umožňuje lidem, kteří nemluví plyně oficiálním(i) jazykem(ky) dané země, komunikovat s poskytovateli veřejných služeb a tím jim zajistit plný a rovný přístup ke službám v oblasti zdravotnictví, práva, vzdělávání a sociálních záležitostí.

Od konferenčního a doprovodného tlumočení se komunitní tlumočení odlišuje především tím, že není určeno delegátům, diplomatům či obchodníkům, cestujícím do zahraničí za obchodními záležitostmi.

Roda Robertsová k tomuto dodává další definice:

- 1) komunitní tlumočníci slouží primárně pro zajištění přístupu k veřejným službám,
- 2) tlumočí spíše dialogy než monologické projevy,
- 3) běžně tlumočí oběma směry z i do všech svých pracovních jazyků,
- 4) přítomnost komunitního tlumočnicka je v komunikačním procesu daleko více patrná než přítomnost konferenčního tlumočnicka,
- 5) množství především minoritních jazyků není oficiálním jazykem žádného státu, avšak tyto jazyky jsou tlumočeny na komunitní úrovni,

6) na komunitní tlumočnický se často nahlíží jako na obhájce a kulturní zprostředkovatele, jejichž práce přesahuje tradiční neutrální roli tlumočnicka.

Následující tabulka nabízí přehled rozdílů mezi konferenčním a komunitním tlumočením, jak je uvádí Malgorzata Tryuková.

Rozlišující znaky	<i>konferenční tlumočení</i>	<i>komunitní tlumočení</i>
1. Kontext	neurčený, veřejný	v rámci instituce, uzavřený
2. Postavení účastníků	rovné	nerovné
3. Směr tlumočení	jednosměrný	obousměrný
4. Fyzická blízkost tlumočnicka	zřídka	blízkost
5. Typ tlumočených textů	monologické	dialogické
6. Zapojení tlumočnicka	vzdálený a neviditelný	přítomný a zapojený do komunikace

Komunitní tlumočení se na rozdíl od konferenčního tlumočení zaměřuje na jedné straně na imigranty, uprchlíky a azylanty, na druhé straně pak např. na humanitární pracovníky; všeobecně řečeno na osoby s nedostatečnou znalostí jazyka státu, v němž se dočasně nebo trvale nacházejí. Komunitní tlumočení však bývá často podceňováno a považováno za jakýsi „méně prestižní“, méně profesionální a tím pádem méně placený druh tlumočení, a to navzdory tomu, že se ve společnosti vyskytuje téměř odjakživa. Dokonce můžeme říci, že se jedná o vůbec nejstarší „typ“ tlumočení na světě. Konferenční tlumočení se totiž objevilo až v první polovině 20. století a oficiální soudní tlumočení dokonce až ve druhé polovině 20. století.

### **1.2 Technika využívaná při komunitním tlumočení**

Při komunitním tlumočení bývá využívána především technika konsekutivního tlumočení, tlumočeny jsou uzavřené promluvy o délce od několika sekund (několik desítek slov) po několik minut (několik set až několik tisíc slov). Předpokladem je, že tlumočnický porozuměl promluvě a zapamatoval si ji. Není přitom důležité doslovné zapamatování, ale smysl řečeného. Proto při tlumočení nelze oddělovat porozumění a paměť, jedno úzce závisí na druhém. Tlumočit se přitom začíná až po dokončení

uzavřeného úseku a tlumočník tak má možnost přeformulovat nedokončené myšlenky a věty a jasně vyjádřit smysl řečeného.

Techniku konsekutivního tlumočení jsou zřejmě spontánně schopny používat i bilingvní děti. Jak již bylo řečeno, jedná se vůbec o nejstarší formu tlumočení, která se teprve začátkem 20. století vlivem narůstajících a zintenzivňujících se kontaktů vyvinula v regulérní techniku jazykové mediace, jež následně stála u zrodu konferenčního tlumočení.

### ***1.3 Šíře využití komunitního tlumočení***

V dnešní době se s komunitním tlumočením můžeme setkat například při jednání na úřadech, na policii, u lékaře, v uprchlických táborech apod., tedy všude, kde je potřeba zajistit jasný dialog, umožňující efektivní komunikaci mezi zúčastněnými stranami. V praxi se jedná vlastně o určitý druh konsekutivního či dialogického tlumočení, díky němuž je možné efektivně předejít mnoha časovým prodlevám a také zbytečným výdajům, jako například neadekvátním a nákladným lékařským vyšetřením. Tento druh tlumočení tedy není o nic méně důležitý. Často jej však vykonávají nedostatečně kvalifikovaní rodilí mluvčí daného jazyka, kteří za svou práci nejsou ani odpovídajícím způsobem finančně ohodnoceni a nemají pro ni ani odpovídající pracovní podmínky. Výjimkou nejsou ani nezletilé děti imigrantů, které na úřadech či u lékaře tlumočí pro své rodiče.

### ***1.4 Hodnocení kvality komunitního tlumočení***

Kvalitu tlumočení lze posuzovat v zásadě ze dvou různých úhlů pohledu, a to jak z pohledu tlumočnicka, tak z pohledu klienta. Pojem kvality zde funguje na základě společenského konsensu a představy o tom, co je dobré a co je špatné podle sémantických i pragmatických kritérií. Stanovení odpovídajících norem je také klíčové také pro úspěšnou výuku komunitního tlumočení.

Navzdory tomu, že kvalita komunitního tlumočení může být posuzována z mnoha různých hledisek, a navzdory nejednotnosti terminologie, používané různými autory,

panuje v odborné literatuře relativní shoda ohledně kritérií, podle kterých je třeba posuzovat kvalitu komunitního tlumočení. Koncepty jako přesnost (*accuracy*), srozumitelnost (*clarity*) a věrnost (*fidelity*) se jeví být pro hodnocení kvality zásadními. Tato kritéria souvisí s celkovou orientací na porozumění posluchače a tedy na výsledek komunikačního procesu.

Úkolem tlumočnicka je podle těchto kritérií „plně reprezentovat“ původního mluvčího, jeho zájmy a záměry. Primárním cílem hodnocení kvality by však měl být komunikační proces jako takový, respektive jeho úspěšnost. Z výše uvedeného vyplývá, že model kvalitativních standardů pro hodnocení úspěšnosti tlumočení a tím pádem celého komunikačního procesu zahrnuje různá kritéria od lexikálně-sémantických až po sociálně-pragmatická.

Tlumočení má tedy samo o sobě duální charakter daný tím, že se jedná zároveň o službu, poskytovanou tlumočnickem jako jedincem (popř. týmem tlumočnicků), a zároveň o textovou produkci.

Otázkou, co dělá dobrého tlumočnicka, resp. kvalitní tlumočení, se odborná literatura zabývá již od osmdesátých let dvacátého století. Při výzkumech, prováděných na toto téma již v roce 1981 v Austrálii mezi samotnými tlumočnickými, byly nejčastěji zmiňovány aspekty jako znalost obou jazyků a obou kultur, objektivnost, sociálně-komunikativní schopnosti, spolehlivost, zodpovědnost, čestnost, zdvořilost a skromnost. V pilotní studii, provedené v roce 1986 mezi 47 německými konferenčními tlumočnickými, pak byla velmi často zmiňována široká škála kritérií sahající od jazykových znalostí a všeobecného přehledu, kvalitního hlasu, dobrého zdravotního stavu a odolnosti až po příjemné vystupování, zdvořilost a flexibilitu.

Jako normy můžeme všeobecně chápat pravidla chování, tlumočnické strategie, situace, v nichž zasahuje komunitní tlumočnick či role, kterou má tlumočnick v dané situaci hrát. Cecilia Wadensjö pak navíc klade otázku, *co* účastníci komunikace považují za normální, adekvátní, správné atd...

Malgorzata Tryuková také uvádí další otázky, které předepisuje Miriam Schlesingerová: Kvalita pro koho? Vědí naši klienti, co je pro ně dobré? Jak mohou

klienti zjistit, zda je poskytnuté tlumočení věrné originálu? Zdá se tedy, že tlumočníci jsou jedinými garanty svého výkonu. Jako normy však uvádí především plynulost a zachování smyslu, přičemž tyto principy mají mít tlumočníci zažitě a zcela automatizované.

### ***1.5 Monologický vs. dialogický model promluvy a teorie smyslu***

V komunitním tlumočení probíhá bilaterální komunikační proces obvykle střídáním obou primárních účastníků komunikace v roli mluvčího a posluchače, vzniká tedy dialog. Dialogický model Cecilie Wadensjö vychází z předpokladu, že promluva získává smysl výhradně na základě reciprocity.

Naopak v opačném, rozšířenějším, monologickém modelu nahlížení na komunikace, tzv. modelu *conduit*, jak jej prezentoval v 70. letech 20. století filozof Reddy, je promluva chápána z perspektivy mluvčího, a to jako jednosměrný transfer od jedné osoby k druhé, případně do jakéhosi „sociálního vakua“. Je tedy vnímána čistě jako text, respektive jako významová jednotka, která se skládá z menších významových jednotek, jako jsou slova a morfémy.

V dialogickém modelu je naopak možno chápat promluvu jako činnost, tedy aktivitu. Dialogický model se tak blíží sociolinguistice a sociální psychologii, promluva může být chápána jako sociální interakce a její funkce je pak přímo vázána na porozumění, případně neporozumění posluchače. Na promluvu je tedy nahlíženo jako na aktivitu, která je součástí dané interakce a jejím účastníkům dává smysl.

Úzce související názor zastává i Danica Seleskovitchová ve své Teorii smyslu (*La théorie du sens*), kde říká, že řečnickova promluva by měla být spíše ekvivalentním vyjádřením myšlenky než opakováním statických lingvistických ekvivalentů. To znamená, že tlumočník by měl převádět především smysl originálu. Seleskovitchová pro tento proces používá pojem *deverbalizace*.

## **1.6 „Lidský rozměr“ komunikace**

Komunitní tlumočení je poměrně mladou profesí a jako takové je prozatím málo institucionalizované. V praxi to znamená, jak již bylo zmíněno výše, že prozatím nebyly stanoveny jasné normy, které je třeba při komunitním tlumočení dodržovat. V komunitním tlumočení se totiž všeobecně daleko více prosazuje lidský faktor samotné osoby tlumočnicka. Ten hraje v komunikaci minimálně stejně důležitou roli jako ostatní účastníci komunikace a na jeho práci často závisí i budoucnost jeho klienta.

Normy věrnosti a „stravitelnosti“ pro posluchače jsou sice zcela jistě na místě, pro případ komunitního tlumočení však nejsou dostačující. Malgorzata Tryuková se domnívá, že je k těmto dvěma normám třeba přidat normu třetí, a to jakýsi „lidský rozměr“ dané komunikace. Komunitní tlumočníci podle ní ani sami nechtějí být neviditelnými stroji na překládání, přes něž komunikace probíhá. Naopak chtějí být považováni za rovnoprávné účastníky konverzace s možností tuto konverzaci přímo ovlivňovat, respektive s možností vybrat si některou z mnoha strategií, které připadají v úvahu pro různé situace, do nichž se komunitní tlumočnick může dostat. Proto žádají zavedení nové normy, která by specifikovala jejich roli ve zprostředkované komunikaci.

## **2. Statut komunitního tlumočnicka**

Komunitní tlumočnick osciluje mezi několika rolemi a očekáváními obou stran, porozuměním klientovi, resp. pacientovi a jeho nemoci, očekáváními lékaře či úředníka a profesionálním kodexem tlumočnicka. Malgorzata Tryuková popisuje komunitního tlumočnicka jako „sluhu dvou pánů“, který má své povinnosti vůči oběma klientům. Tyto povinnosti se však mohou vzájemně vylučovat, neboť i zájmy obou účastníků konverzace mohou být protichůdné. V takové situaci může mít tlumočnick-neprofesionál tendenci se identifikovat se svým klientem, a to především jedná-li se o příslušníka téže menšiny. Proto některá profesní sdružení vydávají pravidla pro chování komunitních tlumočnicků, např. britská Asociace komunitních tlumočnicků vydala sbírku principů pod názvem „*A Guide of Good Practice*“.

Zároveň je však komunitní tlumočnický často v situaci, kdy na něj jednotliví účastníci rozmluvy pohlížejí protichůdně- např. pro úředníka je „jen“ pracovním nástrojem, umožňujícím mu vykonávání práce, naopak pro imigranta představuje jakési druhé „já“, které v druhém jazyce formuluje jeho vlastní myšlenky. Na základě tohoto nepoměru si pak můžeme položit otázku, je-li úkolem komunitního tlumočnicka být „jen“ jazykový zprostředkovatel či dokonce terminologická databanka, nebo naopak kulturní most, psychologická podpora, poskytovatel informací, či dokonce „spřízněná duše“.

### ***2.1 Potenciální nesnáze při komunitním tlumočení***

Postavení komunitního tlumočnicka je relativně komplikovanější než role konferenčního tlumočnicka. Důvodem je fakt, že komunitní tlumočnický většinou pracuje s klienty, kteří nejsou na tlumočení zvyklí a mnohdy se nacházejí ve vypjaté osobní situaci. Pro tlumočnicka je tedy velmi obtížné, ne-li nemožné, zachovat si neutrální postoj vůči všem zúčastněným.

Tlumočnický není osobní poradce nebo sociální pracovník, musí však často ve stresových situacích překonávat nejen jazykové, ale často i značné kulturní rozdíly a přitom respektovat profesionální tlumočnickou etiku. Jeho úkolem je především zajistit klientům, kteří dostatečně neovládají jazyk dané země, plný přístup ke zdravotní péči, vzdělání, sociálním programům a umožnit jim hájit svá práva. Na druhou stranu se sám musí orientovat nejen v oblasti jazykové mediace, ale také v oblasti kulturní a sociální a musí být schopen předcházet případným sociokulturním nedorozuměním, či dokonce konfliktům.

### ***2.2 Povinnosti komunitního tlumočnicka***

Úkolem tlumočnicka je především předat oběma hlavním stranám komunikace relevantním způsobem pravdivé informace a tím zajistit jasný, hladký a pokud možno co nejjednodušší průběh rozmluvy, a to se zřetelem na normy a stupeň formálnosti dané konkrétní situací. Zároveň musí být schopen odhalit a správně interpretovat případné kulturní rozdíly v hodnotách či některé reakce, které by se mohly zdát druhé straně

neadekvátní a tím způsobit konflikt. Má to být totiž právě tlumočník, kdo si tyto rozdíly uvědomuje a vyrovnává je, přičemž však musí zachovat vlastní nestrannost. Komunitní tlumočník zdaleka není „neviditelným“ účastníkem komunikace.

Právě zachování nestrannosti může představovat pro tlumočníka velký problém, protože kvůli nedostatku kvalifikovaných komunitních tlumočnicků pro všechny jazyky tuto roli často zastávají bilingvní známí, přátelé, rodinní příslušníci či dokonce děti klientů. Tito ad-hoc tlumočníci sice mohou téměř dokonale či dokonce dokonale ovládat oba jazyky, nemají však velmi často ponětí o tlumočení jako takovém, a navíc mají jen velmi omezenou praxi, takže často nejsou schopni úkol splnit a přetlumočit promluvu na adekvátní stylistické úrovni a při zachování všech relevantních informací. Zachování nestrannosti se může jevit dokonce jako největší problém právě z toho důvodu, že zájmy rodiny mají obvykle větší váhu než zájem na neutrálním přetlumočení. Tím pak může při vlastní interpretaci dojít ke ztrátě informací, významovým posunům, nežádoucím interferencím, interpretacím či nedorozuměním, což může mít vážné následky. Proto je potřeba, aby komunikace probíhala prostřednictvím školeného tlumočníka, jenž si je vědom závažnosti své role a je schopen uvážlivě zvolit vhodné komunikační prostředky.

### ***2.3 Vznik komunitního tlumočení jako profese***

V mnoha zemích se již komunitnímu tlumočení věnuje čím dál tím více pozornosti a v posledních několika desetiletích se tento typ tlumočení rozvinul v samostatnou profesi. Od počátku 90. let 20. století se pak začal pojem komunitní tlumočení postupně rozšiřovat, nicméně stále je potřeba vybudovat terminologii, která by umožňovala odbornou debatu na toto téma. Nedostatečná definovanost vyplývá i z nejednotnosti mnoha koexistujících označení, která se pro komunitní tlumočení používají a o kterých jsme se zmínili v bodě 1.1.

Svá pozitiva má i existence celostátních registrů komunitních tlumočnicků, které již existují v některých zemích. Tyto registry přinášejí výhody jak pro samotné tlumočnický, tak pro jejich klienty. Pokud lze získat členství po úspěšném složení příslušných akreditačních zkoušek, je i určitou zárukou kvality tlumočníka. Zároveň pokud není k dispozici tlumočník pro určitou jazykovou kombinaci v místě bydliště klienta, je možné

nalézt povolání tlumočnicka z jiné oblasti. To může být vhodným řešením i v citlivých případech jako např. domácího násilí, kdy by použití tlumočnicka z blízkého okolí klienta nebylo vhodné. Komunitním tlumočnickům naopak členství v podobném registru zajišťuje přístup k velkému množství potenciálních klientů.

### ***2.3.1 Historický vývoj komunitního tlumočení***

Průkopníky v oblasti komunitního tlumočení jsou především Austrálie, Švédsko, USA, Kanada, Velká Británie a do určité míry také Izrael. Tyto země bývají tradičně považovány za cílové země imigrantů a v mnoha z nich již byly definovány profesionální a etické normy pro komunitní tlumočení a byla stanovena také kritéria pro získání příslušného certifikátu. Všeobecným trendem je tedy zkvalitňování těchto služeb a stále častěji se v mnoha zemích objevují různé univerzitní i neuniverzitní kurzy zaměřené na přípravu budoucích komunitních tlumočnicků. S růstem požadavků na kvalitu a profesionalitu by mělo v budoucnu dojít i ke zlepšení finančního ohodnocení a pracovních podmínek pro komunitní tlumočnicka.

### ***2.4 Profesionální etika a organizace služeb***

S rolí komunitního tlumočnicka ve zprostředkovaném dialogu velmi úzce souvisí i příslušná profesionální etika. Ta může být mezi tlumočnicka z různých zemí chápána obdobně, nicméně praktická organizace tlumočnických služeb se může často velmi lišit. V některých zemích již fungují profesionální sdružení komunitních tlumočnicků, v České republice existuje v současné době jen Asociace konferenčních tlumočnicků (ASKOT) a Jednota tlumočnicků a překladatelů (JTP). Komunitní tlumočnicka zatím v České republice svou profesionální organizaci nemají.

Zároveň jsou v některých zemích, jako např. v Německu, Švédsku, Dánsku, Velké Británii a dalších evropských zemích organizovány vzdělávací kurzy pro budoucí komunitní tlumočnicka, specializované pro oblast sociálních služeb, právní oblast a zdravotnictví. Situaci v jednotlivých státech se budeme zabývat v kapitole 3.

Potřeba asistence tlumočnicka často je již uznávána a v některých případech je následována i příslušnou právní úpravou. Například ve Švédsku mají podle zákona již od roku 1975 osoby, které nemluví švédsky, nárok na tlumočnicka během soudního jednání. Také Listina základních práv a svobod, platná v České republice, stanovuje, že podle článku 37, odst. 4 má každý, „*Kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, právo na tlumočnicka*“. Nicméně zde je potřeba rozlišovat mezi komunitním a soudním tlumočením, neboť hranice mezi těmito dvěma typy tlumočení je v některých zemích stále poměrně neostrá.

### ***2.5 Vědecká základna pro komunitní tlumočení***

V roce 1995 se v Geneva Parku v Kanadě konala první čtyřdenní mezinárodní konference věnovaná komunitnímu tlumočení. Sešlo se zde dvě stě padesát odborníků z mnoha zemí celého světa a po konferenci byl vydán sborník s jednotlivými příspěvky. Další ambicí této konference bylo vytvoření celosvětové sítě komunitních tlumočnicků, díky níž by bylo možné si vzájemně vyměňovat zkušenosti a také spolupracovat na výzkumu v oblasti komunitního tlumočení. Od té doby se (do roku 2008) podobné konference konaly ještě čtyři, poslední z nich od 11. do 15. dubna 2007 na University of Western Sydney v Austrálii. Jako shrnutí každé z těchto konferencí vydává nakladatelství John Benjamins sborníky vybraných vědeckých příspěvků z těchto konferencí pod názvem Critical Link (prozatím 1-4).

### ***2.6 Další předpoklady pro úspěšné využití komunitních tlumočnicků***

Také zaměstnanci státních úřadů a zdravotnických zařízení, kteří mohou přijít do praktického kontaktu s komunitním tlumočením, by měli být pro tyto případy odpovídajícím způsobem vyškoleni. Především by měli porozumět, jak co nejlépe využít služeb komunitního tlumočnicka jakožto „komunikačního kanálu“ a jak tím pádem dosáhnout co nejefektivnější komunikace.

Cílem tohoto školení, jak je prezentuje Ann Corsellisová (in The Critical Link), by mělo být zvýšení kvality a efektivity poskytovaných služeb. Často bývá přehlížen fakt, že

kvůli jazykové bariéře je znevýhodněn nejen klient (pacient), ale také samotný personál, tedy zaměstnanci poskytující služby. Tito zaměstnanci jsou zodpovědní za profesionální rozhodnutí a případné poskytnutí nepřesné nebo neúplné informace může mít vliv nesprávnost takového rozhodnutí či porušení některého etického principu.

Zaměstnanci státních úřadů či zdravotnických zařízení, kteří nejsou zvyklí na komunikaci prostřednictvím tlumočnicka, často nevědí, jak dosáhnout úspěšné komunikace v komunikačním procesu, jenž probíhá ve dvou jazycích. Nejspíše se může jednat o neznalost jak upravit syntax, slovní zásobu a rejstřík, a to i v závislosti na tom, s jakým klientem právě hovoří. Tito zaměstnanci by zmíněné principy měli pochopit a osvojit si je předtím, než začnou pracovat s lidmi, se kterými nesdílí společný jazyk či kulturu.

Pro dosažení úspěšného komunikačního procesu je především nutné dokázat jasně kódovat, tedy formulovat sdělení. Toto sdělení pak musí být adekvátně předáno. To znamená, že jeho formulace a zároveň i jednání jak tlumočnicka, tak personálu musí být přizpůsobeno potřebám klientů z různých jazykových či kulturních oblastí.

Je také třeba podtrhnout, že zprostředkování komunikace je nedílnou součástí poskytované služby a ne okrajovou záležitostí.

### ***3. Situace v jednotlivých státech***

Evropa byla tradičně považována za zdrojový kontinent emigrantů, nicméně v průběhu 20. století se stala také cílovou destinací imigrantů. Tradičními hostitelskými státy byly především Velká Británie, Francie a Německo. V této souvislosti hovoří Malgorzata Tryuková o třech modelech integrace. Podle modelu, který funguje ve Velké Británii, v Nizozemí a ve Skandinávii, se při integraci cizinců klade důraz na multikulturalitu. Etnické menšiny jsou přijímány takové, jaké jsou, a je s nimi nakládáno specifickým způsobem. V tomto kontextu je komunitní tlumočení vnímáno jako právo, které musí být podporováno veřejným míněním a adekvátními finančními prostředky.

Jiný model integrace představuje Francie, Belgie, Španělsko, Itálie a Portugalsko, kde je jakákoli diferenciaci na základě etnické či kulturní příslušnosti odmítána. Imigrant zde má teoreticky nejen stejná práva, ale i stejné povinnosti jako domácí obyvatelstvo, na tlumočení pak neexistuje zvláštní nárok. Nicméně každý občan má nárok na přístup k informacím, a proto spadá do kompetence poskytovatelů veřejných služeb, aby rozhodli, zda za tímto účelem angažují tlumočnicka či nikoli.

Třetí model funguje v Německu, Rakousku a Švýcarsku. Tyto země nenutí imigranty přijmout germánskou kulturu, ale zároveň v podstatě neuznávají původní kulturu imigranta. Přistěhovalci jsou zde považováni za odlišné lidi žijící odděleně a komunitní tlumočení je považováno výhradně za záležitost nevládních a neziskových organizací, charity apod. Úřady se pak spokojují s ad-hoc tlumočením prostřednictvím bilingvních příbuzných, přátel apod.

Vidíme, že v některých zemích panuje přesvědčení, že ti, kdo neovládají jazyk hostitelské země, se jej dříve či později naučí a tím pádem již nebude potřeba komunitního tlumočení. Za tímto účelem bývají také zřizovány jazykové kurzy pro cizince, které však nejsou v rozporu s potřebou komunitního tlumočení. To samo také není v rozporu s osvojováním jazyka hostitelské země, neboť díky odstraňování asymetrie v kontaktu s úřady či zdravotnickými zařízeními naopak představuje nezbytnou pomoc nejen pro imigranty, ale i pro tyto úředníky či zaměstnance zdravotnických zařízení.

### ***Austrálie***

Austrálie byla jedním z průkopníků komunitního tlumočení. V roce 1973 zřídilo Ministerstvo imigrace (Department of Immigration) službu Telephone Interpreter Service pro více než 100 jazyků, tato služba funguje 24 hodin denně. Od roku 1977 existuje asociace NAATI, která nabízí celkem 4 stupně akreditace; pro výkon komunitního tlumočení je třeba získat akreditaci druhého stupně. Budoucí tlumočnicka dále vychovávají ve specializovaných kurzech tlumočnické školy v Melbourne, Sydney, Brisbane, Canbeře, Perthu aj., National Centre for Community Languages in the professions při univerzitě v Monash navíc pořádá kurzy pro profesionály v oblasti práva, medicíny, sociální práce a obchodu.

## ***Belgie***

V Belgii se rozlišují dva typy komunitního tlumočení, jedná se o tlumočení na místě a tlumočení po telefonu. Vedle toho se však hovoří ještě o interkulturní mediaci a tyto dvě profese jsou v Belgii striktně rozlišovány. Úlohou komunitního tlumočnicka je výhradně nestranně tlumočit a nijak přitom nezasahovat do komunikace, naproti tomu interkulturní mediátor řídí komunikaci na základě svých znalostí obou kultur a vedle tlumočení má i další úkoly, jako např. upozorňování na důležité interkulturní rozdíly, poskytování morální a praktické pomoci klientům a předcházení konfliktním situacím, resp. jejich řešení. První interkulturní mediátoři začali působit v belgických nemocnicích v roce 1991.<sup>1</sup>

V Belgii existuje v současné době (dohromady pro vlámsštinu a francouzštinu) asi 20 středisek komunitního tlumočení, která jsou na federální úrovni koordinována organizací FOSOVET-COFETIS, založené v roce 2004 a působící jako prostředníci mezi úřady a komunitními tlumočnickými. Pro výuku komunitního tlumočení zatím v Belgii jednotné vzdělávací standarty neexistují, ve francouzsky hovořící valonské části zajišťují jednotlivá střediska vzdělávání tlumočnicků zvlášť. Ve vlámsky hovořících Flandrech zajišťuje vzdělávání tlumočnicků centrálně organizace COC (zal. 2004). Vedle toho existují i další průběžná školení, zaměřená na jednotlivá specifická témata (např. jak jednat s lidmi nemocnými rakovinou).

V roce 2007 byl sociálně ekonomickou radou Flander vydán dokument, popisující pracovní kompetence a požadavků na komunitní tlumočnický, čímž byla de facto uznána profese komunitního tlumočnicka pro vlámskou oblast. Komunitní tlumočnický ve valonské části Belgie zatím oficiální status nezískali.

## ***Francie***

Jak již bylo zmíněno výše, Francie je jednou z prvních evropských zemí, které se začaly ve 20. století potýkat s přílivem přistěhovalců a tím pádem také s nutností jazykové mediace.

---

<sup>1</sup> Eliška Boková (2008: 2,3)

V současné době lze ve Francii studovat konferenční tlumočení např. na ESIT či ISIT v Paříži, komunitní tlumočení však nikoli. Kurzy, které můžeme považovat za výuku základů tlumočení bývají také organizovány univerzitami v rámci tříletého studijního modulu LEA (aplikované cizí jazyky) pod názvem Traduction orale. Toto studium však neposkytuje dostatečný základ pro získání odpovídající tlumočnické kvalifikace.

### ***Kanada***

První zmínka o komunitním tlumočení v Kanadě pochází z roku 1534, kdy francouzský objevitel Jacques Cartier unesl dva Irokéze do Francie, aby se naučili francouzsky, a následně je poslal zpět, aby působili jako tlumočníci mezi Irokézi a Francouzi. Nicméně kdykoli došlo ke konfliktu zájmů mezi oběma stranami, tito „tlumočníci“ byli loajální ke svému kmeni. Později byli jako tlumočníci používáni Francouzi, kteří se v Kanadě usadili a přijali indiánský způsob života. Ti pak působili nejen jako jazykoví prostředníci, ale také jako obchodní agenti, diplomaté a průvodci.

První moderní centrum pro komunitní tlumočení bylo založeno v roce 1979 a zaměřovalo se na komunikaci pacientů a jejich rodin s lékaři a nemocnicemi. (Family and Patient Communication Centre of Ottawa). Dnes spadá komunitní tlumočení v Kanadě do kompetencí jednotlivých provincií. Komunitní tlumočnický s kombinací angličtiny a jazyků původních obyvatel Kanady připravuje Arctic College in the Northwest Territories, jejíž studenti jsou výhradně příslušníci původního obyvatelstva a v kurzu se mimo jiné soustředí i na zdokonalení svých znalostí angličtiny.

V provincii Alberta je možné na Alberta Vocational College studovat jazyky východní Evropy, Latinské Ameriky, jihovýchodní Asie a Afriky. Absolventi často nachází uplatnění u ústřední tlumočnické služby Centralized Interpreter Service.

## *Německo*

V Německu se pro komunitní tlumočení nejčastěji používá anglický termín Community Interpreting, někdy je možné se setkat také s termíny jako Public Service Interpreting či Behördendolmetschen. Německá asociace tlumočnicků a překladatelů (Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer) sdružuje více než 5500 tlumočnicků a překladatelů pro celkem 87 jazyků.

Na univerzitní úrovni je možné studovat především konferenční tlumočení např. na univerzitách v Berlíně, Heidelbergu, Lipsku, Germersheimu (Mainz) či v Saarbrückenu. Právě v Saarbrückenu byla v roce 2006 vydána kniha „Dolmetschen bei polizeilichen Vernehmungen und grenzpolizeilichen Einreisebefragungen“ od Sami Sauerwein, která je přínosem ve výzkumu v oblasti komunitního tlumočení.

Vzdělávání komunitních tlumočnicků zajišťuje mimo jiné například Ethno-Medizinische Zentrum Hannover, existující od roku 1989. Toto centrum školí, vzdělává a zprostředkovává komunitní tlumočnický pro oblast zdravotnických a sociálních služeb, a to celkem pro více než 70 různých jazyků a dialektů.

## *Norsko*

Pod pojmem komunitní tlumočení, jak jej užíváme my, se v Norsku rozumí většinou tlumočení pro neslyšící. Setkáváme se zde tedy s určitou terminologickou rozkolísaností, nicméně v širším kontextu se objevuje většinou termín „tlumočení ve veřejném sektoru“.

Komunitní tlumočení, kterým se zabývá tato práce, je v Norsku možné studovat na dvou univerzitách, a to v Hogskolen a v Oslu (do roku 2007). Toto studium zahrnuje kromě praktického rozvoje tlumočnických dovedností také velmi důležitý teoretický základ. Budoucí komunitní tlumočníci se zde učí pochopit roli tlumočnicka, profesionální etiku, práci s odbornou terminologií atd.

## *Portugalsko*

V Portugalsku je komunitní tlumočení považováno za součást sociokulturní mediace, která se zde začala rozvíjet v 90. letech 20. století. Sociokulturní mediace je chápána jako nepostradatelná činnost pro zajištění kontaktů mezi koexistujícími světy, jejichž soužití je ohroženo konfrontací zcela odlišných jazyků, očekávání a způsobů jednání.<sup>2</sup> Sociokulturní mediace je širší pojem než komunitní tlumočení- zahrnuje nejen tlumočení jako takové, ale také např. všeobecné poradenství a sociální práci, rozsah a obsah této činnosti však není nikterak přesně vymezen.

Stejně tak neexistuje v Portugalsku jednotný systém vzdělávání sociokulturních mediátorů ani jejich jednotný systém akreditace. Existují sice kurzy, které mají za cíl vyškolit sociokulturní mediátory, avšak ty jsou pořádány většinou organizacemi, které si takto školí mediátory pro vlastní potřebu, několik krátkodobých jednorázových kurzů proběhlo také v rámci projektů Iniciativy společenství EQUAL. Předpokladem je samozřejmě znalost portugalštiny v ústní i psané formě, nikoli však portugalská národnost. Naproti tomu je nutné pobývat v Portugalsku legálně.

Pro zájemce o tlumočení jak z řad institucí či organizací, tak z řad imigrantů, je k dispozici elektronická databáze více než čtyřiceti dobrovolných neprofesionálních, avšak speciálně vyškolených osob, které poskytují své tlumočnické služby ve více než čtyřiceti jazycích. Na základě zkušeností se školením těchto tlumočnicků byl v Portugalsku vytvořen výukový modul pro budoucí tlumočnické, který počítá s prezenční formou výuky, spojenou se sebevzděláváním. Součástí modulu jsou témata jako tlumočení v rámci azylového řízení, azyl ve světových dějinách, kontext azylové problematiky v Portugalsku a úvod do technik konferenčního tlumočení. V případě zájmu může být na základě tohoto modulu organizován kurz pro neprofesionální tlumočnické.<sup>3</sup> V budoucnu se v Portugalsku počítá s dalším rozvojem v oblasti sociokulturní mediace, s vytvořením institucionálního rámce pro samotné mediátory a tím pádem s jejich lepší organizovaností a zapojením do informování a integrace imigrantů.

---

<sup>2</sup> Martina Šimková: (2008: 2,3)

<sup>3</sup> Martina Šimková: (2008: 19, 20)

## ***Rakousko***

V Rakousku probíhal na Karl Franzens Universität Graz od roku 2004 projekt kurzů komunitního tlumočení, zaměřených na albánštinu, arabštinu, srbochorvatštinu, ruštinu a turečtinu. V současné době byl projekt pozastaven, nicméně uvažuje se o jeho opětovném spuštění.

V rámci Centra Translatologie (Centrum für Translationswissenschaft) při Universität Wien proběhl nedávno pod vedením Franze Pöchhackerera projekt věnovaný roli tlumočnicků při azylových řízeních<sup>4</sup>. Tématu komunitního tlumočení, pro které se v Rakousku používá převážně termín Kommunaldolmetschen, se věnuje také řada odborných publikací, především od výše zmíněného vídeňského translatologa Franze Pöchhackerera. Na vídeňské univerzitě je také možné studovat v magisterském programu tzv. „dialogické tlumočení“ (Dialogdolmetschen), v rámci něhož je možné získat kvalifikaci také pro tlumočení mj. na úřadech a v sociálních či zdravotnických zařízeních.

## ***Švédsko***

Švédsko patří k průkopníkům v oblasti komunitního tlumočení a již od 1968 zde existují profesionální tlumočnické kurzy. V dnešní době je možné ve Švédsku získat 2 typy akreditací- základní a specializovanou, přičemž specializovaná je určena pro soudní tlumočníky a tlumočníky v oblasti zdravotnictví. Institut překladatelství a tlumočnictví ve Stockholmu také nabízí krátké kurzy, které se konají na celém území Švédska.

## ***Švýcarsko***

Také ve Švýcarsku stále ještě panuje terminologická nejednotnost pro označení komunitního tlumočení, jak jej pro účely této práce chápeme my. Často se objevují označení jako jazykové zprostředkovávání, sociální tlumočení, tlumočení ve veřejném sektoru či interkulturní překlad.

---

4 "Dolmetschen im Asylverfahren vor dem UBAS"

V rámci rozvojového projektu Spolkového Úřadu pro zdraví a v rámci druhé fáze pro roky 2008-2013 strategie Migrace a zdraví je podporován projekt asociace INTERPRET<sup>5</sup>. Tato asociace byla založena v roce 1999 jakožto švýcarská asociace pro komunitní tlumočení a kulturní mediaci a nabízí možnost získat certifikát pro komunitní tlumočníky. Příslušné kurzy lze absolvovat celkem na jedenácti místech v celém Švýcarsku, a to ve všech jazykových oblastech.

Jednou z dalších asociací, která nabízí možnost získání certifikátu pro komunitní tlumočení asociace Appartenances<sup>6</sup>, která si klade za cíl zlepšovat životní úroveň imigrantů. Tato asociace nabízí také pod záštitou asociace INTERPRET roční kurz, během kterého si frekventanti osvojí teoreticky i prakticky jak tlumočnické techniky, tak i informace z oblasti práva, integrace, zdravotnictví, vzdělávání a souvisejících disciplín.

Na univerzitní úrovni je možné studovat konferenční tlumočení například na univerzitě ETI v Ženevě nebo na ZHAW v Curychu. Curyšská univerzita ve spolupráci s curyšskou dětskou nemocnicí navíc uskutečnila na jaře roku 2008 projekt<sup>7</sup> týkající se tlumočení ve zdravotnictví. Projekt probíhal formou dotazníkového šetření a vyplynul z něj všestranný zájem o zřízení kurzů celoživotního vzdělávání, zaměřených především na etické principy, tlumočnické techniky, paměťová cvičení, terminologie a odborné znalosti z oblasti zdravotnictví.

## **USA**

Ve Spojených státech amerických bylo komunitní tlumočení zpočátku spojené se soudním tlumočením, v této souvislosti byly založeny asociace jako NAJI -National Association of Juridical Interpreters či California court Interpreters Association. Pro oblast zdravotnictví existuje ve státě Massachusetts asociace Medical Interpreters Association, v Kalifornii pak California Health care Interpreters Association. Kurzy komunitního tlumočení nabízí v USA mnoho vysokých škol, např. William Paterson

---

<sup>5</sup> [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

<sup>6</sup> [www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch)

<sup>7</sup>

[http://www.iued.zhaw.ch/fileadmin/user\\_upload/linguistik/PDFS/Weiterbildung/Fachstelle\\_Weiterbildung/Impact-Bericht\\_Dolmetschen\\_im\\_Spital.pdf](http://www.iued.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/linguistik/PDFS/Weiterbildung/Fachstelle_Weiterbildung/Impact-Bericht_Dolmetschen_im_Spital.pdf)

College (Wayne, New Jersey), University of California (Los Angeles), Monterey institute of International Studies, University of Minnesota, University of Delaware atd. Studium komunitního tlumočení je nabízeno v převážné většině pro jazykovou kombinaci angličtina-španělština.

### *Velká Británie*

Ve Velké Británii byl v 1994 z podnětu britského institutu lingvistů Institute of linguists zřízen registr komunitních tlumočnicků (public service interpreters). Od 80. let pak započalo vzdělávání komunitních tlumočnicků a udělování autorizací. Dnes je možné získat Diploma in Public Service Interpreting. Studovat komunitní tlumočení lze na University of London-Westminter College a dalších dvou desítkách VŠ.

### *Česká republika*

Problematika integrace cizinců a tzv. komunitních vztahů je ve většině zemí západní Evropy již dlouhodobým tématem a dlouhodobě uplatňovanou praxí.

Situace v České republice je s ohledem na politický vývoj před rokem 1989 poněkud odlišná, vztahy se světem v oblasti pracovní migrace byly založeny především na základě mezivládních dohod v rámci internacionální pomoci mezi politicky spřátelenými státy, jako byly Vietnam, Polsko, Mongolsko, Kuba či Angola.

Otevřením pracovního trhu spojeného s nástupem nové pracovní migrace se tedy Česká republika ocitla v nové situaci. Pracovní migrace byla dříve v západoevropských zemích považována za dočasnou a za její hlavní přínos je považována ekonomická pomoc při rozvoji hospodářství.

Komunitní tlumočení nemá v České republice prakticky žádnou tradici, neboť ČR donedávna nebyla téměř vůbec cílovou zemí imigrantů. Tato situace se sice s přílivem přistěhovalců z jihovýchodní Asie a států bývalého Sovětského svazu začala měnit, nicméně profesionální tlumočení je u nás cizincům zajišťováno pouze v rámci řízení o

udělení azylu, popřípadě spáchá-li cizinec na našem území nějaký prohřešek proti zákonu (viz oddíl Cizinecká policie).

Tlumočnickou akreditaci je v České republice možné získat v zásadě dvojitým způsobem. Na Ústavu translatologie je možné studovat přímo konferenční tlumočení ve dvouletém navazujícím magisterském studiu v kombinaci čeština + angličtina/ němčina/ francouzština/ španělština/ ruština. Na univerzitní úrovni má Ústav translatologie ve výchově budoucích tlumočnicků monopol, žádná jiná vysoká škola v České republice zatím pro výchovu budoucích tlumočnicků nezískala potřebnou akreditaci.

Další možností získání tlumočnické akreditace je složení speciální tlumočnické státní jazykové zkoušky, jejíž absolvování nabízí např. Státní jazyková škola v Praze. Speciální kurzy, zaměřené na komunitní tlumočení pro státní správu a zdravotnická zařízení, zatím v České republice neexistují.

#### ***4. Cizinci žijící v České republice***

Od devadesátých let se počet cizinců žijících na území České republiky více než ztrojnásobil, ke konci roku 2007 tak cizinci tvořili 3,6% obyvatel ČR.

Podle údajů (k 31.1. 2008) Ředitelství služby cizinecké a pohraniční policie Ministerstva vnitra ČR žije v České republice nyní celkem 402 320 cizinců, z toho 162 332 má oprávnění k trvalému pobytu. Nejvíce cizinců (bez ohledu na typ pobytu) žijících na našem území, pochází z Ukrajiny (celkem 125 453).

Ze zemí Evropské unie žije na území České republiky nejvíce Slováků, a to 125 453. V tomto případě však v podstatě neexistuje jazyková bariéra, proto se jimi v naší studii nebudeme nadále zabývat. Dále žije v České republice celkem 20 909 Poláků.

Ze zdrojových zemí, jimž se věnuje tato diplomová práce, žije na českém území nejvíce Němců (6. místo v celkovém pořadí všech zemí), a to 16 732, z toho 4 428 má na území České republiky trvalý pobyt. Francie se nachází až na 21. místě v celkovém

pořadí zdrojových států, a to s celkovým počtem 2 231 francouzských občanů, žijících v České republice.

Následující tabulka znázorňuje v abecedním pořadí zemí počet občanů Evropské unie, kteří žijí v České republice a nemají české občanství. Pro účely této studie zahrnujeme do statistik i občany Norska a Švýcarska, které nejsou členy EU, avšak geograficky a kulturně spadají do tzv. západní Evropy.

<b>Cizinci podle typu pobytu, pohlaví a státního občanství - k 31. 03. 2008</b>							
Pramen: Ředitelství služby cizinecké a pohraniční policie Ministerstva vnitra ČR							
Státní občanství	Cizinci celkem	Trvalý pobyt			Ostatní typy pobytu		
		celkem	muži	ženy	celkem	muži	ženy
<b>Celkový součet</b>	<b>402 320</b>	<b>162 332</b>	<b>85 495</b>	<b>76 837</b>	<b>239 988</b>	<b>157 662</b>	<b>82 326</b>
Belgie	442	166	134	32	276	201	75
Bulharsko	5 243	3 054	1 898	1 156	2 189	1 461	728
Dánsko	291	95	78	17	196	138	58
Estonsko	60	30	13	17	30	20	10
Finsko	197	55	35	20	142	83	59
Francie	2 231	717	517	200	1 514	1 050	464
Irsko	462	118	92	26	344	269	75
Itálie	2 436	1 192	986	206	1 244	1 065	179
Kypr	59	35	31	4	24	19	5
Litva	370	132	42	90	238	141	97
Lotyšsko	109	64	25	39	45	18	27
Lucembursko	22	7	7	-	15	8	7
Maďarsko	601	398	248	150	203	126	77
Malta	21	8	4	4	13	8	5
Německo	16 732	4 428	2 911	1 517	12 304	10 648	1 656
Nizozemsko	2 342	597	456	141	1 745	1 188	557
Norsko	135	44	35	9	91	68	23
Polsko	20 909	11 249	3 361	7 888	9 660	8 023	1 637
Portugalsko	120	33	27	6	87	58	29
Rakousko	3 367	1 209	854	355	2 158	1 869	289
Rumunsko	3 277	2 136	1 165	971	1 141	897	244
Řecko	829	686	458	228	143	112	31
Slovensko	70 394	24 785	12 056	12 729	45 609	29 603	16 006
Slovinsko	216	149	100	49	67	46	21
Spojené království	4 024	1 207	1 022	185	2 817	2 085	732
Španělsko	486	189	124	65	297	195	102
Švédsko	536	270	161	109	266	199	67
Švýcarsko	487	279	173	106	208	165	43

#### *4.1 Integrace cizinců v České republice*

Integrace cizinců je přirozeným důsledkem migrace a je chápána jako proces postupného začleňování imigrantů do struktur a vazeb společnosti domácího obyvatelstva. Tento proces je zároveň komplexním jevem, který má své podmínky a politické, právní, ekonomické, sociální, kulturní, psychologické a náboženské aspekty.

Nejen Česká republika, ale celá Evropa je v posledních letech konfrontována s nárůstem a s nejrozmanitějšími důsledky mezinárodní migrace. Jedním z přirozených důsledků migrace je požadavek integrace cizinců a rozvoje vztahů mezi komunitami, část cizinců se totiž na českém území trvale či dlouhodobě usadila a je tedy nutné vytvořit pro jejich integraci konkrétní podmínky. Výrazem narůstajícího významu otázky migrace obyvatelstva v celoevropském měřítku je i fakt, že Amsterdamská smlouva, která vstoupila v platnost v roce 1999, přesunula ze třetího do prvního pilíře záležitosti azylové a přistěhovalecké politiky.

Pobyt cizinců na území České republiky se řídí zákonem č.326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území České republiky. Podle tohoto zákona je cizinec oprávněn pobývat na území ČR přechodně nebo trvale, přičemž se počet cizinců, žijících v České republice, postupně zvyšuje (v roce 1993 na území legálně pobývalo necelých 78 tisíc cizinců a v roce 2004 přes 250 tisíc cizinců). Česká republika se v uplynulých patnácti letech změnila z tranzitní země v cílovou zemi přistěhovalců, přistěhovalci mají také narůstající vliv na demografickou situaci v České republice. Podle odhadu vývoje, který zpracoval Český statistický úřad, se do roku 2050 sníží počet obyvatel na necelých 9,5 miliónu, z čehož bude asi 1,4 miliónu přistěhovalců- tedy téměř každý sedmý obyvatel ČR.

Orientace České republiky na západoevropské státy a členství v EU se projevuje i v oblasti pracovních sil, a to ve formě dvojstranných mezinárodních smluv o vzájemném zaměstnávání. Vedle těchto smluv jsou uzavírány také dohody o výměně stážistů, kdy je stáž realizována formou pracovního poměru pro omezený počet pracovníků na dobu jednoho roku s možností prodloužení o šest měsíců za účelem zvýšení odborných a jazykových znalostí. Tyto typy dohod bývají velmi často sjednávány se západoevropskými státy, v současné době např. se Švýcarskem a s Německem. Navíc

bylo zjištěno, že pracovní migrace, která byla dříve v rámci Evropské unie považována za dočasnou, se změnila v trvalou.

Vláda ČR v této souvislosti přijala dva strategické dokumenty zpracované Ministerstvem vnitra, a to *Zásady koncepce integrace cizinců na území ČR* (1999) a *Koncepci integrace cizinců na území ČR* (2000).

V rámci Ministerstva vnitra bylo záležitostmi spojenými s integrací cizinců pověřeno oddělení integrace cizinců a azylantů odboru azylové a migrační politiky, přičemž mezirezortní koordinací je pověřeno s platností od 1. ledna 2004 Ministerstvo práce a sociálních věcí. Do realizace Koncepce integrace cizinců na území ČR jsou pak dále zapojena ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, průmyslu a obchodu, kultury, pro místní rozvoj, zdravotnictví a financí a další orgány a instituce (např. Český statistický úřad, sociální partneři Rady hospodářské a sociální dohody a nestátní neziskové organizace).

Pro usnadnění orientace a následné integrace bylo také spuštěno několik webových stránek, které poskytují praktické informace nově příchozím cizincům (např. [www.cizinci.cz](http://www.cizinci.cz), [www.migraceonline.cz](http://www.migraceonline.cz), [www.czso.cz](http://www.czso.cz), [www.domavCR.cz](http://www.domavCR.cz) )

Cizinci s trvalým pobytem na území ČR a azylanti mají mimo jiné možnost účastnit se kurzů českého jazyka, organizovaných a hrazených v rámci rekvalifikace příslušnými úřady práce.

#### ***4.2 Postavení cizinců v České republice***

Sledování a analýza situace a postavení cizinců je jedním ze zásadních kroků, směřujících k systematickému odstraňování překážek, jež brání cizincům v plné integraci na území ČR.

V rámci těchto šetření je třeba se zaměřit především na témata, bezprostředně spojená s každodenním životem cizinců na území ČR. Jedná se o záležitosti spojené s pobytovým statutem, bydlením, možnostmi zaměstnání, popř. podnikání, sociální zabezpečení. Nezanedbatelnou roli hraje také rovný přístup ke zdravotní péči a vzdělání, a to při respektování vlastní kultury či náboženství jednotlivých komunit.

Koncepce integrace cizinců na území ČR, přijatá v roce 2000 a revidovaná v roce 2005, definovala základní oblasti zaměření projektů na podporu integrace cizinců. Cílem této vládní politiky bylo především přiblížit postavení cizinců legálně a dlouhodobě pobývajících na našem území právnímu postavení občanů České republiky a systematicky chránit politická, hospodářská, sociální a kulturní práva imigrantů. Za posun oproti původní koncepci z roku 2000 lze označit důraz na kladený na jednotlivce, zmiňovaný v aktualizované verzi Koncepce z roku 2005. Zdůrazňuje se zde osobní úsilí a odpovědnost cizince, vedoucí k jeho samostatnosti, nezávislosti a začlenění do společnosti. Cizinec je tedy vnímán především jako člen společnosti, nikoli jako příslušník určité komunity. Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců také vytyčuje čtyři prioritní oblasti, které jsou předpokladem pro úspěšnou integraci: znalost českého jazyka, ekonomickou soběstačnost, orientaci cizince ve společnosti a vztahy mezi cizincem a majoritní společností.

#### ***4.2.1 Cílová skupina Koncepce integrace cizinců na území ČR***

Za cílovou skupinu v rámci Koncepce integrace cizinců na území ČR jsou obecně považováni dlouhodobě legálně usazení cizinci, kteří žijí na území ČR nejméně po dobu jednoho roku. Uvedené skupině cizinců by měl být umožněn přímý a plnohodnotný přístup k opatřením na podporu jejich integrace, uplatňovaným vládou ČR v rámci Koncepce integrace cizinců na území ČR.

Vedle cizinců byly do cílové skupiny zahrnuti i občané ČR, neboť vstupují do každodenního a přímého kontaktu s cizinci. Tento krok se stal vyjádřením klíčových principů a mechanismů integrace cizinců a respektuje požadavky vzájemného aktivního působení a přizpůsobování se majoritní a minoritní části obyvatel ČR.

#### ***4.3 Další instituce zapojené do integrace cizinců***

Nestátní neziskové organizace hrají v oblasti integrace cizinců do české společnosti nezastupitelnou úlohu. Těžištěm jejich činnosti je fungování v oblasti sociálního a právního poradenství, prevence intolerance, rasismu a diskriminace cizinců. Velmi

významnou roli hraje také tzv. terénní práce a osobní asistence pracovníků neziskových organizací při komunikaci cizinců s úřady.

Kromě neziskových organizací se usnadnění integraci cizinců v České republice věnují také komerční agentury, které zajišťují všestrannou asistenci a pomoc při vyřizování administrativních záležitostí. Často se jedná o agentury, které mají velké množství poboček mnohdy po celém světě. Mezi jejich služby patří široké spektrum asistence od pomoci při hledání bydlení, školy či lékaře, zprostředkování jednání s úřady, až po vlastní jazykové kurzy či prohlídky města.

#### ***4.4 Rozvoj cestovního ruchu***

Vedle cizinců, kteří v České republice žijí trvale či víceméně dlouhodobě, je třeba připomenout také množství cizinců, kteří k nám přijíždějí jako turisté například na dovolenou. I ti se mohou ocitnout v situaci, kdy budou nuceni jednat s úřady, policií či nějakým zdravotnickým zařízením. Jejich situace může být o to komplikovanější, že se během svého krátkého pobytu nemají možnost důkladněji seznámit s kulturou cílové země, což může vedle už tak existující jazykové bariéry způsobit ještě další komunikační potíže, zvláště jedná-li se o občany země, jejíž kultura se od české značně odlišuje.

Podle údajů agentury Czechtourism, vyplývajících z průzkumu provedeného v Německu, Rakousku, Polsku a na Slovensku, navštívilo Česko republiku minimálně jednou v životě průměrně 71% jejich občanů. Průzkumu se zúčastnilo celkem 8 000 respondentů, po 2 000 z každé země.

Z údajů agentury Czechtourism dále vyplývá, že Českou republiku navštívilo v roce 2007 celkem 6 804 000 zahraničních turistů, což představuje meziroční růst o 3,8% oproti roku 2006. Průměrná délka pobytu přitom činí zhruba 4,1 dne.

Nejdůležitější zdrojovou zemí příjezdového (incomingového) cestovního ruchu je pro Českou republiku stále Německo. Přestože počet německých turistů v roce 2007 poklesl o 4%, jejich celkový počet činil 1 552 095, což představuje 23,2% ze všech zahraničních turistů v ČR. Druhé místo patří již od roku 2003 turistům z Velké Británie.

V roce 2007 jich do České republiky zavítalo 564 040, což představuje mírný pokles o 0,4% oproti roku 2006. Tradičně třetí nejvýznamnější zdrojovou zemí je Itálie. Italských turistů k nám v roce 2007 zavítalo 412 698, což představuje růst oproti roku 2006 o 3,4%. Asi 83% italských turistů, kteří zavítají do ČR, navštěvuje Prahu. Na čtvrtém místě se umístili turisté z USA, kterých v roce 2007 přicestovalo 322 100. Jejich počet se oproti roku 2006 výrazně nezměnil. Páté místo připadlo ruským turistům. Těch se v roce 2007 v hromadným ubytovacích zařízeních ubytovalo 320 930, což představuje meziroční nárůst o 33,9%, v absolutních číslech počet ruských turistů vzrostl o 81 298. Rusko se tak v této statistice posunulo z 9. místa a vyměnilo si pozici s Nizozemím. Také počet turistů ze Slovenska v roce 2007 vzrostl, do ČR jich přijelo 310 258, což představuje nárůst o 10,1%. Počet polských turistů také stoupal, do ČR jich přicestovalo 299 156 (+9,3%). Výrazný nárůst byl zaznamenán u španělských turistů, jichž v roce 2007 do ČR zavítalo 256 553, což je o 16,6% více než v předešlém roce. Desátá příčka patřila v roce 2007 turistům z Francie, jichž přijelo 236 380.

Nejnavštěvovanějším místem v ČR je tradičně Praha, kam v roce 2007 zavítalo 4 005 879 zahraničních turistů. To představuje meziroční nárůst oproti roku 2006 o 8,2% a 60% podíl ze všech turistů v ČR.

Příjezdový cestovní ruch České republiky má od roku 2002 rostoucí tendence a i v roce 2008 se v mezinárodním cestovním ruchu očekává nárůst o 3-4%.

### III. EMPIRICKÁ ČÁST

#### 1. Orgány státní správy ve styku s cizinci

##### 1.1 Cizinecká policie

Každý občan Evropské unie, či třetí země, který hodlá pobývat na území ČR déle než 30 dnů, je povinen do 30 dnů ode dne vstupu na území ČR nahlásit místo svého pobytu u oddělení cizinecké policie příslušného podle místa pobytu. Ohlašovací povinnost cizinec splní vyplněním a podepsáním přihlašovacího tiskopisu s uvedením údajů v rozsahu požadovaném § 97 zákona č. 326/1999 Sb.<sup>8</sup>

Pro účely tohoto výzkumu jsme se obrátili na Inspektorát Cizinecké policie v Koněvově ulici na Praze 3. Bylo zjištěno, že většina zaměstnanců, kteří přicházejí do styku s cizinci, ovládá základy angličtiny, popřípadě němčiny či jiného evropského jazyka. Jazykový potenciál referentů však nebývá využíván, neboť podle zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR, ve znění pozdějších předpisů se řízení se vede v českém jazyce. Cizinci nejsou ani směřováni cíleně ke konkrétním pracovníkům podle jazyků, ale čistě náhodně podle pořadí, v jakém přišli.

V případě, že cizinec není schopen komunikovat v češtině, má možnost si k řízení přizvat vlastního tlumočníka, což také naprostá většina cizinců činí. Jediným případem, kdy tlumočníka zajišťuje přímo cizinecká policie, je pokud je iniciátorem řízení přímo Policie. K této situaci může dojít pokud cizinec v České republice například poruší zákon. V tomto případě obstará Cizinecká policie tlumočníka, zapsaného v evidenci znalců a tlumočnicků na internetových stránkách ministerstva spravedlnosti ČR, resp. u některého z krajských soudů.

Ve všech ostatních případech, pokud je iniciátorem řízení cizinec, má povinnost si tlumočníka zajistit sám.

Domluvit se s cizinci, pocházejícími z Evropy, podle slov zaměstnanců CP nebývá problém, angličtina v tomto případě funguje jako jakási *lingua franca* a je používána

---

<sup>8</sup> <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rady/cizinci/dotazy.html#8>

pouze v případě, kdy nelze s cizincem komunikovat v češtině a tlumočnicka s sebou nemá. Pokud dojde k situaci, že se není schopen na přepážce s referentem nijak domluvit, stává se, že cizinec např. zavolá ze svého mobilního telefonu známému, který hovoří česky a ten komunikaci na dálku zprostředkuje.

Z důvodů existence výše zmíněného zákona Cizinecká policie neuvažuje o zavedení tlumočnického servisu. Navíc bylo poukázáno na pravděpodobně velkou finanční náročnost kurzů komunitního tlumočení. Vzhledem k tomu, že zákon stanoví jednání v českém jazyce, by tyto náklady, dle vyjádření pracovníků CP, musely být přeneseny na cizince.

Během návštěvy inspektorátu Cizinecké policie jsme hovořili i s několika českými občany, kteří na úřad doprovázeli své známé ze zahraničí, a v rámci této asistence zajišťovali i základní tlumočení. Osobně jsme se zúčastnili několika řízení a na základě pozorování můžeme říci, že na Inspektorátu Cizinecké policie je verbální komunikace referentů s klienty velmi omezená a obvykle výrazně nepřesahuje žádost o předložení cestovního pasu, či doplnění chybějícího podpisu na některý z příslušných formulářů. Proto tlumočení na Cizinecké policii nezahrnujeme do výše uvedené tabulky, týkající se ad-hoc tlumočnicků.

Z rozhovorů s těmito příležitostnými tlumočníky nicméně vyplynulo, že by jistě uvítali, kdyby měla Cizinecká policie k dispozici interní tlumočnický alespoň pro několik nejfrekventovanějších jazyků (zmíněna byla angličtina, ruština a vietnamština). A to i v případě, že by byly tyto tlumočnické služby hrazeny na místě přímo cizincem.

### ***1.2 Zařízení pro zajištění cizinců Bělá-Jezová***

Po telefonickém kontaktu v pracovníkem tohoto zařízení bylo zjištěno, že německy hovořící cizinci se v tomto zařízení nevyskytují. Francouzsky hovořící cizinci pak pocházejí ze zemí bývalých francouzských kolonií, převážně pak ze severní Afriky, nejsou tedy pro tuto studii, zabývající se cizinci ze „západní“ Evropy relevantní. Dále bylo zjištěno, že zaměstnanci tohoto zařízení ovládají běžně několik světových jazyků a v rámci běžné komunikace nemají problém se s cizinci domluvit. Nicméně pro oficiální

komunikaci jsou využíváni soudní tlumočníci zapsaní v registrech příslušných krajských soudů.

### ***1.3 Zařízení pro zajištění cizinců Velké Přílepy***

Toto zařízení slouží pro umístování žadatelů o azyl ze zemí, které jsou považovány za nebezpečné. Západoevropské země jsou považovány za bezpečné, proto jejich občané nemají nárok na udělení azylu v České republice a v ČR mohou využít jiný typ pobytu.

### ***1.4 Agentura Skřivánek***

Překladatelsko-tlumočnická agentura Skřivánek zajišťuje od roku 2005 překlady a tlumočení pro Ministerstvo vnitra, avšak pouze pro účely azylového řízení s imigranty. Pro odbor Odbor azylové politiky MVČR bylo za první pololetí roku 2008 odtlumočeno celkem 114 hodin v jazykové kombinaci čeština-francouzština, a to při 40ti řízeních. Tento údaj však nevyovídá o tom, jedná-li se o žadatele o azyl z některé z francouzsky mluvících zemí Evropské unie. Může se totiž jednat o žadatele z některé z afrických zemí, ve kterých je francouzština běžně používaným jazykem. V jazykové kombinaci čeština-němčina nebyla v prvním pololetí 2008 pro MVČR odtlumočena ani jedna hodina.

Většina tlumočnicků, kteří zajišťují tlumočení pro Odbor azylové politiky jsou původem z "východu". Tlumočníci němčiny a francouzštiny jsou naopak v převážné většině původem Češi. Všichni tlumočníci mají příslušné tlumočnické vzdělání a minimálně dvouletou praxi v oboru. Agentura Skřivánek však nemá žádné speciální testy (psychické odolnosti apod.) pro tlumočníky, kteří poskytují své služby státním úřadům či zdravotnickým zařízením.

Z důvodů zachování obchodního tajemství se nám bohužel nepodařilo získat kontakt na konkrétní profesionální tlumočníky. Ve zvláštní kapitole se zaměříme na práci ad-hoc či neprofesionálních tlumočnicků, kteří působí ve zdravotnických zařízeních.

## **2. Oblast zdravotnictví**

### **2.1 Zdravotní pojišťovny**

Ze zákona je v České republice povinně zdravotně pojištěna každá osoba, která má na území ČR trvalý pobyt, tzn. i cizinec, který má na území ČR povolen trvalý pobyt. Zdravotní pojištění vzniká těmto osobám získáním trvalého pobytu na území ČR a zaniká úmrtím pojištěnce, jeho prohlášením za mrtvého nebo ukončením trvalého pobytu na území ČR.

Cizinec bez trvalého pobytu je na území ČR účasten veřejného zdravotního pojištění pouze jako zaměstnanec zaměstnavatele, který má sídlo na území ČR. Podmínkou je, že se jedná o zaměstnání, které zakládá účast na nemocenském pojištění (§ 2 odst. 3 zák. č. 48/1997 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Cizinec bez trvalého pobytu tedy nemůže být účastníkem veřejného zdravotního pojištění, aniž by byl účastníkem nemocenského pojištění jako zaměstnanec.

Cizinec bez trvalého pobytu má v měsících, kdy není účasten ve veřejném zdravotním pojištění z titulu zaměstnání, možnost uzavřít se zdravotní pojišťovnou tzv. smluvní zdravotní pojištění.<sup>9</sup>

V České republice existuje v současné době devět zdravotních pojišťoven<sup>10</sup>. Ty jsme oslovili prostřednictvím elektronicky zasláného dotazníku a pro účely našeho výzkumu se nám podařilo získat vyjádření několika z nich. Na výzkumu se podílela Všeobecná zdravotní pojišťovna, Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, Zdravotní pojišťovna Škoda a Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra České republiky.

Dle vyjádření zástupců Všeobecné zdravotní pojišťovny mohou cizinci v České republice uzavřít Zdravotní pojištění cizinců pro případ neodkladné péče (ZPCN) nebo Zdravotní pojištění cizinců pro případ komplexní péče (ZPCK), čili smluvní zdravotní pojištění. Vedle toho existuje možnost pro cizince z Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru a pro občany Švýcarska a Chorvatska, aby byli v České republice pojištěni veřejným zdravotním pojištěním pomocí Evropského průkazu zdravotního

---

<sup>9</sup> [www.vzp.cz](http://www.vzp.cz)

<sup>10</sup> <http://www.finance.cz/pojisteni/seznamy/zdravotni-pojistovny/>

pojištění. Tato možnost prakticky vylučuje potřebu těchto cizinců uzavírat si pro nutnou a neodkladnou zdravotní péči ZPCN. U cizince, který je v České republice zaměstnán, nebo tu má trvalý pobyt, slouží Evropský průkaz zdravotního pojištění i místo Zdravotního pojištění cizinců pro případ komplexní péče.

Podle zkušeností pracovníků zdravotní pojišťovny si cizinci z Evropského hospodářského prostoru a tím i zkoumaní francouzsky a německy hovořící cizinci ze "západní" Evropy uzavírají smluvní zdravotní pojištění ve výrazně menším počtu případů než cizinci z ostatních zemí. Za cizince, který je zde zaměstnán, navíc sjednává pojištění zaměstnavatel, a ani pro cizince s trvalým pobytem v ČR dle zkušeností pracovníků zdravotní pojišťovny nebývá problém se domluvit česky nebo si obstarat tlumočnicka.

Dle vyjádření samotných zdravotních pojišťoven jsou jejich zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s cizinci, dostatečně jazykově vybaveni, což znamená dostatečné ovládnutí anglického (4 případy: 100%), případně německého jazyka (2 případy: 50%). Francouzština bývá používána jen zcela výjimečně a snaha o komunikaci v jiném jazyce nebyla zaznamenána. Tlumočnický pojišťovny k dispozici nemají, spolupráce s překladatelsko-tlumočnickými agenturami probíhá jen v případě nutnosti překladu složitějších dokumentů. Naopak je poměrně běžné (75%), že si s sebou klient rovnou přivede vlastního česky hovořícího tlumočnicka. V tomto případě se jeví jako velmi pravděpodobné, že tito cizinci již vycházejí ze zkušeností s ostatními úřady a ani se nepokoušejí navazovat kontakt v jiném jazyce.

Možnost mít vedle běžných zaměstnanců k dispozici ještě komunitního tlumočnicka, by uvítala pouze jedna pojišťovna (25%). Dvě (50%) se k této možnosti staví spíše skepticky, neboť je pro ně jednodušší, praktičtější a efektivnější mít přímo jazykově vybavené zaměstnance, než zprostředkovávat komunikaci přes komunitního tlumočnicka. V jednom případě (25%) zůstala tato otázka bez odpovědi.

## ***2.2 Zdravotnická zařízení***

Podle údajů Českého statistického úřadu bylo v České republice v roce 2006 z různých důvodů hospitalizováno celkem 43 239 cizinců. Celkem 69 210 cizinců převážně mezi 20 a 59 lety věku pak bylo nuceno z různých důvodů vyhledat lékařské

ošetření, z čehož 34 513 byli občané Evropské unie<sup>11</sup>. Z tohoto počtu bylo 7 526 Němců, 1 107 Rakušanů, 926 Francouzů a 258 Belgičanů.

V roce 2007 pak byla v nemocnicích v ČR poskytnuta zdravotní péče celkem 69 770 cizincům s celkovými náklady na zdravotní péči v hodnotě 444 mil. Kč. Z tohoto počtu 36 169 ošetřených cizinců pocházelo ze zemí Evropské unie. Nejčastěji byli ošetřeni pacienti ze Slovenska, Ukrajiny, Německa a Vietnamu. Počet ošetřených osob ze zemí EU se přitom meziročně zvýšil o téměř 4,8%.

Z pohledu územního rozložení bylo nejvíce cizinců ošetřeno v Praze, a to 29 760. Nejvíce využívaný způsob úhrady za ošetření cizinců z hodnotového hlediska byla platba hotově a využití smluvního zdravotního pojištění. Pohledávky po lhůtě splatnosti za neuhrazenou zdravotní péči o cizince ke konci roku 2007 dosáhly 46,6 mil. Kč.<sup>12</sup>

V následující kapitole se budeme zabývat problematikou komunikace zdravotnických zařízení s cizinci-pacienty, kteří nemluví česky.

Za účelem zjištění konkrétních údajů jsme kontaktovali několik předních pražských nemocnic<sup>13</sup>.

### ***2.2.1 Fakulní nemocnice Motol***

Fakulní nemocnice Motol je největší nemocnicí v České republice a jako taková nevyhnutelně přichází také do styku s cizinci, kteří jsou nuceni při návštěvě České republiky vyhledat lékařskou péči. Pro tyto případy má Fakulní nemocnice Motol k dispozici cizineckou recepci. Ta je především administrativním oddělením a zabývá se primárně ekonomickými záležitostmi, platebními garancemi a kontakty se zahraničními pojišťovnami apod.

---

<sup>11</sup> stav 2006: 25 členů, stav 2007: 27 členů

<sup>12</sup> [www.uzis.cz](http://www.uzis.cz)

<sup>13</sup> [www.ceesro.com/job/Seznamy/Nemocnice/kr\\_Praha.htm](http://www.ceesro.com/job/Seznamy/Nemocnice/kr_Praha.htm)

Zaměstnanci cizinecké recepce jsou zde také využíváni jako příležitostní interní tlumočníci pro případ, kdy se ošetřující personál nemá možnost s pacientem nijak domluvit. Jazyková vybavenost zaměstnanců cizinecké recepce zahrnuje v současné době angličtinu, němčinu, francouzštinu, španělštinu, ruštinu a bulharštinu. Zaměstnanci se individuálně dále jazykově rozvíjejí- především v oblasti asijských jazyků. Zaměstnanci cizineckého oddělení mají různé vzdělání (např. bývalá zdravotní sestra, absolventka Pedagogické fakulty se specializací na jazyky, absolventka střední ekonomické školy...), nikdo z nich však nemá přímo překladatelské či tlumočnické vzdělání.

Ve výjimečných případech, kdy není možné se s pacientem domluvit žádným z jazyků, kterými hovoří někdo ze zaměstnanců, se nemocnice obrací na ambasádu příslušného státu a ta dodá svého tlumočníka.

V zásadě se dá říci, že je ošetřující zdravotnický personál motolské nemocnice schopen komunikovat v angličtině, která se jeví být *lingua franca* na všech úrovních komunikace. Lékaři, kteří zde pracují, jsou dle vyjádření oddělení Public Relations špičkovými odborníky a členy mezinárodních symposií, jazyková vybavenost je u nich tedy samozřejmostí. Fakultní nemocnice Motol tedy, i vzhledem k jazykovému vybavení cizinecké recepce, nemá potřebu využívat externích komerčních tlumočnicků. Jedním z důvodů je poměrně vysoká finanční náročnost tlumočnických služeb a z ní vyplývající snaha řešit vzniklé komunikační problémy jiným, pokud možno levnějším způsobem, či jim v rámci možností úplně předejít.

Existuje sice dlouhodobá spolupráce mezi Fakultní nemocnicí Motol a smluvní překladatelskou agenturou, ta je však využívána jen pro překlady oficiálních zdravotnických dokumentů, jako např. lékařských zpráv. V těchto případech pak nese náklady na překladatelské služby sám pacient.

V motolské nemocnici byly také zaznamenány případy, kdy jako příležitostní tlumočníci pacientů- cizinců, kteří dlouhodobě pobývají v ČR, působily přímo jejich nezletilé děti, které se již česky naučily.

Podle vyjádření vedoucí cizineckého oddělení motolské nemocnice by bylo velmi užitečné, kdyby existovali speciálně vyškolení tlumočníci pro oblast zdravotnictví a státní

správy. Museli by však spadat pod nějaký subjekt státní správy a být tím pádem k dispozici daným zařízením bezplatně či za zvláštních podmínek. Za běžnou tlumočnickou sazbu by z finančních důvodů nebylo možno těchto tlumočnicků využívat.

### ***2.2.2 Ústřední vojenská nemocnice***

Vzhledem k tomu, že se Ústřední vojenská nemocnice nachází v diplomatické čtvrti, v blízkosti historického centra i vysokoškolských kolejí, kde jsou ubytováni zahraniční studenti, bývají i zde ošetřováni pacienti z celého světa. Podle informací, získaných od vedoucí Asistenčního a informačního centra, je zde ošetřováno, popř. hospitalizováno rok od roku více zahraničních pacientů, tedy i francouzsky a německy hovořících cizinců.

Jazykové vybavení personálu je velmi individuální, mladší zaměstnanci často ovládají angličtinu. Také lékaři této nemocnice jsou většinou schopni se s pacienty domluvit anglicky, někteří i francouzsky nebo dokonce japonsky. V případě jazykové bariéry se o zajištění komunikace mezi lékařem a pacientem stará výše zmíněné Asistenční a informační centrum, které má k dispozici anglicky, německy, francouzsky, španělsky a rusky hovořící zaměstnance. Komunikace s cizinci je tedy vedena pokud možno v jejich jazyce, jedná-li se o výše zmíněné jazyky. V případě, že je žádán jiný jazyk (zaznamenány byly požadavky např. na hebrejštinu či mandarínskou čínštinu), obrací se centrum na smluvní tlumočnickou agenturu.

ÚVN spolupracuje v současné době se dvěma tlumočnickými agenturami, jejichž služeb je využíváno v případě, že jsou vyčerpány všechny možnosti komunikace s pacientem. Spolupráce s těmito agenturami probíhá buď po telefonu, nebo tlumočnick přijede osobně přímo za pacientem, což je samozřejmě finančně nákladnější. Případy, že by si pacient přivedl svého tlumočnicka, jsou velmi ojedinělé a dochází k nim spíše, pokud se jedná o jazyky méně obvyklé např. vietnamština, arabština apod.

Vedení asistenčního a informačního centra Ústřední vojenské nemocnice by uvítalo zavedení kurzů komunitního tlumočení. Zároveň však poukázalo na nutnost zvážení způsobu finančního ohodnocení těchto tlumočnicků s ohledem na to, že by byli mnohdy svědky nepříjemných vyšetření či zákroků. Dále by bylo nutné zvážit, pro které jazyky by

bylo tlumočení poskytováno, a to tak, aby se některá skupina necítila diskriminována. Samozřejmě se nabízí angličtina, nicméně u starší generace se, podle vyjádření pracovníků Asistenčního a informačního centra, v rámci Evropy uplatní spíše němčina a francouzština. Vzhledem k přílivu pracovních sil z východu se dostává do popředí i ruština.

### ***2.2.3 Fakultní nemocnice Na Bulovce***

Také ve Fakultní nemocnici Na Bulovce bývají ošetřováni cizinci, kteří nemluví česky, konkrétní statistiky si však nemocnice nevede. Zdravotnický personál nemocnice má, dle vyjádření mluvčího FNB, znalosti anglického jazyka a tato jazyková výbava se jeví jako dostačující. Někteří pacienti přicházejí do nemocnice s vlastním tlumočnickem, rozhodně se však nejedná o běžnou praxi.

V případě vzniku jazykové bariéry mají zaměstnanci a pacienti možnost se obrátit na cizinecké oddělení, jehož zaměstnanci vedle své primární administrativní role plní příležitostně i funkci tlumočnicků, kteří mohou dle potřeby přijít tlumočit přímo k lůžku pacienta. V současné době pracují na cizineckém oddělení Fakultní nemocnice Na Bulovce zaměstnanci se znalostí anglického a německého jazyka. Pro případy, kdy je potřeba přeložit písemné materiály, má nemocnice smlouvu s externí překladatelskou firmou.

Podle mluvčího FNB je nemocnice nakloněna zřízení kurzů pro komunitní tlumočnický, specializované na oblast zdravotnictví a státní správy.

### ***2.2.4 Nemocnice Na Františku s poliklinikou***

Dle údajů, poskytnutých tiskovým oddělením nemocnice Na Františku, zde bylo v roce 2007 hospitalizováno či ambulantně ošetřeno 1146 cizinců ze zemí EU, celkový počet ošetřených cizinců z celého světa činil 1548.

Zhruba tři čtvrtiny personálu jsou schopny se s česky nehovořícím cizincem domluvit, přičemž u lékařů je toto procento výrazně vyšší než u středního zdravotnického personálu. Komunikace s pacientem-cizincem probíhá převážně v anglickém jazyce a jen ve výjimečných případech, kdy ošetřující personál ovládá daný jazyk, probíhá komunikace v mateřském jazyce pacienta. V případě nepřekonatelné jazykové bariéry se vzniklá situace řeší kontaktem s velvyslanectvím, které vyšle svého tlumočnicka. S případem, že by si pacient přivedl vlastního tlumočnicka, se zaměstnanci nemocnice Na Františku setkávají spíše výjimečně, v nedávné době tak učinili např. příbuzní pacienta z Řecka, protože sami neovládali jiný jazyk než řečtinu.

Dle informací, získaných od tiskového mluvčího, by nemocnice Na Františku uvítala komunitní tlumočnický, speciálně vyškolené pro práci ve zdravotnických zařízeních. Zároveň však také bylo poukázáno na nutnost znalosti odborné lékařské terminologie pro určování pacientovy anamnézy.

### ***2.2.5 Fakultní nemocnice Na Homolce***

K našim otázkám, které jsme adresovali všem zde zmíněným zdravotnickým zařízením se nám bohužel v případě nemocnice Na Homolce nepodařilo získat konkrétní vyjádření. Na základě informací z webových stránek nemocnice<sup>14</sup> a informací, které byly poskytnuty Prof. PhDr. Ivaně Čenkové, CSc. při obdobném výzkumu, zde uvádíme následující zjištěné skutečnosti.

Fakultní nemocnice Na Homolce má k dispozici cizineckou recepci s dostatečně jazykově vybaveným personálem, pacientům jsou k dispozici zaměstnanci se znalostí angličtiny, němčiny, francouzštiny a ruštiny. V případě, že cizinec sám nemluví česky nebo si nepřivede vlastního tlumočnicka, si proto nemocnice po jazykové stránce v zásadě vystačí s těmito interními zaměstnanci. Nejčastěji používanými jazyky při komunikaci s pacienty-cizinci s tlumočnickem i bez tlumočnicka jsou angličtina, francouzština, ruština a arabština. Pokud jsou v nemocnici Na Homolce využíváni tlumočnicki, mají někdy zaměstnanci pochybnosti o objektivitě a úplnosti tlumočení a jsou toho názoru, že tlumočnick musí být naprosto neutrální. Kromě jazykové bariéry se jako největší překážka

---

<sup>14</sup> [www.homolka.cz](http://www.homolka.cz)

při komunikaci s pacienty-cizinci jeví vedle odlišného vědomostního základu především odlišné kulturní aspekty.

### ***3. Další státní úřady, které potenciálně přicházejí do styku s cizinci***

#### ***3.1 Úřady práce***

Cizinci, pobývající dlouhodobě v České republice, se začleňují také do pracovních právních vztahů. Za účelem zmapování jejich postavení na trhu práce jsme se obrátili na příslušné úřady práce.

Podmínky zaměstnávání cizinců v České republice upravuje zákon č.1/1991 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, podle kterého mohou být cizinci nebo osoby bez státní příslušnosti zaměstnání na území České republiky za předpokladu, že jim bylo uděleno povolení k pobytu a povolení k zaměstnání.

Z informací, získaných od vedoucí oddělení zahraniční zaměstnanosti, vyplývá, že občané států Evropské unie a jejich rodinní příslušníci mají stejné právní postavení v právních vztazích upravených zákonem č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů, jako občan ČR. Tato kategorie cizinců tedy nepotřebuje pro výkon práce v ČR povolení k zaměstnání a úřady práce v této záležitosti nenavštěvuje. Existuje pouze informační povinnost zaměstnavatele (nejpozději v den nástupu občanů EU a jejich rodinných příslušníků k výkonu práce) písemně o této skutečnosti informovat úřad práce.

Podle poznatků zaměstnanců poboček chodí tuto agendu vyřizovat z firem většinou personalisté zmocnění k tomuto účelu. V naprosté většině se jedná o Čechy nebo o cizince dostatečně ovládající český nebo slovenský jazyk. Pokud navštíví pobočku cizinec neovládající uspokojivě český jazyk, je obvyklé, že mluví anglicky nebo přijde rovnou s tlumočnickem. Na pobočkách úřadu práce pracuje řada zaměstnanců, zejména mladších, kteří už angličtinu (popř.němčinu) dobře ovládají, takže při komunikaci nebývají zaznamenávány větší problémy.

Cizinci-uchazeči o zaměstnání mohou mimo poboček Úřadu práce navštívit také EURES, kde jim poradí tzv. „europoradce“ ovládající dobře anglický a zpravidla i další jazyk. Další možností, která může cizinci pomoci ke získání práce, je např. internetový portál Ministerstva práce a sociálních věcí, kde cizinci najdou příslušné informace v angličtině, a to včetně nabídek zaměstnavatelů, kteří mají zájem zaměstnávat cizince. Cizinci zde také mohou zadat vlastní požadavek včetně životopisu. Do evidence uchazečů o zaměstnání mohou být přijaty jen určité kategorie cizinců, především cizinci, kterým byl v ČR udělen trvalý pobyt. Tito cizinci už pobývali na území České republiky 5 let a český jazyk většinou ovládají.

Od zástupců jednotlivých poboček úřadu práce jsme se dále dozvěděli, že cizinci přicházejí na úřady práce spíše výjimečně (na některé pobočky vůbec, např. na pobočku v Praze 10 kolem třiceti zájemců ročně) a jazykové vybavení zaměstnanců většinou není pro jednání s nimi dostačující. Některé úřady práce mají k dispozici zprostředkovatelky se znalostí anglického jazyka, v převážné většině však komunikace probíhá v českém jazyce. Zaměstnanci středního věku se většinou domluví i rusky.

Žádné interní či externí tlumočníky úřady práce nevyužívají. Běžnou praxí však je, že si cizinec přivede vlastního tlumočnicka, popřípadě přijde v doprovodu pracovníků různých jiných státních úřadů či zástupců soukromých firem, poskytujících poradenství v oblasti integrace těchto cizinců do českého prostředí.

S prohlubováním jazykové vybavenosti zaměstnanců Úřadu práce se však do budoucnosti počítá a noví zaměstnanci musí plnit požadované kvalifikační předpoklady včetně jazykové vybavenosti. Zaměstnanci by však přesto uvítali možnost obrátit se v případě potřeby na speciálně vyškoleného komunitního tlumočnicka.

### ***3.2 Lékařská posudková služba***

Lékařská posudková služba je tvořena posudkovými lékaři, tj. odborníky se specializací v oboru posudkového lékařství. Posudkové lékařství se obecně vzato zabývá především posuzováním zdravotního stavu občanů pro účely dávek a služeb, umožňujících sociální začleňování a záviselých na zdravotním stavu. Jedná se především

o dávky poskytované na základě nemocenského a důchodového pojištění a dále o dávky a služby tzv. nepojistné, např. dávky státní sociální podpory, dávky a služby sociální péče a zaměstnanosti. Lékař při tom vychází ze znalostí zdravotního stavu občana, eventuálně i jeho kvalifikace a dalších skutečností, daných předmětem posuzování a ze znalosti právních předpisů. Předpisy definují, za jakých okolností, při jakém zdravotním postižení, jeho stupni a funkčních dopadech má občan nárok na určitou dávku či službu.<sup>15</sup>

Dle informací, získaných od vedoucí lékařské posudkové služby, tato instituce zatím s občany eurozóny prakticky nepřichází do styku. Většina zaměstnanců však má alespoň základní znalost angličtiny či němčiny, případně i francouzštiny. Jazykové znalosti nicméně nejsou pro výkon posudkové agendy vyžadovány. V případě posuzování cizince nebo Českého občana, žijícího v cizině, se na něho a na jeho ošetřujícího praktického lékaře obrací posudková služba písemnou formou. Žadatel obdrží tiskopis "lékařský nález", podle zákona v češtině, a vyplněný jej musí poslat zpět. V případě potřeby si přitom sám musí obstarat kvalifikovaný překlad.

Lékařská posudková služba nemá k dispozici interní ani externí tlumočníky. Zároveň bylo poukázáno na nutnost, aby případný tlumočnický měl alespoň základní znalosti medicíny, jako ideální by se v tomto případě jevil tlumočnický, rekrutující se z pozice lékaře.

### ***3.3 Česká správa sociálního zabezpečení***

Česká správa sociálního zabezpečení ani její pracoviště, kterých je v celé ČR včetně ústředí celkem 92, speciálně nesleduje počty klientů ze „západní“ Evropy. Pražské ústředí ČSSZ eviduje celkové počty vyřízených dotazů a poskytnutých informací, z tiskové zprávy, zveřejněné ke 31.1.2008 na internetových stránkách<sup>16</sup> vyplývá, že Česká správa sociálního zabezpečení řešila v roce 2007 celkem 182 297 podání spojených se sociálním zabezpečením Evropské unie, tedy ve vztahu ke státům EU/EHS. To představuje nárůst o 7 % v porovnání s rokem 2006. Nejvíce žádostí bylo spojeno s tzv. „evropskými“ důchody.

---

<sup>15</sup> [http://www.clk.cz/poradna/Neschopnost/novinky\\_posudkove.html](http://www.clk.cz/poradna/Neschopnost/novinky_posudkove.html)

<sup>16</sup> [www.cssz.cz](http://www.cssz.cz)

Dle vyjádření tiskové mluvčí ČSSZ nelze kategoricky říci, že by všichni zaměstnanci ČSSZ, kteří přicházejí do styku s klienty, byli příslušně jazykově vybaveni. Nicméně ČSSZ a její pracoviště dbají o to, aby se se všemi klienty domluvila. Nejvíce zaměstnanců ČSSZ se domluví anglicky, poté německy, francouzština je minoritní. Nicméně pro vybrané zaměstnance ústředí ČSSZ byla od roku 2007, v souvislosti s nadcházejícím předsednictvím ČR v Radě EU, zajištěna i výuka francouzštiny.

Ústředí ČSSZ stabilně spolupracuje s překladatelskou agenturou, která však zajišťuje jen překlady textů od smluv, pracovních materiálů po texty publikací či letáků ČSSZ. Externí tlumočnický tým ČSSZ využívá také při návštěvách zahraničních delegací v ČSSZ. Pro přímý styk s klienty se však externí tlumočníci nevyužívají, tuto komunikaci pracoviště ČSSZ řeší vlastními zaměstnanci. Běžnou praxí také je, že klienti přijdou s vlastním tlumočnickem.

V případech, že se jedná o správní řízení, se ČSSZ a okresní správa sociálního zabezpečení řídí správním řádem podle zákona č. 500/2004 Sb., podle něhož se řízení koná a písemnosti se vyhotovují v českém jazyce. Každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočnicka zapsaného v seznamu tlumočnicků, kterého si obstará na vlastní náklady.

Mluvčí ČSSZ dále poukazuje na fakt, že oblast sociálního pojištění, které spravuje ČSSZ, má speciální terminologii, kterou je třeba při tlumočení a překladech dokonale znát. Je totiž nutné, aby tlumočníci používali správné a pro druhou stranu srozumitelné výrazy podle obecně zavedených zvyklostí. I proto ČSSZ věří, že by zavedení kurzů komunitního tlumočení komunikaci usnadnilo a pomohlo by odstranit jazykové bariéry. Mluvčí ČSSZ také připomíná, že „Evropa bez bariér“ je mottem českého předsednictví v Radě EU.

Za zmínku dále jistě stojí fakt, že internetové stránky ČSSZ nabízí klientům, kteří neovládají češtinu, kromě anglické také německou a francouzskou verzi.

#### **4. Ad-hoc tlumočníci<sup>17</sup> ve zdravotnických zařízeních**

V předchozích kapitolách jsme se již zmínili o fungování interních ad-hoc tlumočnicků ve zdravotnických zařízeních. Jak již bylo uvedeno, tito zaměstnanci pracují v administrativních odděleních nemocnic a k tlumočení bývají povoláváni jen v případě vzniku jazykové bariéry mezi lékařem a pacientem. Pro účely tohoto výzkumu jsme příslušné zaměstnance kontaktovali, abychom získali autentické informace o způsobu tlumočení ve zdravotnických organizacích a o standardech, používaných v této oblasti. Podařilo se nám získat odpovědi od deseti příležitostných tlumočnicků. Pro větší reprezentativnost a objektivitu získaných dat jsme se obrátili na pracovníky různých nemocnic, které mají k dispozici cizinecká oddělení, cizinecké recepce či jiné úseky, které se zabývají agendou spojenou s ošetřováním cizinců.

Zmíněné pracovníky jsme kontaktovali nejprve prostřednictvím elektronické pošty a prosbou o zodpovězení níže uvedených otázek. Návratnost těchto e-mailů však byla nulová, proto jsme se rozhodli kontaktovat konkrétní oddělení telefonicky. V tomto případě byla úspěšnost při získávání odpovědí stoprocentní, s každým z respondentů jsme vedli zhruba dvouminutový telefonický rozhovor, během něhož jsme se ptali na jeho konkrétní způsob tlumočení.

Tlumočníci byli požádáni, aby odpověděli na následující otázky:

- 1) Jaký je Váš mateřský jazyk? (čeština x jiný)
- 2) Jakou máte praxi v oblasti tlumočení? Jak často tlumočíte?
- 3) Tlumočíte v 1. nebo ve 3. osobě? Proč?
- 4) Soustředíte se pouze na věcnou stránku sdělení nebo převádíte i emocionální stránku? Považujete se „pouze“ za neutrálního zprostředkovatele komunikace nebo se snažíte být i psychickou podporou pro klienta (pacienta apod...)?
- 5) Máte překladatelské/tlumočnické vzdělání? (ÚTRL?)
- 6) Myslíte si, že by bylo užitečné zřízení zvláštních kurzů pro komunitní tlumočníky speciálně pro státní správu a zdravotnická zařízení?

---

<sup>17</sup> Pod pojmem „tlumočník“ či „ad-hoc tlumočník“ pro účely této práce rozumíme jakoukoli osobu (i bez tlumočnického vzdělání), která zprostředkovává komunikaci mezi pacientem a lékařem či ošetřujícím personálem. Nebereme v úvahu, zda má tato osoba tlumočení v popisu své práce, či zda tuto činnost vykonává jen v případě potřeby a „na úkor“ své běžné pracovní činnosti.

Následující tabulka nabízí stručný přehled výsledků, získaných pomocí analýzy rozhovorů s příležitostnými tlumočníky, působícími ve zdravotnických zařízeních. Podrobnější analýzou daných rozhovorů a konkrétnějšími poznatky a podněty se budeme zabývat níže.

otázka tlumočník	m x ž	1/jazyk	2/praxe	3/os.	4/emoce	5/vzdě- lání	6/kurzy kt
1	m	čeština	1x týdně	3	i emoce	ne	ano
2	ž	bulharština	denně	3	neutrální	ne	ne
3	ž	čeština	denně	3	neutrální	ne	ne
4	ž	čeština	denně	3	neutrální	ne	ne
5	ž	čeština	denně	3	i emoce	ne	ano
6	ž	čeština	3x týdně	3	neutrální	ne	ne
7	ž	čeština	denně	3	i emoce	ne	ne
8	ž	čeština	denně	3	i emoce	ne	ano
9	ž	čeština	denně	1	neutrální	ne	ano
10	m	čeština	3x týdně	3	neutrální	ne	ne

#### ***4.1 Vyhodnocení odpovědí: ad-hoc tlumočníci ve zdravotnických zařízeních***

Z celkového počtu deseti respondentů tvořily 80% ženy, muži byli v našem vzorku zastoupeni dva (20%). Tato situace je pravděpodobně dána obecnou početní převahou žen v nelékařských pozicích ve zdravotnictví. Respondent č.10 navíc uvedl, že působí v dané nemocnici zároveň jako lékař, tiskový mluvčí a příležitostný tlumočník. Na základě získaných odpovědí na další otázky se domníváme, že pohlaví tlumočnicka nehraje při tlumočení ve zdravotnických zařízeních žádnou roli.

Mateřským jazykem 90% našich respondentů je čeština. Pouze jedna respondentka (10%) uvedla jako svůj mateřský jazyk bulharštinu, přičemž údajně tlumočí hlavně mezi češtinou a angličtinou, popř. ruštinou. Rodilý mluvčí některého z námi zkoumaných

jazyků, tedy francouzštiny a němčiny, se mezi tímto vzorkem respondentů nevyskytl ani jeden (0%).

Sedm respondentů (70%) uvedlo, že tlumočí denně, dva respondenti (20%) tlumočí v průměru 3x týdně a jeden respondent (10%) tlumočí většinou jednou týdně. Průměrně tedy respondenti z tohoto vzorku tlumočí 4,7krát týdně. Na základě tohoto výsledku lze říci, že všichni zúčastnění respondenti tlumočí často a tlumočení pro pacienty a lékaře je pro ně běžnou činností. Z tohoto vytížení vyplývá, že by bylo možné očekávat zájem nemocnic na zavedení komunitních tlumočnicků, kteří by byli interními zaměstnanci příslušných zdravotnických zařízení. Jak již bylo uvedeno výše, dotazovaní ad-hoc tlumočníci mají primárně jinou náplň práce a tlumočení se věnují pouze jako okrajové aktivitě, ke které jsou odvoláváni od svých běžných pracovních povinností a podle aktuální potřeby.

Naprostá většina (90%) ad-hoc tlumočnicků ve zdravotnických zařízeních uvedla, že tlumočí ve třetí osobě. Jako důvod preference třetí osoby bylo uvedeno, že se tím stává konverzace pro pacienta přehlednější a že tlumočnickům připadá adekvátnější nemluvit v první osobě za lékaře. Jeden z respondentů navíc zmínil, že si tuto otázku nikdy nepoložil a třetí osobu používá automaticky a bez přemýšlení. I ostatní respondenti reagovali většinou na otázku použití první či třetí osoby, dle našeho názoru, poněkud překvapeně.

Zajímavé bylo také zjištění, že tyto pracovníci se vesměs velmi bránili označení (příležitostný) tlumočnick a tazatelka byla několika z nich nezávisle na sobě výslovně upozorněna, že se jedná o administrativní pracovníky, nikoli tlumočnický. Tento fakt potvrzuje informace uvedené v teoretické části této práce, a sice že komunitní tlumočení není zatím ještě vnímáno jako samostatná plnohodnotná profese, není stavěno na roveň známějšímu konferenčnímu tlumočení či dokonce vůbec není považováno za tlumočení. Sami zmínění ad-hoc tlumočníci se o této své činnosti vyjadřovali převážně ve smyslu „Když pan doktor potřebuje, tak mu sem tam něco přeložím.“

Jediná ad-hoc tlumočnice (10%; č.9) uvedla, že tlumočí cíleně v první osobě-důvodem je, že jí připadá, že použitím třetí osoby je pacient odsouván „na druhou kolej“. Z tohoto důvodu jí i vadí, když se lékař se svou promluvou obrací na ni a ne přímo na pacienta. Tato ad-hoc tlumočnice sice také nemá žádné tlumočnické vzdělání, ale její

názory vychází ze zkušeností s neslyšícími a ví, že je to pro klienta nepříjemné, když se komunikační partner obrací nikoli na klienta samotného, ale na jeho doprovod.

Nadpoloviční většina (60%) respondentů uvedla, že tlumočí neutrálně, neboť cílem komunikace je hlavně domluva s pacientem. Ostatní (40%), kteří uvedli, že převádí i emocionální stránku, zmínili jako argumenty přiblížení promluvy pacientovi a svou vlastní emocionalitu, resp. neschopnost tlumočit jen „suchá fakta“.

Nikdo (0%) z respondentů nemá profesionální tlumočnickou kvalifikaci, všichni disponují „pouze“ znalostí dvou či více jazyků.

Čtyři respondenti (40%) se vyjádřili souhlasně k možnosti, že by jejich nemocnice měla k dispozici vlastní interní tlumočníky. Jedna z respondentek navrhla zavedení tlumočnicků pro angličtinu, ruštinu a vietnamštinu. Zároveň bylo poukázáno na nutnost zvládnutí specializované lékařské terminologie. Další respondent vyjádřil názor, že komunitní tlumočení v podobě, v jaké je ve zdravotnických zařízeních potřeba, je příliš obtížné pro administrativní pracovníky, kteří nemají odpovídající tlumočnické vzdělání. Proto by bylo dle jeho názoru lepší, kdyby měla zdravotnická zařízení k tomuto účelu speciálně vyškolené odborníky.

Zbýlých šest respondentů (60%) nepovažuje za nutné, aby měla zdravotnická zařízení k dispozici interní tlumočníky. I zde bylo jednou upozorněno na nutnost odpovídající znalosti lékařské problematiky, nicméně zmíněná respondentka zastává názor, že tuto znalost je třeba získat studiem na zdravotnické škole a praxí, nikoli případným kurzem komunitního tlumočení. Dalším argumentem proti zavedení komunitních tlumočnicků do lékařských zařízení byly finance. Jedna z respondentek uvedla, že si nemocnice vystačí s výpomocí ze strany příslušného administrativního úseku a financování dalšího zaměstnance, který by měl na starosti výhradně tlumočení, by nebylo rentabilní. Další z respondentů také vyjádřil názor, že pro nejfrekventovanější jazyky nejsou a nebudou tlumočníci potřeba, neboť mladá generace lékařů již nastupuje do praxe náležitě jazykově vybavena.

#### ***4.2 Názory na zavedení komunitních tlumočnicků- srovnání***

Otázku ohledně zřízení speciálních kurzů pro komunitní tlumočnický, resp. zavedení komunitních tlumočnicků do zdravotnických zařízení jsme položili jak zodpovědným osobám přímo v příslušných zdravotnických zařízeních, tak i samotným příležitostným tlumočnickům. Srovnáme-li odpovědi obou těchto skupin respondentů, vidíme, že vedení nemocnic, se vyjádřilo ve všech případech (100%) pro zavedení kurzů komunitního tlumočení. Tuto informaci jsme získali ve většině případů od tiskových mluvčí jednotlivých zařízení. Do této skupiny respondentů zahrnujeme čtyři nemocnice: nemocnici Motol, Ústřední vojenskou nemocnici, nemocnici Na Bulovce a nemocnici Na Františku. Názor vedení nemocnice Na Homolce se nám bohužel nepodařilo získat.

Jak již bylo uvedeno v oddílu věnovaném jednotlivým nemocnicím, nemocnice poukazují především na potřebu ošetření finanční problematiky spojené s poskytováním tlumočnických služeb. Dále bylo upozorněno na nutnost zvážení, pro které jazyky by bylo tlumočení poskytováno, a to tak, aby se některá skupina necítila diskriminována. Důležitým aspektem by bylo také v neposlední řadě zajištění odpovídající odborné přípravy budoucích komunitních tlumočnicků, s důrazem především znalost příslušné terminologie.

Naopak sami zaměstnanci, kteří nyní působí jako příležitostní tlumočníci, se k možnosti zavedení profesionálních komunitních tlumočnicků ve zdravotnických zařízeních staví spíše negativně (60%)- viz výše.

#### ***5. Dotazníkové šetření mezi rodilými mluvčími německého a francouzského jazyka, žijícími v České republice***

Abychom získali i pohled z opačné strany, obrátili jsme se za účelem tohoto výzkumu na německé a francouzské rodilé mluvčí, pocházející ze „západní“ Evropy. Celkem se nám podařilo sehnat názory dvaceti cizinců, pocházejících z Německa, Rakouska, Švýcarska a Francie. Jednalo se o deset zástupců pro každý jazyk, tedy pro němčinu a francouzštinu.

## **5.1 Průběh dotazování**

Abychom obdrželi relevantní informace od cizinců, kteří mohou mít kvůli nedostatečné znalosti českého jazyka problémy komunikovat s pracovníky některých úřadů či zdravotnických zařízení, snažili jsme se získat co nejvíce adekvátních respondentů.

Hlavním kritériem pro výběr respondentů byla neznalost (resp. nedostatečná znalost) českého jazyka. Žádná další kritéria jako např. pohlaví, vzdělání apod. nebyla brána v úvahu, délka pobytu v ČR byla předmětem dotazníku pouze z orientačních důvodů.

Výběr respondentů probíhal v první řadě na základě ústní otázky, zda příslušný cizinec ovládá český jazyk. V případě záporné odpovědi a zároveň zájmu o účast na výzkumu jsme potenciálním respondentům vysvětlili obsah a cíl výzkumu a předali, popřípadě prostřednictvím elektronické pošty zaslali, pro tento účel speciálně připravené dotazníky. Ty obsahovaly celkem deset otázek týkajících se jejich osobních zkušeností s komunikací s českými úřady, zdravotnickými zařízeními, policií apod. Vzhledem k tomu, že jsme pro tento výzkum cíleně vybírali cizince, kteří neumí vůbec či dostatečně dobře česky, zajímali jsme se především o zkušenosti respondentů s komunikací prostřednictvím tlumočnicka.

Abychom získali data s co největší vypovídací hodnotou, snažili jsme se, aby se dotazování cizinci pokud možno vzájemně neznali a jejich odpovědi kvůli tomu nebyly ovlivněny případnou společnou zkušeností. V případě francouzsky mluvících respondentů se nám tuto podmínku bohužel nepodařilo zcela dodržet, proto byli dotyční respondenti před vyplňováním dotazníku výslovně upozorněni, že své odpovědi nemají konzultovat s kolegy, neboť se nám jedná o osobní zkušenosti a názory každého jednotlivce.

Za účelem dotazování jsme kontaktovali v první řadě pracovníky různých firem, zaměstnávajících cizince ze západní Evropy, zastupitelské úřady a pražská kulturní centra příslušných států. Mimoto jsme se s dotazníky obraceli náhodně také na německé rodilé mluvčí v kostele Sv. Martina ve zdi, kde se pravidelně konají bohoslužby v německém

jazyce. Dále jsme se snažili šířit dotazníky také v okruhu svých známých, kteří mají přátele či známé z řad německých či francouzských rodilých mluvčích.

Jako nejefektivnější metoda sběru dat se ukázalo cílené oslovování konkrétních cizinců na základě osobní známosti a zprostředkovaný kontakt přes společné známé. Odezva ze strany firem, zaměstnávajících cizince, stejně tak jako ze strany zahraničních zastupitelských úřadů, byla bohužel takřka nulová.

Tímto způsobem se nám podařilo sehnat relevantní vyjádření od deseti německých a deseti francouzských rodilých mluvčích. V následující kapitole provedeme nejprve analýzu odpovědí německých a následně francouzských rodilých mluvčích. V závěru kapitoly vzájemně srovnáme výsledky obou vyhodnocení a vyvodíme příslušné závěry. Veškerý průzkum, spojený s touto diplomovou prací, probíhal pouze na území hlavního města Prahy a nemá proto příslušnou vypovídací hodnotu pro celé území České republiky.

## ***5.2 Vyhodnocení dotazníků: německy mluvící cizinci***

### ***Otázka č.1: Jak dlouho žijete v České republice?***

Oslovení cizinci, jejichž mateřským jazykem je němčina, pobývali v Čechách průměrně 5 let. Pouze jeden respondent (10%) uvedl výrazně kratší dobu pobytu, a to pouze v řádu měsíců (2 měsíce). Tři respondenti (30%) uvedli délku pobytu v rozmezí 10-11 let. Z faktu, že někteří cizinci pobývají takto dlouho na území České republiky a stále se nenaucili dostatečně dobře česky lze soudit, že tito respondenti nepovažují jazykovou bariéru za nijak závažný problém a nejsou proto motivováni tuto bariéru odstranit.

### ***Otázka č. 2: Proč jste se rozhodli přestěhovat do České republiky?***

*Především kvůli práci? Především z osobních důvodů? Jen ze zvědavosti? Z jiných důvodů?*

Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že 50% respondentů přicestovalo do Čech hlavně za prací, 40% z osobních důvodů kvůli rodině či partnerovi. U jednoho respondenta (10%) se jednalo o souběh pracovních a soukromých důvodů. Motivací pro

imigraci do České republiky byly tedy celkem v polovině zkoumaných případů osobní důvody.

Tři z respondentů (30%), kteří se přestěhovali do České republiky z osobních důvodů, shodně uvedli, že je jejich životní partner české národnosti. Jedna respondentka navíc uvedla výslovně přímo do dotazníku, že se se svým partnerem seznámila ve třetí zemi, další dva respondenti uvedli tutéž informaci v následném ústím rozhovoru s dotazovatelkou.

***Otázka č.3: Co jste očekávali předtím, než jste přijeli do České republiky?***

Na tuto otázku odpověděli 4 respondenti (40%) že neočekávali nic, popřípadě nic zvláštního či nic jiného, než v jiných evropských zemích. Ve 4 případech (40%) souvisely odpovědi s politickou situací před rokem 1989. Tito respondenti se domnívali, že je Česká republika poněkud zaostalejší a to pravděpodobně v souladu s kulturními stereotypy, které jsou na západ od hranic zřejmě poměrně rozšířené a podle nichž Česká republika po socio-ekonomické stránce vývojově splývá se státy bývalého SSSR. Mezi tyto kulturní stereotypy spadá dle našeho názoru i české „dobré jídlo“, zmíněné desátým respondentem.

V jednom případě (10%) respondent zmínil, že chtěl zažít jedinečnou fázi po pádu socialismu, vidět, jak vypadá „nový start“ země, a že očekával „turbokapitalismus“ a vysoce motivované lidi.

Další respondent (10%) naopak očekával od ČR větší otevřenost vůči cizincům a méně byrokracie, dva respondenti (20%) očekávali všeobecně přátelštější prostředí a lepší služby zákazníkům.

***Otázka č. 4: Je pro Vás jazyková bariéra problém? Potkáváte často lidi (např. na úřadech, Cizinecké policii atd...), kteří s Vámi mluví německy? Nesnaží se s Vámi mluvit spíše anglicky či jinou řečí?***

Jazykovou bariéru považuje za problém 80% respondentů, pro jednoho respondenta (10%) jazyková bariéra problém nepředstavuje a pro jednoho (10%) představuje pouze

nepříliš velký problém. Tři respondenti (30%) uvedli, že v běžném životě bez tlumočnicka komunikují spíše anglicky (č.1,4,5), tři respondenti (č.3,6,10; 30%) naopak spíše německy.

Jeden respondent (č.2; 10%) uvedl, že si ve většině situací poradí za pomoci směsi češtiny, němčiny a angličtiny. Jeden (č.8; 10%) naopak uvedl, že se s ním často okolí nedokáže domluvit ani anglicky ani německy. Dva respondenti (č.7,9; 20%) uvedli, že záleží na jiných faktorech, a tři (č. 1,7,9; 30%) se shodli, že mladší generace dnes hovoří spíše anglicky, starší pak spíše německy. Dalším faktorem, který ovlivňuje volbu komunikačního jazyka je také oblast použití, respondenti č. 4 a 5 se shodně zmiňují o možnosti domluvit se německy v cestovním ruchu a v oblasti gastronomie.

Myslíme si, že výše uvedené výsledky odpovídají reálné situaci a současné jazykové vybavenosti českého obyvatelstva. Domníváme se však, že v budoucnu se bude pravděpodobně zvyšovat podíl komunikace v anglickém jazyce. To souvisí nejen se všeobecným trendem rozvoje angličtiny, ale především s faktem, jak vyplynulo ze získaných dat, že nastupující mladá generace obyvatel ČR angličtinu preferuje před ostatními jazyky.

***Otázka č. 5: Setkali jste se někdy s (i neprofesionálním) tlumočnickem? Kde?***

*U lékaře? U policie? Na úřadě? Jinde?*

Pět respondentů (50%) uvedlo u této otázky, že se setkali s tlumočením na některém úřadě, popřípadě na policii, celní správě, a při vyřizování různých formalit, spojených s běžným životem. Otázkou, kdo v těchto případech pro cizince tlumočil, se budeme zabývat v následujícím bodě. Zjevně se však jedná o potvrzení hypotézy, že na úřadech či v lékařských zařízeních je často třeba zprostředkovávat komunikaci mezi cizincem a zaměstnancem příslušného zařízení. Ve dvou případech (20%) se respondenti zmínili o anglicky hovořícím lékaři. Tři respondenti, kteří přijeli do České republiky především z pracovních důvodů, také uvedli, že se s tlumočením setkávají v práci, resp. při obchodních jednáních. V těchto případech se jeví jako značně pravděpodobné, že se jedná o tlumočení poskytované profesionálním tlumočnickem.

Zajímavým výsledkem je, že 4 respondenti (40%) uvedli, že se nikdy s tlumočením neselekali. Tito respondenti přesto v následující otázce shodně hovořili o osobách, které jim zprostředkovávaly v případě jazykové bariéry, a které tedy můžeme považovat za ad-hoc tlumočníky. Pomineme-li možnost, že respondenti nevěnovali otázce dostatečnou pozornost, můžeme z tohoto výsledku vyvodit následující závěr. Mezi neodbornou veřejností pravděpodobně není zcela jasné vymezení pojmu tlumočení. Činnost, kterou bychom označili jako „ad-hoc“ tlumočení či dokonce jako komunitní tlumočení, byla zřejmě těmito respondenty chápána jako zcela okrajová záležitost. V odpovědích těchto čtyř respondentů bez uvedené zkušenosti s tlumočením se objevily formulace jako:

Nemám. Občas poprosím o pomoc kolegu, aby mi přeložil pár maličkostí. (č.4)

Ne, protože mi Goethe Institut<sup>18</sup> dá vždy k dispozici kompetentního českého kolegu (č.7)

Ne, překládá pro mě můj muž. (č.8)

Ne, pomáhá mi můj muž, je Čech. (č.9)

#### ***Otázka č. 6: Kdo Vám obvykle dělá tlumočnicka?***

*Partner? Kamarád? Příbuzný? Profesionální tlumočnick z instituce, se kterou jednáte?*

Do vyhodnocování odpovědí na tuto otázku jsme zahrnuli i výše zmíněné respondenty, kteří v předchozí otázce uvedli, že nemají s tlumočnick žádnou zkušenost. Z jejich odpovědí totiž jasně vyplývá, že tuto zkušenost mají, jen si ji neuvědomují, resp. nepovažují zmíněné zprostředkování komunikace za tlumočení.

V šesté otázce se částečně potvrdila hypotéza, zmíněná v otázce č. 5, a sice že respondentům, kteří se setkávají s tlumočením v práci, pravděpodobně tlumočí profesionální tlumočnicki. Tato hypotéza se jistě potvrdila ve dvou z uvedených třech případech (č.3,5), nicméně ani ve třetím případě ji nelze zcela vyloučit. Celkem čtyři (40%) respondenti zmínili osobní zkušenost s profesionálními tlumočnicki, z toho v jednom případě (č.10) je profesionální tlumočnicki partnerka respondenta a v jednom případě se jednalo o tlumočnicka pracujícího přímo pro instituci, se kterou byl respondent v kontaktu (č.6). O kterou instituci či úřad se konkrétně jednalo, se nám bohužel nepodařilo zjistit. Dva respondenti (20%) uvedli, že se s profesionálním tlumočnickem setkávají přímo ve

---

<sup>18</sup> zaměstnavatel tohoto respondenta (pozn aut.)

firmě, kde pracují (č. 3,5). V pěti případech (50%) tlumočí respondentům jejich blízcí-tedy životní partner nebo příbuzní; do tohoto údaje jsme zahrnuli i respondenta, jehož partnerka je profesionální tlumočnice. Ve čtyřech případech (40%) tlumočí pro respondenty některý kolega z práce. Jak vyplývá z níže uvedené tabulky, někteří respondenti uvedli více než jednu odpověď, některé procentuální údaje se tedy překrývají a jejich součet proto nedává 100%.

***Otázka č.7: Byli jste vždy spokojeni se službami tlumočnicka? Proč?***

U této otázky uvedli pouze dva respondenti, že se službami tlumočnicka nebyli vždy spokojeni. Jako důvod byly zmíněny neporozumění a posunutí smyslu. Ve dvou případech (20%) zůstala tato otázka bez odpovědi, jednalo se o respondenty, kteří v páté otázce uvedli, že nemají s tlumočením žádnou zkušenost. Zbýlých 6 respondentů (60%) uvedlo, že byli s tlumočením spokojeni, velmi spokojeni nebo většinou spokojeni. Jako důvody spokojenosti byly zmíněny argumenty jako:

Můj přítel převedl vše přesně tak, jak jsme se předtím domluvili. (č.6)

Ano, kolega se vyzná(...), je velmi kompetentní. (č.7)

Ano, získala jsem přístup ke všem informacím, které jsem potřebovala. (č.8)

***Otázka č.8: Myslíte, že by bylo dobré či užitečná, aby měly úřady k dispozici své vlastní profesionální a dobře vyškolené tlumočnický pro vaši mateřštinu? Proč?***

Na tuto otázku odpovědělo osm respondentů (80%), že by úřady měly mít k dispozici vlastní tlumočnický. Kladné vyjádření těchto respondentů však nebylo ve všech případech zcela bez výhrad, ve dvou případech bylo uvedeno, že tlumočnický by měla mít jen cizinecká policie či imigrační úřady, v jednom případě bylo poukázáno na pravděpodobné vysoké náklady na tyto služby. Jeden respondent navrhl, aby byla tato služba pro cizince zpoplatněna. Jeden respondent se naopak domnívá, že by zavedení tlumočnicků umožnilo nejen časovou úsporu, ale i úsporu nákladů. Ve dvou případech (20%) navrhli respondenti jako alternativní řešení, aby na příslušných úřadech pracovali lidé, kteří mluví alespoň anglicky, v jednom případě bylo navrženo zavedení tlumočnicka s jazykovou kombinací čeština-angličtina. Pouze jeden respondent (č.10) byl toho názoru, že každý, kdo se chce přestěhovat do ciziny, musí být schopen si poradit sám.

***Otázka č. 9:** Jaký typ ústního převodu preferujete? Jen jednoduchý neutrální převod informací? Komunikaci, během níž je pro Vás tlumočnickým partnerem, pomáhá Vám a vysvětluje případné kulturní rozdíly?*

Pět respondentů (50%) uvedlo, že upřednostňují spíše neutrální převod informací bez doplňujících vysvětlujících informací ze strany tlumočnicka. Tři respondenti (30%) naopak upřednostňují druhou možnost, tedy komunikaci, během níž je tlumočnickým partnerem a dovysvětluje případné kulturní či jiné rozdíly, které by mohly způsobit nedorozumění. Jako důvod této preference bylo uvedeno, že tak vznikne méně nedorozumění či že se cizinec necítí být „odstrčený“ od konverzace. Jako opačný argument pro neutrální převod informací bylo zmíněno, že kulturní rozdíly je možné probrat později při kávě (č.4) a že tlumočnický se sám nemá aktivně podílet na diskusi (č.10). Jeden respondent (10%) zastává názor, že je třeba vzít v úvahu především míru formálnosti dané situace a jí následně přizpůsobit tlumočnickou strategii (č.3). V jednom případě (10%) zůstala tato otázka bez odpovědi.

Ze získaných jednoznačných odpovědí je tedy nadpoloviční většina respondentů spíše pro prostý převod řečeného, což, jak se domníváme, odpovídá strategii profesionálního tlumočnicka.

***Otázka č.10:** Je pro Vás jazyková bariéra stresující? V jakých situacích? Proč?*

Na tuto otázku odpovědělo šest respondentů (60%), že pro ně jazyková bariéra stresující není. Domníváme se, že je to z velké části dáno faktem, že tito cizinci žijí (kromě č.10) v České republice již mnoho let a na jazykovou bariéru si již zvykli a naučili se s ní žít, jak uvádí respondent č. 5. Dva z těchto respondentů shodně uvedli, že je pro ně větším problémem spíše arogance a neochota pomoci někomu, kdo nemluví dostatečně dobře česky. Můžeme se i domnívat, že cizinec, který by se cítil jazykovou bariérou stresován, by se rychleji naučil mluvit místním jazykem na dostatečné úrovni.

Naopak 4 respondenti (40%) se cítí být jazykovou bariérou stresováni. Limitující je pro ně především při procesu socializace, resp. při společenské zábavě. Jeden respondent výslovně uvedl, že se zlobí sám na sebe, že stále ještě neumí lépe česky (č.7) a jeden, že jazykovou stránku bohužel podcenil (č.3). Nicméně i další z této skupiny respondentů

(č.6) uvádí, že vinu za svou situaci nepřičítá zemi, do které se přistěhoval, ale sám sobě a je si vědom, že se po jazykové stránce musí přizpůsobit prostředí. Za pozornost jistě stojí fakt, že respondenti, kteří se cítí být jazykovou bariérou stresováni, pobývají v České republice podprůměrně dlouhou dobu ve srovnání z průměrem zkoumaného vzorku cizinců. Délka pobytu těchto respondentů v České republice je od jednoho roku do pěti let, tedy průměrně tři roky.

### 5.2.1 Tabulka: německy mluvící cizinci

V následující tabulce uvádíme stručné shrnutí odpovědí, získaných pomocí výše zmíněných dotazníků. Pro větší přehlednost uvádíme zkrácené odpovědi, popřípadě jen jejich části, které jsou relevantní pro konkrétní otázky. Podrobnější analýze konkrétních odpovědí na jednotlivé otázky jsme se věnovali výše, kompletní odpovědi v originálním znění je možné konzultovat v příloze na konci této práce. V případě, že respondenti nezodpověděli plně všechny položené otázky, uvádíme v tabulce na příslušném místě nulu. Získat doplňující odpovědi od těchto respondentů bohužel nebylo z technických důvodů možné.

Čísla 1-10 vertikálním směrem označují respondenty (R), čísla 1-10 v horizontálním směru označují otázky (?).

	? 1	? 2	? 3	? 4	? 5	? 6	? 7	? 8	? 9	? 10
<b>R 1</b>	3 roky	osobní důvody	nic	problém mladí spíše Aj	policie, úřad, jinde	partner	ne	ano, jen CP	vysvětluje-méně nedorozumění	ano-při zábavě ve společnosti
<b>R 2</b>	11 let	práce	osobní rozvoj	ne směs Aj, Nj, Čj	policie, celní správa, úřad, obch.jednání	kolega z práce	ne	ano, zjednodušení nákladů	neutrální	ne
<b>R 3</b>	5 let	práce	více otevřenosti méně byrokracie	problém, spíše Nj	v zaměstnání	profi	ano, větší-nou velmi	ano, ale nákladné	záleží na míře formálnosti situace	ano-sociální začlenění
<b>R 4</b>	2 roky	práce	nic, všeobecně přátelštější přístup	problém, spíše Aj, Nj zřídka	žádná zkušenost (ale v otázce 6 uvádí tlumočnicka)	kolega z práce	0	ano, ale nákladné	neutrální	ne
<b>R 5</b>	4 roky	práce, zvědavost	bleskový ekonomický rozvoj	ne příliš velký problém, jazyk jak kdy, spíše Aj	celní správa, v zaměstnání	kolega z práce, profi	větší-nou ano	ano	neutrální	ne, jen zřídka, umí žít s bariérou

<b>R 6</b>	1 rok	osobní důvody	nemoderní stát, byrokracie	problém, častěji Nj	lékař, cizinecká policie, finanční úřad, nakupování	partner, profi-z instituce	ano	ano, placený cizincem	neutrální	ano, musí se přizpůsobit
<b>R 7</b>	3 roky	práce	bezproblémový osobní start-kontakty ČR s Německem	problém, starší Nj, mladší Aj	žádná zkušenost (ale v otázce 6 uvádí tlumočnicka)	kolega z práce	ano	ano, CP, imigrační úřady	vysvětluje- lověk není mimo komunikaci	ano, vadí, že neumí lépe česky
<b>R 8</b>	11 let	osobní důvody	nic jiného než jinde v Evropě	problém, ani Nj ani Aj	žádná zkušenost (ale v otázce 6 uvádí tlumočnicka)	partner	ano, všechny potřebné info	jazykově vybavení úředníci	0	ne, pokud je snaha
<b>R 9</b>	10 let	práce, os.důvody	nic, zajímavou kulturu, zájem o „ztracený čas“ státu	problém, jak kdo, starší Nj	žádná zkušenost (ale v otázce 6 uvádí tlumočnicka)	partner či příbuzní	0	některé ano, jazykově vybavení úředníci- Aj	vysvětluje	ne, stresuje jen arogance, neochota
<b>R 10</b>	2 měs.	osobní důvody	dobré jídlo, špatně oblečené lidi	problém, Nj	lékař, úřady	partner, profi	ano	ne, každý se má starat sám	neutrální	vůbec ne

### 5.3 Vyhodnocení dotazníků: francouzsky mluvící cizinci

Francouzsky hovořící respondenti byli požádáni, aby odpověděli na stejné otázky jako německy hovořící respondenti.

#### *Otázka č.1: Jak dlouho žijete v České republice?*

Oslovení cizinci, jejichž mateřským jazykem je francouzština, pobývali v České republice průměrně 1,3 roku. Nejkratší uvedenou dobou pobytu byly dva týdny, nejdelší pak čtyři a půl roku.

#### *Otázka č. 2: Proč jste se rozhodli přestěhovat do České republiky?*

*Především kvůli práci? Především z osobních důvodů? Jen ze zvědavosti? Z jiných důvodů?*

Čtyři z dotazovaných respondentů (40%) přicestovali do České republiky z osobních důvodů rodinného charakteru, tři (30%) především za prací, dva (20%) ze zájmu o cestování a kulturu, dva respondenti (20%) uvedli, že přijeli do České republiky studovat.

Jak je patrné z níže uvedené tabulky, někteří respondenti uvedli několik důvodů svého pobytu v České republice, proto uvedené procentuální údaje nedávají v součtu dohromady 100%.

***Otázka č.3: Co jste očekávali předtím, než jste přijeli do České republiky?***

Dva respondenti (20%) uvedli v odpovědi na třetí otázku, že čekali život na nižší úrovni než na jaký byli zvyklí ze země svého původu. Naopak čtyři respondenti (č. 2,3,7,10; 40%) předpokládali, že Česká republika, resp. Praha již dosáhla odpovídající úrovně, očekávali pozitivní věci jako kulturu na vysoké úrovni, ekonomický rozvoj, vzdělanou společnost. Tři respondenti (30%) svá očekávání nijak blíže nespecifikovali, nicméně uvedli, že očekávali něco nového, seznámení s novými lidmi, novým prostředím apod. Jeden respondent (10%) očekával především mnoho práce, která byla také důvodem jeho přesídlení do České republiky.

***Otázka č. 4: Je pro Vás jazyková bariéra problém? Potkáváte často lidi (např. na úřadech, Cizinecké policii atd...), kteří s Vámi mluví německy? Nesnaží se s Vámi mluvit spíše anglicky či jinou řečí?***

Sedm respondentů (70%) se vyjádřilo, že pro ně jazyková bariéra představuje problém. Osm (80%) pak uvádí, že v běžné každodenní komunikaci používají nejčastěji angličtinu, resp. ve třech případech angličtinu nebo němčinu. Tyto odpovědi považujeme za relativně překvapivé s ohledem na systém výuky cizích jazyků ve Francii. Jeden z respondentů (10%) uvedl, že sám anglicky nehovoří a při vyřizování jakýchkoli záležitostí mu vždy pomáhá partnerka, která hovoří česky i francouzsky. Očekávaným výsledkem je naopak zjištění, že francouzštinu využívají tito respondenti pouze výjimečně, převážně při kontaktech s Francouzským institutem nebo s ambasádou. Pouze jeden respondent uvedl, že se mu často stává, že s ním lidé mluví francouzsky.

Tři respondenti (30%) naopak uvedli, že pro ně jazyková bariéra problém nepředstavuje a že si bez problémů poradí i bez odpovídající znalosti češtiny.

***Otázka č. 5: Setkali jste se někdy s (i neprofesionálním) tlumočnickem? Kde?***

*U lékaře? U policie? Na úřadě? Jinde?*

Osm z deseti respondentů v této skupině (80%) uvedlo, že již mají nějakou zkušenost s tlumočením, většinou se jednalo o tlumočení na různých úřadech, policii, cizinecké policii v bance, u lékaře apod. Dva respondenti se setkali s tlumočením i v rámci vyřizování formalit spojených se studiem na českých školách. Ve všech těchto případech se tedy jednalo o běžné životní situace.

Dva respondenti uvedli (č. 9,10; 20%), že se ještě s tlumočením nesetkali. Tato situace je pravděpodobně dána krátkou dobou jejich pobytu v ČR. Odpověď respondenta č. 10 tuto domněnku potvrzuje když zmiňuje, že tlumočení pravděpodobně bude potřebovat jakmile se půjde přihlásit k pobytu na Cizineckou policii.

***Otázka č. 6: Kdo Vám obvykle dělá tlumočnicka?***

*Partner? Kamarád? Příbuzný? Profesionální tlumočnick z instituce, se kterou jednáte?*

Osm respondentů (80%) uvedlo, že jako tlumočnick jim obvykle slouží blízká osoba, z toho ve dvou případech bývá tlumočnickem partner respondenta. V ostatních případech se jedná nejčastěji o přátele, spolubydlící, sousedy apod. Pouze jeden respondent (č.4;10%) uvedl zkušenost s profesionálním tlumočnickem, pracujícím pro instituci, se kterou respondent jednal. Jednalo se o kontakt s policií při ohlášení krádeže a tlumočení probíhalo mezi češtinou a angličtinou. Dva respondenti, kteří v předchozí otázce uvedli, že s tlumočením nemají žádnou zkušenost, na tuto otázku neodpověděli.

***Otázka č.7: Byli jste vždy spokojeni se službami tlumočnicka?Proč?***

Ze sedmi respondentů, kteří odpověděli na tuto otázku, bylo šest (60% z celkového počtu respondentů) s tlumočením spokojeno, i když v jednom případě ne zcela bezvýhradně. Uvedeným problémem byla nekompletnost převedené informace. Jeden respondent (10%), který nebyl s tlumočením spokojen uvedl, že si vše raději vyřizuje sám. Ve třech případech (30%) zůstala tato otázka bez odpovědi, dva z těchto respondentů nemají s tlumočením žádnou zkušenost a třetí se odvolává na absenci

zkušenosti s profesionálním tlumočnickem. Zajímavé je také podotknout, že tento respondent (č.2) označuje svou zkušenost s tlumočením za překlad, respektive ad-hoc tlumočnicka za překladatele (viz originální znění v příloze)

***Otázka č.8:** Myslíte, že by bylo dobré či užitečné, aby měly úřady k dispozici své vlastní profesionální a dobře vyškolené tlumočnický pro vaši mateřštinu? Proč?*

Tři respondenti (30%) nepovažují za nutné, aby měly úřady a podobná zařízení k dispozici tlumočnický. Důvody, které byly zmíněny v odpovědích na tuto otázku, se týkaly zejména faktu, že kdo má zájem zůstat v České republice delší dobu, měl by se snažit naučit česky. Jeden respondent uvedl, že zatím vždy našel v příslušné instituci někoho, s kým se bylo možné domluvit anglicky. Nicméně i respondent č. 1, který principiálně není pro zavedení komunitních tlumočnicků na úřadech, připouští, že na úřadech, určených pro pobyt kratší než tři měsíce, by komunitní tlumočnický byli užiteční.

Šest respondentů (60%) se domnívá, že by zavedení komunitních tlumočnicků bylo užitečné. Jako nejpotřebnější úřad byla zmiňována Cizinecká policie a úřady, se kterými musí přijít cizinec povinně do styku. Jeden respondent (10%) by zavedení této služby schvaloval bezvýhradně jako důkaz sounáležitosti v rámci Evropy (č.10). Další respondent pak poukazuje na finanční náročnost této služby a finanční nerentabilnost pro samotné instituce. Jako argumenty pro zavedení komunitních tlumočnicků byly zmiňovány usnadnění a zrychlení komunikace.

V jednom případě (10%) tato otázka zůstala bohužel bez odpovědi.

***Otázka č. 9:** Jaký typ ústního převodu preferujete? Jen jednoduchý neutrální převod informací? Komunikaci, během níž je pro Vás tlumočnický partnerem, pomáhá Vám a vysvětluje případné kulturní rozdíly?*

Devět z deseti (90%) respondentů upřednostňuje či by upřednostňovalo aktivnější zapojení tlumočnicka do komunikace, spojené s dovysvětlováním případných kulturních rozdílů. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl s odůvodněním, že nechápe smysl otázky.

Bohužel nebylo technicky možné znovu kontaktovat respondenty, kteří plně nezodpověděli všechny položené otázky. V těchto případech uvádíme v níže uvedené shrnující tabulce nulu.

**Otázka č.10:** *Je pro Vás jazyková bariéra stresující? V jakých situacích? Proč?*

Pět respondentů (50%) se vyjádřilo, že je jazyková bariéra stresuje, neboť nejsou schopni bezproblémově komunikovat a vyjádřit své pocity či telefonovat.

Ostatních pět respondentů (50%) se jazykovou bariérou necítí stresováno, popřípadě ji považují spíše jen za sociální nevýhodu či překážku, kterou je možno překonat, pokud se obě strany snaží, jak tomu většinou je. Jeden z těchto respondentů uvedl, že by se jazykovou bariérou cítil stresován pravděpodobně jen v případě nenadálé krize, jako např. při nehodě, požáru apod.

**5.3.1 Tabulka: francouzsky mluvící cizinci**

V následující tabulce opět uvádíme stručné shrnutí odpovědí, získaných pomocí výše zmíněných dotazníků. Pro větší přehlednost uvádíme, stejně tak jako v kapitole věnované německy hovořícím cizincům, zkrácené odpovědi, popřípadě jen jejich části, které jsou relevantní pro konkrétní otázky. Podrobnější analýze konkrétních odpovědí na jednotlivé otázky jsme se věnovali výše, dotazníky v originálním znění a kompletní odpovědi je možné konzultovat v příloze na konci této práce.

Čísla 1-10 vertikálním směrem označují respondenty (R), čísla 1-10 v horizontálním směru označují otázky (?).

	?1	?2	?3	?4	?5	?6	?7	?8	?9	?10
R 1	2 roky	osobní důvody	změna, dobrodružství	problém, Aj	úřady	partner	ano velmi	ne, jen pro pobyt méně než 3 měs.	vysvětluje	ne
R 2	2 roky	práce	ekonomický rozvoj, optimismus, vzdělanou společnost	problém, Aj, Nj	úřady, CP	přátelé	ano, s výhradami	jen u CP a povinných soc. úřadů	vysvětluje	stres ne, jen sociální nevýhoda

<b>R 3</b>	2 roky	osobní důvody, studium	komplikovaný jazyk, nová setkání, ekonomický rozvoj	problém, někdy Fr	policie škola	příbuzní, přátelé	0	0	0	ano, nemožné vyjádřit pocity
<b>R 4</b>	4 měs.	studium	chudoba špína, zima, východní folklorní kultura, pivo, nesrozumitelný jazyk	ne, Aj, Nj a úsměv stačí	policie škola	přátelé, profi Aj-Čj	ano	ano, usnadnění a zrychlení; pro Aj	vysvětluje	ne
<b>R 5</b>	2 měs.	cestování, zájem o kulturu	nová setkání, nové prostředí	problém, Aj	úřady, divadlo, restaurace	přátelé	ano	ano, usnadnění komunikace a práce	vysvětluje	ano někdy
<b>R 6</b>	2 roky	osobní důvody	chudší život	problém, Aj=0	lékař, úřady	partner	ano	ano ale nerentabilní, usnadnění komunikace	vysvětluje	ano
<b>R 7</b>	4,5 roku	práce	kulturní země	problém, v každodenním životě Aj nebo Nj	policie CP, úřady, banka	přátelé, známí	ne, raději vyřizu je sám	ano, CP	vysvětluje	ano po telefonu
<b>R 8</b>	1,5 měs.	cestování	nová setkání, nová kultura	ne, častěji Aj, Fr výjimečně	banka	přátelé	ano	ne, každý se musí snažit sám	vysvětluje	ne, ostatní se snaží
<b>R 9</b>	2 týd.	práce, zvědavost	mnoho práce	ne, Aj	žádná zkušenost	0	0	ne, vždy někdo mluví Aj	vysvětluje	ne, možná v případě krize
<b>R 10</b>	1 měs.	osobní důvody	hl.město na evropské úrovni, mnoho turistů, méně nepoměrů	problém, Aj	zatím žádná zkušenost	0	0	ano, Evropa mluví všemi jazyky	vysvětluje	ano

#### 5.4 Srovnání výsledků odpovědí francouzsky a německy hovořících respondentů

Vzhledem k tomu, že se mezi odpověďmi obou skupin respondentů vyskytly některé poměrně zajímavé rozdíly, pokusíme se tyto rozdíly nyní analyzovat a ze získaných informací vyvodit závěry.

Pro zjednodušení budeme používat označení francouzsky a německy hovořící respondenti, a to na základě uvedeného mateřského jazyka každého z respondentů. Fakt, že někteří francouzští rodilí mluvčí ovládají německý jazyk (a zřejmě i naopak) nebudeme brát v úvahu. Stejně tak nebudeme zohledňovat zemi původu jednotlivých respondentů.

### ***Otázka č. 1***

V otázce délky pobytu v České republice vidíme značný rozdíl mezi průměrnou délkou pobytu německých a francouzských rodilých mluvčích. Německy mluvící respondenti uvedli průměrnou délku pobytu 5 let, v případě francouzsky mluvících respondentů činila průměrná délka pobytu 1,3 roku. Tento rozdíl není způsoben cíleným výběrem respondentů; jak již bylo zmíněno, respondenti byli vybíráni výhradně na základě jejich mateřského jazyka a neznalosti (či nedostatečné znalosti) češtiny. Důvodem také může být, že značná část francouzsky mluvících respondentů byla získána ve firmě, v níž je poměrně výrazná fluktuace zaměstnanců původem z francouzsky mluvících zemí.

Domníváme se však, že délka pobytu cizince v cílové zemi ovlivňuje pouze kvantitu, nikoli však kvalitu jeho zkušeností s námi zkoumanou životní realitou.

### ***Otázka č.2***

Jak vyplývá z odpovědí na otázku zaměřenou na důvody přesídlení do České republiky, nejsou mezi německými a francouzskými rodilými mluvčími žádné výrazné rozdíly. V obou skupinách byly jako dva hlavní motivy zmíněny osobní a pracovní důvody. Zájem francouzské skupiny respondentů o studium a cestování a naopak o něco menší poměr cíleného stěhování za prací souvisí nejpravděpodobněji s celkovým nižším věkovým průměrem těchto respondentů. Věk však nebyl v tomto výzkumu brán v úvahu, neboť se domníváme, že názory a zkušenosti starších i mladších respondentů mají v tomto výzkumu ekvivalentní vypovídací hodnotu.

### ***Otázka č.3***

V odpovědích na otázku očekávání před příjezdem do České republiky se obě skupiny respondentů přibližně v polovině případů zmiňovaly o situaci před rokem 1989, resp. o společenském vývoji, ke kterému od té doby došlo. Francouzsky hovořící respondenti přitom měli v průměru optimističtější očekávání než německy hovořící respondenti a častěji také v pozitivním smyslu zmiňovali českou kulturu.

#### ***Otázka č.4***

V otázce jazykové bariéry se odpovědi obou skupin respondentů příliš neodlišují, 70, resp. 80% respondentů považuje jazykovou bariéru za problém.

Ve francouzsky hovořící skupině respondentů jednoznačně převažuje využití angličtiny v běžných životních situacích na úkor mateřského jazyka těchto respondentů (90%). V německy hovořící skupině ukázaly výsledky analýzy dotazníků rovnocenné postavení německého a anglického jazyka pro každodenní běžnou komunikaci. Tři z francouzských rodilých mluvčích (30%) dokonce uvedli, že vedle angličtiny používají pro komunikaci v České republice také němčinu. Jak však bylo poukázáno v odpovědích na otázku č. 4 v sekci věnované německým rodilým mluvčím, němčina zřejmě převažuje v komunikaci se starší generací, mladší generace naopak častěji upřednostňuje angličtinu.

Domníváme se, že tento výsledek realisticky odráží nejen jazykovou vybavenost české populace, ale také fakt, že se angličtina dostává v rámci komunikace mezi mluvčími rozdílných jazyků čím dál tím více do popředí a stává se z ní lingua franca mezinárodní komunikace. Využití němčiny má na území České republiky stále ještě historické kořeny, zdá se však, že je na ústupu.

Francouzština se podle očekávání ukázala jako u nás relativně málo rozšířený jazyk, což může být dáno geografickou vzdáleností obou zemí, obtížností francouzského jazyka, ale také faktem, že francouzština nebyla v České republice v minulém období příliš často vyučována.

Ze získaných odpovědí vyplývá, že 30%, resp. 20% respondentů jazykovou bariéru za problém nepovažuje.

#### ***Otázka č. 5***

V této otázce jsme se zajímali o zkušenosti respondentů s tlumočením. Zajímavým výsledkem bylo, že 40% německy hovořících respondentů uvedlo, že se s tlumočením nikdy nesetkalo, nicméně z jejich následujících odpovědí vyplynul opak. Z francouzsky hovořících respondentů se s tlumočením setkalo 80%, dva respondenti pobývali v České

republiky zatím velmi krátce, proto ještě neměli příležitost se dostat do situace, že by např. na úřadě či ve zdravotnickém zařízení potřebovali pomoc tlumočnicka.

#### ***Otázka č. 6***

Tato otázka navazuje na předchozí otázku a zaměřuje se na to, kdo obvykle dělá tlumočnicka německy či francouzsky hovořícím cizincům, kteří nejsou schopni komunikovat v českém jazyce.

V naprosté většině případů zastávají roli příležitostných tlumočnicků pro naše respondenty jejich blízcí, přátelé, známí či rodinní příslušníci. Čtyři respondenti (40%) z německy hovořící skupiny uvedli zkušenosti s profesionálními tlumočnickými, mimo jiné i přímo z pracovního prostředí. Z francouzsky hovořící skupiny respondentů uvedl zkušenost s profesionálním tlumočnickem pouze jeden respondent (10%), jednalo se o tlumočení mezi češtinou a angličtinou při jednání s policií.

#### ***Otázka č. 7***

Převážná většina respondentů uvedla, že byli s tlumočením vždy nebo téměř vždy spokojeni. Z francouzsky hovořících respondentů uvedl pouze jeden, že si raději a lépe poradí sám bez tlumočnicka, ostatní byli s tlumočením spokojeni nebo neměli žádné zkušenosti a na otázku tím pádem neodpověděli. Mezi německy hovořícími respondenty pouze dva nebyli s tlumočením vždy spokojeni. Jako důvody nespokojenosti bylo uváděno neúplné převedení informace, resp. nepochopení a posunutí smyslu.

#### ***Otázka č. 8***

V obou skupinách respondentů se nadpoloviční většina vyjádřila pro zavedení komunitních tlumočnicků na úřadech. Ve skupině německy hovořících respondentů bylo pro 80%, mezi francouzsky hovořícími respondenty pak 60%. Dále bylo specifikováno, že tato služba by byla užitečná především na Cizinecké policii a úřadech, se kterými cizinec nevyhnutelně přijde do styku.

Celkem ve dvou případech bylo poukázáno na finanční náklady, které by s touto službou byly spojeny. Pozitivním důsledkem by naopak, dle vyjádření respondentů, bylo zjednodušení a zrychlení komunikace.

#### ***Otázka č.9***

V této otázce jsme zaznamenali značné rozdíly v odpovědích německých a francouzských respondentů. Zatímco všichni francouzsky hovořící respondenti upřednostňovali tlumočníka, který dovysvětluje případné kulturní rozdíly, nadpoloviční většina německy hovořících respondentů se vyjádřila naopak ve prospěch neutrálního převodu bez jakéhokoli vysvětlování. Domníváme se, že tento rozdíl v získaných výsledcích obou skupin může být dán větší blízkostí české a německé kultury a tedy domněnkou, že nedorozumění způsobené kulturními rozdíly v rámci této jazykové dvojice prakticky nehrozí.

Francouzsky hovořící respondenti se i na základě odpovědí na ostatní otázky jeví jako více orientovaní na kulturu, resp. na kulturní odlišnosti a pravděpodobně na základě toho si nebezpečí možného kulturního nedorozumění více uvědomují.

#### ***Otázka č.10***

V otázce míry stresovanosti jazykovou bariérou jsme mezi oběma skupinami respondentů nezaznamenali výrazné rozdíly, podíl stresovaných a nestresovaných tvořil v německy hovořící skupině respondentů 4:6, ve francouzsky hovořící skupině pak 5:5.

Jazyková bariéra se jeví být překážkou především při procesu socializace. Dále bylo uvedeno, že pokud mají obě strany dobrou vůli a snaží se dokomunikovat, vždy je možné nalézt řešení.

#### IV. ZÁVĚRY

V teoretické části práce jsme se zabývali definicí komunitního tlumočení, jeho rozšířením a způsoby jeho využívání v různých evropských i mimoevropských státech. Dále jsme důkladně analyzovali situaci v České republice, kde není komunitní tlumočení zatím příliš rozšířené. Zjistili jsme, že počet cizinců pobývajících krátkodobě i dlouhodobě na území České republiky neustále narůstá a tento trend bude pravděpodobně pokračovat i v budoucnu. S tím souvisí také potřeba operativně řešit situace, kdy je cizinec, který nemluví dostatečně dobře česky, okolnostmi nucen jednat s českými úřady či zdravotnickými zařízeními.

Na základě dotazníkového šetření, provedeného v empirické části práce, jsme zjistili, že dotazované úřady a zdravotnická zařízení jsou jednoznačně nakloněny zřízení kurzů pro komunitní tlumočníky a jejich následné využití pro úřady státní správy a zdravotnická zařízení. K tomuto závěru jsme dospěli na základě informací poskytnutých převážně od tiskových mluvčí či dalších zodpovědných pracovníků příslušných zařízení. Poukázáno však bylo především na potřebu vyřešení finanční problematiky, která by s touto službou byla spojena. Administrativní pracovníci, kteří ve zdravotnických zařízeních působí jak ad-hoc tlumočníci naproti tomu myšlenku zřízení komunitních tlumočnicků spíše odmítají. Většina cizinců, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, by také uvítala možnost využít specializovaného tlumočnicka. Jako možné řešení bylo navrženo zpoplatnění této služby pro cizince, zavedení tlumočnicků alespoň pro jazykovou kombinaci čeština-angličtina, či zlepšení jazykové vybavenosti příslušných úředníků.

Ze získaných výsledků vyplynulo, že angličtina je jak příslušnými institucemi, tak samotnými cizinci považována za univerzální komunikační prostředek, že je tedy *lingua franca* dnešní doby. Na základě získaných informací můžeme také říci, že by bylo vhodné zavést kurzy komunitního tlumočení, specializované na zprostředkovávání kontaktů mezi cizinci a úřady státní správy, resp. zdravotnickými zařízeními.

Výzkum a dotazníkové šetření se konaly pouze na území hlavního města Prahy, proto získané výsledky nemůžeme zobecnit pro celé území České republiky. Domníváme se však, že největší koncentrace imigrantů ze zemí západní Evropy je právě v Praze, a proto se zde tato problematika jeví jako nejaktuálnější.

## V. RÉSUMÉ

Tato diplomová práce se zabývá dosud poměrně neprobádanou oblastí tlumočení, a sice komunitním tlumočením. Tímto tématem se již zabývaly ve svých diplomových pracích Lucie Nakládalová (2005) a Jana Gutvirtová (2008), nicméně tato práce nabízí pohled na problematiku komunitního tlumočení z jiného úhlu pohledu a zaměřuje se především na cizince pocházejících ze zemí západní Evropy, konkrétně na německé a francouzské rodilé mluvčí, kteří více či méně dlouhodobě pobývají v České republice a zároveň neovládají vůbec nebo jen nedostatečně český jazyk.

Teoretická část práce je věnována definici komunitního tlumočení, šíři a specifikům jeho využití a popisu situace v několika evropských i mimoevropských státech. Zvláštní důraz je přitom kladen na Českou republiku včetně zmapování počtu cizinců, žijících na českém území a současných principů jejich integrace .

Empirická část práce se zaměřuje na konkrétní úřady a zdravotnická zařízení, jež přichází do styku s cizinci, včetně zkušeností zaměstnanců zdravotnických zařízení, kteří působí jako ad-hoc tlumočníci. Součástí práce je i dotazníkové šetření, prováděné mezi německými a francouzskými rodilými mluvčími a zaměřené na jejich osobní zkušenosti s překonáváním jazykové bariéry s tlumočnickem i bez tlumočnicka.

## VI. ZUSAMMENFASSUNG

Diese Diplomarbeit befasst sich mit einem bis jetzt nur wenig erforschten Teil des Dolmetschens, und zwar mit dem Kommunaldolmetschen / Community Interpreting. Mit diesem Thema haben sich schon in ihren Diplomarbeiten Lucie Nakládlová und Jana Gutvirtová befasst, aber diese Arbeit bietet eine andere Herangehensweise an die zu betrachtende Problematik und befasst sich vor allem mit Ausländern aus Westeuropa. Konkret handelt es sich um deutsche und französische Muttersprachler, die in der Tschechischen Republik mehr oder weniger langfristig leben, jedoch nicht oder nur begrenzt Tschechisch beherrschen.

Der theoretische Teil der Diplomarbeit widmet sich der Definition des Kommunaldolmetschens / Community Interpreting, dessen Anwendungsbreite und – besonderheiten, sowie der Beschreibung der Situation in manchen europäischen und außereuropäischen Ländern. Besonderer Wert wird dabei auf die Tschechische Republik gelegt, einschließlich einer Studie der Anzahl der Ausländer, die in der Tschechischen Republik leben, und der Prinzipien ihrer Integration.

Der empirische Teil konzentriert sich auf die konkreten Ämter und Behörden, die mit Ausländern in Berührung kommen, einschließlich Erfahrungen der Angestellten in medizinischen Einrichtungen, die als ad-hoc Dolmetscher tätig sind. Teil dieser Diplomarbeit ist auch eine Fragebogenumfrage unter deutschen und französischen Muttersprachlern, in der die Erfahrungen von Ausländern bei der Überwindung der Sprachbarriere mit und ohne Dolmetscher untersucht wurden.

## VII. SUMMARY

The thesis deals with the subject of Community Interpreting, which has not been explored very deeply until now. This subject has already been treated in the theses of Lucie Nakládlová (2005) and Jana Gutvirtová (2008), but the presented thesis offers a different point of view to the subject concerned. It is exploring the situation of foreigners coming from Western Europe, namely French and German speakers, who live in the Czech Republic on a more or less long term basis, but who have not mastered the Czech language at all or well enough.

The theoretical part of the thesis is devoted to the definition of Community Interpreting, the range and specifics of its application, and to the description of the situation in some countries inside and outside Europe. The Czech Republic is especially accentuated, including the study of the number of foreigners living on the Czech territory and the principles of their integration.

The empirical part targets the specific authorities and health centres that get in touch with foreigners, including the experiences of their staff acting as ad-hoc interpreters. This thesis also contains a survey carried out among German and French speaking foreigners, focusing on their personal experiences with overcoming the language barrier with as well as without an interpreter.

## VIII. POUŽITÁ LITERATURA

- BOKOVÁ, E. (2008) *Komunitní tlumočení v Belgii*. Závěrečná práce. Evropský kurz konferenčního tlumočení 2007/2008. ÚTRL FF UK Praha
- BOWEN, M. (1998). Community Interpreting. In: Snell-Hornby, M., Hönl, H.G., Kussmaul, P., and Schmitt, P.A. (eds.). *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg
- BRUNETTE, L., BASTIN, G., HEMLIN, I. and CLARKE, H. eds (2003). *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. J. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- CARR, E, S., ROBERTS, P.,R., DUFOUR, A. and STEYN, D. eds. (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community* J. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- CARR, E, S., ROBERTS, P.,R., DUFOUR, A and ABRAHAM, D. eds. (2000). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. J. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- ČEŇKOVÁ, I. a kol. (2001). *Teorie a didaktika tlumočení I*. Praha: FF UK Desktop Publishing.
- GENTILE, A., OZOLINS, U. and VASILAKAKOS, M. (1996). *Liaison interpreting. A handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- GOFFMAN, E.(1996). *Všichni hrajeme divadlo. Sebe prezentace v každodenním životě*. Nakladatelství Studia Ypsilon: Praha.
- GREAVES, A., A. (1988). Training volunteer translators and interpreters. In: Hammond, D.L. (ed.). *Languages at crossroads. Proceedings of the 29<sup>th</sup> annual conference of the American Translators Association*. Medford, NJ: Learned Information
- GUTVIRTOVÁ, J. (2008). *Role tlumočnicka v azylovém řízení s čínsky hovořícími migranty*. Diplomová práce. ÚTRL FF UK Praha
- LONGLEY, P. (1984). What is a community interpreter? *The Incorporated Linguist* 23/3
- MERLINI, R. and FAVARON, R. (2003). Community interpreting: re-conciliation through power management. *The Interpreters' Newsletter* 12.
- MIKKELSON, H. (1996). Community interpreting: An emerging profession. *Interpreting* 1/1, J. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia
- NAKLÁDALOVÁ, L. (2005). *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*. Diplomová práce. ÚTRL FF UK. Praha
- NISKA, H. (1990). A new breed of interpreter for immigrants: Contact interpretation in Sweden. Picken, C. (ed.). *Proceedings. Institute of Translation and Interpreting Conference 4*. London: ASLIB.

- OZOLINS, U. (1998). *Interpreting and translating in Australia: Current issues and international comparisons*. Melbourne: Language Australia – The National Languages and Literacy Institute of Australia.
- PÖCHHACKER, F. (2001). Quality Assessment in Conference and Community Interpreting. *Meta* XLVI, 2, 2001
- PÖCHHACKER, F. (1999). „Getting Organised“. The Evolution of Community Interpreting. *Interpreting* 4/1, J. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- PYM, A., SCHLESINGER, M. and JETTMAROVÁ, Z. eds. (2006). *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. J. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- SELESKOVITCH, D. (2001). *Interpréter pour traduire*. Paris: Didier Érudition
- SHACKMAN, J. (1984). *The Right to be understood: A handbook on working with, employing, and training community interpreters*. Cambridge: National Extension College.
- ŠIMKOVÁ, M (2008). *Komunitní tlumočení v Portugalsku*. Závěrečná práce. Evropský kurz konferenčního tlumočení 2007/2008. ÚTRL FF UK Praha
- TRYUK, M. (2004). *L'interprétation communautaire: des normes et des rôles dans l'interprétation*. Warszawa: Tepis
- WADENSJÖ, C. (1998). Community interpreting. In: Baker, M. (ed.). *Routledge encyclopedia of translation studies*. London/New York: Routledge
- WADENSJÖ, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.

Internet: [www.aiic.net](http://www.aiic.net), [www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch), [www.ceesro.cz](http://www.ceesro.cz), [www.cizinci.cz](http://www.cizinci.cz), [www.clk.cz](http://www.clk.cz), [www.cssz.cz](http://www.cssz.cz), [www.czechtourism.cz](http://www.czechtourism.cz), [www.czso.cz](http://www.czso.cz), [www.domavCR.cz](http://www.domavCR.cz), [www.expats.cz](http://www.expats.cz), [www.finance.cz](http://www.finance.cz), [www.homolka.cz](http://www.homolka.cz), [www.imigrace.cz](http://www.imigrace.cz), [www.interpret.ch](http://www.interpret.ch), [www.iued.zhaw.ch](http://www.iued.zhaw.ch), [www.migraceonline](http://www.migraceonline), [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), [www.mv.cz](http://www.mv.cz), [www.uzis.cz](http://www.uzis.cz), [www.vzp.cz](http://www.vzp.cz)

## ***Příloha č.1***

### **FRAGEBOGEN- deutschsprachige Ausländer/-innen**

- 1) Seit wann leben Sie in der Tschechischen Republik?
- 2) Warum haben Sie sich entschieden nach Tschechien umzuziehen?
  - vor allem wegen der Arbeit / vor allem aus persönlichen Gründen (Liebe, Familie usw.)
  - nur aus Neugierde
  - aus anderen Gründen (präzisieren Sie bitte)
- 3) Was haben Sie erwartet bevor Sie in die Tschechische Republik gekommen sind? (präzisieren Sie bitte)
- 4) Ist für Sie die Sprachbarriere ein Problem? Treffen Sie oft Menschen (z.B. auf den Behörden, Fremdenpolizei o.ä.), die mit Ihnen Deutsch sprechen? Versucht man nicht eher Englisch oder eine andere Sprache mit Ihnen zu sprechen?
- 5) Haben Sie schon eine Erfahrung mit einem (auch nicht-professionellem) Dolmetscher gemacht ? Wo ? (präzisieren Sie bitte Ihre Erfahrungen)
  - beim Arzt
  - bei der Polizei
  - am Zollamt
  - auf einer Behörde
  - im ....-büro
  - irgendwo anders
- 6) Wer macht Ihnen normalerweise den Dolmetscher ? (präzisieren Sie bitte)
  - Freund, Nachbar, Verwandte
  - professioneller Dolmetscher, der für die konkrete Institution arbeitet
- 7) Waren Sie immer mit den Diensten des Dolmetschers zufrieden? Warum? (präzisieren Sie bitte)
- 8) Denken Sie, dass es gut/nützlich wäre, wenn die Behörden eigene professionelle und gut ausgebildete Dolmetscher für Ihre Muttersprache zur Verfügung hätten ? Warum ?
- 9) Welchen Typ von mündlicher Übertragung bevorzugen Sie/ würden Sie bevorzugen ? Warum ?
  - eine einfache und ganz neutrale Übertragung von den ausgesprochenen Informationen
  - eine Kommunikation, während der der Dolmetscher ein Partner für Sie ist, hilft Ihnen und erklärt eventuelle kulturelle Unterschiede.
- 10) Stresst Sie die Sprachbarriere ? In welchen Situationen ? Warum ?

Danke für Ihre Zeit und vor allem für alle persönliche Vermerke, die uns helfen könnten die Lage der Ausländer in der Tschechischen Republik besser kennenzulernen. Dieser Fragebogen wird zum Bestandteil einer Forschung zum Thema Community Interpreting (Kommunaldolmetschen) und auch einer Diplomarbeit zu dem selben Thema. Mit dieser Arbeit möchten wir zur Verbesserung der aktuellen Lage beitragen.

---

## ***Příloha č.2***

### **QUESTIONNAIRE – étrangers francophones**

- 1) Depuis combien de temps êtes vous en République tchèque?
  - 2) Pourquoi avez-vous choisi de venir en République tchèque ?
    - surtout pour travailler
    - surtout pour des raisons privées (amour, famille etc...)
    - juste par curiosité
    - autres raisons (précisez s.v.p.)
  - 3) A quoi vous attendiez-vous en venant en République tchèque? (précisez)
  - 4) La barrière linguistique représente-t-elle un problème pour vous ? Est-ce que (dans les institutions etc.) vous rencontrez souvent des gens qui parlent français avec vous? N'essaient- ils pas de se servir plutôt d'anglais ou d'une autre langue?
  - 5) Est-ce que vous vous êtes déjà retrouvé(e) dans une situation, où vous vous êtes servi(e) d'un interprète ? Où ? (précisez vos expériences)
    - chez le medecin
    - à la police
    - à la douane
    - dans une administration
    - dans un office de...
    - autres
  - 6) Qui est- ce que vous sert d'habitude d'interprète ? (précisez)
    - ami, voisin, membre de ma famille
    - interprète professionnel appartenant à l'institution au sein de laquelle je m'en sers
  - 7) Etiez vous toujours satisfait(e) des services des interprètes ? (précisez pour les deux cas)
  - 8) Pensez vous, qu'il serait bien, si les institutions disposaient de leurs propres interprètes professionnels, bien formés et capables d'utiliser votre langue maternelle? Pourquoi ?
  - 9) Quel type de l'interprétation préférez/préferiez- vous ? Pourquoi ?
    - l'interprète est tout à fait neutre, n'ajoute pas d'explicitations des différences culturelles
    - l'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles
  - 10) Est- ce que la barrière linguistique vous stresse ? Dans quelles situations ? Pourquoi ?
- Merci pour votre temps et surtout pour toutes les remarques personnelles, qui pourraient nous aider à mieux connaître la situation des étrangers en République tchèque. Ce questionnaire fera parti d'une recherche sur l'interprétation communautaire (community interpreting) et aussi d'un mémoire étudiant le même sujet. Avec tout cela on vise à améliorer la situation actuelle.
-

## **Příloha č. 3 - Odpovědi německy mluvících respondentů v originálním znění**

### **Respondent č.1**

- 1) Sommer 2005
- 2) Vor allem aus persönlichen Gründen
- 3) Nichts
- 4) Auf Ämtern wird ungern in einer Fremdsprache gesprochen. An Tschechisch führt kein Weg vorbei. Englisch ist meist bei jüngeren Menschen hilfsreicher als Deutsch
- 5) Polizei, Behörden
- 6) Meine jetzige Frau dolmetscht für mich fast überall.
- 7) Nein
- 8) Nein. Nur die Ausländerpolizei sollte Dolmetscher haben. Andere Behörden sollen rein tschechisch bleiben.
- 9) Eine Kommunikation, während der der Dolmetscher ein Partner für Sie ist, hilft Ihnen und erklärt eventuelle kulturelle Unterschiede. Weniger Missverständnisse.
- 10) In der Kneipe. Wenn alle schnell sprechen, komme ich nicht mit. Witzige Kommentare in Tschechisch kann ich nicht. Ist auch kulturell und sozialisationsbedingt.

### **Respondent č.2**

- 1) 1997
- 2) Vor allem wegen der Arbeit
- 3) Aufbau Arbeit- Entwicklung
- 4) Nein! meistens geht es mit Mischung von allen 3 Sprachen (cz, dt, eng)
- 5) Polizei, Zollamt Behörden, in Geschäftsgesprächen
- 6) Mitarbeiter!
- 7) Nein! Sinn und Verständnis sind oft abweichend
- 8) Ja! Vereinfachung der Wege und Kosten!
- 9) Einfache neutrale Übertragung
- 10) Nein

### **Respondent č.3**

- 1) Oktober 2003
- 2) Vor allem wegen der Arbeit
- 3) Mehr Service und Kundenfreundlichkeit, mehr Offenheit gegenüber Ausländern, nicht so bürokratisch
- 4) Sprache ist ein Problem! Es sprechen mehr Leute Deutsch als Englisch in CZ! Beste Weg ist die CZ Sprache zu lernen.
- 5) Im Büro- gute Erfahrung
- 6) Professioneller Dolmetscher-Angestellte bei der PRE
- 7) Natürlich gibt es Unterschiede, aber die Qualität war und ist meist sehr gut.
- 8) Natürlich wäre es hilfsreich, aber es ist auch ein Kostenfaktor!
- 9) Ist situativ vom Meeting abhängig, z.B. privat oder dienstlich
- 10) Sprache ist der Schlüssel zu sozialen Beziehungen. Die Sprachbarriere wurde von mir unterschätzt. Rückblickend würde ich dem Thema mehr Aufmerksamkeit schenken!

### **Respondent č.4**

- 1) Seit etwas mehr als zwei Jahre.
- 2) Vor allem wegen der Arbeit
- 3) Eigentlich gar nichts besonders. Vielleicht etwas mehr Freundlichkeit (überall – auf den Strassen, in Geschäften, Service usw.) Alles andere ist mir bekannt – ich komme selber aus Russland.
- 4) Ich spreche kein Tschechisch. Ich kann etwas verstehen, aber das reicht auf jeden Fall nicht für ein Gespräch. Mit dem Deutsch ist es hier schwierig sobald man aus dem Touristenbereich rauskommt. Bei den Behörden hab ich noch keinen gesehen, der Deutsch spricht. Bei Polizei (normale, Strassenverkehr) sprechen einige Englisch, bei Ausländerpolizei – musste ich nicht viel reden, nur Papiere zeigen, die wissen schon was sie damit tun müssen. Aber ich vermute, nicht viele dort sprechen Englisch ganz zu schweigen vom Deutsch. Ab und zu hat man schon seine Überraschungen indem man irgendwo in einem kleinen Restaurant oder einem Cafe in Peripherie von Prag einen Kellner erwischt, der Deutsch spricht. Sonst – viele sprechen keine Fremdsprachen und wenn man sie anspricht, tun sie so als ob sie nichts hören oder/und schauen sehr unfreundlich (oder ängstlich ???- manchmal kann man das schwer unterscheiden).
- 5) Nein, hab ich nicht.
- 6) Ab und zu bitte ich unseren Partner um die Hilfe mir die Kleinigkeiten zu übersetzen. Sonst suche ich gezielt schon alles, wo ich mit Deutsch/Englisch/Russisch selbst klar kommen kann.
- 7) 0
- 8) Natürlich wäre es sehr gut und nützlich. Warum? Na ja – um sich mit den Behörden verständigen zu können. Nur jeder versteht, dass es kaum machbar ist. (stellen Sie sich vor, wieviele Ausländer aus der ganzen Welt hier leben und wieviel Sprachen sie sprechen. Für jeden einen Dolmetscher zu Verfügung stellen, der noch seine Muttersprache spricht – muss man Dutzente Dolmetscher haben). Werden wir realistisch. Eher würde das mit einem funktionieren – Englisch/Tschechisch. Aber ich denke, das ist auch nur so eine Fantasie. Zu teuer. Was sehr hilfreich wäre und was in Prag und gesamter Tschechien SEHR fehlt – einfach eine schriftliche Übersetzung

ins Englische – in Ausländerpolizei z.B. Da sind nur die Ausländer und!!!! Alles auf tschechisch!  
Und dasselbe überall – bei den Banken, Metro, Post, allen Behörden usw. Meistens kommt man schon vorbereitet und mehr oder weniger informiert. Nur weiss man nicht wohin weiter nach dem Eingang. Alle Tickets-Automaten sind nur auf tschechisch beschreiben. Alle Informationen auf den Infoständen sind nur auf tschechisch. Sie brauchen nur das ganze einfach ins Englische übersetzen und die Mehrheit wären schon happy.

9) Ein Dolmetscher soll präzise den Sinn von der ausgesprochenen Informationen übertragen. Kulturelle Unterschiede kann man später bei einem Kaffee besprechen.

10) Stresst? Hm ..nicht wirklich. Nur dann wenn es einen "englischsprachigen Service" angeboten wird und keiner spricht Englisch.

#### **Respondent č.5**

1) 15.04.2004

2) Arbeit, Neugier

3) Aufbruchsstimmung, Turbokapitalismus, hochmotivierte Menschen, die Chance eine einmalige Phase nach dem Zusammenbruch des Sozialismus mit zu erleben.

4) Ganz genau kann ich das nicht so einfach sagen. Aber ich versuche es mal:

Restaurants: Deutsch, wenn Deutsch gekonnt wird, ansonsten Englisch. Der Versuch meinerseits Tschechisch zu sprechen wird meist "abgewürgt".

Geschäfte: Sehr wenige Sprachkenntnisse, wenn dann eher Englisch. Generell besteht in Geschäften in Prag extrem wenig Interesse den Kunden zu bedienen/dem Kunden zu helfen.

Behörden: Bis jetzt einmal eine Dame gehabt, die hervorragend Deutsch konnte und sich richtig gefreut hat mit mir sprechen zu können.

Die Sprachbarriere stellt kein allzu großes Problem dar, da wir von unserem Mutterkonzern in Deutschland hervorragend unterstützt werden. Behördengänge die ich bisher allein erledigt habe waren vor allem erfolgreich, da ich mich mit Hilfe von tschechischen Kollegen vorab genau informiert hatte und alle Unterlagen vollständig waren.

5) Im Büro, Zollamt- anderer Besucher hat mir geholfen, Krankenhaus - Arzt konnte Englisch

6) Kollegen, Profis

7) Gelgentlich gab es auch "schlechte" Dolmetscher, die nicht "flüssig" übersetzt haben. In der Regel waren Sie aber gut.

8) Ich denke dies wäre eine gute Idee, da die tschechische Bürokratie sehr komplex ist und Formulare und Vorgehensweisen nicht immer dem entsprechen was man erwarten würde. Viele Abläufe sind nicht logisch und oft mit unnötigen Anforderungen gespickt.

9) Einfach und neutral würde genügen. Eine kurze Erläuterung der Situation und der kulturellen Unterschiede dazwischen bzw. Im Anschluss würde helfen für Verständnis zu sorgen.

10) Selten. Zumal der "Fehler" bei mir liegt - ich kann die Landessprache nicht. Lediglich bei Anrufen bei der Polizei (z.B. wenn der Wagen mal wieder abgeschleppt ist), nervt es, dass die Gegenseite nur sehr wenig Englisch spricht und nicht besonders kooperativ ist. Auch die Post hat sich in dieser Hinsicht nicht als besonders entgegenkommend erwiesen (z.B. wurde der mehrmaligen Bitte etwas langsamer zu sprechen nicht nachgekommen). Generell habe ich gelernt mit der Sprachbarriere zu leben und da Prag eine vom Tourismus geprägte Stadt ist, stellt die Sprache in alltäglichen Situationen keine allzu große Hürde dar.

#### **Respondent č.6**

1) Seit August 2007

2) Aus persönlichen Gründen!

3) Ein weniger offenes und modernes Land. Ähnlich wie in Deutschland erwartete ich viel Bürokratie und dadurch bedingte Organisationsschwierigkeiten gerade zu Beginn.

4) Ja. Aber mehr dahingehend, dass ich mich nicht traue, die tschech. Sprache anzuwenden. Generell wäre es mir ohne die Hilfe meines Freundes nicht möglich gewesen zB Bankkonten zu eröffnen oder zur Polizei zu gehen. Mir ist aber auch schon des öfteren auf Deutsch versucht worden zu helfen. Seltener auf Englisch.

5) Englischsprachiger Arzt oder Freund als Dolmetscher, Ausländerpolizei- Freund als Dolmetscher, Freund als Dolmetscher beim Finanzamt, Kleidungseinkauf, Einrichtungshaus, Kino, Restaurant (jeweils mein Freund)

6) Mein Freund

7) Mein Freund hat immer genau das weitergegeben, was wir vorher besprochen hatten.

8) Ich gehe einmal von Deutschland aus und denke auch, dass man als nicht deutschsprechende Person auch mit Englisch in vielen Behörden nicht weiterkommen würde. Ratsam wäre es sicher, wenn für die hauptsächlichen Fremdsprachen ein Pool von Dolmetschern zur Verfügung stünde, der mglw mit extra-Bezahlung vom Kunden engagiert werden könnte.

9) Ich ziehe die neutralere Variante zuerst vor.

10) Generell fühle ich mich durch das Nichtsprechen der Landessprache eingeengt und limitiert. Dies möchte ich aber nicht dem Land zu sprechen, sondern ich bin Ausländer hier und sollte ich mich mehr der Sprache anpassen. In Banken, Behörden, der Polizei würde ich mich ohne meinen Freund als Dolmetscher nicht zurecht finden können und wüsste nicht, wie ich zum Ziel kommen sollte. Informationen in deutsch oder englisch sind denke ich in vielen Fällen zB online vom jeweiligen Institut zu beschaffen, aber ein fremdsprachlicher Service darüber hinaus wird mit Englisch nicht angeboten.

#### **Respondent č.7**

1) 2005

2) vor allem wegen der Arbeit

- 3) In einem mitteleuropäischen Land mit engen Kontakten zur BRD ohne große Probleme „einsteigen“ zu können.
- 4) Die Sprachbarriere ist schon ein Problem, obwohl v. A. in der älteren Generation noch viele Deutsch sprechen. Jüngere benützen fast immer erst mal Englisch.
- 5) Nein, da uns das Goethe-Institut einen kompetenten Dolm. mitgibt.
- 6) ein tschechischer Kollege
- 7) Ja, er kennt den Sachbereich, wir arbeiten auch sonst zusammen, er ist sehr kompetent
- 8) Manche wie Ausländerpolizei, Migrationsämter – ja
- 9) Eine Kommunikation, während der der Dolmetscher ein Partner für Sie ist, hilft Ihnen und erklärt eventuelle kulturelle Unterschiede. Man ist nicht nur der « Außen – vor-Stehende »
- 10) Eigentlich ärgere ich mich über mich selbst, dass ich immer noch nicht besser Tschechisch kann !

#### **Respondent č.8**

- 1) Seit Dezember 1997
- 2) Aus rein persönlichen Gründen – ich habe meinen tschechischen Mann in den USA kennen gelernt
- 3) Es war nicht mein erster Umzug in ein fremdes Land, daher habe nichts besonderes erwartet, bzw. nichts anderes als in anderen europäischen Ländern. Ich wusste, dass Fremdsprachenlehrer in Prag sehr gesucht waren und war mir daher sicher, dass ich auch keine Schwierigkeiten haben würde, einen Job zu finden.
- 4) Die Sprache ist ein großes Problem. In der Regel gibt es keinen Ansprechpartner für mich, weder Deutsch noch Englisch, daher gehe ich immer mit meinem Mann auf die Ämter.
- 5) Nein
- 6) Mein Mann übersetzt für mich, in ganz seltenen Fällen (Führerscheinprüfung, Übersetzung von Ausweisen/ Dokumenten) wurden professionelle Übersetzer engagiert.
- 7) Ja – dadurch habe ich immer Zugang zu allen Informationen gehabt, die ich brauchte.
- 8) Es müssen nicht für alle Sprachen professionelle Dolmetscher zur Verfügung stehen, aber es wäre gut, wenn es Mitarbeiter vor Ort gäbe, die die Sprachen beherrschen, die die meisten Einwanderer sprechen
- 9) 0
- 10) An sich nicht – nur wenn – was sehr selten vorkommt – jemand so absichtlich tut als würde er mich nicht verstehen.

#### **Respondent č.9**

- 1) Seit 10 Jahren
- 2) Wegen der Arbeit, aus persönlichen Gründen
- 3) Ich habe NICHTS erwartet, wollte offen sein, dem neuen und Unbekannten offen + ohne vorgefasste Meinung begegnen. Wenn ich etwas erwartet habe, dann in kultureller Hinsicht, Geschichte, Faszination dafür, Trauer über verlorene Zeit eines Landes
- 4) Natürlich ist Sprachbarriere ein Problem, weil ich nicht kommunizieren kann wie ich möchte. Das ist aber meine eigene Schuld. Ich treffe manchmal sehr alte Menschen, die mir auf Deutsch antworten und das berührt mich sehr. Individuell abhängig, kann man nicht verallgemeinern.
- 5) Nein. Mein Mann hilft mir, ist Tscheche. Warum sollte ein Dolmetscher beim Arzt sein?
- 6) Mein Mann, Verwandten
- 7) Trifft nicht auf meine Situation zu
- 8) Ich habe viel im Ausland gelebt und nirgendwo auf Ämtern oder Behörden Dolmetscher gesehen. Vielleicht wäre sinnvoller, wenn die Beamten Englisch lernen. Generell: ja, es wäre wichtig, dass bestimmte Behörden Dolmetscher haben.
- 9) eine Kommunikation, während der der Dolmetscher ein Partner für Sie ist, hilft Ihnen und erklärt eventuelle kulturelle Unterschiede.
- 10) Sprachbarriere stresst mich nicht. ARROGANZ stresst und Unwilligkeit zu helfen. Grundsätzlich wichtig: dass bereits in Schulen Fremdsprachen unterrichtet werden- Bildung macht Kommunikation möglich und einfacher.

#### **Respondent č.10**

- 1) Seit zwei Monaten
- 2) Vor allem aus persönlichen Gründen (Liebe, Familie usw.)
- 3) Ich habe ein nettes Land mit gutem Essen, wo die Leute schlecht angezogen sind, erwartet.
- 4) Ja, die Sprachbarriere ist da, denn ich kann kein Tschechisch. Meistens versuchen die Menschen Deutsch mit mir zu reden, was mich sehr überrascht. Englisch war aber auch schon dabei. Aber es ist alles kein Problem, da ich eine liebe Übersetzerin habe.
- 5) Beim Arzt, beim Impfen, im Krankenhaus Antibiotika verschreiben. War alles wunderbar. Habe mich so gefühlt, als würde ich selbst mit dem Personal reden. Meine Freundin hat mir auch sehr schön alle Formalitäten erledigt. Büro für Wohnheim, Karten für öffentliche Verkehrsmittel macht alles meine Freundin für mich.
- 6) Freund, Nachbar, Verwandte, professioneller Dolmetscher- meine Freundin ist professionell.
- 7) Ja
- 8) Ich glaube, es ist nicht nötig. Wer in ein fremdes Land geht, sollte auch in der Lage sein, sich dort zurechtzufinden. Wenn nicht, dann muß er sich überlegen, wie er das organisiert. Das ist nicht Aufgabe der Behörde.
- 9) Eine einfache und ganz neutrale Übertragung von den ausgesprochenen Informationen-Ja, so ist es wohl besser. Das ist wohl schwer. Der Dolmetscher kann sich dann doch nicht so sehr am Geschehen beteiligen, wie er gerade möchte. Erklären soll er natürlich. Aber an Erörterungen und Entscheidungen beteiligen sollte sich ein professioneller Dolmetscher sicher nicht.
- 10) Nein, überhaupt nicht.

## **Příloha č. 4 – Odpovědi francouzsky mluvících respondentů v originálním znění**

### **Respondent č.1**

- 1) 2 ans
- 2) Surtout pour des raisons privées (amour, famille etc...)
- 3) Faire une pause dans ma vie Française. L'aventure d'apprendre une langue slave
- 4) Au début j'utilisais l'anglais, puis le tchèque de plus en plus. Le problème c'est que les gens basculent souvent vers l'anglais automatiquement dès qu'ils sentent que je ne suis pas tchèque. C'est quelque fois énervant parceque ça donne l'impression que même en faisant des efforts il reste cette barrière.
- 5) Dans une administration: pour les papiers importants je prodère que ma copine m'accompagne on ne sait jamais...
- 6) Petite amie
- 7) Oui elle est super
- 8) Je ne pense pas : si un étranger doit se mettre en contact avec une institution (police des étrangers ou autre) c'est qu'il a l'intention de rester un certain temps en République tchèque. Il me parait donc logique que cette personne apprenne la langue. En France les gens résidents apprennent le français, pas de raison de faire autrement ici. En revanche pour les institutions destinées à des durées plus limitées (moins de 3mois) il me semble que l'usage d'un interprète peut être utile.
- 9) L'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles : je suis là pour m'intégrer...
- 10) Non

### **Respondent č.2**

- 1) Depuis un peu plus que 2 ans.
- 2) Surtout pour le travail.
- 3) Un pays en plein développement (économique), l'état d'âme positive et optimistique, une société bien éduquée et cultivée.
- 4) Oui, oui l'allemand ou l'anglais.
- 5) Dans une administration, OZP, police d'étrangers
- 6) Ami
- 7) Oui, mais défois seulement une partie est traduite et je n'ai pas l'information entière.
- 8) Pas général, mais peut-être chez la police d'étrangers et les institutions sociales obligatoires.
- 9) Deuxième, parce que désfois il est important de comprendre aussi la différence culturelle pour comprendre tout le contexte. (Par exemple, dans mon pays on n'a pas de numéro de famille – rodné číslo)
- 10) C'est certainement un désavantage, car on ne peut pas participer entièrement à la vie sociale et on pas accès aux informations locales.

### **Respondent č.3**

- 1) Je suis là depuis 2 ans
- 2) Pour raisons famille, et surtout pour les 6 derniers mois de ma terminale
- 3) A une langue compliquée, je connaissais déjà le polonais, car je l'apprenais à l'école comme troisième langue. A la neige, Prague sous la neige, un spectacle magnifique ! Et encore mieux, être la première à laisser des pas de YETI dans la neige quand personne n'est encore allé au boulot et que je reviens de boîte de nuit. Je m'attendais à plain de nouvelles rencontres, et je n'avais pas torts.
- 4) Dans un nouveau pays, quand on ne connaît pas la langue, c'est forcément un problème. Ça pose beaucoup de barrières. Savoir bredouiller « bonjour » ou « merci » ne suffit pas. On développe un langage des signes au début qui n'est pas très pratique suivi de sons erructes inaudibles plus utilisés depuis l'Age de Pierre... Elle représente encore une barrière pour moi, puisqu'elle pourrait être un facteur très favorable dans ma recherche d'un bon travail avec plus de responsabilité. La République tchèque boue économiquement, il y a plein d'entreprises étrangères qui viennent s'installer ici, il y a beaucoup d'opportunités, et parler trois ou quatre langues dont le tchèque parait indispensable ici. Oui, cela m'arrive de rencontrer des gens qui parlent français. Et quand ce sont des tchèques en général ils se débrouillent très bien, car je pense que l'éducation nationale tchèque insiste comme en Pologne ou d'autres pays sur l'apprentissage des langues.
- 5) Chez le médecin : oui, ma belle-mère a fait la traductrice, à la police : oui ma belle mère a fait la traductrice parce qu'on s'est fait cambrioler. Dans une administration : oui, la secrétaire de mon lycée a traduis elle-même en tchèque le papier disant que j'avais bien reussi les épreuves du bac.
- 6) Membre de ma famille, et dans la vie de tous les jours, mes amis ou mes collocataires
- 7) Jamais eu affaire à des interprètes professionnels
- 8) Quelles institutions ?? grandes ? petites ?
- 9) ?????????? là je ne comprends pas le sens des questions, et d'ailleurs, est-ce que à 19 ans on a besoin d'un interprète... pas pour aller acheter mon pain tous les matins
- 10) Oui, quand il s'agit d'exprimer des sentiments, quels qu'ils soient. Genre de la colère > j'aimerais bien pouvoir m'énerver contre l'imbecile qui a failli m'écraser alors que j'allais gentilleement au travail...

### **Respondent č.4**

- 1) 4 mois
- 2) Etudier la médecine, étudier le violon car c'est une ville super pour la musique, avoir un break dans mes longues études

- 3) Un hôpital vétuste et peu hygiénique, un pays pauvre, un climat froid mais une culture de l'est folklorique avec plein de musique de violon partout, de la bière coulant à flots, une langue incompréhensible
- 4) Pour moi cette barrière n'est pas un problème car avec l'anglais, l'allemand, quelques mots de tchèque et un sourire j'arrive généralement à mon but. Je n'ai pas rencontré beaucoup de gens dans les institutions parlant français, mais plutôt des étudiants tchèques
- 5) A la police: oui, une amie s'est fait voler son sac au café du Louvre alors on est allées faire une déposition à la police et une interprète anglaise tchèque est venue nous aider; dans une administration: à la fac pour l'inscription une amie tchèque est venue à la rescousse
- 6) Ami, interprète professionnel appartenant à l'institution au sein de laquelle je m'en sers : oui
- 7) Oui
- 8) Oui cela faciliterait la communication et accélérerait les choses, mais je pense qu'un étranger venant en République tchèque doit savoir parler au moins anglais sinon quelques mots de tchèque
- 9) L'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles, oui
- 10) Non cela ne me stresse pas vraiment

#### **Respondent č.5**

- 1) 2 mois
- 2) Besoin de voyager, intérêt culturel, rencontres
- 3) Dépaysement, nouvel environnement
- 4) Oui, je rencontre évidemment des difficultés avec la langue, c'est pourquoi j'essaie d'en acquérir les bases. Et l'anglais, sans surprises, est beaucoup plus utile au quotidien
- 5) Au théâtre, restaurant
- 6) Amis et voisins
- 7) Oui, j'ai pas eu à me plaindre
- 8) Oui, ce serait une bonne chose, cela faciliterait la communication et..... du travail en plus
- 9) L'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles- Je préférerais ce genre d'interprète, plus de proximité, intérêt personnel pour les différences culturelles
- 10) Oui parfois, besoin d'être mieux compris, d'avantage une frustration qu'un stress

#### **Respondent č. 6**

- 1) Ça fait 2 ans
- 2) Surtout pour des raisons privées (amour, famille etc...)
- 3) Je m'attendais à vivre d'une façon plus limitée dans le sens où les salaires sont beaucoup plus faibles... Ce qui se vérifie vu que les prix (vêtements/électroménagers/électroniques) sont les mêmes que chez nous (Belgique, France). La nourriture étant quand même moins chère mais le choix est limité. Deuxièmement, la difficulté des liens proches avec les gens, puisque on dépend de certaines personnes et de la langue et on ne s'aventure donc pas seul pour faire de nouvelles rencontres.
- 4) La barrière linguistique est un réel problème surtout quand on ne parle pas l'anglais. Le français est très rarement un moyen de communication en République tchèque. La „vieille“ génération n'emploie pas très fréquemment l'anglais. Je n'ai pas trop de problème personnellement car j'ai l'avantage d'être avec une personne parlant français et tchèque
- 5) Chez le médecin oui – avec ma fiancée, à la police oui – avec ma fiancée, dans une administration oui – avec ma fiancée
- 6) Ami, voisin, membre de ma famille, ma fiancée
- 7) Oui, toujours
- 8) Oui, mais cela ne me paraît vraiment pas rentable pour les institutions. Pour la simplicité et la compréhension
- 9) L'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles. J'aime avoir des personnes compréhensives
- 10) Si je me retrouve seul et n'arrive pas à être compréhensible vis-à-vis des gens. C'est très frustrant.

#### **Respondent č.7**

- 1) 4 ans et demi
- 2) Surtout pour travailler (Il s'agissait d'une place de lecteur)
- 3) J'avais déjà visité Prague. Je m'attendais à un pays très „culturel“, avec beaucoup d'expositions, théâtres et monuments.
- 4) Oui, mais elle n'est plus un si gros problème à présent. A l'université, ou dans les écoles de langue, les gens essaient toujours de parler français avec moi pour pratiquer. Au travail ou dans la vie quotidienne, ils essaient plutôt de parler anglais, voire allemand, même si je leur parle en tchèque. J'ai déjà entendu beaucoup d'étrangers se plaindre que les Tchèques leur parlent toujours en anglais, même s'ils essaient de parler tchèque.
- 5) A la police, dans une administration (police des étrangers), banque
- 6) Etudiant de français ou amis
- 7) Non, je préfère me charger moi-même des démarches. On n'est jamais aussi bien servi que par soi-même.
- 8) Oui, ce serait important surtout à la police des étrangers.
- 9) L'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles
- 10) Elle me stresse au téléphone.

#### **Respondent č.8**

- 1) 1 mois et demi
- 2) Pour voyager

- 3) Dépaysement, de nouvelle rencontre, apprendre une nouvelle culture
- 4) Depuis mon arrivée qqes personnes parlent français, beaucoup plus anglais
- 5) A la banque, c'était plus pratique pour avoir un compte avec moins de charges
- 6) Ami, voisin, membre de ma famille
- 7) Oui très satisfaite
- 8) Non, j'aime beaucoup parler à des personnes qui ne parlent que tchèque, ça me permet d'apprendre la langue, je trouve que voyager implique aussi un effort personnel pour apprendre la langue du pays où on se trouve
- 9) L'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles
- 10) Non, défois c'est un peu gênant de ne pas pouvoir communiquer, et surtout les premiers jours, mais généralement les gens font beaucoup d'effort pour se faire comprendre.

**Respondent č.9**

- 1) 2 semaines
- 2) 1/ pour travailler et 2/ par curiosité
- 3) Euh à beaucoup de travail, un temps d'adaptation, mais Prague est une ville jeune et dynamique
- 4) A part l'ambassade et l'Institut français, l'anglais domine largement les conversations courantes quand on ne parle pas tchèque.
- 5) non
- 6) 0
- 7) 0
- 8) Personnellement je trouve toujours quelqu'un dans toute institution tchèque parlant au moins anglais et je peux difficilement demander à toute la communauté tchèque de se mettre à apprendre toutes les langues, donc non
- 9) L'interprète est un partenaire pour vous, aide à comprendre les différences culturelles-celle ci
- 10) Je crois qu'en cas d'accident, d'incendie ou situation d'urgence, le fait de ne pas comprendre et de ne pas être comprise me fera stresser énormément. Sinon je vois pas.

**Respondent č. 10**

- 1) Je suis en Tchéquie depuis 1 mois.
- 2) Pour suivre mon conjoint, qui est venu travailler ici, et pour m'occuper moi aussi je travaille.
- 3) Je m'attendais à une capitale européenne pleine de vie et de touristes, ce qui est le cas, mais je m'attendais aussi à une capitale avec moins de disparités- la nourriture est d'un prix raisonnable, mais la vie culturelle est très onéreuse ainsi que les magasins vestimentaires. C'est dommage, je pense que les Tchèques doivent avoir des difficultés budgétaires et ça se comprend vu les prix.
- 4) La barrière linguistique est un problème pour moi, car quand j'ai pris mon appartement je n'ai pas compris ce que je signais, quand j'ai ouvert un compte non plus, quand j'ai signé le contrat O2 non plus. Les personnes on fait un peu l'effort de parler anglais avec nous, mais c'était très léger. Je trouve qu'il y a beaucoup de clans et que les gens ne font pas assez d'efforts pour comprendre les traditions et les habitudes des autres pays. D'ailleurs c'est quasi pour ça que je suis venue ici, pour m'ouvrir aux autres et aux autres cultures et pour m'apercevoir qu'il n'y a pas que mon pays maternel qui est beau, mais qu'il y a beaucoup d'autres pays qui le sont et qui méritent d'avoir une meilleure réputation.
- 5) Non, jamais, je pense que ça va être utile plus tard pour me déclarer à la police étrangère.
- 6) Je ne connais personne qui parle tchèque et qui peut m'aider dans mes démarches, je suis à Prague depuis trop peu de temps.
- 7) Sans commentaire
- 8) Oui, bien sûr que ça serait très bien et très utile et ça prouverait que dans l'Europe on parle toutes les langues et que l'expatriation ne fait plus peur.
- 9) Partenaire
- 10) Oui, tout le temps tous les jours c'est très difficile de vivre dans un pays où on ne connaît pas la langue, car pour toutes les démarches c'est compliqué. Pour prendre ma carte de métro la femme n'a fait aucun effort pour m'aider, je n'ai rien compris, il a fallu qu'on demande à quelqu'un dans la rue de m'expliquer en anglais. Au travail c'est difficile aussi, heureusement que les gens parlent anglais. Je m'aperçois que c'est très gênant avec mes voisins, car ils ne parlent ni français ni anglais et je n'ai pas de contact avec eux, c'est dommage. En fait le mot de la fin c'est que tout le monde fasse des efforts et qu'il n'y ait pas d'a priori négatifs et que la Tchéquie est très agréable et que je souhaite apprendre le tchèque, mais ça a l'air très difficile.