

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta
Ústav translatologie

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Jiřina Holková

**Role komunitního tlumočnicka z hlediska očekávání účastníků
tlumočnické komunikační situace**

The Role of Community Interpreter from the Point of View of Users'
Expectations

Praha, leden 2010

vedoucí práce: PhDr. Jana Rejšková

Ráda bych poděkovala vedoucí práce PhDr. Janě Rejškové za trpělivé vedení a cenné rady a prof. Ivaně Čeňkové za podnětné informace k této práci a za pomoc při distribuci dotazníků. Dík patří také doc. Jiřímu Buriánkovi za rady při vytváření dotazníků a PhDr. Ivu Müllerovi za konzultaci statistických metod. V neposlední řadě pak děkuji svému muži za vydatnou psychickou podporu a především za neocenitelnou pomoc s analýzou dat.

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a pouze s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 28. 12. 2009

.....

Jiřina Holkové

Anotace

Diplomová práce se zabývá očekáváním tlumočnicků a pracovníků různých institucí ve vztahu k roli tlumočnicka ve specifické komunikační situaci, kterou je tlumočené jednání mezi českými institucemi a cizinci při vyřizování běžných záležitostí. Tento typ tlumočení bývá označován jako komunitní. Vzhledem k tomu, že role komunitního tlumočnicka dosud nebyla ani v odborné literatuře jednoznačně vymezena, je cílem práce zjistit, jak při neexistenci závazných standardů pojmají roli komunitního tlumočnicka zástupci českých institucí a jak ji vnímají sami tlumočníci. Jedná se především o to, zda považují tlumočnicka za pouhý pasivní „stroj“ na jazykový převod informací, nebo zda ho vnímají jako plnohodnotného účastníka komunikace. Teoretická část práce shrnuje dosavadní výzkumy zabývající se rolí tlumočnicka a všímá si také toho, zda, případně jak byla tato role kodifikována v mezinárodním kontextu i v českém prostředí. Hlavní část práce pak představují výsledky dotazníkového šetření mezi tlumočnickými a zástupci různých českých institucí, jehož jádrem je kvantitativní výzkum zaměřený na to, které projevy role tlumočnicka považují respondenti za vhodné, a které naopak za nežádoucí. Z výsledků výzkumu vyplývá, že celkově jak tlumočníci, tak pracovníci institucí vnímají tlumočnicka jako plnohodnotného účastníka komunikace, nepovažují však za správné, když jeho role zcela překročí rámec tlumočení jako takového.

Abstract

The thesis focuses on the expectations of interpreters and public institutions with regard to the role of interpreters in a specific type of communicative events, i.e. in interpreter-mediated encounters between foreigners and Czech institutions. This type of interpreting is commonly referred to as community interpreting. Taking into account that there is a lack of consensus in the literature concerning the interpreter's role, the thesis aims to explore how Czech interpreters and institutions perceive this role in the absence of binding professional standards. The main goal is to determine whether the respondents see interpreters more as passive 'translation devices' or 'conduits', or whether they consider them to be active communication participants in their own right. The first part of the thesis provides an overview of research focusing on the interpreter's role, and gives examples of how this role has been codified, both in the international context and in the Czech Republic. The second, empirical part, presents the results of a questionnaire-based survey conducted among Czech interpreters and public institutions. The main part of the questionnaire has been designed with the aim of determining which expressions of the different interpreter's roles are seen as desirable by the respondents, and which are considered to be unacceptable. The results, based on a quantitative analysis of the main data set, show that both interpreters and institutions consider the interpreter to be an active participant in the communication; however, most respondents do not find it acceptable for the interpreter to take on roles that go beyond interpreting as such.

Obsah

1	ÚVOD	7
2	TEORETICKÁ ČÁST	9
2.1	Komunitní tlumočení obecně	9
2.2	Kategorie komunitního tlumočení	10
2.3	Role komunitního tlumočnicka.....	11
2.3.1	Monologický model komunikace a normativní pohled na roli tlumočnicka.....	12
2.3.2	Deskriptivní dialogický model tlumočené komunikace	13
2.3.3	Koordinátor komunikace, kulturní zprostředkovatel, obhájce – rozsah tlumočnickovy role	14
2.3.4	Empirické výzkumy a typologie tlumočnických rolí.....	17
2.3.4.1	Polemika s pojetím tlumočnicka jako „neviditelného“ a inventář interpersonálních rolí	17
2.3.4.2	Vnímání tlumočnickovy role nad rámec jazykového převodu.....	18
2.3.4.3	Tlumočnick jako představitel instituce, představitel komunity a integrační činitel.....	20
2.3.4.4	Tlumočnick jako „asistent“ instituce	22
2.3.5	Očekávání spojená s rolí tlumočnicka.....	23
2.3.5.1	Z pohledu institucí	23
2.3.5.2	Z pohledu tlumočnicků.....	25
2.3.6	Kodifikace role tlumočnicka	26
2.3.6.1	Obecné zásady pro tlumočnický všech specializací	26
2.3.6.2	Zásady komunitního tlumočení vycházející z tradičního pojetí	27
2.3.6.3	Rozšířené pojetí role komunitního tlumočnicka.....	29
2.3.7	Situace v České republice	31
2.3.7.1	Kodifikace etických zásad a standardů profesními organizacemi v ČR.....	31
2.3.7.2	Kodifikace role tlumočnicka ze strany veřejných institucí.....	34
3	EMPIRICKÁ ČÁST	42
3.1	Předmět a cíl výzkumu.....	42
3.1.1	Hypotézy	42
3.1.2	Rozsah role komunitního tlumočnicka	44
3.2	Metodika	45
3.2.1	Dotazníkové šetření	45
3.2.1.1	Struktura dotazníků.....	46
3.2.1.2	Výběr vzorku respondentů a distribuce dotazníků.....	46
3.2.1.3	Návratnost dotazníků	49

3.3	Výsledky dotazníkového šetření	50
3.3.1	Profil respondentů	50
3.3.1.1	Tlumočníci	50
3.3.1.2	Instituce	53
3.3.2	Vnímání role komunitního tlumočnicka	54
3.3.2.1	Odpovědi tlumočnicků na otázku 9	55
3.3.2.2	Zhodnocení výsledků pro skupinu tlumočnicků	75
3.3.2.3	Odpovědi pracovníků institucí na otázku 5	78
3.3.2.4	Zhodnocení výsledků pro skupinu pracovníků institucí	97
3.3.2.5	Srovnání výsledků skupiny tlumočnicků a pracovníků institucí	102
3.3.3	Subjektivní vnímání spolupráce mezi tlumočníky a institucemi	103
3.3.3.1	Pohled tlumočnicků	104
3.3.3.2	Pohled pracovníků institucí	105
3.4	Diskuse	107
4	ZÁVĚR	111
5	Seznam použité literatury	113
6	Seznam příloh	120

1 Úvod

Ačkoli se komunitnímu tlumočení v posledním desetiletí začíná na teoretické úrovni věnovat poměrně velká pozornost a v některých zemích již probíhají snahy o institucionalizaci této tlumočnické disciplíny, nebyla dosud nalezena shoda, pokud jde o vymezení role komunitního tlumočnicka. Většina autorů zabývajících se komunitním tlumočením se shoduje na tom, že pasivní model tlumočnickovy role, který předpokládá, že tlumočnick jen převádí sdělení z jednoho jazyka do druhého a je v podstatě „neviditelný“, je v oblasti komunitního tlumočení nedostačující. Není již však zcela zřejmé, nakolik by tlumočnick měl být aktivní. Má pouze přispívat k hladkému průběhu komunikace tím, že usměrňuje primární účastníky, aby si neskákali do řeči, a upozorňuje je na případná nedorozumění? Má do komunikace zasahovat vlastními replikami, pokud se domnívá, že to přispěje k její efektivitě? Nebo má vyrovnávat rozdíly v postavení primárních účastníků komunikace, jež jsou pro komunitní tlumočení příznačné, a hájit zájmy příslušníka menšiny, který je v komunikační situaci znevýhodněný? Tyto nejasnosti platí tím spíše v kontextu České republiky, která není známá vstřícným přístupem k přistěhovalcům a cizincům a kde se teprve objevují první náznaky diskuse o komunitním tlumočení.

Cílem této diplomové práce je zmapovat názory tlumočnicků a pracovníků institucí na to, jak široce má být vymezena role tlumočnicka, který zprostředkovává komunikaci mezi cizincem a zástupcem české instituce. Jedná se o to, zda v názorech těchto dvou skupin převládá omezení role tlumočnicka na komunikační „kanál“, kterým pouze proudí informace, ale on sám je z hlediska komunikace pasivní a takřka „neviditelný“, nebo zda tlumočnicka vnímají jako plnoprávného účastníka komunikace, který má možnost ovlivňovat její výsledek, a také tak činí.

Vzhledem k tomu, že neexistují kodifikované standardy pro výkon profese komunitního tlumočnicka a ani existující profesní standardy a etické kodexy českých profesních organizací sdružujících tlumočnický roli tlumočnicka příliš nespecifikují, je výzkum postaven především na subjektivním vnímání jednotlivých respondentů založeném na jejich vlastních představách a zkušenostech.

Kromě celkové představy o roli tlumočnicka se výzkum soustředí také na to, jestli je vnímání role tlumočnicka u většiny respondentů shodné, nebo jestli se liší v závislosti na několika předem stanovených kritériích. Vycházíme z hypotézy, že respondenti (jak tlumočnicki, tak pracovníci institucí), kteří mají s tlumočením v komunitním kontextu přímou zkušenost, by mohli roli tlumočnicka pojímat širěji než ti, kteří tuto zkušenost nemají. U

tlumočnicků pak předpokládáme, že členové organizací sdružující tlumočnický konferenční a soudní by mohli být více ovlivněni požadavky na „neviditelnost“ tlumočnicka než ostatní tlumočníci. Užší vymezení role tlumočnicka předpokládáme také u některých institucí, především odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR, Policie ČR a cizinecké policie. Naproti tomu například u pracovníků zdravotnických zařízení a neziskových organizací očekáváme, že budou roli tlumočnicka pojímat širěji.

2 Teoretická část

2.1 Komunitní tlumočení obecně

Ačkoli je tlumočení, které se nejčastěji označuje jako komunitní, v podstatě nejstarším typem tlumočení (Roberts 1997), jako samostatná tlumočnická kategorie a předmět zkoumání se objevilo teprve v posledních několika desetiletích. Do té doby se otázkami s ním spojenými zabývali jednotliví autoři nebo instituce sporadicky a navzájem si své poznatky nepředávali, takže v různých částech světa vznikly různé přístupy, jednotlivé země nebo regiony se liší v míře institucionalizace a standardizace i v úrovni odborné přípravy tlumočnicků. To se odráží i v terminologických rozdílech. Kromě pojmu „komunitní tlumočení“ (z anglického „community interpreting“) se jako více či méně přesná synonyma používají také výrazy „cultural interpreting“, „ad hoc interpreting“, „contact interpreting“, „public service interpreting“, „liaison interpreting“, „three-cornered interpreting“, v této souvislosti se objevil i francouzský termín „interprète social“ (Gentile 1997). Výraz „community interpreting“ se nicméně vžil nejvíce a používá jej velká většina autorů, kteří se touto oblastí zabývají.

V širokém slova smyslu lze komunitní tlumočení definovat jako „tlumočení v institucionálním prostředí dané společnosti, kde poskytovatelé veřejných služeb a klienti nehovoří stejným jazykem“ (Pöchhacker 1999: 126, vlastní překlad). Komunitní tlumočení v takto širokém pojetí je velice různorodá a složitá oblast tlumočnické činnosti, kterou lze dále dělit na celou řadu podkategorií, ať již z hlediska institucionálního prostředí (tlumočení soudní, ve zdravotnictví, v oblasti sociálních služeb apod.), nebo z hlediska příslušnosti klientů k určité kulturní skupině (komunita neslyšících, přistěhovalci, domorodé obyvatelstvo apod.). U všech těchto podkategorií však lze vysledovat určité společné znaky, které oblast komunitního tlumočení odlišují od výrazně lépe prozkoumané kategorie tlumočení konferenčního.

Gentile (1997) a Pöchhacker (1999) shodně uvádějí, že komunikační situace se v případě komunitního tlumočení účastní jedinec, který vystupuje sám za sebe (na rozdíl od situací běžných v konferenčním tlumočení, kdy reprezentuje zájmy určitého podniku, instituce, státu apod.) a zástupce určité instituce. Tato komunikační situace se vztahuje ke každodennímu životu a potřebám jednotlivce. Komunikace dále probíhá v rámci téže sociální struktury (společnosti), přičemž její účastníci mají v dané struktuře různou pozici a patří k různým kulturním skupinám. Pro takovou situaci je rovněž charakteristický rozdíl nejen v kulturním, ale také sociálním zázemí účastníků, který se projevuje například v dosažené

úrovni vzdělání, a stejně jako z příslušnosti ke kulturní skupině z něj vyplývají rozdíly v celkovém přístupu ke komunikaci. Pöchhacker dále poukazuje na nerovnoměrné rozložení sil mezi účastníky komunikace. Zástupce instituce, kterého již příslušnost k této instituci staví v rámci komunikace do nadřazené pozice, navíc bývá příslušníkem většinové kultury, což jeho protějšek značně znevýhodňuje.

Z hlediska práce tlumočnicka je pro takovéto situace příznačné tlumočení oběma směry, tedy do jazyka A i B, a Gentile jako charakteristický rys uvádí také velký počet pracovních jazyků používaných v rámci daného prostředí nebo instituce. Na rozdíl od konferenčního tlumočnicka patří komunitní tlumočnick často sám k menšině, pro jejíhož příslušníka tlumočí. Posledním typickým rysem, který Gentile uvádí, je určitá izolace tlumočnicka v profesním smyslu – zatímco konferenční tlumočnick většinou pracuje s kolegy, komunitní tlumočnick je ve výše popsané komunikační situaci tlumočnickem jediným a jeho izolaci prohlubuje i to, že většinou pracuje na volné noze.

2.2 Kategorie komunitního tlumočení

Vzhledem k tomu, že komunitní tlumočení v nejšířším slova smyslu – tak, jak je popsáno v předchozím oddíle – zahrnuje celou škálu různých institucí, prostředí a kulturních skupin, je obtížné je obecně popsat nebo pro ně stanovit obecně platná pravidla. Proto se výzkum i diskuse o tomto typu tlumočení většinou zaměřují na konkrétní institucionální prostředí, a vznikají tak více či méně samostatné kategorie, pro něž platí různá institucionální či právní omezení, jimiž se tlumočení řídí (Pöchhacker 1999).

Za zcela samostatnou kategorií bývá většinou považováno tlumočení soudní. Tato oblast je také ve většině zemí výrazně více institucionalizována než jiné typy tlumočení označované souhrnně jako komunitní. Výkon profese soudního tlumočnicka je v řadě případů právně upraven či pro něj existují profesní standardy a je k němu zapotřebí akreditace, čímž se soudnímu tlumočení dostává oficiálnějšího statusu než jiným typům tlumočení mezi jednotlivci a zástupci institucí. Částečně tomu tak je proto, že právo na bezplatné využití tlumočnicka při soudním jednání, pokud toto jednání probíhá v jazyce, jemuž zúčastněná osoba nerozumí, je zakotveno v mezinárodních úmluvách o lidských právech a případně i v příslušných zákonech jednotlivých států (Wadensjö 1998). Do komunitního tlumočení v užším slova smyslu nebývá soudní tlumočení vůbec zahrnováno.

S termínem „soudní tlumočení“ úzce souvisí také výraz „tlumočení v právní oblasti“ (legal interpreting). Tento typ tlumočení bývá vnímán jako obecnější kategorie, do níž kromě jiného spadá i soudní tlumočení (Gentile 1997, Benmaman 1997, Roberts 1997), to však má

specifické postavení. Vychází především ze zvláštního statusu soudních tlumočnicků, kteří jsou akreditováni příslušným soudem (Roberts 1997). Vydělíme-li z kategorie právního tlumočení tlumočení soudní, které nebývá za komunitní považováno, zbývající právní prostředí (mimo jiné např. jednání na policii, konzultace s právníky, správní řízení v oblasti přistěhovalectví a udělování azylu) již řada autorů zahrnuje do oblasti komunitního tlumočení (viz např. Barsky 1996, Pöllabauer 2004, 2006, 2007). Na druhou stranu např. Benmamanová (1997) uvádí, že soudní a právní tlumočení nelze striktně oddělit a tyto dvě oblasti se překrývají.

Určité míry institucionalizace (a tím i odlišení od jiných oblastí komunitního tlumočení) se dočkalo i tlumočení ve zdravotnictví. Potřeba kvalitního tlumočení mezi pacienty a zdravotnickým personálem vedla v některých zemích ke zřízení stálých pracovních pozic pro tlumočnické ve zdravotnických zařízeních a následně ke vzniku specializovaných tlumočnických kurzů, které se liší od kurzů komunitního tlumočení (Roberts 1997).

V nejužším slova smyslu by se tak pojem „komunitní tlumočení“ vztahoval pouze na tlumočení v oblasti veřejných sociálních služeb. Nejčastěji však bývá pojímáno jako souhrn tlumočení v sociálních službách, ve zdravotnictví a v právní oblasti, často s výjimkou tlumočení soudního.

2.3 Role komunitního tlumočnicka

Jak ilustruje předchozí kapitola, komunitní tlumočení je nepříliš homogenní oblast tlumočnické činnosti. Jednotlivá prostředí (např. zdravotnictví, policie, sociální služby) mají svá specifika, z nichž vyplývají rozdílné představy o tlumočnickém výkonu a požadavky na něj. K tomu se přidává skutečnost, že osoby, které při styku s institucemi potřebují služby tlumočnicka, pocházejí z nejrůznějšího kulturního a sociálního prostředí. Navíc i instituce, které tlumočnické využívají, fungují v určitém politickém, sociálním a kulturním kontextu konkrétního státu nebo regionu, mezi nimiž také mohou být velké odlišnosti. Tato různorodost způsobuje, že je obtížné nejen vytvořit jednotné standardy komunitního tlumočení, programy odborné přípravy a akreditační systémy, ale i určit, jakou roli tlumočnick v komunikaci mezi jednotlivcem a institucí hraje. Přitom vymezení role komunitního tlumočnicka je jedním z předpokladů k profesionalizaci tohoto odvětví (Roberts 1997, viz také Rudvin 2007).

Role komunitního tlumočnicka je v současné době nedostatečně definována. Všichni tlumočnické převádějí sdělení z jednoho jazyka do druhého, ale kromě toho mohou plnit celou řadu dalších úkolů (Roberts 1997). Podle Rudvinové (2007) zahrnuje role tlumočnicka různé

úkoly nacházející se na stupnici mezi překladem a zprostředkováváním komunikace mezi kulturami. Interakci tlumočnicka s ostatními účastníky komunikace a jeho roli ovlivňuje i to, jak daná společnost či kultura vnímá jednotlivce a jeho postavení v rámci skupiny. Roli tlumočnicka často určuje to, co vyžaduje daná instituce, a může se měnit i v rámci jedné komunikační situace. Tlumočnick tak neustále „osciluje“ mezi různými rolami (Rudvin 2007).

2.3.1 Monologický model komunikace a normativní pohled na roli tlumočnicka

Autoři dřívějších prací zabývajících se tlumočením vycházejí především z poznatků v oblasti tlumočení konferenčního (např. Seleskovitchová, Ledererová). Na sdělení se dívají většinou jako na text a na komunikaci (tedy i tlumočení) jako na produkci textu. Při hodnocení tlumočení je v nich často kladen důraz na vztah textu k jazykovým standardům (Wadensjö 1998).

Takovéto pojetí komunikace předpokládá, že interakce mezi účastníky je jednosměrný proces, při němž dochází k přenosu sdělení mezi účastníky. Reddy tento komunikační model nazývá „conduit model“, podle nějž tlumočnick plní funkci jakéhosi „kanálu“ či „potrubí“ (Reddy 1979, cit. ve Wadensjö 1998). Model založený na komunikačním kanálu je monologický, na promluvu tedy pohlíží pouze z perspektivy mluvčího. Význam sdělení je výsledkem záměrů a strategií mluvčího a nikoho jiného, ostatní účastníci jsou pouhými příjemci tohoto hotového sdělení a na utváření významu se nijak nepodílejí. Komunikace tak v podstatě probíhá v sociálním vakuu (Wadensjö 1998).

Klasický obraz tlumočnicka je do velké míry ovlivněn právě tímto monologickým modelem komunikace založeným na produkci textů (Wadensjö 1998). Při hodnocení tlumočnického výkonu se posuzuje, zda tyto texty odpovídají záměru mluvčího a nesou odpovídající (jazykový) význam. Seleskovitchová například považuje za jediný úkol tlumočnicka „zajistit, aby posluchači okamžitě porozuměli tomu, co bylo řečeno“ (Seleskovitch 1978, cit. ve Wadensjö 1998: 34, vlastní překlad). Jak slovo úkol naznačuje, Seleskovitchová se snaží vymezit, co by tlumočnick měl dělat – její pojetí je normativní. Normativní pojetí tlumočení či překladu rozvíjejí i další translatologové, např. Vermeer, Wilss nebo Mantäri (Tůmová 2002).

Monologický normativní model tlumočené komunikace pak jasně vymezuje normativní roli tlumočnicka, jak ji Wadensjö nazývá podle Goffmana, tedy to, co tlumočnick dělá nebo si myslí, že by měl dělat, aby odvedl dobrý výkon. Tlumočnick je považován za kanál, jímž hotová sdělení jednotlivých účastníků komunikace prochází, aniž by je nějak

ovlivňoval (Wadensjö: 1998). Proto má ideální tlumočnický „pouze tlumočit“, být nestranný, prostý emocí a jeho jediným cílem má být věrné vyjádření sdělení v cílovém jazyce. Dá se říci, že takový tlumočnický má být téměř neviditelný (Tryuk 2006).

2.3.2 Deskriptivní dialogický model tlumočené komunikace

S rostoucím zájmem o oblast komunitního tlumočení dochází v posledních desetiletích k odklonu od normativního pohledu na tlumočení založeného na monologickém modelu komunikace. Jiný přístup k tlumočené komunikaci zaujali nejdříve autoři zkoumající tlumočení ze sociologického hlediska.

Anderson (1976), poukazuje na to, že v přímé tlumočené interakci ve skupině s malým počtem účastníků má tlumočnický velký vliv na vývoj struktury skupiny a na výsledek interakce a jeho role je podle Andersona v celém sociálním procesu klíčová. Role tlumočnická je podle Andersona vždy částečně nedefinovaná a mění se podle situace, navíc se od tlumočnicka často očekává více, než je objektivně možné. Tlumočnický, který se nachází uprostřed mezi dvěma primárními účastníky komunikace (Anderson jej nazývá „man in the middle“), má výlučné postavení, které mu dává jistou moc – bez něj by komunikace nebyla možná. To vše mu dává značný prostor pro to, aby si své chování ke klientům – a tedy svou roli – definoval sám, a lze očekávat, že jeho chování bude mít značný vliv na strukturu celé situace.

Také Knapp-Potthoffová a Knapp (1986), kteří se zabývají rolí příležitostných tlumočnicků – laiků bez odpovídajícího tlumočnického vzdělání a praxe, považují tyto tlumočnický za plnohodnotné účastníky komunikace. V souvislosti s profesionálními tlumočnický pak zmiňují rozdíl mezi tlumočnickem konferenčním, který účastníkem komunikace není (jeho pozici označují jako „non-party“), a tlumočnickem v přímé komunikaci mezi malým počtem osob, kde má tlumočnický větší prostor a do komunikace se plnohodnotně zapojuje.

Pohled na tlumočnický jako na plnohodnotného účastníka komunikace pak jednoznačně převládá u autorů, kteří se zabývají specificky komunitním tlumočením. Wadensjö (1998) ve své stěžejní práci monologický pohled na komunikaci jako na produkci textů zcela nezavrhuje, ale upozorňuje na to, že v tlumočnické teorii i praxi je tento model nedostačující. Proto upřednostňuje dialogický model komunikace, kdy význam sdělení není dán pouze záměrem mluvčího, ale spoluutvářejí ho všichni účastníci komunikace. Tlumočení vnímá nikoli jako produkci textu, ale jako společnou činnost účastníků komunikace zasazenou do sociálního kontextu.

Při tomto pohledu na tlumočení nelze vnímat tlumočnicka jako pasivní „zařízení“ na převádění sdělení z jednoho jazyka do druhého, který je téměř „neviditelný“. Tlumočníci komunikaci koordinují, vstupují do ní, jsou jejími plnohodnotnými aktivními účastníky. Sdělení jednotlivých účastníků komunikace zkracují, parafrázují, filtrují, někdy dokonce sami posuzují relevanci a přínos sdělení, působí na vztahy mezi účastníky komunikace (Pöllabauer 2007). K tomuto závěru dochází i řada dalších autorů a potvrzují ho i výsledky empirických studií (např. Angelelliová, Barsky, Pöchhacker, Pöllabauer, Tryuk a další).

Dokonce i v právní oblasti, kde je role tlumočnicka dána nejen jazykovými a sociálními požadavky na komunikaci, ale také právními omezeními, se řada autorů staví proti tomu, aby byl tlumočnick redukován na pouhý „stroj“ produkující doslovný převod sdělení, jak se od něj v tomto prostředí vyžaduje. Morrisová uvádí, že „právo tlumočnickům zakazuje uplatňovat právě ty aspekty tlumočení, které by jim umožnily tlumočit přesněji“ (Morris 2005: 26, vlastní překlad), když tlumočnickům upírá jakoukoli vlastní aktivitu či používání vlastního úsudku. Také Mikkelsonová (1998) požaduje, aby tlumočníci v právním kontextu měli větší možnost podílet se na komunikaci jako její účastníci a nebyli omezeni požadavkem doslovného převodu. Zastánce větší aktivity tlumočnicka v kontextu právního tlumočení jsou i další autoři, např. Berk-Selligsonová, Fentonová, Fowlerová a další.

2.3.3 Koordinátor komunikace, kulturní zprostředkovatel, obhájce – rozsah tlumočnickovy role

Autoři prosazující aktivní roli tlumočnicka v komunikaci se shodují na tom, že komunitní tlumočníci nemají „pouze tlumočit“ a že se ani v praxi na „pouhé tlumočení“ neomezuji. Ovšem na to, co přesně je náplní tlumočnickovy role, již jednoznačná odpověď neexistuje, k čemuž mimo jiné přispívá, jak již bylo zmíněno, velká různorodost institucionálních a dalších podmínek, v nichž se komunitní tlumočení praktikuje.

Wadensjö (1998) uvádí dvě základní role, které tlumočnick zastává: jazykový převod (který se soustředí na sdělení jako text) a koordinaci komunikace (zaměřenou na komunikaci jako společnou činnost účastníků). Tlumočnickovy promluvy tak kromě zprostředkovávání jazykového významu účastníkům komunikace mohou plnit ještě další funkce, například ovlivňovat průběh a obsah komunikace, regulovat komunikaci (např. určováním, kdo má mluvit, nebo regulací rychlosti řeči), přispívat k tomu, aby komunikace byla sdílenou činností jejích účastníků, překonávat rozdíly mezi jazyky i mezi perspektivami účastníků (Wadensjö 1998: 105). Explicitně se koordinační role může realizovat na úrovni textové, například tím, že tlumočnick požádá o objasnění, přeruší řečníka a požádá o prostor pro přetlumočení sdělení

nebo podává komentáře k přetlumočeným sdělením. Na úrovni komunikace pak tlumočnick v roli koordinátora zajišťuje, aby interakce byla pro účastníky sdílenou činností, a to například tím, že účastníky požádá, aby dodržovali pořadí, ve kterém mluví, vyzve je, aby začali nebo přestali mluvit, požádá o sdělení informace, kterou některý účastník komunikace žádal, ale ještě neobdržel, apod. (ibid.: 110). Koordinaci může tlumočnick provádět i implicitně, tedy v rámci převodu sdělení z jednoho jazyka do druhého. V takovém případě například jeho promluva obsahuje více nebo naopak méně explicitně vyjádřených informací než promluva původní, tlumočnick shrnuje, parafrázuje, některé promluvy ponechá bez překladu apod. (ibid.: 107–108) Roli aktivního zprostředkovatele a koordinátora komunikace tlumočnickovi přisuzuje i řada dalších autorů (viz např. Angelelli 2003, Pöchhacker 2000, Pöllabauer 2004).

Další často zmiňovaná role komunitního tlumočnicka souvisí se skutečností, že v oblasti komunitního tlumočení hrají klíčovou roli kulturní aspekty (Roberts 1997). Při tlumočené komunikaci mezi zástupcem instituce a jejím klientem je často třeba překonávat nejen rozdíly dané jazykem a příslušností k různým sociálním skupinám, ale také tím, že klient bývá příslušníkem menšinové kultury, která se od kultury většinové, k níž náleží zástupce instituce, většinou značně liší. Tlumočnick proto zastává úlohu mezikulturního zprostředkovatele, který oběma stranám vysvětluje kulturně dané skutečnosti a výroky, aby předešel případnému nedorozumění, které by kulturní odlišnosti mohly způsobit. Jalbertová dále rozlišuje mezi rolí kulturního informátora, v níž tlumočnick pouze poskytuje informace vedoucí k lepšímu pochopení kulturního kontextu, a rolí prostředníka mezi kulturami, který usiluje o sblížení protichůdných kulturně podmíněných stanovisek účastníků komunikace, aby jim umožnil dospět k určité společné perspektivě (Jalbert 1998, cit. v Leanza 2005: 170).

Ačkoli je tlumočnick tradičně chápán jako přísně nestranný a objektivní jazykový zprostředkovatel, stává se, že komunitní tlumočnick ze své neutrální role vystoupí a přidá se na jednu ze stran (viz např. Angelelli 2003, Pöllabauer 2004) a nemusí to vždy být vnímáno jako profesní pochybení. Jak uvádí Gentile (1997), komunikace mezi zástupci institucí a klienty, kteří ke komunikaci s institucí potřebují tlumočnicka, je poznamenána výrazně nesymetrickým postavením účastníků komunikace. Proti úředníkovi, lékaři apod., který je součástí struktury instituce a příslušníkem většinové společnosti, stojí jednotlivec náležející k menšinové kultuře a často také ke slabší sociální skupině, což jej staví do nevýhodné pozice. Proto někteří autoři zastávají názor, že je legitimní úlohou tlumočnicka tuto nevýhodu kompenzovat a hájit zájmy příslušníka menšinové kultury. Častěji je tato role zmiňována v souvislosti s tlumočením ve zdravotnictví (viz např. Angelelli 2003, Pöchhacker 2000), Barsky (1996) ji však uvádí i v kontextu tlumočení v azylovém řízení a požaduje například, aby bylo tlumočnickům

umožněno „vstupovat [do jednání] s otázkami a vysvětleními, které s daným případem souvisejí a mohou zlepšit žadatelovy vyhlídky na získání statusu uprchlíka“ (Barsky 1996: 46, vlastní překlad).

Na druhou stranu např. Pöllabauerová (2004) popisuje případy, kdy se tlumočníci „v případě konfliktu nebo v situaci, kdy může dojít k ohrožení tváře¹, snaží vyhovět úředníkům. To, že se přidávají na stranu úředníků, však nutně neznamená, že se [tlumočníci] k žadatelům o azyl chovají nevstřícně“ (Pöllabauer 2004: 175, vlastní překlad). Pöllabauerová ve své práci o tlumočení v azylovém řízení dále uvádí požadavek Donkové a kol. (1994), aby tlumočníci plnili úlohu policejních asistentů. Také Davidson (2000) ve svém výzkumu tlumočení ve zdravotnických zařízeních poukazuje na to, že tlumočníci na jím sledované klinice často vystupovali v roli „strážce“ instituce, v níž zajišťovali, aby pohovor s lékařem proběhl co nejdříve a neodchyloval se od zavedeného schématu. Proto nejenže tlumočili selektivně podle toho, co považovali pro danou situaci za důležité, ale dokonce se po odborné stránce sami částečně podíleli na vedení rozhovoru s pacientem (Davidson 2000: 401, 402).

Jak naznačuje Davidsonova zkušenost, tlumočníci mohou zaujmout i roli, která s tlumočením jako takovým již nemá nic společného. Pokud tlumočnick dlouhodobě pracuje pro určitou instituci a tlumočí v opakujících se situacích vymezených zavedenými rutinními postupy, stává se do jisté míry „odborníkem“ na daný obor a může mít tendenci své znalosti uplatňovat i při tlumočení komunikace mezi primárními účastníky. Takovouto roli „odborníka“ u tlumočnicků v zdravotnickém zařízení pozoroval i Leanza (2005). Tlumočnick například kromě toho, že přetlumočil otázky lékaře, požádal lékaře o svolení, aby mohl pacientovi položit ještě další doplňující otázku z vlastní iniciativy. (Leanza 2005: 182). Rovněž Pöchhacker (2000) ve svém výzkumu tlumočnických rolí zmiňuje situace, kdy tlumočnick na žádost zástupce instituce samostatně formuluje otázky nebo předává druhému účastníku informace.

V některých případech tlumočníci zastávají role, které nejen nesouvisejí s tlumočením, ale nacházejí se zcela mimo rámec komunikace mezi dvěma primárními účastníky zprostředkované tlumočnickem. Tlumočnick tak může například plnit úlohu zprostředkovatele prvního kontaktu mezi „klientem“ a institucí – setká se s ním dříve, než se klient setká se zástupcem instituce, snaží se získat informace o klientově problému, vysvětluje mu roli instituce a jejího zástupce, s nímž se má klient setkat (Roberts 1997). Tuto roli osoby, která „vítá“ příslušníka menšinové kultury v instituci, uvádí jako jednu z tlumočnickových rolí

¹ Pöllabauerová pracuje s Goffmanovým pojmem tváře, který dále rozvinuli Brownová a Levinson a který v jejich pojetí označuje obraz sebe sama, který člověk ukazuje na veřejnosti (Pöllabauer 2007: 41, vlastní překlad).

i Leanza (2005). Podobně může tlumočnická role být klientovi k dispozici i poté, co skončí tlumočnickova role zprostředkovatele komunikace. Pomáhá mu s vyplňováním formulářů, informuje ho o možnostech, jak dále postupovat, zjišťuje, zda klient získal všechny potřebné informace, zodpovídá i dotazy nesouvisející s právě proběhlou komunikací (Roberts 1997). Dokonce může být s klientem v kontaktu i zcela mimo instituci jako poradce či pomocník v rámci klientovy komunity (Leanza 2005).

2.3.4 Empirické výzkumy a typologie tlumočnických rolí

2.3.4.1 Polemika s pojetím tlumočnicka jako „neviditelného“ a inventář interpersonálních rolí

Americká badatelka Claudia Angelelliová (2003) se ve svém výzkumu zabývá tím, jak tlumočníci vnímají svou roli, a operuje s pojmem neviditelnosti, respektive viditelnosti tlumočnicka. Polemizuje s konceptem „neviditelného“ tlumočnicka, který je charakteristický pro starší literaturu zabývající se tlumočením. „Neviditelný“ tlumočnick není účastníkem konverzace, ale jen převádí sdělení z jednoho jazyka do druhého.

Angelelliová naopak tvrdí, že tlumočnick je viditelný i se všemi sociálními a kulturními faktory, které mu umožňují ovlivňovat utváření skutečnosti spolu s ostatními účastníky komunikace. Je v komunikaci přítomen i se všemi svými názory týkajícími se moci, postavení, solidarity, pohlaví, věku, rasy, etnické příslušnosti, národnosti nebo socioekonomického statusu a s kulturně danými normami a vzorci, pomocí nichž pojímá a interpretuje skutečnost. (Angelelli 2003: 16).

Pomocí dotazníkového šetření mezi konferenčními a soudními tlumočnickými, tlumočnickými pracujícími ve zdravotnictví a tlumočnickými provozujícími tlumočení po telefonu v Kanadě, USA a Mexiku Angelelliová zkoumala vztah mezi zařazením tlumočnicků na stupnici „viditelnost – neviditelnost“ a jejich sociálním statusem (vyjádřeným věkem, formálním vzděláním, pohlavím, příjmem a identifikací s většinovou/menšinovou skupinou). Zajímalo ji také, kam se na této stupnici řadí tlumočnicki pracující v jednotlivých prostředích a zda se u tlumočnicků pracujících v různých prostředích prokáže různé vnímání vlastní viditelnosti.

Pro účely zařazení tlumočnicků na stupnici „viditelnost – neviditelnost“ vytvořila inventář interpersonálních rolí, který je rozdělen na pět okruhů, z nichž každý odpovídá jednomu aspektu viditelnosti. Dospěla tak k souboru 38 rolí, které odpovídají těmto aspektům tlumočnickovy viditelnosti:

- přidávání se na jednu ze stran
- navození vzájemné důvěry mezi účastníky a napomáhání vzájemnému respektu
- převádění emocionální složky sdělení
- vysvětlování kulturních rozdílů
- nastolování pravidel komunikace v jejím průběhu (Angelelli 2003: 17)

Odpovědím jednotlivých respondentů byly přiřazeny hodnoty na stupnici od 1 do 6 podle umístění na stupnici „viditelnost – neviditelnost“, kdy hodnota 1 označuje neviditelnost a hodnota 6 viditelnost.

Výsledky výzkumu získané z celkového počtu 293 vyplněných dotazníků poukazují na to, že tlumočníci se v žádném ze zkoumaných prostředí nepovažují za neviditelné, ale zaujímají aktivní roli ve všech pěti okruzích souboru rolí. Ani konferenční a soudní tlumočníci tak sami sebe nevnímají jako přísně neutrální „stroje“ na převod sdělení z jednoho jazyka do druhého, což je důležitým zjištěním, které by mohlo vést k rozbití mýtu neviditelného tlumočnicka.

Dalším důležitým závěrem vyplývajícím z výzkumu pak je to, že index viditelnosti tlumočnicků pracujících ve zdravotnictví (tedy komunitních tlumočnicků) je výrazně vyšší než index viditelnosti tlumočnicků pohybujících se v jiných prostředích (průměrná hodnota vyjadřující umístění na šestistupňové škále viditelnosti byla u tlumočnicků ve zdravotnictví 3,19, u konferenčních tlumočnicků 2,51 a u soudních 2,62).

2.3.4.2 Vnímání tlumočnickovy role nad rámec jazykového převodu

Rakouský teoretik tlumočení Franz Pöchhacker (2000) považuje roli neutrálního jazykového zprostředkovatele za samozřejmou součást souboru tlumočnickových rolí, a proto se jí ve svém výzkumu role tlumočnicka již nevěnuje; místo toho zjišťuje, jaké úkoly tlumočnick zastává nad rámec této role. Pöchhacker provedl v roce 1996 dotazníkový výzkum mezi personálem zdravotnických zařízení a sociálními pracovníky Úřadu pro mládež a rodinu ve Vídni a

výzkumu se zúčastnil také vybraný vzorek tlumočnicků mluveného a znakového jazyka pracujících v těchto prostředích.

Pöchhacker sestavil seznam úkolů spadajících do pěti okruhů tlumočnických rolí:

- zajišťování toho, aby promluvy odborníka byly srozumitelné pro klienta
- úprava klientových promluv v zájmu větší efektivity komunikace
- vysvětlování kulturních rozdílů
- koordinace komunikace
- samostatná činnost nesouvisející přímo s tlumočením (Pöchhacker 2000: 52–53)

Dotazník obsahuje otázku: „Patří mezi ÚKOLY tlumočnicka TAKÉ ...“, po níž následuje seznam devíti položek, na něž lze odpovědět „ano“ nebo „ne“. Jednotlivé položky odpovídají těmto úkolům tlumočnicka:

- zjednodušování technického jazyka pro klienty
- vysvětlování technických výrazů klientům
- shrnování dlouhých neobratných promluv klientů
- vynechávání nerelevantních promluv, aby se neztrácel čas
- vysvětlování skutečností vyplývajících z cizí kultury
- vyjasňování nejednoznačných výroků klienta okamžitými doplňujícími otázkami
- upozorňování obou účastníků na nedorozumění
- samostatné kladení otázek a sdělování informací na žádost odborníka
- vyplňování formulářů s klienty (Pöchhacker 2000: 53, kapitálky původní)

Stejný seznam otázek byl distribuován pracovníkům vídeňských nemocnic a úřadů pro mládež a rodinu i tlumočnickům. Celkem bylo vyhodnocováno 629 dotazníků od pracovníků zmíněných dvou typů institucí a 32 od tlumočnicků (16 pro mluvenou a 16 pro znakovou řeč). Část tlumočnicků mluvené řeči pocházela z řad zaměstnanců nemocnic, kteří v případě nutnosti příležitostně fungují jako tlumočníci, část tvořili externí tlumočníci z řad příslušné komunity a část byli tlumočníci pracující na plný úvazek pro Úřad pro mládež a rodinu. Pracovním jazykem těchto tlumočnicků byla srbochorvatština, turečtina, polština, kurdština a perština. Žádný z nich neměl tlumočnické vzdělání ani neprošel speciální přípravou.

Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že pracovníci zdravotnických zařízení a úřadů chápou roli tlumočnicka velmi široce a většina z nich k úkolům tlumočnicka řadí všechny uvedené položky, s výjimkou vynechávání nerelevantních výroků klienta. Vysvětlování kulturních rozdílů a samostatné kladení otázek a sdělování informací tlumočnickem uvádí v porovnání s ostatními úkoly menší počet respondentů, ale přesto jich je více než polovina (62 %).

Tlumočníci také pojmají svou roli značně široce, což do velké míry odpovídá očekávání pracovníků zmíněných institucí. Nejvíce tlumočnicků za svůj úkol považuje usnadňování porozumění na straně klienta, vysvětlování kulturních rozdílů a koordinaci komunikace (objasňování nejasných výroků a upozorňování na nedorozumění). U posledních dvou úkolů odpovídalo kladně velké procento jak tlumočnicků, tak pracovníků nemocnic a úřadů. Zjednodušování sdělení a vysvětlování pojmů klientům považují poněkud překvapivě pracovníci těchto institucí za úkol tlumočnicků ve větším procentu případů než sami tlumočníci. Naopak výrazně více tlumočnicků než pracovníků institucí vnímá jako svůj úkol vysvětlovat kulturní rozdíly. V obou skupinách se pak shodně vyskytuje jen malé procento respondentů považujících za úkol tlumočnicka vynechávat nerelevantní informace.

Určité rozdíly pozoroval Pöchhacker mezi jednotlivými skupinami tlumočnicků mluvené řeči v závislosti na prostředí, kde pracují – příležitostní tlumočníci z řad zaměstnanců nemocnic nebo tlumočníci, které zaměstnává sociální úřad, svou roli pojmají komplexněji než tlumočníci externí, u nichž se v několika případech vyskytlo nižší procento kladných odpovědí než u ostatních dvou skupin tlumočnicků (vysvětlování odborných pojmů klientovi, samostatné pokládání otázek a předávání informací, vyplňování formulářů s klienty).

2.3.4.3 Tlumočník jako představitel instituce, představitel komunity a integrační činitel

Psycholog Yvan Leanza zkoumal roli tlumočnicka v kontextu preventivních prohlídek u dětského lékaře ve frankofonní části Švýcarska. Při analýze dat vychází z typologie rolí tlumočnicka vypracované M. Jalbertovou na základě prací J. Kauferta a kol. Podle této typologie zaujímá tlumočník v komunikaci pět hlavních rolí:

- překladatel (převádí sdělení z jednoho jazyka do druhého a nezasahuje do komunikace, je „neviditelný“)

- kulturní informátor (předává zástupci instituce informace o klientově kultuře, aby jí lépe porozuměl)
- mezikulturní zprostředkovatel (usiluje o sblížení protichůdných kulturně podmíněných stanovisek účastníků komunikace)
- obhájce (v konfliktních situacích hájí hodnoty a zájmy klienta)
- dvojjazyčný odborník (de facto vystupuje v roli pracovníka instituce, např. sám vede rozhovor s klientem a poté jej přetlumočí zástupci instituce) (Leanza 2005: 170)

Leanza při výzkumu zaměřeném na tlumočení při preventivních návštěvách u dětského lékaře využil metodu přímého pozorování spojenou s videonahrávkami, které doplnil následným rozhovorem s lékaři a tlumočníky. Celkem pracoval s osmi lékaři a čtyřmi tlumočníky, jejichž pracovním jazykem byla albánština nebo tamilština, a analyzoval 21 nahraných návštěv.

Na základě výsledků pak identifikuje některé nové role, které Jalbertová neuvádí, a vytváří nové rozdělení tlumočnických rolí do čtyř okruhů:

- představitel systému (v této roli tlumočnick předává pacientovi normy a hodnoty většinové kultury, kulturní rozdíly jsou potlačovány); sem Leanza řadí roli *dvojjazyčného odborníka* převzatou od Jalbertové a přidává roli *jednojazyčného odborníka*, v níž tlumočnick diskutuje s lékařem o medicínských otázkách, aniž by tuto komunikaci tlumočil
- představitel komunity (sem spadá role *kulturního informátora*, *mezikulturního zprostředkovatele* a *obhájce*)
- integrační činitel (tato kategorie obsahuje dvě nové role, a to roli *osoby seznamující pacienta s instituce*, podpora mimo instituci)
- jazykový zprostředkovatel (k tradičnímu pasivnímu neutrálnímu pojetí, které uvádí Jalbertová, přidává aktivní roli při jazykovém převodu v duchu koordinační role, jak ji popisuje Wadensjö) (Leanza 2005: 186)

Leanza také poukazuje na rozpor v přístupu k tlumočení ze strany nemocnice. Na jednu stranu teoreticky podporuje integraci menšinových kultur (například tím, že zaměstnává tlumočníky a jednou měsíčně pořádá semináře o „migraci, kultuře a zdravotní péči“), ale na druhou stranu je v praxi patrná neochota něco měnit (návštěva probíhá vždy podle stejného scénáře bez

ohledu na kulturní zázemí klienta, všem jsou dávana stejná doporučení týkající se např. výživy dítěte apod.). To se odráží i v pohledu lékařů na tlumočníky, v nichž vidí pouze jakýsi nástroj sloužící k získávání a předávání informací.

2.3.4.4 Tlumočník jako „asistent“ instituce

Rakouská translatoložka Sonja Pöllabauerová se dlouhodobě zabývá rolí komunitního tlumočníka v azylovém řízení. V rámci výzkumu v letech 2001–2002 analyzovala 20 nahrávek pohovorů s žadateli o azyl na Spolkovém úřadě pro azyl ve Štýrském Hradci. Podobně jako Angelelliová předpokládá, že tlumočník není „neviditelný“, ale že do komunikace aktivně zasahuje a ovlivňuje její průběh a výsledek. Také uvádí, že tlumočník zaujímá celou řadu nesourodých rolí a často se od něj očekává příliš („role overload“), což naznačuje, že tradiční tlumočnické etické kodexy v praxi neplatí (Pöllabauer 2004: 175).

Rámec pro analýzu pohovorů tvoří soubor aspektů, které Pöllabauerová považuje za určující pro popis role tlumočníka:

- případy, kdy tlumočník koordinuje komunikaci
- případy, kdy se tlumočník přidává na jednu ze stran
- případy, kdy tlumočník vynechává informace
- případy, kdy tlumočník komunikuje jen s jednou ze stran, aniž by sdělil obsah této komunikace druhé straně
- práce tlumočníka s „tváří“ účastníků (např. strategie odvracející ohrožení vlastní tváře nebo tváře ostatních účastníků apod.)
- případy, kdy tlumočník řeší nedorozumění vyplývající z kulturních a jazykových rozdílů mezi účastníky komunikace (Pöllabauer 2004: 151)

Na základě analýzy nahraných pohovorů Pöllabauerová nedochází ke konkrétní typologii rolí tlumočníka, ale výsledky jejího výzkumu ukazují na to, že tlumočník v azylovém řízení zdaleka není neviditelný, ani ho tak ostatní účastníci komunikace (žadatelé o azyl i úředníci) nevnímají.

Tlumočníci zasahují do komunikace, parafrázuji a zkracují výroky ostatních účastníků, vysvětlují, snaží se chránit vlastní tvář i tvář ostatních účastníků komunikace, snaží se pohovor co nejvíce zefektivnit a urychlit. Zdá se, že tak činí především s ohledem na očekávání a přání úředníků, kteří pohovor vedou, a tak porušují zásadu neutrality a stávají se

„asistenty“ úředníků. Ti tento aktivní přístup tlumočnicků, který leckdy zasahuje i do jejich role zástupce instituce a odborníka na danou problematiku, tolerují a někdy dokonce očekávají (Pöllabauer 2004: 157).

2.3.5 Očekávání spojená s rolí tlumočnicka

I z novější literatury zaměřené na komunitní tlumočení je patrné, že roli komunitního tlumočnicka se ještě nepodařilo obecně vymezit. Stejnou nejednoznačnost lze pozorovat v tom, jak se na úlohu tlumočnicků dívají ti, kdo jejich služeb využívají, i tlumočníci sami. Podle Robertsové (1997) se od tlumočnicka často očekává, že bude kombinovat řadu různých rolí, což pro něj představuje značný problém. Na druhou stranu ani ti, kdo služeb tlumočnicka využívají, neví, co přesně od něj mohou nebo mají očekávat. Různé instituce navíc mívají na výkon tlumočnicka různé požadavky (Pöchhacker 1999).

Na vnímání tlumočnickovy role může mít vliv i skutečnost, kterou zmiňuje Wadensjö: když lidé (včetně tlumočnicků) mluví obecně o tlumočení, mají tendenci uvažovat o něm jako o produkci textu jednotlivcem. Když se ale do tlumočené komunikace v praxi zapojí, vnímají tuto komunikaci spíše jako řadu společných činností, například pokládání otázek, souhlas, argumentování apod., i když textový pohled může být stále přítomen (Wadensjö 1998). Očekávání spojené s rolí tlumočnicka tak může být dáno i tím, jestli například zástupce určité instituce uvažuje o tlumočení v obecné rovině, nebo jestli do své představy promítá vlastní konkrétní zkušenost s komunikací jako společnou činností jejich účastníků.

2.3.5.1 Z pohledu institucí

Instituce a jejich zástupci tlumočnický často vnímají jako nutné zlo (Wadensjö 1998) a pohlížejí na ně s nedůvěrou, zcela v duchu úsloví „traduttore traditore“ (Morris 1995). Také podle Pöllabauerové, která se zabývá tlumočením v kontextu azylového řízení a policejní práce, se v literatuře vyskytují časté zmínky o tom, že „žádný policista, který vyslýchá obviněného nebo svědka, nepracuje s tlumočnickem rád“ (Pöllabauer 2004: 148, vlastní překlad). Z tohoto negativního pohledu na osobu tlumočnicka, který je velice častý především v právní oblasti, lze odvodit, že instituce se snaží účast tlumočnicka na komunikaci co nejvíce omezit. Nepřikládají význam jeho roli zprostředkovatele a redukují jeho výkon pouze na základní překladové úkony (Barsky 1996). Tento pohled na tlumočnicka se utvářel pod vlivem monologického modelu tlumočené komunikace, který v literatuře donedávna převládal, a také

pod vlivem představy o tlumočnicích, kterou pro většinu lidí ztělesňuje tlumočnická konferenční.

V právní oblasti se tak tlumočnickům často zakazuje využívat právě ty aspekty jejich činnosti, které by přispěly k větší přesnosti tlumočení. Od tlumočnicků se očekává, že budou sdělení převádět (translate), ale nikoli interpretovat (protože výraz „interpret“ označuje kromě tlumočení také interpretaci, která je v právním pojetí vyhrazena pro právní odborníky účastníci se řízení, je činnost označovaná anglicky jako „interpreting“ tlumočnickům zapovězena). Tím se tlumočnickův výkon v podstatě omezuje na doslovný převod sdělení bez možnosti uplatnit vlastní pochopení a výklad komunikačního záměru mluvčího (Morris 1995). Takováto mechanistická představa o tlumočení jako o převodu slov bez nutnosti porozumět obsahu převládá v myšlení řady laiků, ale i tlumočnicků (Pöllabauer 2004).

Podobný pohled na roli tlumočnicka vyplynul z Leanzova výzkumu ve zdravotnických zařízeních. Lékaři podle Leanzovy (2005) tlumočnicka považují především za nástroj k získávání a předávání informací a málokdy ho vidí jako skutečného účastníka komunikace. K tomu, že zdravotníci vnímají tlumočnicka především jako jazykového zprostředkovatele, došla také Mesová. Ta ve svém výzkumu zjistila, že ačkoli většina dotazovaných zdravotníků považuje za velice důležité respektovat hodnoty a názory pacienta, zároveň jen malé procento těchto respondentů označilo za velice důležité vysvětlovat kulturní rozdíly, objasňovat neverbální projevy a dbát na to, aby pacienta nerozrušili například otázkou, kterou by mohl považovat za nevhodnou nebo nepříjemnou. Vzniká zde tedy rozpor mezi obecným tvrzením o respektování hodnot pacientů a odpověďmi týkajícími se konkrétních projevů tohoto respektu. Naopak velkou důležitost respondenti připisují jazykové vybavenosti tlumočnicka a přesnosti a správnosti tlumočení (Mesa 2000).

Z některých výzkumů však vyplývají i opačné závěry. Podle Pöchlhacker, který zkoumal, jak vnímají roli tlumočnicka pracovníci vídeňských nemocnic a sociálních úřadů, očekávají tito pracovníci od tlumočnicka mnohem více než „jen překládání“ a k jeho úkolům řadí i úkony, které s tlumočením jako takovým vůbec nesouvisí, například pomoc s vyplňováním formulářů (Pöchlhacker 2000). To, že klienti tlumočnicka nevnímají jako neviditelné a neutrální, potvrzuje i Pöllabauerová, která u tlumočnicků v azylovém řízení ve Štýrském Hradci pozorovala řadu aktivních projevů neodpovídajících roli přísně neutrálního jazykového zprostředkovatele. Úředníci v azylovém řízení podle Pöllabauerové tento aktivní přístup tlumočnicků nejen tolerují, ale leckdy i očekávají (Pöllabauer 2004).

2.3.5.2 Z pohledu tlumočnicků

Sami tlumočníci většinou chápou svou roli šířeji než jen jako úlohu „neviditelného převaděče“ sdělení mezi jazyky. K tomuto závěru dochází např. Angelelliová (2003), která uvádí, že za „neviditelné“ se nepovažují ani tlumočníci konferenční a soudní, přičemž index viditelnosti komunitních tlumočnicků je ještě výrazně vyšší než v případech uvedených dvou skupin. Stejný závěr činí na základě pozorování tlumočených situací i Pöllabauerová (2004) nebo Barsky (1996), který v rámci výzkumu tlumočení v azylovém řízení zjišťuje, že pokud mají tlumočníci při pohovorech s žadateli o azyl dostatek prostoru k tomu, aby mohli působit jako mezikulturní zprostředkovatelé, žadatelé díky nim dokáží svá tvrzení lépe formulovat, a získávají tak šanci na „spravedlivější“ azylové řízení.

Mesová (2000) i Leanza (2005) porovnávají názory zdravotnického personálu a tlumočnicků na roli tlumočnicka a docházejí k závěru, že mezi těmito dvěma pohledy existuje značný rozpor. Tlumočníci svou roli vnímají šířeji, než ji vidí zdravotníci, a např. Leanza uvádí, že jím dotazovaní tlumočníci považovali roli pouhého jazykového zprostředkovatele za nejvíce frustrující (ačkoli nejčastější) z řady rolí, které během pohovoru lékaře s pacientem plnili. Naopak velké uspokojení jim přinášela role dvojjazyčného odborníka, v níž s lékařem konzultovali i odborné záležitosti vůbec nesouvisející s tlumočením. Ve výzkumu Mesové (2000) zase tlumočníci na rozdíl od zdravotníků připisovali velký význam roli mezikulturního zprostředkovatele.

Ani u tlumočnicků však vnímání vlastní role není jednoznačné. Ačkoli si jakožto odborníci na komunikaci více uvědomují, co je k úspěchu komunikace zapotřebí, než jejich klienti, i oni jsou nepochybně ovlivněni dlouholetou tradicí zobrazování tlumočnicka jako pasivního „stroje“ na převod sdělení a tlumočnickými zásadami vytvářenými především pro konferenční tlumočnický.

Tlumočníci účastníci se mezinárodního výzkumu mapujícího komunitní tlumočení, který prováděla Chesharová (1997), uváděli jako nejdůležitější zásady, jimiž by se tlumočnick měl řídit, nejčastěji důvěrnost, nestrannost a přesnost. K podobným výsledkům došla v rámci dotazníkového výzkumu mezi komunitními tlumočnickými v Polsku také Tryuková (2006). Na to, co by tlumočnick měl a neměl dělat, velká část respondentů v dotazníku odpovídala, že tlumočnick nemá přidávat nebo vynechávat informace, nemá adresovat komentáře a návrhy jedné nebo druhé straně, ukazovat své pocity nebo názory ani aktivně zasahovat do komunikace.

2.3.6 Kodifikace role tlumočnicka

Pokud tlumočnick v praxi hledá určité vodítko k tomu, co by „měl a neměl dělat“, tedy jak chápat svou roli, jsou mu k dispozici profesní a etické zásady, které na mezinárodní, národní nebo nižší úrovni kodifikují organizace sdružující tlumočnick. Vzhledem k tomu, že institucionalizace tlumočení jako profese se do poměrně nedávné doby týkala v podstatě jen tlumočení konferenčního, vycházejí tradiční tlumočnické kodexy právě z tohoto typu tlumočení. Podle těchto tradičních profesních zásad by tlumočnick měl být „neviditelný“ (Pöllabauer 2004: 154).

Vliv tradičního chápání tlumočnické profese je však patrný i v jiných prostředích – např. Botová (2003) uvádí, že v Nizozemsku i v dalších zemích se tlumočnickům ve zdravotnictví předepisuje především objektivní, neutrální role. I tehdy, zaměříme-li se na země, kde má komunitní tlumočení již poměrně dlouhou tradici a je podporováno veřejnými orgány, tedy především na Austrálii, Kanadu, Švédsko, USA a Velkou Británii, nalezneme ve standardech uplatňovaných na profesi komunitního tlumočnicka značně rozdílné vymezení tlumočnickovy role.

2.3.6.1 Obecné zásady pro tlumočnick všech specializací

V Austrálii a Velké Británii nemají komunitní tlumočnick zvláštní profesní organizaci, která by vytvářela profesní zásady konkrétně pro tento typ tlumočení, a proto se na ně vztahují pravidla a etické kodexy, které vydávají organizace sdružující překladatele a tlumočnick obecně.

V Austrálii je touto organizací AUSIT (Australian Institute of Interpreters and Translators), která v roce 1995 přijala etický kodex platný pro všechny členy organizace, tedy překladatele i tlumočnick. Jako obecné zásady, kterými se tlumočnick má při své práci řídit, se zde uvádí profesionální vystupování, zachovávání důvěrnosti informací, kvalifikace, nestrannost, přesnost, profesionální přístup k zaměstnavateli, profesní rozvoj a profesní solidarita. Nestranností je zde míněna objektivita a profesionální odstup, tlumočnick nemá za žádných okolností vyjadřovat svůj názor na to, co bylo řečeno. Pokud jde o přesnost, má tlumočnick převádět přesně a úplně vše, co bylo řečeno, aby všichni účastníci měli stejný přístup k informacím, včetně případných vulgarismů a urážek nebo neverbálních projevů. Tlumočnick nemá sdělení měnit, nemá nic přidávat ani vynechávat. Pokud sdělení nerozumí,

může požádat o zopakování, přeformulování nebo vysvětlení. Může také řečníka přerušit, pokud jeho projev klade příliš vysoké nároky na tlumočnickovou kapacitu.²

Podobná situace je ve Velké Británii, kde se komunitním tlumočením, a především vedením registru akreditovaných komunitních tlumočnicků zabývá National Register of Public Service Interpreters, což je odnož největší britské organizace sdružující tlumočnický, překladatelský a další jazykové odborníky – Chartered Institute of Linguists. Od komunitních tlumočnicků vedených v registru se požaduje, aby dodržovali profesní kodex organizace Chartered Institute of Linguists, který platí pro všechny její členy a vedle obecné části obsahuje zvláštní ustanovení týkající se přímo tlumočnicků. Jeden odstavec je v něm věnován i tlumočnickům komunitním, ale zásady v něm uvedené se týkají pouze vztahu tlumočnicka k zadavateli, nikoli samotného tlumočnického výkonu nebo tlumočnickovy role.

Ze zásad týkajících se role tlumočnicka je zde zmíněno „pravdivé a věrné“ tlumočení bez přidávání, vynechávání nebo změn, přičemž ve výjimečných případech lze na požádání provést shrnutí toho, co bylo řečeno. Dále je zdůrazňován absolutní požadavek neutrality v případě konferenčního i komunitního tlumočení, přičemž tlumočnick nemá vstupovat do diskuse, radit nebo vyjadřovat vlastní názory či reakce překračující jeho tlumočnické povinnosti. Tlumočnick dále nemá přerušovat řečníka, přestávat tlumočit nebo zasahovat do komunikace, s výjimkou případů, kdy žádá o objasnění, chce poukázat na nedorozumění mezi účastníky komunikace, chce upozornit na to, že možná nebyla pochopena kulturně specifická poznámka nebo chce upozornit na nevyhovující podmínky, které by mohly ovlivnit kvalitu tlumočení (např. nevhodné prostorové uspořádání, špatná slyšitelnost apod.)³. Tento kodex uznává existenci kulturních faktorů, které je při tlumočení třeba zohledňovat, v zásadě však tlumočnickům předepisuje přísně neutrální roli a omezuje jejich účast v komunikaci na nutné minimum.

2.3.6.2 Zásady komunitního tlumočení vycházející z tradičního pojetí

Ve Švédsku i v Kanadě vznikly na celostátní úrovni soubory zásad určených specificky pro komunitní tlumočnický, které však co do pojetí odpovídají spíše tradičnímu omezujícímu pohledu na roli tlumočnicka.

V Kanadě se o vytvoření celostátního kodexu pro komunitní tlumočnický zasadila organizace Healthcare Interpretation Network, která se zabývá především tlumočením ve

² *AUSIT Code of Ethics*. <<http://server.dream-fusion.net/ausit2/pics/ethics.pdf>>

³ *Chartered Institute of Linguists Code of Professional Conduct*.
<<http://www.nrpsi.co.uk/pdf/CodeofConduct07.pdf>>

zdravotnictví. Kodex je však určen tlumočnickům pracujícím ve všech oblastech komunitního tlumočení. Kromě toho jsou v něm obsaženy i zásady, jichž by se měli držet klienti a zprostředkovatelské agentury. Kodex využívá standardy pro výkon tlumočnické profese vyvinuté pro účely přípravného kurzu pro komunitní tlumočnické profese v provincii Ontario. V úvodu k těmto standardům se uvádí, že role tlumočnicka by se podle jejich tvůrců měla zaměřovat na převod sdělení mezi účastníky komunikace, kteří nehovoří stejným jazykem, a nikoli na kulturní rozdíly nebo nuance, protože funkce mezikulturního zprostředkovatele přesahuje rámec tlumočnických povinností a odporuje zásadě nestrannosti.

Hlavními zásadami, které by tlumočnick měl dodržovat, pak jsou: přesnost a věrnost tlumočení, zachování důvěrnosti, nestrannost, respektování účastníků, dodržování hranic své role, odpovědnost, profesionalita a neustálé rozvíjení svých dovedností. Přesností a věrností je míněno zachování původního sdělení, které nemá být zkresleno přidáváním, vynecháváním nebo vysvětlováním. Má být zachována idiomaticnost, rejstřík, styl a tón mluvčího včetně neverbálních projevů. Tlumočnick může požádat o zopakování, přeformulování nebo vysvětlení. Tlumočnickova role je vymezena jako „umožňování komunikace mezi účastníky, kteří mluví sami za sebe a činí vlastní rozhodnutí.“⁴ Tlumočnick nemá vstupovat do diskuse, radit ani vyjadřovat vlastní názory, nemá komunikaci filtrovat, nemá hrát roli mediátora ani obhájce jednoho z účastníků. Má se vyhýbat zbytečnému kontaktu s ostatními účastníky komunikace a nemá poskytovat účastníkům jiné než tlumočnické služby. Při tlumočení má používat takový způsob tlumočení, který co nejméně narušuje komunikaci primárních účastníků⁵.

Ve Švédsku vydává etické zásady pro komunitní tlumočnické státní agentura Kammarkollegiet (Agentura pro právní, finanční a správní služby) pod názvem God tolksed (Správná tlumočnická praxe). Tyto zásady se v podstatě nijak neliší od pravidel pro konferenční tlumočnické – tlumočnick má přijímat jen zakázky, na které má kvalifikaci, má být nestranný a neutrální, má zachovávat důvěrnost informací, má udržovat a rozvíjet své tlumočnické dovednosti a zakázky plnit svědomitě a přesně. Kromě toho pravidla správné tlumočnické praxe obsahují i zásady odrážející specifické postavení komunitního tlumočnicka: tlumočnick má ostatní účastníky informovat o tom, co je a není součástí jeho práce a jak bude tlumočení probíhat po organizační stránce (Niska 2004).

⁴ *National Standard Guide for Interpreting Services.*

<http://healthcareinterpretation.homestead.com/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.v2.pdf>, s. 26, vlastní překlad

⁵ *National Standard Guide for Interpreting Services:*

<http://healthcareinterpretation.homestead.com/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.v2.pdf>

Tlumočník nemá podle těchto zásad vykonávat jinou funkci než tlumočit. Nemá pokládat otázky, zastupovat žádného z účastníků ani vyjadřovat vlastní názory. Má tlumočit co nejpřesněji, aniž by cokoli přidával, vynechával nebo měnil. Toto pojetí tlumočnickovy role vychází z přesvědčení, že účastník komunikace, který nemluví daným jazykem, má mít stejnou možnost pochopit sdělení v tomto jazyce a reagovat na ně jako osoba, která tímto jazykem mluví. Primární účastníci komunikace se tedy na sebe mají obracet přímo a je na nich, aby si sami vyjasňovali případná nedorozumění. Tlumočník může řečníka přerušit, pokud např. hrozí, že tlumočnickovi unikla nějaká informace nebo nestíhá držet s řečníkem krok. (Niska 2004).

Role komunitního tlumočníka se ve výše uvedených dvou příkladech profesních zásad nijak neliší od tradičního pojetí, které je založeno na tlumočení konferenčním. Tlumočník má podle zásad velmi omezenou možnost zasahovat do komunikace, a to jen tehdy, pokud je to v zájmu přesnosti a úplnosti tlumočení. Jak uvádí Niska, úkolem tlumočníka je „pouze tlumočit“.

2.3.6.3 Rozšířené pojetí role komunitního tlumočníka

V USA se určitá institucionalizace komunitního tlumočení týká především tlumočení ve zdravotnictví. Funguje zde několik organizací sdružujících tlumočnický pracující ve zdravotnictví, které kromě jiného vydávají profesní standardy a etické kodexy, jimiž by se tlumočníci působící v této oblasti měli řídit.

Organizací s mezinárodní působností je IMIA (International Medical Interpreters Association)⁶, která vznikla rozšířením Massachusetts Medical Interpreters Association o zástupce z dalších států USA i ze zahraničí. Na celostátní úrovni se kodifikací zásad komunitního tlumočení zabývá organizace NCIHC (National Council on Interpreting in Health Care), která v roce 2004 vydala etický kodex pro tlumočnický ve zdravotnictví⁷ a v roce 2005 přidala profesní standardy⁸, které ze zásad uvedených v kodexu vycházejí a dále je rozvíjejí. Aktivní tlumočnickou organizací je také kalifornská CHIA (California Healthcare Interpreting Association), která na základě rozsáhlého empirického výzkumu vypracovala vlastní profesní standardy⁹.

⁶ *IMIA Code of Ethics*. <<http://www.imiaweb.org/code/default.asp> a *Medical Interpreting Standards of Practice* <http://www.imiaweb.org/standards/standards.asp>>

⁷ *National Code of Ethics for Interpreters in Health Care*. <<http://www.ncihc.org/mc/page.do?sitePageId=57768&orgId=ncihc>>

⁸ *National Standards of Practice for Interpreters in Health Care*.

<<http://www.ncihc.org/mc/page.do?sitePageId=57768&orgId=ncihc>>

⁹ *California Standards for Healthcare Interpreters*. <<http://chiaonline.org/content/blogcategory/40/114/>>

Etické kodexy a z nich vycházející profesní standardy všech tří uvedených organizací jsou velmi podobné. Na tlumočnicka pracujícího v kontextu zdravotnických zařízení kladou obvyklé profesní a etické požadavky (zachovávat důvěrnost informací, být nestranný, tlumočit přesně a úplně bez přidávání, vynechávání nebo změn, osobně se v komunikaci neangažovat, nevnášet do ní vlastní názory a postoje, přijímat pouze takové zakázky, na které má tlumočnick odpovídající kvalifikaci, neustále se profesně rozvíjet, zachovávat si profesionalitu a bezúhonnost), ale kromě toho zohledňují i další rozměry tlumočnickovy role.

Organizace CHIA ve svých profesních standardech role tlumočnicka explicitně vyjmenovává a tlumočnicka definuje jako osobu, která:

- převádí sdělení,
- objasňuje smysl sdělení,
- objasňuje kulturní souvislosti,
- hájí zájmy pacienta.

Kodifikované zásady CHIA i obou dalších organizací tlumočnickovi jednoznačně připisují úlohu mezikulturního zprostředkovatele, který má znát kulturní specifika dané komunity včetně léčebných postupů, které se v ní tradičně používají, má upozorňovat na nedorozumění vyplývající z kulturních rozdílů a vysvětlovat primárním účastníkům komunikace kulturně vázané skutečnosti.

Rolí, která nejvíce vybočuje z tradiční představy o úloze tlumočnicka, je role obhájce práv pacienta („advocate“). Ačkoli se např. v úvodu k etickému kodexu NCIHC uvádí, že tato role je poměrně kontroverzní a v původním návrhu nebyla zahrnuta, všechny zmiňované dokumenty ji zahrnují. Zdůrazňuje se v nich přitom, že se nejedná o úlohu, kterou tlumočnick plnit musí, spíše o roli, kterou je možné zaujmout, pokud se tlumočnick domnívá, že na ni jeho dovednosti stačí. Také se poukazuje na to, že k hájení práv pacienta je třeba přistoupit až po důkladném zvážení situace, pokud selhaly jiné způsoby řešení (NCIHC). Organizace CHIA ve svých standardech vysvětluje, že tato role je dána skutečností, že pro pacienta pocházejícího z cizího kulturního prostředí je z důvodu jazykové bariéry a neznalosti systému mnohem těžší hájit svá práva a tlumočnick je často jediný, kdo může odhalit problém a přispět k jeho vyřešení. Také ve standardech NCIHC se zdůrazňuje, že tuto roli tlumočnick zaujímá v zájmu zdraví pacienta v případě, že se pacientovi děje nějaké příkoří či je diskriminován. V tomto pojetí tak role obhájce pacienta není v rozporu se zásadou nestrannosti, protože jejím záměrem je pouze to, aby obě strany měly vyrovnané šance.

Výše uvedené kodexy jsou příkladem velmi širokého pojetí role tlumočnicka a značně se odchyľují od tradičního tlumočnického „stereotypu“. Legitimizují i poměrně kontroverzní roli obhájce klienta, která jednoznačně přesahuje hranice tlumočení jako takového. Je však třeba zdůraznit, že tyto kodexy jsou určeny pouze tlumočnickům ve zdravotnictví, kde lze u instituce obecně předpokládat větší snahu příslušníkovi menšiny pomoci než např. při jednání na policii, kdy je obviněn z trestného činu.

2.3.7 Situace v České republice

Česká republika patří k zemím, kde komunitní tlumočení nemá prakticky žádnou tradici, povědomí o něm je velmi malé a v žádném případě nelze říci, že by zde bylo svébytnou institucionalizovanou tlumočnickou disciplínou. V současné době není možné komunitní tlumočení studovat, tlumočníci pohybující se v této oblasti, s výjimkou soudních, nemusí splňovat žádné předepsané požadavky, skládat zkoušky ani prokazovat svou způsobilost nějakým typem osvědčení. Veřejné instituce nezaměstnávají pro účely komunikace s osobami, které nemluví česky, vlastní tlumočnický. Vzhledem k tomu, že v České republice nelze hovořit o existenci profese komunitního tlumočnicka, neexistuje ani profesní organizace sdružující specificky tlumočnický pracující v nemocnicích, na policii, v azylovém řízení, na úřadech a v dalších prostředích, která spadají do definice komunitního tlumočení. Pro tlumočnický mluvené řeči obecně se nabízejí tři profesní organizace: Jednota tlumočnicků a překladatelů, výběrová Asociace konferenčních tlumočnicků (ASKOT) a Komora soudních tlumočnicků pro soudní tlumočnický jmenované podle zákona 36/1967 Sb. o znalcích a tlumočnických.

2.3.7.1 Kodifikace etických zásad a standardů profesními organizacemi v ČR

Ve stanovách *Jednoty tlumočnicků a překladatelů* je uvedena povinnost překladatelů a tlumočnicků dodržovat etický kodex, který je nedílnou součástí těchto stanov této organizace. Tlumočnický je v něm definován jako „osoba, která za úplaty převádí nezaměnitelnými prostředky smysl výpovědi mluvčího z výchozího jazyka do jazyka cílového“¹⁰. Je v něm tedy zmiňována primární role tlumočnicka jako jazykového zprostředkovatele. Jednotlivé body kodexu se pak týkají především etického jednání tlumočnicka ve vztahu ke klientům a kolegům, např. zásada zachování důvěrnosti informací a solidarity s kolegy. Konkrétnější zásady týkající se tlumočnickovy role kodex neobsahuje.

¹⁰ Stanovy *Jednoty tlumočnicků a překladatelů*. <http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=260>

V etických zásadách profesní asociace ASKOT se kromě jiného uvádí, že tlumočnická „ručí morálně za svůj optimální výkon ve smyslu stanov čl. 4.1“¹¹. Ve stanovách je optimální výkon definován následovně:

*„schopnost vykonávat práci simultánního či konsekutivního tlumočnicka včetně formulování písemných překladů konferenčních textů na mezinárodní požadované úrovni, tj. v kvalitě, která nese znaky tvůrčího autorského díla a vyjadřuje se prostředky a formou, které jsou vlastní jazyku, do něhož se myšlenky převádějí.“*¹²

Důraz je zde tedy kladen na kvalitu výsledného produktu v cílovém jazyce, což naznačuje, že na tlumočení se pohlíží především jako na tvorbu textu. Konkrétnějším vymezením tlumočnickovy role se tyto zásady nezabývají.

Komora soudních tlumočnicků ČR ve svých stanovách jako jednu z povinností svých členů uvádí dodržování Etického a morálního kodexu soudního tlumočnicka. Ten kromě povinnosti dodržovat platné zákony a nařízení obsahuje i podrobnější zásady týkající se tlumočnického výkonu:

*„Soudní tlumočnick provádí úkon v nejvyšší možné kvalitě, a to jak z hlediska odborného, tak i jazykového. [...] Tlumočnický úkon [...] musí přesně odpovídat tlumočenému projevu. [...] Není přípustné cokoli vynechávat či svémocně doplňovat s výjimkou tzv. poznámek překladatele (v případě soudně ověřených překladů, pozn. autora). [...] Ústní projev tlumočnicka v cílové řeči je srozumitelný, bez komplikovaných vazeb a vlastních novotvarů, ale také plynulý, bez zbytečného zadrhování a opakování již vyřčených výrazů. Tlumočnick mluví spisovným jazykem. [...] Tlumočnick se v průběhu tlumočení průběžně přesvědčuje, zda osoba, které tlumočí, rozumí tomu, co je jí tlumočeno. Je-li zjevné, že klient nechápe např. dané souvislosti, smysl právních norem apod., je na tlumočnickovi, aby soudce či vyšetřovatele na tuto okolnost upozornil. Povinností státního orgánu je věc objasnit a vysvětlit, a to i včetně skutkových souvislostí. [...] Tlumočnick dodržuje zásadu nezávislosti a nestrannosti a nepřipustí, aby mu někdo určoval, jakým způsobem má přednesený výrok tlumočit či překládat. Z projevu tlumočnicka nesmí vyznívat, že je na straně některého z účastníků řízení. Vstupovat do rozhovoru s klientem při úředním tlumočení může tlumočnick pouze na pokyn osoby, která řízení vede. [...] Jakékoliv výstřednosti jak v projevu, tak i ve vnější úpravě a oblečení jsou nepřipustné. Stejně nepřipustné je zasahovat do jednání vlastními myšlenkami či skákáním do řeči, tlumočnick má však právo požadovat při konsekutivním tlumočení, aby mu byla dána možnost tlumočit po kratších úsecích předneseného projevu.“*¹³

V tomto kodexu je podobně jako v předchozím kodexu pro konferenční tlumočnicky patrný důraz na přesnost a kvalitu textu v cílovém jazyce, což odpovídá textovému pohledu na tlumočení. Role tlumočnicka není pojmána čistě mechanicky a je zde zohledněna i skutečnost,

¹¹ Etické zásady. <<http://www.askot.cz/cz/eticke-zasady/eticke-zasady.aspx>>

¹² Stanovy Asociace konferenčních tlumočnicků. Aktuální znění dokumentu v elektronické podobě poskytla Asociace konferenčních tlumočnicků na vyžádání, dosud nepublikováno.

¹³ Etický kodex soudního tlumočnicka. <<http://www.kstcr.cz/dokument/eticky-kodex-soudniho-tlumocnika-8/>>

že tlumočení probíhá v kontextu třístranné komunikace, nikoli ve „vakuu“. Tlumočnickovi je tak do jisté míry přiznána role koordinátora komunikace, kterou zmiňuje Wadensjö (1998) – tlumočnick kontroluje, jestli primární účastníci komunikace rozumí tomu, co bylo řečeno, upozorňuje na nedorozumění nebo může požádat o úpravu délky tlumočených úseků. Tato role je však značně omezena například tím, že tlumočnick nesmí v žádném případě zasahovat do jednání. Tlumočnick tak není považován za „stroj“, ale jeho role je značně omezená.

Etický kodex Komory soudních tlumočnicků ČR také odkazuje na platné zákony a nařízení, což je v případě soudního tlumočení především zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnickích, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 37/1967 Sb., k provedení zákona o znalcích a tlumočnickích, ve znění pozdějších předpisů. K využívání znalců v trestním řízení se vztahuje i zákon č. 141/1961 Sb. ve znění z. č. 79/2006 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), přičemž podle Poučení znalce (tlumočnicka)¹⁴, které tlumočnick podepisuje před zahájením tlumočení, se ustanovení trestního řádu vztahují i na tlumočnicky. Tresty za trestný čin křivého tlumočení pak upravuje zákon č. 140/1961 Sb. ve znění zákona č. 161/2006 sb., trestní zákon.

Zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnickích ukládá tlumočnickům, které jmenuje ministr spravedlnosti nebo předseda krajského soudu, povinnost vykonávat tlumočnickou činnost „řádně“ a „osobně“. Tlumočnickem lze jmenovat toho, kdo „má potřebné znalosti a zkušenosti z jazyka, v němž má jako tlumočnick působit, především toho, kdo absolvoval speciální výuku pro tlumočnickou činnost, jde-li o jmenování pro jazyk, v němž je taková výuka zavedena.“¹⁵ Další požadavky na výkon tlumočnické činnosti jsou shrnuty ve slibu, který každý tlumočnick skládá do rukou toho, kdo jej jmenoval:

„Slibuji, že při své znalecké (tlumočnické) činnosti budu přesně dodržovat právní předpisy, že znaleckou (tlumočnickou) činnost budu konat nestranně podle svého nejlepšího vědomí, že budu plně využívat všech svých znalostí a že zachovám mlčenlivost o skutečnostech, o nichž jsem se při výkonu znalecké (tlumočnické) činnosti dozvěděl.“¹⁶

Konkrétnější požadavky týkající se samotného tlumočnického výkonu nejsou obsaženy ani v zákoně o znalcích a tlumočnickích, ani v prováděcí vyhlášce č. 37/1967 Sb.

¹⁴ Poučení znalce (tlumočnicka) poskytl v elektronické podobě obvodní ředitelství PČR Praha I, oddělení Můstek

¹⁵ Zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnickích, ve znění pozdějších předpisů.

<<http://www.kstcr.cz/dokument/zakon-c-36-1967-sb-o-znalcich-a-tlumocnicich-ve-zn-1/>>

¹⁶ Zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnickích, ve znění pozdějších předpisů.

<<http://www.kstcr.cz/dokument/zakon-c-36-1967-sb-o-znalcich-a-tlumocnicich-ve-zn-1/>>

Ustanovení § 107 trestního řádu upravuje podmínky pro provedení znaleckého úkonu takto:

„Znalci, který je pověřen úkonem, se poskytnou potřebná vysvětlení ze spisů a vymezí se jeho úkoly. Přitom je třeba dbát toho, že znalci nepřísluší provádět hodnocení důkazů a řešit právní otázky. Je-li toho k podání posudku třeba, dovolí se znalci nahlédnout do spisů nebo se mu spisy zapůjčí. Může mu být též dovoleno, aby byl přítomen při výslechu obviněného a svědků a aby jim kladl otázky vztahující se na předmět znaleckého vyšetřování. V odůvodněných případech se znalci umožní, aby se zúčastnil provedení i jiného úkonu trestního řízení, pokud takový úkon má význam pro vypracování znaleckého posudku. Znalec může též navrhnout, aby byly jinými důkazy napřed objasněny okolnosti potřebné k podání posudku.“¹⁷

Toto ustanovení, na něž odkazuje Poučení znalce (tlumočnicka) v případě znalců i tlumočnicků, se týká především podmínek pro přípravu na samotný úkon, a o průběhu konkrétní tlumočené komunikační situace tedy neposkytuje příliš informací. Je z něj však patrné, že znalcům (tlumočnickům) dává určitou možnost zasahovat do řízení a umožňuje jim být alespoň do určité míry aktivním účastníkem řízení.

V trestním zákoně, konkrétně § 175a, je definován trestný čin označený jako křivé tlumočení. Povinnosti tlumočnicka jsou zde nepřímo vymezeny stanovením trestu za jejich porušení. V § 175a odst. 1 tohoto právního předpisu se uvádí:

„Kdo jako tlumočnick nesprávně, hrubě zkresleně nebo neúplně tlumočí nebo písemně překládá v řízení před státním orgánem nebo v souvislosti s takovým řízením skutečnosti nebo okolnosti, které mají podstatný význam pro rozhodnutí státního orgánu, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta nebo zákazem činnosti nebo peněžitým trestem.“¹⁸

Tlumočnický výkon tedy podle trestního zákona nesmí být nesprávný, hrubě zkreslený nebo neúplný.

2.3.7.2 Kodifikace role tlumočnicka ze strany veřejných institucí¹⁹

Tato kapitola vychází převážně z materiálů dostupných na internetu (především příslušné právní předpisy) a z průzkumu provedeného mezi pracovníky příslušných institucí. Odpovědi v rámci každé skupiny institucí byly získány vždy z několika zdrojů (většinou od tiskových mluvčích nebo vedoucích pracovníků příslušných odborů centrálních pracovišť, a pokud to nebylo možné, územních pracovišť). Přesto jsme si vědomi toho, že uvedené informace jsou

¹⁷ Zákon č. 141/1961 Sb. ve znění zákona č. 79/2006 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád). <<http://zakony.ic.cz/trestni-rad/tr1.html#cast1>>

¹⁸ Zákon č. 140/1961 Sb. ve znění zákona č. 161/2006 sb., trestní zákon. <<http://zakony.ic.cz/trestni-zakon/tz.html>>

¹⁹ Pokud není uvedeno jinak, byly zdrojem informací odpovědi pracovníků příslušných institucí na telefonické dotazy nebo dotazy zasláné elektronicky.

vhledem k počtu oslovených pracovníků (většinou 5–10 pro každý typ instituce) spíše informativního charakteru a nelze je obecně vztahovat na praxi ve všech institucích daného druhu (především pokud jde o zdravotnická zařízení a zdravotní pojišťovny, kde pro využívání tlumočnicků neexistuje právní rámec ani jednotný postup).

Policie ČR

Podle § 2 odst. 14 trestního řádu „orgány činné v trestním řízení vedou řízení a vyhotovují svá rozhodnutí v českém jazyce. Každý, kdo prohlásí, že neovládá český jazyk, je oprávněn používat před orgány činnými v trestním řízení svého mateřského jazyka nebo jazyka, o kterém uvede, že ho ovládá.“²⁰ Z toho vyplývá povinnost orgánů činných v trestním řízení zajistit pro komunikaci s osobami, které nehovoří česky, tlumočnicka.

Orgán činný v trestním řízení má povinnost přibrat k jednání soudního tlumočnicka zapsaného na ústředním seznamu soudních tlumočnicků, který spravuje Ministerstvo spravedlnosti ČR, nebo na seznamu jednoho z osmi krajských soudů. Policista tedy vybere ze seznamu tlumočnicka s odpovídajícím pracovním jazykem, který je k dosažení a může se co nejdříve dostavit k jednání.

Ve výjimečných případech, pokud není k dispozici soudní tlumočnick zapsaný na seznamu, je možné ustanovit pro daný případ tlumočnicka, který není jmenován ministrem spravedlnosti nebo příslušným krajským soudem, ale složí slib na místě, čímž v podstatě status soudního tlumočnicka získává. Tito tlumočnicki se získávají většinou přes personální síť, na základě předchozího kontaktu a podobně.

V případě úkonů, které nejsou součástí řízení (např. k tomu, aby se zjistilo, proč vlastně cizinec policii kontaktoval), lze využít jako tlumočnicka prakticky kohokoli a tento tlumočnick „ad hoc“ nemusí skládat slib. Informace takto získané však nelze použít jako důkazový materiál.

Před samotným tlumočnickým úkonem tlumočnick podepisuje jednak slib znalce (tlumočnicka) ve znění uvedeném v zákoně o znalcích a tlumočnickích, jednak Poučení znalce (tlumočnicka), v němž jsou citována relevantní ustanovení zákona o znalcích a tlumočnickích, trestního řádu a trestního zákona. Tím se zavazuje, že bude tlumočit v souladu s příslušnými právními předpisy.

Pokud jde o tlumočnický výkon jako takový, je složení slibu a podpis Poučení znalce (tlumočnicka) z právního hlediska dostatečnou zárukou toho, že tlumočení proběhlo přesně a

²⁰ Zákon č. 141/1961 Sb. ve znění zákona č. 79/2006 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád).
<<http://zakony.ic.cz/trestni-rad/tr1.html#cast1>>

informace nebyly zkresleny. Samotný status soudního tlumočnicka považují policisté většinou za dostatečnou záruku tlumočnickovy profesionality a kvality, tlumočnick podle řady dotázaných „přeci ví, co má dělat“. Přesto údajně dochází i k situacím, kdy po jednoslovné otázce policisty následuje několikaminutový rozhovor mezi cizincem a tlumočnickem, načež dá tlumočnick policistovi jednoslovnou odpověď. Policisté se však nad takovýmto přístupem zřejmě příliš nepozastavují. Tlumočnick od pracovníků policie nedostává žádné specifické pokyny ani nemusí dodržovat žádné etické či profesní zásady nad rámec toho, co je podmínkou pro jmenování soudním tlumočnickem.

Cizinecká policie

Pokud se cizinec obrací na cizineckou policii s žádostí, podáním nebo jakoukoli agendou související s jeho pobytem na území ČR, platí zásada, že úředním jazykem je český jazyk, a podle zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR, ve znění pozdějších předpisů se tedy řízení vede v českém jazyce (Kotašová 2008). Má-li cizinec potřebu vést rozhovor ve své mateřštině, je oprávněn využít tlumočnicka, kterého si však obstará sám na své náklady. Tlumočnickem v tomto případě může být kdokoliv, kdo daný jazyk ovládá slovem i písmem.

Existují však případy, kdy je přítomnost tlumočnicka při jednání s cizincem zákonem stanovena. Týká se to správního řízení (např. pro porušení právních předpisů), které zahajuje správní orgán (v tomto případě cizinecká policie), a řízení o azylu. Tady zajišťuje přítomnost tlumočnicka policie a sahá nejdříve do řad soudních tlumočnicků zapsaných na seznamu Ministerstva spravedlnosti ČR nebo příslušného krajského soudu. Pokud nesežene tlumočnicka touto cestou, může oslovit jakoukoliv osobu, která daný jazyk ovládá slovem i písmem, a tu ustanovit jako tlumočnicka. Tato osoba pak podepisuje Poučení znalce (tlumočnicka) a skládá slib. Postup pro obstarávání tlumočnicka je tedy obdobný jako v trestněprávním řízení, které vede Policie ČR. Stejný je i přístup k samotnému tlumočnickému výkonu a roli tlumočnicka.

Ministerstvo vnitra ČR (oddělení mezinárodní ochrany odboru azylové politiky a Správa uprchlických zařízení)

Oddělení mezinárodní ochrany, které spadá pod odbor azylové politiky Ministerstva vnitra ČR, odpovídá za řízení o udělení azylu. V rámci řízení má ministerstvo podle § 22 zákona o azylu povinnost poskytnout žadateli o azyl bezplatně tlumočnicka na celou dobu řízení²¹. Ministerstvo vnitra ČR pro tyto účely využívá převážně tlumočnicka, kteří jsou zapsáni na seznamu soudních tlumočnicka. Tlumočnické služby pro odbor azylové politiky zprostředkovává smluvní agentura (Nakládalová 2005, Kotašová 2008).

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR (SUZ) zajišťuje provoz přijímacích, pobytových a integračních azylových středisek. S tlumočnicka spolupracuje na základě smlouvy o poskytování tlumočnických služeb a využívá jak služeb soudních tlumočnicka zapsaných na seznamu Ministerstva spravedlnosti ČR, tak tlumočnicka, kteří status soudního tlumočnicka nemají. Své služby jsou tlumočnicka schopni poskytnout i po telefonu. Smluvní tlumočnicka pokrývají nabídku 44 jazyků, v případě potřeby SUZ spolupracuje také s překladatelskými agenturami, které nabízejí tlumočení do více než 100 jazyků. Tlumočnicka, s nimiž má SUZ uzavřeny individuální smlouvy, nad agenturami převažují. Spolupráce s tlumočnicka je dlouhodobá a využívají ji i další subjekty (odbor azylové a migrační politiky MVČR, cizinecká policie).

Pokud jde o požadavky na tlumočnicka, je od tlumočnicka, kteří nemají status soudního tlumočnicka, vyžadováno živnostenské oprávnění a doklad o způsobilosti vykonávat činnost tlumočnicka (např. vysokoškolský diplom, doklad o složení jazykové zkoušky apod.). Ve smlouvě o poskytování tlumočnických služeb je upravena povinnost mlčenlivosti a práva a povinnosti tlumočnicka ve vztahu k SUZ. Tlumočnický výkon jako takový však upraven není, SUZ nemá etický kodex pro tlumočnicka ani jinak nevymezuje jejich roli.

ČSSZ

ČSSZ při jednání s klienty, kteří neovládají český jazyk, hradí služby tlumočnicka ve dvou případech. Jedním z nich je případ, kdy je občan ČR příslušníkem národnostní menšiny žijící tradičně na území ČR (podle §16 odst. 4 Správního řádu), v druhém případě se jedná o osoby, kterým byl udělen azyl. Ve všech ostatních případech si žadatel při řízení ve věci podání bez ohledu na svou státní příslušnost obstará tlumočnicka sám a na své náklady. ČSSZ s výjimkou

²¹ Zákon 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů.
<<http://web.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2006/sb141-06.pdf>>

kontroly, zda je tlumočnický v níže uvedených případech oprávněn k tlumočnickému úkonu, jeho roli nebo kvalitu jeho výkonu nijak neupravuje, ani na tlumočnický neklade zvláštní požadavky.

Občané České republiky, kteří jsou příslušníky národnostní menšiny žijící tradičně na území ČR a přejí si vést jednání v jazyce národnostní menšiny, si zajistí tlumočnicka sami a ČSSZ poté jeho služby uhradí. Příslušné územní pracoviště ČSSZ v tomto případě ověřuje, zda klient má státní občanství ČR, zda jím zvolený tlumočnick má odpovídající oprávnění (životnostenský list) a v případě soudního tlumočení, zda je zvolený tlumočnick zapsán u některého krajského soudu. U osob, jimž byl udělen azyl, navíc příslušné pracoviště ověřuje, zda již získaly status azylanta (rozhodnutí Ministerstva vnitra ČR o udělení azylu).

Orgány místní samosprávy

Jednání mezi občany a orgány místní samosprávy jakožto správními orgány upravuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. Ustanovení o jednacím jazyku a využívání tlumočnicků obsahuje § 16 správního řádu:

„V řízení se jedná a písemnosti se vyhotovují v českém jazyce. Účastníci řízení mohou jednat a písemnosti mohou být předkládány i v jazyce slovenském. [...] Každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočnicka zapsaného v seznamu tlumočnicků, kterého si obstará na své náklady. V řízení o žádosti si žadatel, který není občanem České republiky, obstará tlumočnicka na své náklady sám, nestanoví-li zákon jinak. Občan České republiky příslušející k národnostní menšině, která tradičně a dlouhodobě žije na území České republiky, má před správním orgánem právo činit podání a jednat v jazyce své národnostní menšiny. Nemá-li správní orgán úřední osobu znalou jazyka národnostní menšiny, obstará si tento občan tlumočnicka zapsaného v seznamu tlumočnicků. Náklady tlumočení a náklady na pořízení překladu v tomto případě nese správní orgán.“²²

Pokud se tedy cizinec, který prohlásí, že neovládá český jazyk, účastní správního řízení se správním orgánem (v tomto případě orgánem místní samosprávy), je podle tohoto paragrafu správního řádu povinností cizince obstarat si tlumočnicka na vlastní náklady. Správní orgán mu v tom může být nápomocen například tím, že mu poskytne k nahlédnutí seznam soudních tlumočnicků zapsaných u příslušného krajského soudu nebo na ústředním seznamu Ministerstva spravedlnosti ČR, náklady na služby tlumočnicka však nehradí.

Výjimkou je řízení týkající se deliktů, které v případě orgánů místní samosprávy většinou spadá do kompetence správních odborů. Na tento typ řízení se vztahuje článek 6

²² Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb04500&cd=76&typ=r>>

Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod²³, který stanoví, že každý, kdo byl obviněn z trestného činu, má mimo jiné právo „být neprodleně a v jazyce, jemuž rozumí, podrobně seznámen s povahou a důvodem obvinění proti němu“ a „mít bezplatnou pomoc tlumočnicka, jestliže nerozumí jazyku používanému před soudem nebo tímto jazykem nemluví.“²⁴ V tomto případě se správní orgán obrací na tlumočnický seznam soudních tlumočnicků.

Z odpovědí pracovníků několika správních, živnostenských, sociálních a dopravních odborů městských úřadů nebo magistrátů vyplynulo, že v případech, kdy orgány místní samosprávy tlumočnický využívají, nekladou na ně žádné zvláštní požadavky, ani pro spolupráci s tlumočnický nemají vypracována žádná pravidla nebo etické kodexy, roli tlumočnicka se nezabývají. Pokud jde o kvalitu tlumočnického výkonu, spoléhají na to, že jmenování soudem je dostatečnou zárukou tlumočnický kompetentnosti a profesionality.

Zdravotní pojišťovny

Zdravotní pojišťovny jsou také správními orgány postupujícími podle správního řádu a vycházejí z toho, že úředním jazykem jednání je čeština. Nemají tedy povinnost zajišťovat klientům, kteří nehovoří česky, tlumočnicka.

Podle vyjádření zástupců několika pojišťoven včetně největší VZP jsou jejich zaměstnanci schopni komunikovat v několika světových jazycích, nejrozšířenější je angličtina. Pokud cizinec nehovoří žádným z běžných evropských jazyků, přivede si vlastního tlumočnicka. Se situacemi, kdy by tlumočnicka musela zajistit sama pojišťovna, se tedy pojišťovny nesetkávají.

Určitou výjimku z pravidla o jazyce jednání představuje povinnost pojišťovny vyplývající z práva všech občanů EU obrátit se na pojišťovnu ve svém vlastním jazyce. Pojišťovna je povinna na tyto žádosti, oznámení apod. odpovídat, což činí také ve svém jazyce, tedy v češtině. V těchto případech se však jedná o písemné dokumenty. Oslovené pojišťovny tyto situace řeší individuálně podle potřeby, ustálený postup zaveden nemají.

Vzhledem k tomu, že zdravotní pojišťovny tlumočnický nevyužívají, neřeší ani požadavky na tlumočnický výkon nebo na roli tlumočnicka.

²³ Zdroj informace: legislativní odbor Ministerstva vnitra ČR (odpověď na telefonický dotaz)

²⁴ Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolu č. 11.
<<http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/82E3CE7F-5D3D-46EB-8C13-4F3262F9E20B/0/CzechTch%C3%A8que.pdf>>

Zdravotnická zařízení²⁵

Komunikaci s cizinci ve zdravotnických zařízeních neupravuje žádný právní předpis, právně tedy tlumočení není ošetřeno a zajišťování tlumočnicka je vedeno čistě praktickou potřebou domluvit se s pacientem a poskytnout mu odpovídající léčbu. Proto různá zařízení potřebu tlumočnicků řeší různě. V zásadě oslovená zařízení uplatňují dva různé přístupy k tlumočení.

Jednou možností je spolupráce s externími agenturami, přičemž tlumočníci pracují jak přímo ve zdravotnickém zařízení, tak po telefonu. Náklady na tlumočení hradí v některých případech pacient, v jiných zdravotnické zařízení. Tato zařízení také často mívají k dispozici překlady formulářů pro poskytnutí informovaného souhlasu s léčbou a souhlasu s hospitalizací v nejběžnějších jazycích, s nimiž se v praxi setkávají.

Druhý přístup spočívá v zajišťování personálu (včetně např. specializované cizinecké recepce pokrývající několik světových jazyků), který je dostatečně jazykově vybaven pro komunikaci s většinou pacientů. Pokud je hospitalizován pacient, s nímž není možné komunikovat v žádném z nabízených jazyků, řeší se situace operativně, většinou s pomocí pracovníků ambasády země, z níž pacient pochází. Takovéto „nouzové“ tlumočení často probíhá telefonicky. Pro oba typy přístupů pak platí, že pokud se pacient dostaví na plánovaný zákrok, většinou si tlumočnicka zajistí sám.

Pokud jde o požadavky na tlumočnicka, zdravotnická zařízení, která využívají tlumočnický zprostředkované smluvní agenturou, spoléhají na to, že agentura zaměstnává profesionály odvádějící kvalitní práci. Proto tlumočnickovu roli ani požadavky na něj sama nijak nevymezují. Druhý typ zařízení, kde se jednotlivé situace řeší „ad hoc“, s profesionálními tlumočnickými v podstatě vůbec nespolupracuje. Na osoby, které v případě potřeby tlumočí, také žádné zvláštní požadavky nemají, a vzhledem k tomu, že takovéto tlumočení je v podstatě pomocí v nouzi bez nároku na odměnu, ani mít nemohou.

Z výše uvedeného vyplývá, že tam, kde není povinnost poskytnout cizinci tlumočnicka zakotvena v právních předpisech, instituce většinou vyžadují, aby si cizinec tlumočnicka zajistil sám. Proto samy spolupráci s tlumočnickými prakticky nenavazují a necítí ani potřebu zabývat se vymezením jeho povinností nebo úvahami o kvalitě a profesionalitě tlumočnického výkonu. Výjimkou jsou zdravotnická zařízení, kdy je zajištění tlumočnicka ze strany instituce předpokladem k tomu, aby pacientovi mohla být poskytnuta odpovídající

²⁵ Informace byly zjišťovány ve fakultních nemocnicích, z nichž zároveň pocházejí i data analyzovaná v empirické části práce.

péče. Ani ve zdravotnických zařízeních však není role tlumočnicka nijak vymezena nebo kodifikována.

V situacích, kdy obstarání tlumočnicka institucí vyžaduje zákon, probíhá spolupráce se soudními tlumočníky zapsanými na seznamu příslušného krajského soudu nebo na ústředním seznamu Ministerstva spravedlnosti ČR. Výkon profese soudního tlumočnicka je na rozdíl od jiných typů tlumočení regulován právním předpisem, regulace se však týká především podmínek, za nichž je možno tuto profesi vykonávat, nikoli tlumočení jako takového. Instituce však samotný status soudního tlumočnicka považují za dostatečnou záruku tlumočnickovy kvality a necítí potřebu jeho výkon dále regulovat a vymezovat jeho roli.

3 Empirická část

3.1 Předmět a cíl výzkumu

Výzkum se zaměřuje na vnímání role komunitního tlumočnicka jednak tlumočnickými samotnými, jednak jejich uživateli z řad veřejných institucí a neziskových organizací zabývajících se prací s přistěhovalci.

Jak vyplývá z teoretické části práce, existuje řada různých názorů na rozsah role komunitního tlumočnicka, a to jak mezi výzkumníky, tak mezi samotnými tlumočnickými i v institucích, které jejich služby využívají. Tento názor může záviset na tom, jakou politiku ve vztahu k tlumočení a k cizincům obecně zaujímá daná země nebo region, dále např. na tom, jak je působení tlumočnicka zákonně upraveno nebo jinak kodifikováno (tam, kde je tlumočení zakotveno v závazných předpisech, lze předpokládat užší vymezení tlumočnickovy role), na typu instituce a její vstřícnosti k cizincům (např. u neziskové organizace zabývající se integrací přistěhovalců nebo u zdravotnického zařízení lze předpokládat větší snahu vyjít cizinci vstříc než u policie nebo pracovníka živnostenského úřadu) nebo na tom, v jaké míře určitá instituce tlumočnickými využívá a jaké s nimi má zkušenosti. Proto je výzkum založen na hypotéze, že vnímání role tlumočnicka se i u českých tlumočnicků a institucí bude lišit v závislosti na různých faktorech.

3.1.1 Hypotézy

Prvním předpokladem je, že tlumočníci jakožto odborníci na jazykovou komunikaci si budou více vědomi toho, že k úspěšné komunikaci mezi dvěma primárními účastníky, mezi nimiž jsou značné kulturní a často i sociální rozdíly, pouhý jazykový převod nestačí. Proto mohou svou roli pojímat širěji než zástupci institucí, u nichž může převládnout spíše důraz na úplnost, správnost a přesnost tlumočených sdělení.

V případě tlumočnicků předpokládáme, že na jejich vnímání vlastní role má určitý vliv to, v jakých situacích převážně tlumočí. Domníváme se, že tlumočníci konferenční mohou mít vlivem profesních zásad platných pro tento typ tlumočení restriktivnější pohled na tlumočnickovu roli než ti, kteří zajišťují běžnou každodenní komunikaci, ať již na úrovni komunitní nebo např. obchodní. Očekáváme, že i pohled soudních tlumočnicků na tlumočnickovu roli může být ovlivněn specifiky soudního tlumočení, především jeho regulací právními předpisy a povahou trestněprávního nebo správního řízení, která vyžaduje velkou přesnost převodu informací. Ačkoli členství v profesní organizaci sdružující tlumočnický

určité specializace není zárukou toho, že její členové tlumočí výhradně v oblasti, kterou organizace zastupuje, je možné brát je jako určité vodítko, a proto se domníváme, že vnímání role tlumočnicka se může lišit v závislosti na členství respondenta v určité profesní organizaci.

S problematikou specializace tlumočnicků úzce souvisí to, jestli tlumočí v situacích, které lze zařadit do oblasti komunitního tlumočení, či nikoli. Pokud s tímto typem tlumočení zkušenost nemají, je možné, že budou více ovlivněni poměrně restriktivním pohledem na tlumočnickou roli, který je v obecném povědomí (včetně tlumočnicků) zřejmě rozšířenější než širší pojetí příznávající tlumočnickovi v komunikaci aktivní roli. Pokud v komunitním kontextu tlumočí, mohou si naopak více uvědomovat, že efektivní komunikace v těchto specifických tlumočnických situacích vyžaduje ze strany tlumočnicka větší aktivitu, a mohou tedy roli tlumočnicka pojímat širěji.

Podobný předpoklad uplatňujeme i v případě institucí. Pokud daný pracovník instituce tlumočnický nevyužívá, je možné, že bude spíše ovlivněn představou o tlumočení, která ve společnosti převládá: řekne-li se „tlumočnick“, lidem se pravděpodobně vybaví spíše tlumočnick konferenční než komunitní. Pokud naopak pracovníci institucí tlumočnický využívají, měli by mít na základě vlastní zkušenosti lepší představu o tom, co je zapotřebí k úspěšné komunikaci, a mohli by si být více vědomi toho, že redukce tlumočnicka na pouhé překládací zařízení bývá z hlediska efektivity kontraproduktivní. Proto by mohli uplatňovat širší pojetí tlumočnickovy role než respondenti, kteří s tlumočením vlastní zkušenost nemají.

U institucí se uplatňuje ještě další rozlišení, a to podle typu instituce. Vycházíme z předpokladu, že instituce, u nichž je využívání tlumočnicků v rámci trestního nebo správního řízení upraveno právními předpisy (včetně požadavku, aby tlumočnický úkon prováděl soudní tlumočnick jmenovaný ministrem spravedlnosti nebo příslušným krajským soudem), budou k aktivnímu pojetí tlumočnickovy role méně „tolerantní“. Zároveň se jedná o instituce, jejichž primárním posláním je zajišťovat a kontrolovat dodržování právních norem a správních postupů, a lze od nich tedy očekávat menší ochotu vyhovět zájmům toho, s kým vedou řízení (Policie ČR, cizinecká policie, oddělení mezinárodní ochrany odborů azylové politiky Ministerstva vnitra České republiky). Naopak u zdravotnických zařízení nebo neziskových organizací zabývajících se integrací přistěhovalců lze předpokládat, že při využití tlumočnicka usilují hlavně o efektivní komunikaci, aby mohli klientovi poskytnout kvalitní služby. Proto je možné, že připouštějí širší vymezení role tlumočnicka.

Na základě těchto hypotéz byla pro účely výzkumu stanovena jedna závislá proměnná a čtyři proměnné nezávislé. Závislou proměnnou je u tlumočnicků i institucí názor na roli tlumočnicka, respektive na její šíři. Pro skupinu tlumočnicků pak byly stanoveny dvě nezávislé

proměnné: členství v profesních organizacích a to, zda se zabývají komunitním tlumočením či nikoli. V případě pracovníků institucí jsou nezávislé proměnné také dvě: typ instituce a to, zda mají s tlumočením přímou zkušenost.

Jak uvádí Cecilia Wadensjö (1998), na vnímání tlumočnickovy role může mít vliv i to, jestli dotazovaný uvažuje o tlumočení v abstraktní rovině (tehdy má tendenci vnímat komunikaci spíše jako produkci textu jednotlivcem), nebo do své představy promítá vlastní konkrétní zkušenost s tlumočenou komunikací (v tom případě ji může pojímat více jako společnou činnost účastníků). Respondenti tak mohou uplatňovat jak obecnou většinovou představu o tom, co by tlumočnick „měl dělat“ (která bude pravděpodobně založena na modelu pasivního jazykového převodu), tak své konkrétní zkušenosti nebo vlastní představy o tom, jak dosáhnout co nejefektivnější komunikace, a je možné, že tyto dva úhly pohledu se v jejich odpovědích uplatní najednou. Proto se výzkum zaměřuje také na to, jestli je názor respondentů na roli tlumočnicka konzistentní, nebo jestli tlumočnickovi přisuzují i role, které se teoreticky navzájem vylučují.

3.1.2 Rozsah role komunitního tlumočnicka

S využitím odborné literatury byl vypracován soubor rolí, které tlumočnick může zastávat, počínaje zcela pasivní a neutrální rolí jazykového komunikačního „kanálu“, přes aktivnější roli koordinátora komunikace, která však stále nevybočuje z pojetí jazykového zprostředkovatele, až po poměrně autonomní roli informátora o kulturních specifikách nebo „odborníka“, který sám formuluje dotazy či podává informace. Takto vzniklo šest hlavních tlumočnickových rolí:

- *funkce neutrálního komunikačního „kanálu“* (pouze co nejdoslovněji převádí informace z jednoho jazyka do druhého)
- *koordinace komunikace* (kromě jazykového převodu dohlíží na to, aby komunikace „fungovala“, uděluje slovo, upřesňuje si nejasná sdělení, aby je mohl adekvátně převést, upozorňuje účastníky na případné nedorozumění)
- *zvyšování efektivity komunikace* (usměrňuje nejen tok komunikace, ale případně upravuje obsah sdělení tak, aby byla komunikace efektivní – např. používá jednodušší jazyk, pokud jedna strana nerozumí technickému nebo administrativnímu vyjadřování druhé strany,

zpřehledňuje sdělení, pokud je nekoherentní, pokud se mluvčí opakuje apod.)

- *vysvětlování kulturních specifík* (snaží se předejít nedorozumění vyplývajícimu z kulturních rozdílů mezi účastníky, objasňuje sdělení nebo chování specifické pro danou kulturu, které by si druhá strana mohla vykládat jinak, než jak bylo zamýšleno)
- *funkce „odborníka“ na projednávanou problematiku* (nejde o tlumočení, ale samostatnou formulaci např. rutinních otázek nebo vysvětlení na pokyn zástupce instituce; jedná se o sdělení, která jsou ustálená a používají se často, takže je tlumočnická zná)
- *hájení zájmů jedné ze stran* (tlumočnická vystupuje buď jako asistent instituce, nebo „obhájce“ zájmů cizince)

Cílem výzkumu je zjistit, jestli tlumočníci a zástupci institucí považují plnění těchto rolí za adekvátní součást tlumočnického výkonu. Aby otázky kladené respondentům nebyly příliš abstraktní, bylo uvedených šest okruhů rolí převedeno do podoby konkrétních jazykově komunikačních činností, které tlumočnická v příslušné roli vykonává (např. vysvětlování kulturních odlišností, vysvětlování odborných termínů, upozorňování na to, že dochází k nedorozumění apod.). Výsledný soubor obsahuje dvanáct otázek, přičemž ke každé ze šesti rolí se vztahuje jedna až tři otázky²⁶.

3.2 Metodika

3.2.1 Dotazníkové šetření

K získání názorů tlumočnicků a zástupců veřejných institucí na roli tlumočnická bylo využito metody dotazníkového šetření. Byly vypracovány dva dotazníky – jeden pro tlumočnická, druhý pro pracovníky institucí²⁷. Dotazník pro instituce obsahuje devět otázek, dotazník pro tlumočnická dvanáct, přičemž některé otázky jsou rozvedeny podotázkami. Větší počet položek v tlumočnickém dotazníku je dán tím, že dotazník obsahuje více otázek sloužících k určení profesního profilu respondentů.

Dotazníky byly vytvořeny s ohledem na snadné vyplňování a následné zpracování v elektronické podobě (formulář se zaškrťovacími políčky a textovými poli bez možnosti

²⁶ Jednotlivé otázky viz oddíl 3.3.2. Vnímání role komunitního tlumočnická

²⁷ Formuláře dotazníků pro tlumočnická a instituce jsou připojeny na konci práce jako přílohy III a IV.

vpisovat do textu), na předpokládané časové možnosti respondentů a také na skutečnost, že dotazníky pro instituce byly v první fázi výzkumu distribuovány jako součást rozsáhlejšího projektu komunitního tlumočení, který probíhal na Ústavu translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (respondenti tedy obdrželi dotazníky dva). Z těchto důvodů jsme v zájmu co nejvyšší návratnosti usilovali o stručnost a přehlednost a snažili se, aby rozsah dotazníku nepřekročil tři strany.

3.2.1.1 Struktura dotazníků

Hlavní část dotazníku zaměřená na vnímání role tlumočnicka je pro obě skupiny totožná a tvoří ji dvanáct uzavřených otázek týkajících se konkrétních projevů role tlumočnicka v komunikaci, popsaných v odborné literatuře. Respondenti se mají vyjádřit k tomu, zda by podle nich tlumočnick měl tyto komunikační činnosti provádět, či nikoli. Odpovědi vybírají ze čtyřstupňové škály (měl by je rozhodně vždy provádět – je dobré, když je provádí – není příliš dobré, když je provádí – rozhodně by je nikdy provádět neměl).

Kromě této části, která umožňuje kvantitativní analýzu získaných dat, obsahují oba dotazníky shodně také otevřené otázky, v nichž mohou respondenti doplnit další projevy tlumočnickovy role, které mohou v uzavřených otázkách chybět, rozvést své názory na komunitní tlumočení nebo uvést problematické aspekty spolupráce mezi institucemi a tlumočnickými.

Dotazníky doplňují uzavřené nebo polouzavřené (s možností doplnění vlastní odpovědí) otázky zaměřené na získání informací o respondentech. U pracovníků institucí se jedná o věk, pohlaví, instituci, v níž pracují, a zda mají zkušenost s využíváním tlumočnicků. Otázky v tlumočnickém dotazníku se týkají věku, pohlaví, mateřského jazyka a pracovních jazyků, tlumočnické kvalifikace, délky praxe, členství v profesních organizacích a toho, jestli tlumočí v komunitním kontextu.

3.2.1.2 Výběr vzorku respondentů a distribuce dotazníků

Tlumočníci

Komunitní tlumočení je v České republice až na výjimky prakticky neznámým pojmem a tomuto typu tlumočení se zatím nedostalo uznání na institucionální ani jiné úrovni. V českém kontextu tedy není vnímáno jako samostatný tlumočnický obor, a proto ani nelze z množiny tlumočnicků působících na českém trhu vydělit tlumočnický komunitní. Je také velmi

nepravděpodobné, že by v České republice působili tlumočníci zabývající se výhradně tlumočením komunikace mezi cizinci a veřejnými institucemi. Proto byli při výběru cílové skupiny uvažováni všichni tlumočníci působící na českém trhu, bez ohledu na případnou specializaci.

Cílovou skupinu lze považovat za otevřenou (Hendl 1999), protože nejsou k dispozici souhrnné údaje o tom, kolik osob vykonává v České republice profesi tlumočnicka. Z důvodů dostupnosti kontaktních údajů proto bylo rozhodnuto omezit výběr vzorku respondentů na členy tří českých profesních organizací sdružující tlumočnický: Jednoty tlumočnicků a překladatelů, Asociace konferenčních tlumočnicků a Komory soudních tlumočnicků. Členové těchto organizací, kteří figurují na seznamech zveřejněných na internetových stránkách organizací, pak již tvoří uzavřenou skupinu o celkovém počtu 825 členů²⁸.

V zájmu co nejvyšší návratnosti dotazníků byla jako nejrychlejší a nejsnáze realizovatelná metoda jejich distribuce zvolena elektronická pošta. Dotazník byl tlumočnickům rozeslán jako příloha personalizované e-mailové zprávy, v níž byl vysvětlen cíl výzkumu a zaručena anonymita při zpracovávání dotazníků i prezentaci výsledků.

Kromě toho byla oslovena překladatelská agentura, která zprostředkovává tlumočnické služby pro odbor azylové politiky Ministerstva vnitra ČR (Nakládalová 2005, Kotašová 2008), aby tentýž dotazník rozeslala tlumočnickům, kteří s odborem azylové politiky spolupracují v rámci azylového řízení. Tímto způsobem se podařilo kontaktovat alespoň omezenou skupinu tlumočnicků, jejichž primárním společným rysem je, že se v praxi zabývají komunitním tlumočením (byť se jedná pouze o tlumočení ve specifickém kontextu azylového řízení), a nikoli příslušnost k profesní organizaci. Podle vyjádření agentury byl dotazník rozeslán 40 tlumočnickům.

Instituce

I v případě institucí lze hovořit o otevřené cílové skupině, protože je prakticky nemožné zjistit počet všech pracovníků všech institucí, které přicházejí do kontaktu s cizinci. Okruh respondentů byl v tomto případě volen ve dvou fázích.

V první fázi výběr proběhl na úrovni institucí – byly vytipovány veřejné orgány a úřady, které při své obvyklé činnosti přicházejí do kontaktu s cizinci, a jsou tedy potenciálními uživateli komunitního tlumočení. Výběr vycházel ze zahraniční odborné literatury o komunitním tlumočení, ze tří diplomových prací zaměřených na komunitní

²⁸ Stav v prosinci 2008.

tlumočení, které byly obhájeny na Ústavu translatologie FF UK (Nakládalová 2005, Gutvirthová 2008, Kotašová 2008) a také z vlastní zkušenosti s tím, s jakými institucemi se dostane v každodenním životě do kontaktu občan České republiky. Komunitní tlumočení je pro účely dotazníkového šetření vymezeno v širším slova smyslu včetně tlumočení v některých právních oblastech (trestněprávní řízení v rámci policie, azylové řízení, správní řízení vedené orgány místní samosprávy). Vyloučeno je soudní řízení jako takové.

Výsledný seznam zahrnuje Policii České republiky, cizineckou policii, Ministerstvo vnitra České republiky (odbor azylové politiky), Českou správu sociálního zabezpečení, zdravotní pojišťovny, zdravotnická zařízení a odbory orgánů místní samosprávy (magistrátů nebo úřadů městských částí), které mají v kompetenci živnostenskou, sociální, správní a dopravní agendu). Kromě těchto veřejných institucí byly do skupiny zařazeny také organizace zabývající se postavením a integrací cizinců v České republice (většinou neziskové organizace, ale také např. kancelář Úřadu vysokého komisaře OSN pro uprchlíky).

Dotazníky pro instituce pak byly distribuovány v rámci dotazníkového šetření k projektu zaměřenému na výuku komunitního tlumočení, který současně probíhal na Ústavu translatologie FF UK a který se zaměřoval na podobný okruh institucí. Dotazník byl rozeslán na adresy centrálních orgánů, do jejichž kompetence vybrané úřady a instituce spadají (většinou příslušná ministerstva) a na centrální kontaktní adresy neziskových organizací a počítalo se s tím, že dotazníky budou dále rozšířeny mezi jednotlivé pracovníky. Touto cestou však bylo vráceno pouze 17 vyplněných dotazníků, z toho 12 vyplnili zaměstnanci odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR.

Aby byl získán větší počet odpovědí, byla provedena druhá fáze šetření. V této fázi byl již vytvořen seznam konkrétních pracovníků jednotlivých institucí s tím, že dotazníky budou rozeslány přímo na jejich e-mailové adresy. Přibližná velikost vzorku byla s ohledem na počet respondentů ve skupině tlumočnicků předem stanovena na 1000 respondentů. Kritériem pro výběr vzorku tak, aby byl alespoň částečně reprezentativní, bylo jednak pokud možno rovnoměrné zastoupení pracovníků všech institucí zvolených v první fázi výzkumu, jednak rovnoměrné územní rozložení vzorku po celé České republice, přičemž v rámci jednoho typu instituce (např. Policie ČR nebo zdravotnická zařízení) byla vždy vybrána místní pracoviště na stejné hierarchické úrovni.

U veřejných institucí s celostátní působností (Policie, cizinecká policie, Česká správa sociálního zabezpečení) byli osloveni pracovníci místních pracovišť v krajských městech, z orgánů místní samosprávy byly vybrány magistráty krajských měst a několik pražských městských částí (odbory dopravní, matriční, sociální, správní, stavební a živnostenské), u

zdravotnických zařízení tato kritéria splňovaly fakultní nemocnice (osloveni byli pracovníci chirurgických, interních, dětských a psychiatrických pracovišť). V případě zdravotních pojišťoven byla překážkou nedostupnost kontaktů na konkrétní pracovníky na internetových stránkách většiny pojišťoven, proto byli osloveni pouze pracovníci územních pracovišť Všeobecné zdravotní pojišťovny, která kontaktní údaje na svých stránkách uvádí. Při sestavování seznamu neziskových organizací jsme vycházeli z prací Nakládalové (2005) a Buršíkové (2007), a rovněž z vlastního průzkumu na internetu.

Personalizovaný e-mail obsahující dotazník v příloze byl nakonec rozeslán celkem 1240 pracovníkům vybraných veřejných orgánů (z toho 110 Policie ČR, 83 cizinecká policie, 83 Česká správa sociálního zabezpečení, 66 Všeobecná zdravotní pojišťovna a 706 odbory magistrátů a městských částí), 119 zaměstnancům zdravotnických zařízení a 73 pracovníkům organizací zabývajících se právy a postavením cizinců v České republice. Pracovníkům odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR již dotazník znovu zasílán nebyl.

3.2.1.3 Návratnost dotazníků

Z celkového počtu 865 dotazníků rozeslaných tlumočnickům jich bylo odesláno zpět 229. Celková návratnost pro skupinu tlumočnicků zaokrouhlená na celá čísla tedy činí 26 %. Pro neúplnost (nebyla vyplněna většina hlavní části zaměřené na roli tlumočnicka) bylo ze vzorku vyřazeno 5 dotazníků, konečný objem souboru je tedy 224 dotazníků.

Pokud jde o skupinu pracovníků institucí, bylo z celkem 1240 odeslaných dotazníků vyplněno 308, návratnost zaokrouhlená na celá čísla je tedy shodně se skupinou tlumočnicků 26 %. Návratnost pro jednotlivé skupiny respondentů podle příslušnosti ke konkrétní instituci nebo typu instituce je zobrazena v tabulce č. 1:

Instituce	Celkem oslovených	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Policie ČR	110	61	55
Cizinecká policie	83	20	24
ČSSZ	83	51	61
Orgány místní samosprávy	706	108	15
VZP	66	14	21
Zdravotnická zařízení	119	37	31
Neziskové organizace	73	17	23

Tab. 1: Návratnost dotazníků od pracovníků institucí ve druhé fázi šetření

K 308 dotazníkům získaným ve druhé fázi šetření bylo přidáno 17 dotazníků z první fáze (z toho 12 z odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR), čímž se celkový počet zvýšil na 325 vyplněných dotazníků. Z důvodu neúplnosti jich bylo 20 vyřazeno, výsledný soubor tedy čítá 305 dotazníků.

3.3 Výsledky dotazníkového šetření

3.3.1 Profil respondentů

3.3.1.1 Tlumočníci

Mezi respondenty ve skupině tlumočnicků výrazně převažují ženy (76,8 %) oproti mužům (23,2 %). Věková struktura respondentů je poměrně vyrovnaná, s výjimkou kategorie respondentů mladších 30 let, která je zastoupena minimálně (7,17 %). Druhou nejméně početnou věkovou kategorií je kategorie 41 až 50 let (26,5 %) a nejpočetnější jsou skupiny od 31 do 40 let a 51 a více let (do obou spadá shodně 33,2 % respondentů).

Mateřským jazykem většiny respondentů (187) je čeština, dále uvedlo 10 respondentů jako mateřský jazyk němčinu, 5 maďarštinu, po 4 respondentech ruštinu a slovenštinu, po 3 italštinu, polštinu, srbštinu a vietnamštinu, po 2 angličtinu a arménštinu a po 1 albánštinu, arabštinu, bulharštinu, francouzštinu, chorvatštinu, kazaštinu, rumunštinu, španělštinu a ukrajinštinu. Skutečnost, že celkový součet jazyků je vyšší než počet respondentů, je dána tím, že někteří respondenti uvedli jako svou mateřštinu dva jazyky. Nejvíce zastoupenými pracovními jazyky respondentů (kromě češtiny) jsou angličtina (86 respondentů), němčina (86), francouzština (39), ruština (37), španělština (22), italština (21) a slovenština (12). V menší míře pak respondenti uvedli tyto jazyky: maďarština (7), nizozemština (6), polština (5), srbština (5), chorvatština (5), ukrajinština (5), portugalská (5), bulharština (4), vietnamština (3), arabština (3), rumunština (3), arménština (2), čínština (2), dánština (2), norština (2), slovinština (2), albánština (1), kazaštinu (1), bosenská (1), furlanština (1), japonština (1), katalánština (1), makedonština (1), moldavština (1) a mongolština (1).

Největší podíl tlumočnicků (66,7 %) má praxi v délce přesahující 200 dnů (tlumočnický den byl v dotazníku definován jako „jakkoli dlouho trvající tlumočnická akce v jednom kalendářním dni“). Méně než 50 dnů pak odtlumočilo 11,3 % dotazovaných, 50–100 dnů 9,9 % a 100–200 dnů 12,2 % respondentů.

Pokud jde o kvalifikaci k vykonávání tlumočnické činnosti, z nabízených možností 32 respondentů vybralo, že absolvovalo Ústav translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (dřívější Institut překladatelství a tlumočnictví při Univerzitě 17. listopadu),

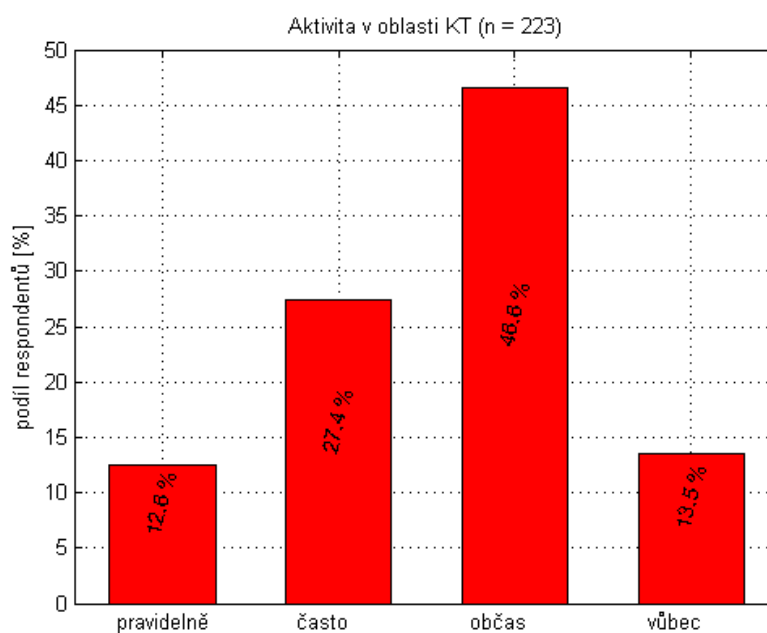
68 absolvovalo filologický obor na vysoké škole, 68 specializovaný kurz, 89 složilo státní nebo jinou zkoušku z daného jazyka, 93 dlouhodobě pobývalo v zemi, kde se příslušným jazykem hovoří, a 148 respondentů má status soudního tlumočnicka. Z tlumočnicků, kteří využili možnost přidat k výčtu další případnou kvalifikaci, jich 5 uvedlo studium tlumočnickví a překladatelství na zahraniční univerzitě, 3 absolvování evropského kurzu konferenčního tlumočení Euromasters, 4 vysokoškolské studium jiného než tlumočnického zaměření na zahraniční univerzitě, 2 studium jazykového oboru na pedagogické fakultě, 2 pedagogickou činnost v oboru tlumočení, 6 dlouholetou praxi v oboru a 2 respondenti uvedli jako svou kvalifikaci skutečnost, že jsou rodilými mluvčími daného jazyka. Většina dotazovaných přitom uvedla více než jednu možnost.

Vzhledem k tomu, že okruh tlumočnicků oslovených v rámci šetření tvoří (s výjimkou tlumočnicků spolupracujících s Ministerstvem vnitra ČR) členové profesních tlumočnických organizací, naprostá většina respondentů (89,3 %) je nebo v minulosti byla členy alespoň jedné takové organizace, oproti 10,7 %, kteří členy žádné organizace nejsou. Celkem je 117 respondentů členy Komory soudních tlumočnicků ČR (KST), 96 členy Jednoty tlumočnicků a překladatelů (JTP), 23 členy Asociace konferenčních tlumočnicků (ASKOT), 6 členy mezinárodních nebo zahraničních profesních organizací (AIIC, American Translators Association, Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer a další) a 23 není členy žádné profesní organizace. Vedle členství v JTP je 10 tlumočnicků zároveň členy ASKOTu a 27 tlumočnicků zároveň členy KST.

Organizace	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
JTP	55	24,5
ASKOT	13	5,8
KST	90	40,2
JTP + ASKOT	10	4,5
JTP + KST	27	12,0
Zahr. organizace	1	0,45
JTP + zahr. organizace	4	1,8
KST + zahr. organizace	1	0,45
Žádná organizace	23	10,3
Celkem	224	100

Tab. 2 Členství tlumočnicků v profesních organizacích

Na otázku, zda tlumočí v komunitním kontextu, odpověděl největší počet dotázaných (46,6 %), že takto tlumočí příležitostně, 27,4 % praktikuje komunitní tlumočení (KT) poměrně často, 13,5 % vůbec a 12,6 % pravidelně. Aktivitu tlumočnicků v oblasti KT znázorňuje obr. 1, přičemž údaj n v záhlaví grafu označuje počet respondentů, kteří na tuto otázku v dotazníku odpověděli ($n = 223$):



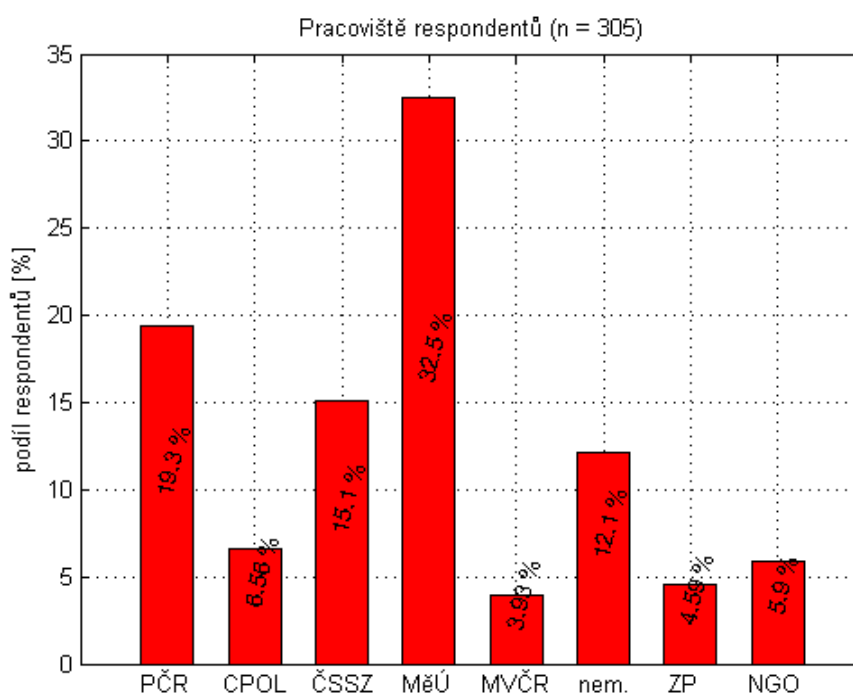
Obr. 1 Aktivita tlumočnicků v oblasti komunitního tlumočení

Nejvíce respondentů tlumočí jednání cizinců s Policií ČR (162 respondentů), dále s orgány místní samosprávy (111), zdravotnickými zařízeními (73), Ministerstvem vnitra ČR a dalšími orgány v rámci azylového řízení (55) a neziskovými organizacemi (44). V menší míře se pak vyskytuje tlumočení v kontaktu se vzdělávacími zařízeními včetně autoškol (6 respondentů), celní správou (4 respondenti), Českou správou sociálního zabezpečení (3 respondenti), cizineckou policií, úřady práce, bankami (po 2 respondentech), církvemi při uzavírání sňatků, finančními úřady, pojišťovnami a při psychoterapeutických sezeních (po 1 respondentovi). Určitá část respondentů uvedla i tlumočení v právním prostředí, kterým se dotazníkové šetření nezabývá. Celkem 29 tlumočnicků pracuje u soudů, po 6 respondentech uvedlo tlumočení v advokátních a notářských kancelářích a 4 tlumočení na státních zastupitelstvích.

3.3.1.2 Instituce

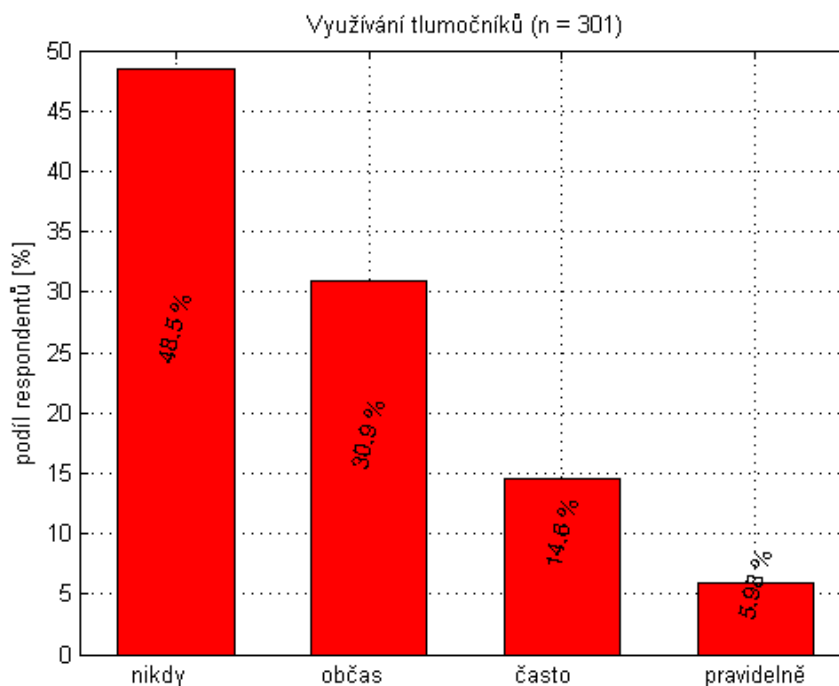
Stejně jako mezi tlumočnický převažují i mezi pracovníky institucí ženy (57,2 %) nad muži (42,8 %), ačkoli rozdíl není tak výrazný jako ve skupině tlumočnicků. Nejpočetnější věkovou kategorií je kategorie od 31 do 40 let (31,4 %), následuje kategorie respondentů mladších 30 let (28,4 %) a kategorie od 41 do 50 let (20,8 %). Nejméně zastoupena je věková skupina respondentů starších 51 let (19,5 %).

Pokud jde o zastoupení jednotlivých institucí, největší počet respondentů tvoří pracovníci orgánů místní samosprávy (32,5 %), následuje Policie ČR (19,3 %), Česká správa sociálního zabezpečení (15,1 %), zdravotnická zařízení (12,1 %), cizinecká policie (6,56 %), neziskové organizace (5,9 %), Všeobecná zdravotní pojišťovna (4,59 %) a odbor azylové politiky Ministerstva vnitra ČR (3,98 %). Procentuální zastoupení institucí ukazuje obr. 2:



Obr. 2 Podíl pracovníků jednotlivých institucí

Největší skupina respondentů (48,5 %) z celkového počtu 301, kteří otázku zodpověděli (n = 301), tlumočnický vůbec nevyužívá, 30,9 % je využilo několikrát, 14,8 % tlumočnický využívá poměrně často a pouze 5,98 % je využívá pravidelně. Frekvence využívání tlumočnicků je znázorněna na obr. 3:



Obr. 3 Frekvence využívání tlumočnicků pracovníky institucí

3.3.2 Vnímání role komunitního tlumočnicka

Na vnímání role tlumočnicka se zaměřuje hlavní část dotazníku (u dotazníků pro tlumočnický otázka č. 9, u institucí otázka č. 5), která je uvedena otázkou: „*Které z následujících činností by měl podle Vás komunitní tlumočnick při komunikaci mezi cizincem a zástupcem české instituce vykonávat ? (označte prosím na stupnici od 1 do 4)*“. Po ní následuje dvanáct bodů, z nichž v každém je popsán určitý komunikační projev tlumočnicka, u nichž mají respondenti na čtyřstupňové škále odpovědi zvolit, za jak adekvátní daný projev považují. Na škále je možné vybírat z těchto odpovědí:

- 1 = *měl by je rozhodně vždy vykonávat,*
- 2 = *je dobré, když je vykonává,*
- 3 = *není příliš dobré, když je vykonává,*
- 4 = *rozhodně by je nikdy vykonávat neměl.*

3.3.2.1 Odpovědi tlumočnicků na otázku 9

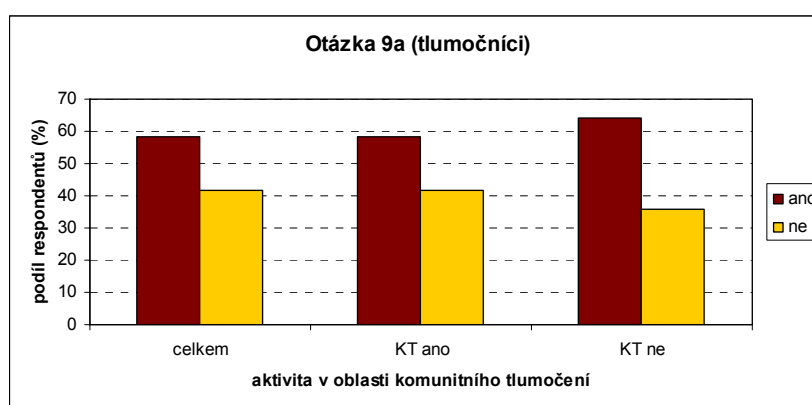
Bod a – zřehledňovat, případně sumarizovat cizincovy výroky, pokud jsou nekoherentní, pokud se cizinec opakuje apod.

Celá skupina tlumočnicků (n = 223)

Tuto komunikační činnost hodnotí větší část respondentů kladně – že by ji tlumočnick měl vždy provádět nebo že je dobré, když ji provádí, se domnívá celkem 58,4 % dotazovaných. Tento poměr je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 4 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9a).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

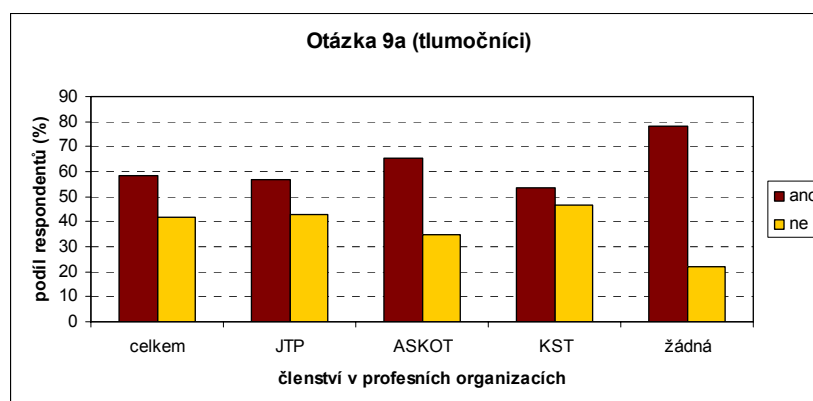
Odpovědi respondentů, kteří uvedli, že v komunitním kontextu tlumočí pravidelně, poměrně často, nebo že takto tlumočili několikrát (n = 192), zcela odpovídají odpovědím skupiny tlumočnicků jako celku a příliš se od nich neliší ani odpovědi těch, kteří uvedli, že takto netlumočí nikdy (n = 28). V této druhé skupině je podíl kladných odpovědí mírně vyšší (64,3 %) než ve skupině první (58,4 %). Poměr kladných a záporných odpovědí pro tyto dvě skupiny je zobrazen v prostředním (KT ano) a pravém (KT ne) sloupci grafu na obr. 4, procentuální rozložení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9a) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9a).



Obr. 4 Graf odpovědí na otázku 9a podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím²⁹

V odpovědích jednotlivých skupin tlumočnicků rozlišených na základě příslušnosti k JTP (n = 58), KST (n = 116), ASKOTu (n = 26), nebo k žádné profesní organizaci (n = 23), opět nejsou patrné zásadní rozdíly. U všech skupin převažují kladné odpovědi, přičemž největší podíl jich uvádějí tlumočníci, kteří nejsou v žádné profesní organizaci (78,3 %) a nejmenší skupina členů KST (56,5 %). Porovnání kladných a záporných odpovědí znázorňuje graf na obr. 5. Procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny znázorňují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 5 Graf odpovědí na otázku 9a podle členství v organizacích

Bod b – převádět přesně a co nejdoslovněji výpovědi obou stran, včetně případných chyb, hanlivých výrazů, emocionálních výrazů nebo odborných termínů

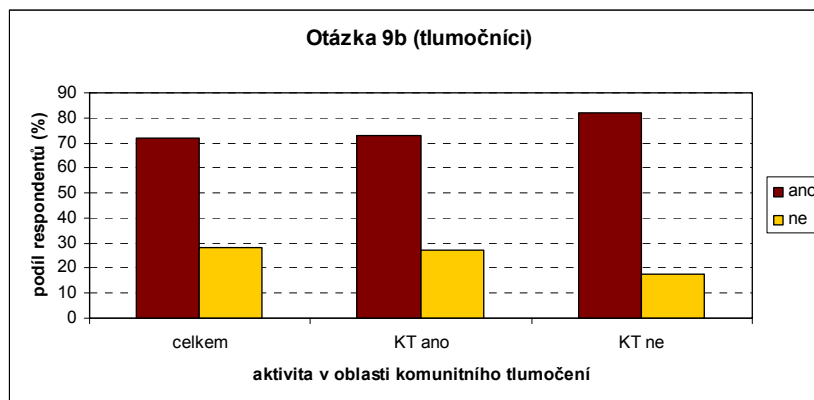
Celá skupina tlumočnicků (n = 220)

Že by měl tlumočnick vždy převádět sdělení přesně a co nejdoslovněji, nebo že je dobré, když to dělá, se domnívá velká většina tlumočnicků (71,8 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 6 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9b).

²⁹ Účelem rozdělení tlumočnicků podle členství v organizacích je jejich rozlišení na tlumočnick primárně konferenční, primárně soudní a nespécializované. Jsme si vědomi toho, že toto rozlišení je pouze orientační, protože předpokládáme, že tlumočnick pohybujiící se na českém trhu nejsou úzce specializováni. Při rozdělování podle příslušnosti k profesním organizacím bylo u respondentů, kteří jsou členy více organizací, uvažováno členství v té z nich, která je zaměřena na určitou tlumočnickou specializací (ASKOT a KST). Členové zahraničních profesních organizací byli přiřazeni k zaměřením odpovídající české organizaci.

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

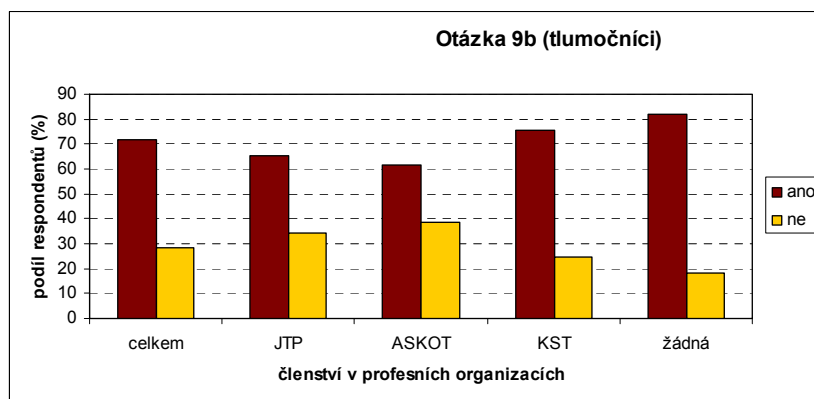
Názor aktivních komunitních tlumočnicků (n = 189) a těch, kteří se KT nezabývají (n = 28), se příliš neliší, podíl kladných odpovědí je u první skupiny mírně nižší (73 %) než u druhé (82,2 %). Podíl kladných a záporných odpovědí obou skupin znázorňuje obr. 6, procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9b) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9b).



Obr. 6 Graf odpovědí na otázku 9b podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

U členů JTP (n = 58), KST (n = 114), ASKOTu (n = 26) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 22), převažují poměrně jednoznačně kladné odpovědi. Nejvyšší podíl (81,9 %) jich uvádí skupina tlumočnicků bez členství v organizacích, nejnižší (61,6 %) naopak členové ASKOTu. Podíl kladných a záporných odpovědí jednotlivých skupin zobrazuje graf na obr. 7. Podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 7 Graf odpovědí na otázku 9b podle členství v organizacích

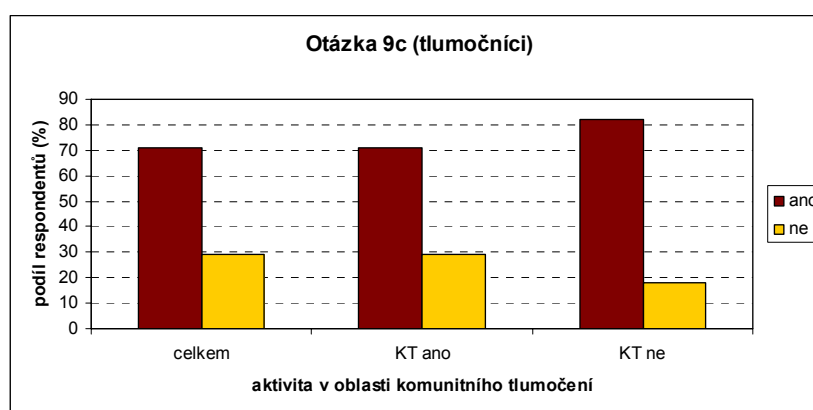
Bod c – přerušit stranu, která právě mluví, aby mohl např. požádat o objasnění či zopakování nebo upozornit na důležité skutečnosti

Celá skupina tlumočnicků (n = 223)

Že by tlumočnick měl vždy přerušit stranu, která právě mluví, aby požádal o zopakování nebo objasnění, nebo že je dobré, když to dělá, se domnívá převážná většina dotázaných tlumočnicků (70,9 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 8 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9c).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

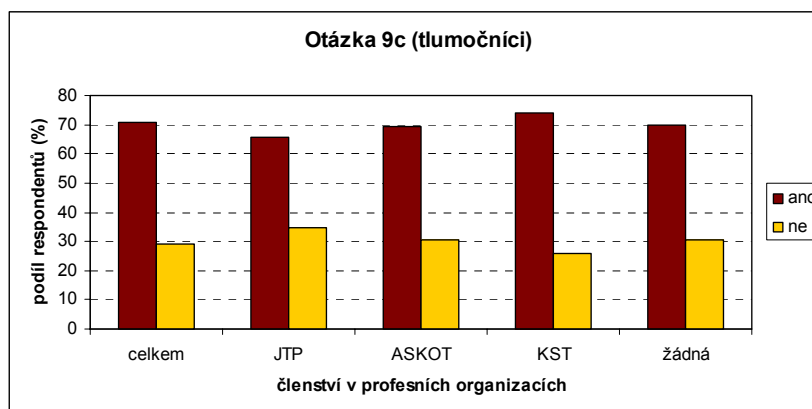
Odpovědi aktivních komunitních tlumočnicků (n = 192) a těch, kteří se KT nezabývají (n = 28), se příliš neliší, kladných odpovědí je u první skupiny mírně méně (70,8 %) než u druhé (82,2 %). Podíl kladných a záporných odpovědí obou skupin znázorňuje obr. 8, procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9c) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9c).



Obr. 8 Graf odpovědí na otázku 9c podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

Jak je patrné z obr. 9, jsou odpovědi členů JTP (n = 58), KST (n = 116), ASKOTu (n = 26) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 23), velmi vyrovnané. Podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny pak ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 9 Graf odpovědí na otázku 9c podle členství v organizacích

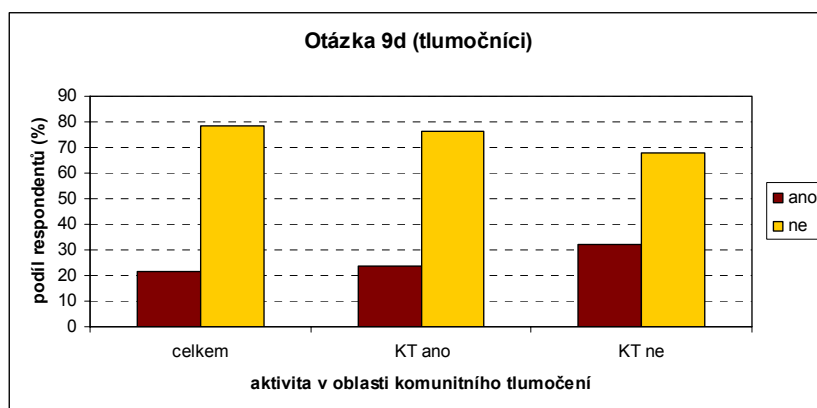
Bod d – být především „asistentem“ zástupce české instituce, pomáhat mu při zjišťování informací, hájit zájmy instituce

Celá skupina tlumočnicků (n = 221)

O úloze asistenta instituce se velká většina dotazovaných tlumočnicků (78,3 %) domnívá, že by ji tlumočnick za žádných okolností zastávat neměl, případně že není dobré, když ji zastává. Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 10 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9d).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

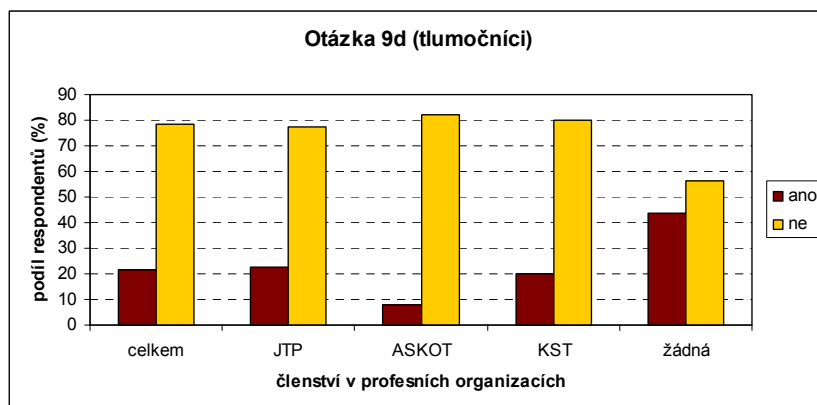
Záporné odpovědi jasně převládají jak v odpovědích skupiny aktivních komunitních tlumočnicků (n = 191), tak v odpovědích skupiny, která v oblasti KT nepůsobí (n = 28) a rozdíl v poměru odpovědí mezi oběma skupinami není výrazný. Podíl kladných a záporných odpovědí znázorňuje obr. 10, procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9d) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9d).



Obr. 10 Graf odpovědí na otázku 9d podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

Ačkoli většina členů JTP (n = 57), KST (n = 115), ASKOTu (n = 26) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 23), hodnotí úlohu asistenta instituce jako nežádoucí, v případě tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné organizace, je tato většina mnohem méně výrazná (56,5 %) než u členů profesních organizací (ASKOT 82,3 %, KST 80 % a JTP 77,2 %). Tyto rozdíly jsou patrné z obr. 11, podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny pak ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 11 Graf odpovědí na otázku 9d podle členství v organizacích

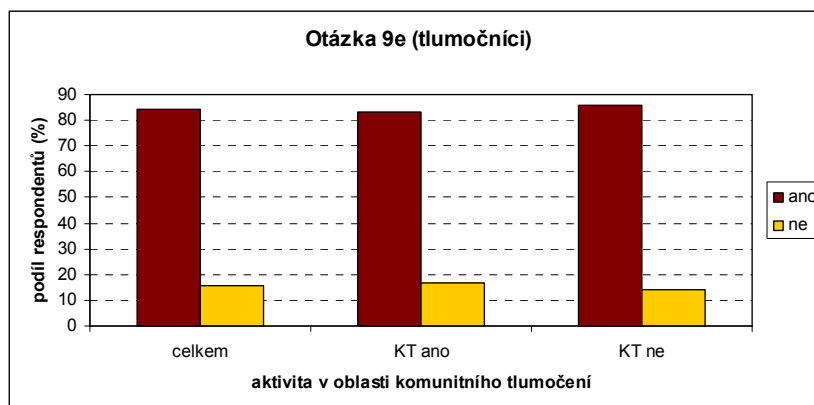
Bod e – vysvětlovat oběma stranám skutečnosti vyplývající z kulturních rozdílů a odlišných systémů hodnot, aby se předešlo nedorozumění

Celá skupina tlumočnicků (n = 221)

Že by tlumočnick měl vždy vysvětlovat skutečnosti vyplývající z kulturních rozdílů, nebo že je dobré, když to dělá, se domnívá velká většina tlumočnicků (84,1 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 12 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9e).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

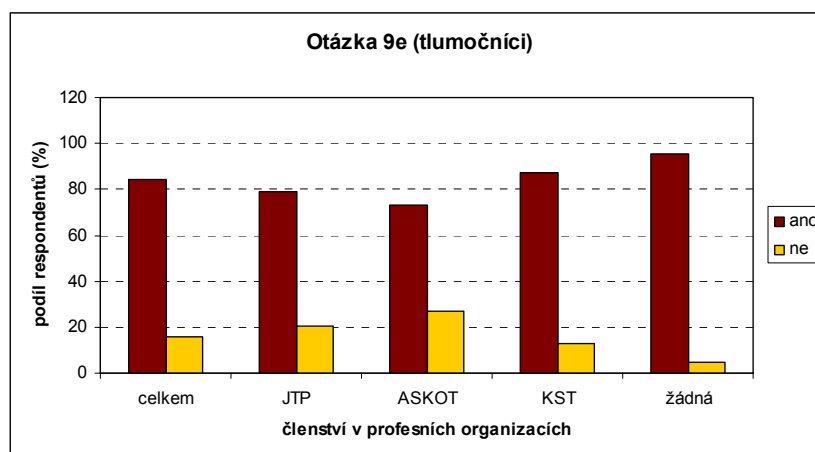
Jak vyplývá z obr. 12, jsou odpovědi aktivních komunitních tlumočnicků (n = 190) i tlumočnicků, kteří se KT nezabývají (n = 28), velmi vyrovnané a v obou skupinách jasně převažuje kladné hodnocení. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9e) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9e).



Obr. 12 Graf odpovědí na otázku 9e podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

Kladné odpovědi výrazně převládají jak u členů JTP (n = 58), KST (n = 115) a ASKOTu (n = 26), tak u tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 22). U těch, kteří nepatří k žádné profesní organizaci, je podíl kladných odpovědí nejvyšší (95,5 %), jak je zřejmé z obr. 13. Podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny pak ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 13 Graf odpovědí na otázku 9e podle členství v organizacích

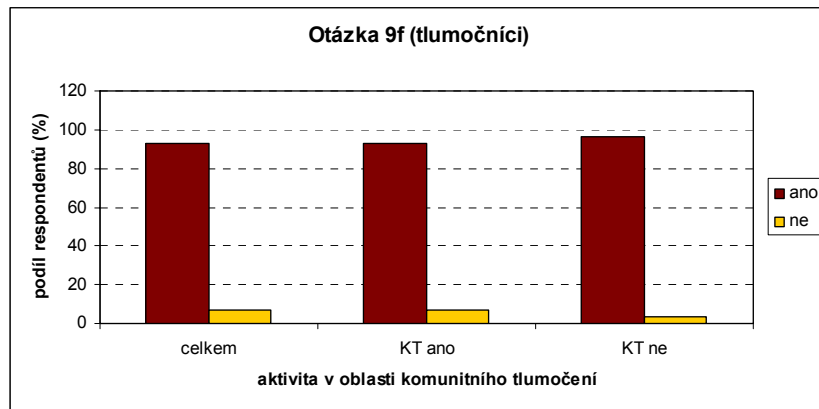
Bod f – upozornit obě strany, pokud se domnívá, že mezi nimi dochází k nedorozumění

Celá skupina tlumočnicků (n = 224)

Že by měl tlumočnick vždy upozornit účastníky komunikace, pokud mezi nimi dochází k nedorozumění, nebo že je dobré, když to dělá, si myslí naprostá většina respondentů (92,9 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 14 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9f).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

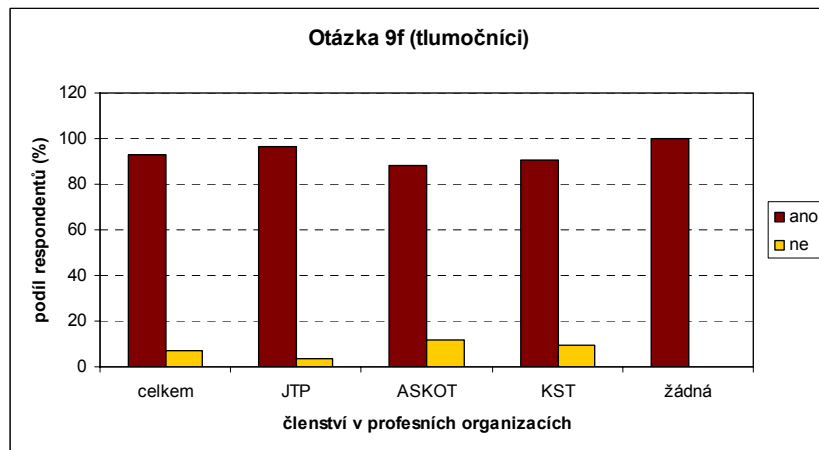
Poměr kladných a záporných odpovědí skupiny aktivních komunitních tlumočnicků (n = 193) a skupiny tlumočnicků, kteří v oblasti KT nepůsobí (n = 28) je velmi podobný, přičemž naprosto převažuje kladné hodnocení. Poměr odpovědí pro obě skupiny je vyobrazen na obr. 14, procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9f) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9f).



Obr. 14 Graf odpovědí na otázku 9f podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

Kladné hodnocení této aktivity zásadně převládá u členů JTP (n = 58), KST (n = 117), ASKOTu (n = 26) i u tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 23). V poslední skupině tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné organizace, dokonce odpověděli kladně všichni dotazovaní. Poměr kladných a záporných odpovědí pro jednotlivé skupiny je znázorněn na obr. 15, podrobnější procentuální zastoupení odpovědí v rámci každé skupiny pak ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 15 Graf odpovědí na otázku 9f podle členství v organizacích

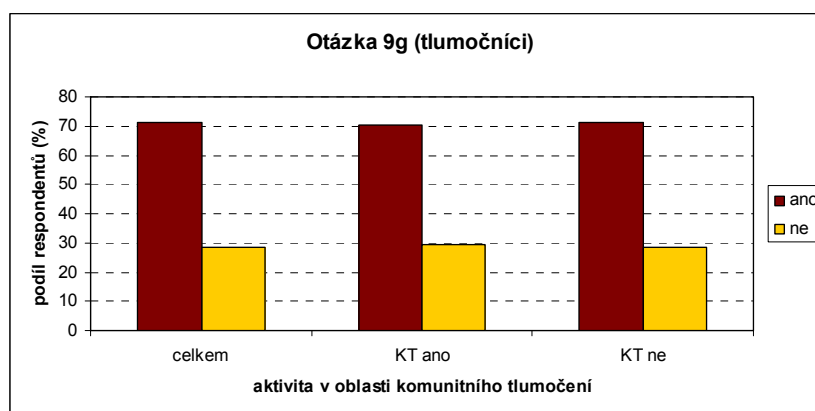
Bod g – klást z vlastní iniciativy oběma stranám doplňující otázky, pokud potřebuje upřesnění (jazykové nebo věcné)

Celá skupina tlumočnicků (n = 224)

Kladení doplňujících a upřesňujících otázek považuje za žádoucí většina dotazovaných (71,4 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 16 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9g).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

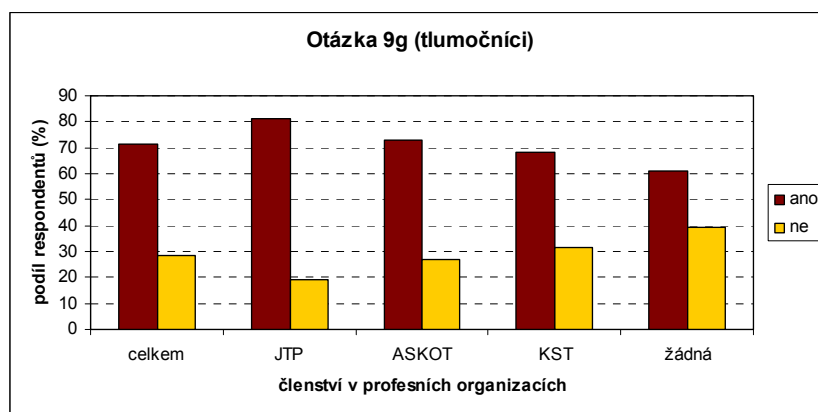
Podíl kladných a záporných odpovědí je u tlumočnicků, kteří s KT mají zkušenosti (n = 193), a těch, kteří zkušenosti nemají (n = 28), téměř totožný, jak vyplývá z obr. 16. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9g) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9g).



Obr. 16 Graf odpovědí na otázku 9g podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

Jako žádoucí vnímá tuto tlumočnickovu aktivitu většina členů JTP (n = 58), KST (n = 117), ASKOTu (n = 26) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 23). Ve skupině tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné organizace, je přítom podíl kladných odpovědí nejnižší (60,8 %), nejvyšší je pak ve skupině členů JTP (81 %). Podíl kladných a záporných odpovědí jednotlivých skupin zobrazuje graf na obr. 17. Podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 17 Graf odpovědí na otázku 9g podle členství v organizacích

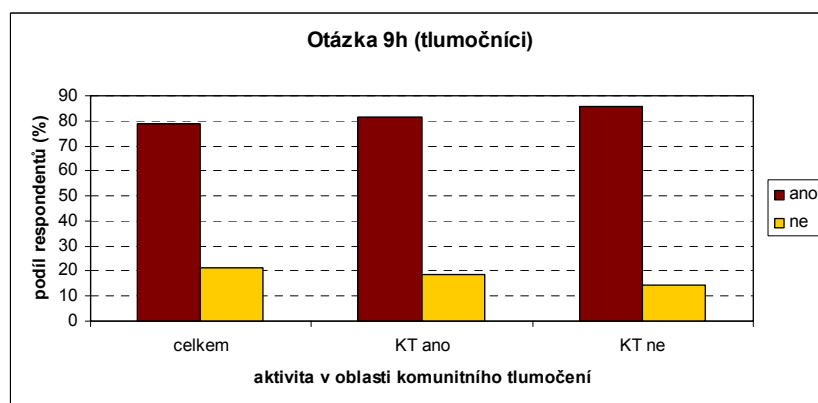
Bod h – působit výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nevstupovat do hovoru a zdržovat se vlastních komentářů

Celá skupina tlumočnicků (n = 224)

Že by tlumočnick měl vždy působit výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nebo že je dobré, když to dělá, se domnívá většina respondentů (78,9 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 18 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9h).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

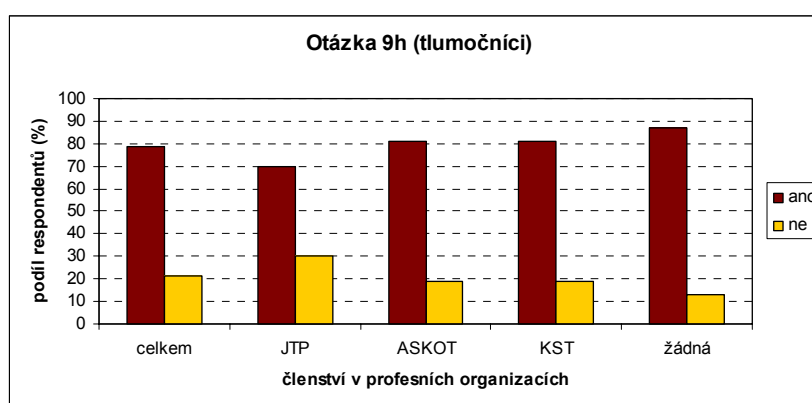
Podíl kladných a záporných odpovědí se u aktivních komunitních tlumočnicků (n = 191) a těch, kteří v oblasti KT nepůsobí (n = 28), v zásadě neliší, jak vyplývá z obr. 18. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9h) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9h).



Obr. 18 Graf odpovědí na otázku 9h podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

Jak je patrné z obr. 19, jsou odpovědi členů JTP (n = 57), KST (n = 116), ASKOTu (n = 26) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 23), vyrovnané s výraznou převahou kladného hodnocení. Podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny pak ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 19 Graf odpovědí na otázku 9h podle členství v organizacích

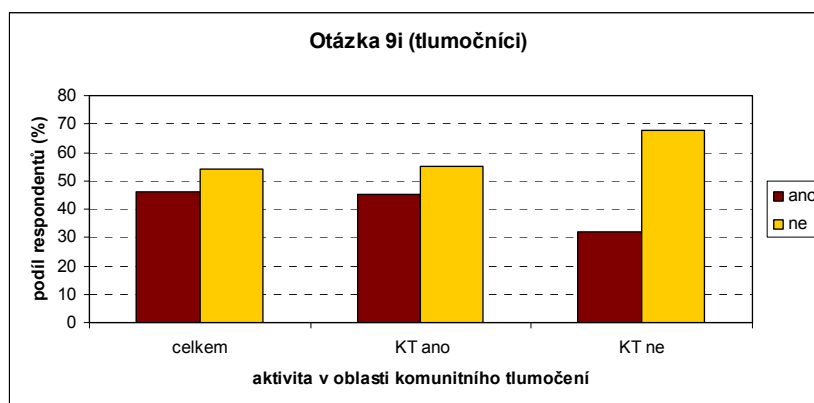
Bod i – sám formulovat otázky nebo podávat vysvětlení místo zástupce české instituce, pokud je o to požádán (např. popsat určitý rutinní postup, s nímž je dobře obeznámen)

Celá skupina tlumočnicků (n = 222)

Mezi respondenty mírně převažují ti, kteří se domnívají, že by tlumočnick v žádném případě neměl samostatně formulovat sdělení, nebo že není dobré, když to dělá (54,1 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 20 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9i).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

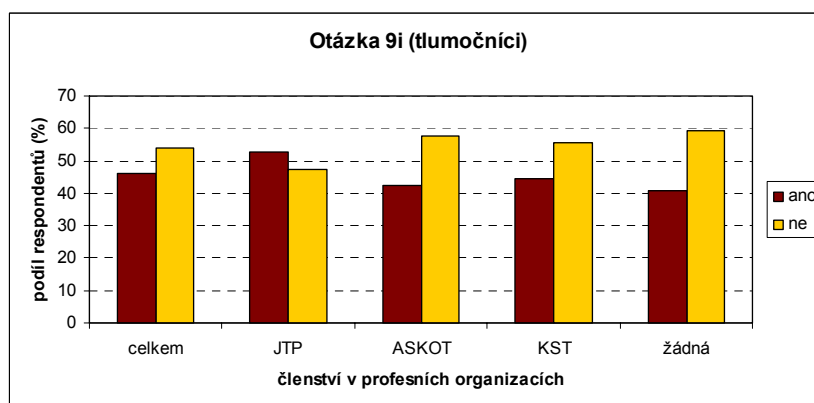
Záporné odpovědi převažují jak ve skupině tlumočnicků, kteří s KT zkušenost mají (n = 191), tak těch, kteří ji nemají (n = 28). Ve druhé skupině je přitom podíl záporných odpovědí vyšší (67,9 %) než ve skupině první (55 %), což je patrné z obr. 20. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9i) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9i).



Obr. 20 Graf odpovědí na otázku 9i podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

U členů ASKOTu (n = 26), KST (n = 117) a tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 22), mírně převažují záporné odpovědi a v jejich podílu se skupiny v zásadě shodují navzájem i s výsledky skupiny tlumočnicků jako celku. Od těchto skupin se odlišují členové JTP, u nichž mírně převažují odpovědi kladné (52,6 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je znázorněn na obr. 21, podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 21 Graf odpovědí na otázku 9i podle členství v organizacích

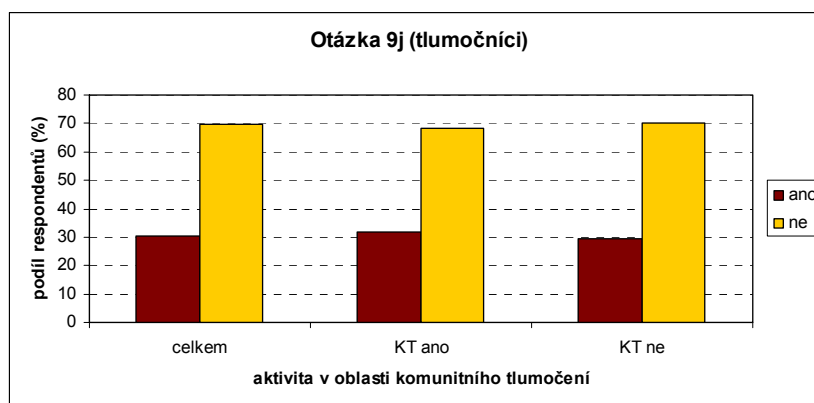
Bod j – být mluvčím cizince, chápat, reprodukovat a hájit jeho zájmy, potřeby a přání

Celá skupina tlumočnicků (n = 220)

Pokud jde o úlohu zástupce cizince, domnívá se převážná většina respondentů (69,5 %), že by ji tlumočnick v žádném případě zastávat neměl, případně že není dobré, když ji zastává. Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 22 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9j).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

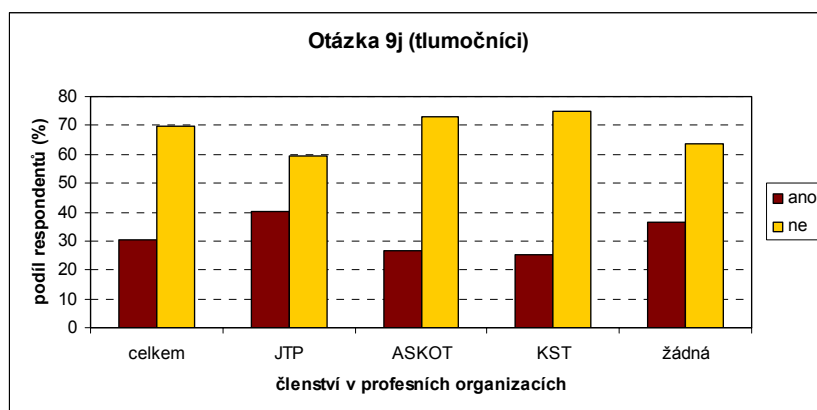
Podíl kladných a záporných odpovědí se u aktivních komunitních tlumočnicků (n = 190) a těch, kteří v oblasti KT nepůsobí (n = 27), neliší, jak vyplývá z obr. 22. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9j) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9j).



Obr. 22 Graf odpovědí na otázku 9j podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

U členů ASKOTu (n = 26), JTP (n = 57), KST (n = 117) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 22), shodně převládá záporné hodnocení. Podíl kladných odpovědí je přitom mírně vyšší u členů JTP (40,4 %) a tlumočnicků, kteří nepatří k žádné organizaci (36,4 %) oproti druhým dvěma organizacím (ASKOT 26,9 % a KST 25,2 %). Tyto údaje jsou zobrazeny na obr. 23, podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 23 Graf odpovědí na otázku 9j podle členství v organizacích

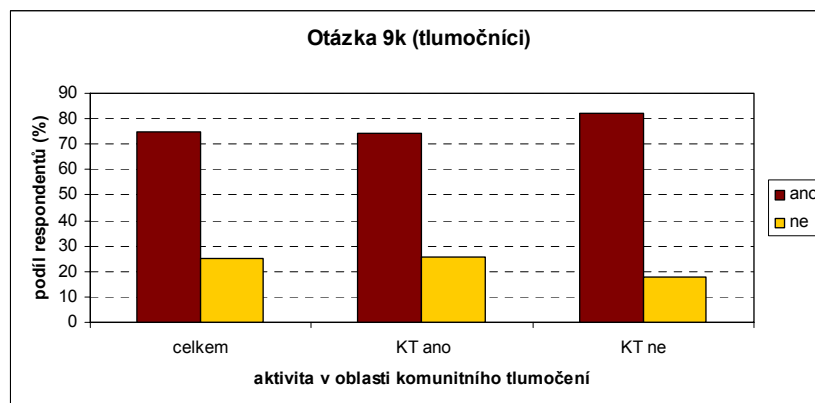
Bod k – zjednodušovat výroky zástupce české instituce, aby jim cizinec porozuměl (pokud např. zástupce instituce používá technický, administrativní jazyk), vysvětlovat cizinci odborné termíny

Celá skupina tlumočnicků (n = 220)

Že by tlumočnick měl vždy zjednodušovat technický jazyk a vysvětlovat odborné termíny, případně že je dobré, když to dělá, se domnívá výrazná většina dotazovaných (74,9 %). Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 24 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9k).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

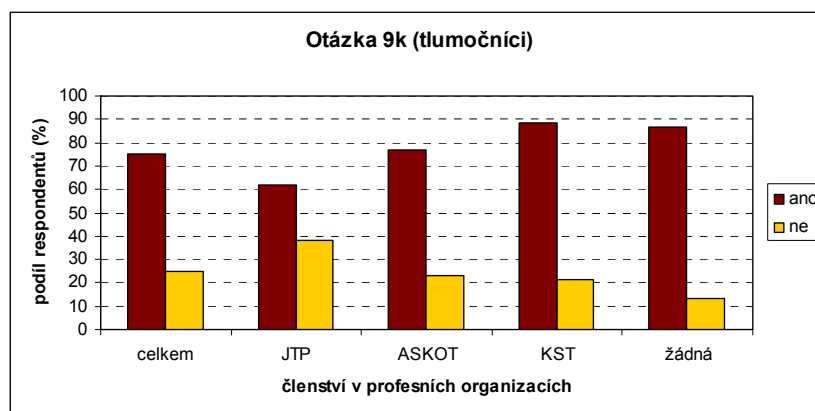
Podíl kladných a záporných odpovědí je u aktivních komunitních tlumočnicků (n = 192) a těch, kteří v oblasti KT nepůsobí (n = 28), téměř shodný, jak vyplývá z obr. 24. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9k) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9k).



Obr. 24 Graf odpovědí na otázku 9k podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

U členů ASKOTu (n = 26), JTP (n = 58), KST (n = 116) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 23), převládá kladné hodnocení. Mírně vyšší podíl záporných odpovědí než ostatní skupiny pak vykazují členové JTP (37,9 %), jak ukazuje graf na obr. 25. Podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 25 Graf odpovědí na otázku 9k podle členství v organizacích

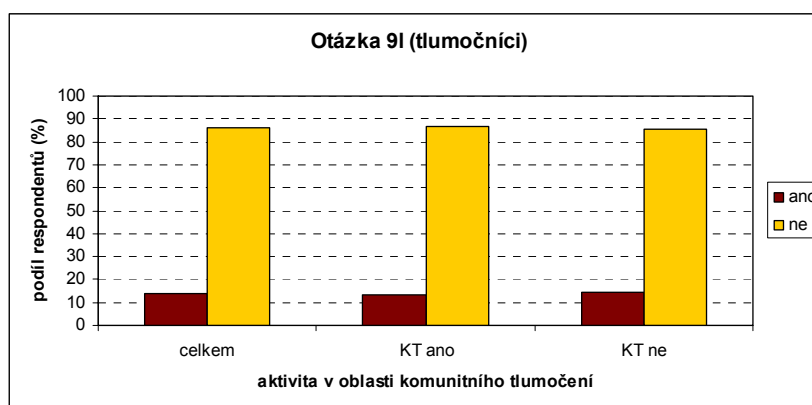
Bod 1 – vynechávat z cizincových výroků informace, které pro danou situaci nejsou relevantní

Celá skupina tlumočnicků (n = 223)

K vynechávání informací, které nejsou pro danou komunikační situaci relevantní, se naprostá většina dotazovaných (86,1 %) staví negativně. Podíl kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 26 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 28 (otázka 9l).

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

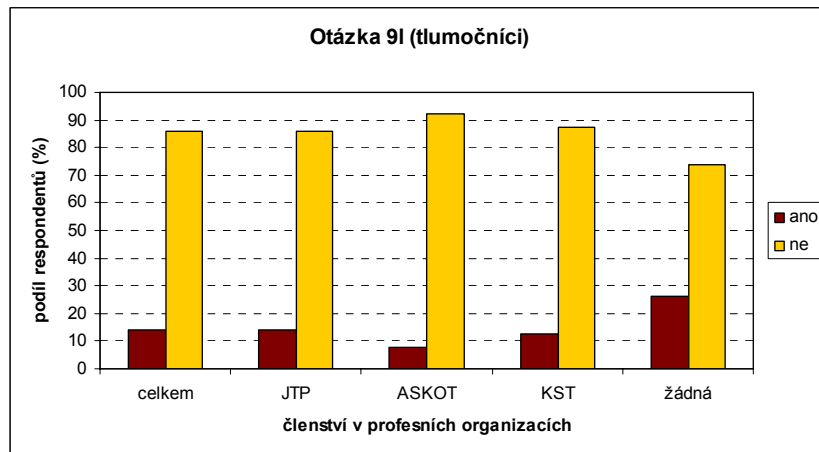
Podíl kladných a záporných odpovědí u aktivních komunitních tlumočnicků (n = 192) a těch, kteří v oblasti KT nepůsobí (n = 28), se neliší, jak vyplývá z obr. 26. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pro skupinu aktivních komunitních tlumočnicků je v grafu 1 v příloze I (otázka 9l) a pro skupinu, která se KT nezabývá, v grafu 2 v příloze I (otázka 9l).



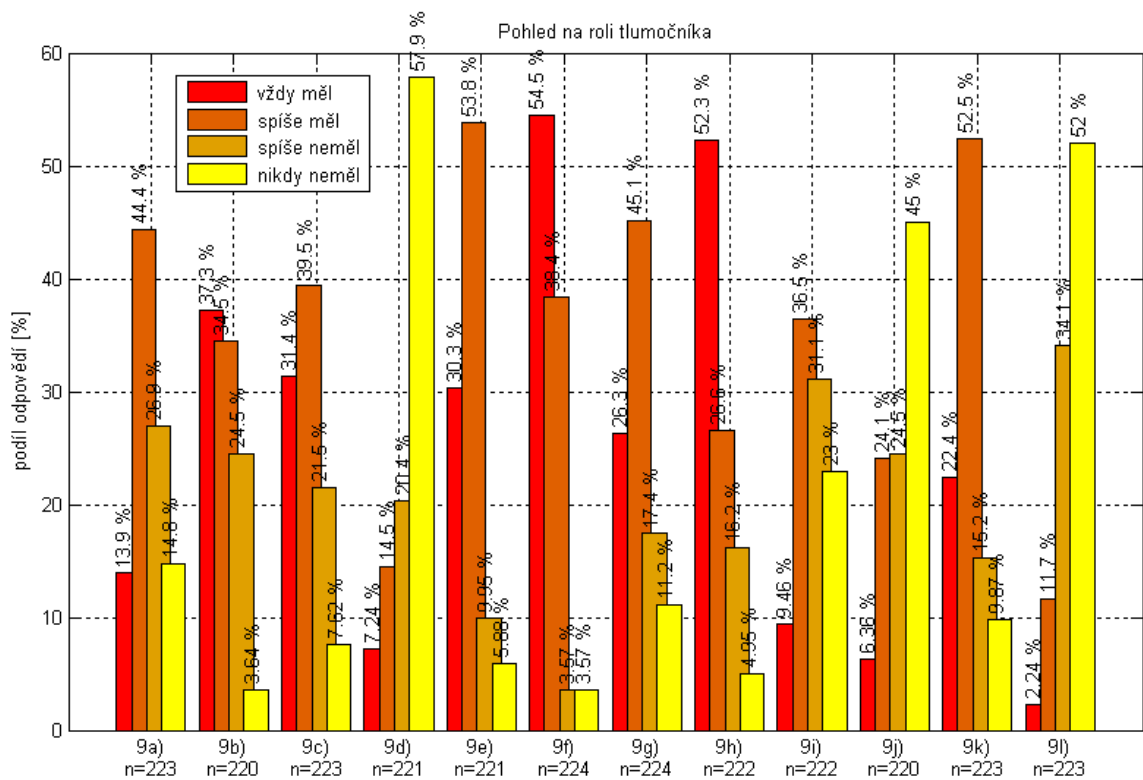
Obr. 26 Graf odpovědí na otázku 9l podle aktivity v oblasti KT

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

U členů ASKOTu (n = 26), JTP (n = 57), KST (n = 117) i tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (n = 23), jednoznačně převládá záporné hodnocení. Mírně vyšší podíl kladných odpovědí než u ostatních skupin pak lze pozorovat u skupiny tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (26,1 %), jak ukazuje graf na obr. 27. Podrobnější procentuální zastoupení odpovědí pro jednotlivé skupiny ukazují grafy 3 až 6 v příloze I.



Obr. 27 Graf odpovědí na otázku 9l podle členství v organizacích



Obr. 28 Graf odpovědí skupiny tlumočnicků jako celku na jednotlivé podotázky

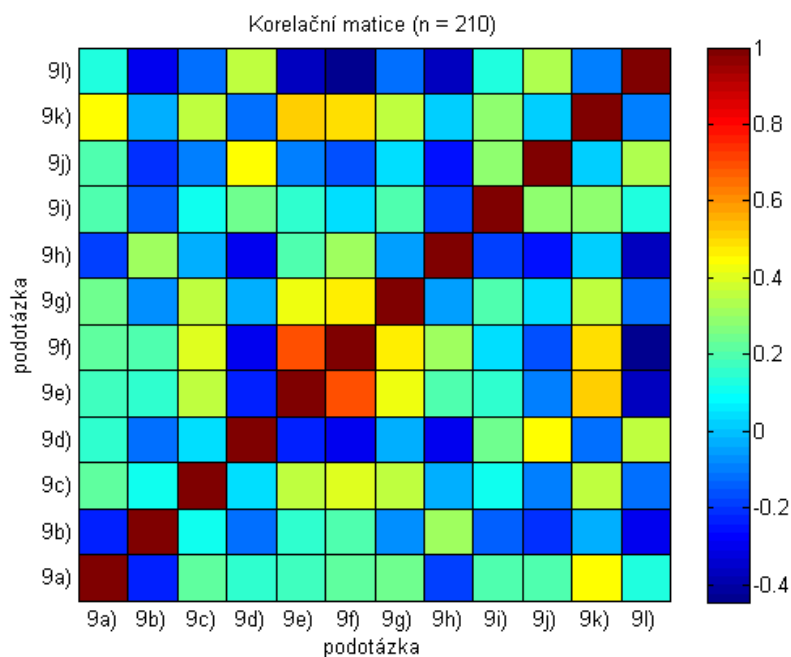
Korelace odpovědí na jednotlivé podotázky

Relativní četnost odpovědí respondentů na jednotlivé podotázky ukazuje, zda u dané podotázky celkově převládá kladné nebo záporné hodnocení, nevypovídá však o tom, nakolik jsou jednotliví respondenti ve svém hodnocení konzistentní (tedy jestli na podobné otázky odpovídají stejně). Konzistentnost odpovědí respondentů na konkrétní dvojici otázek lze určit výpočtem korelačního koeficientu pro tuto dvojici. Pearsonův korelační koeficient je číselným vyjádřením korelace, tedy vzájemného vztahu mezi dvěma vektory (sloupci číselných údajů), které v tomto případě tvoří sloupce číselných kódů odpovědí na konkrétní dvě podotázky. Kladný korelační koeficient pro dané dvě otázky ukazuje na tendenci respondentů odpovídat na tyto dvě otázky stejně (na obě kladně nebo na obě záporně), zatímco koeficient záporný značí tendenci odpovídat opačně (na jednu kladně a druhou záporně, nebo naopak). Čím více se hodnota koeficientu blíží číslu 1 pro koeficient kladný nebo -1 pro koeficient záporný, tím jsou uvedené tendence silnější. Pokud je koeficient roven nule, nelze v odpovědích žádnou takovou tendenci vysledovat.

Jako zdrojová data pro výpočet Pearsonova korelačního koeficientu slouží vektory jednotlivých podotázek, u nichž byly sloučeny odpovědi spíše kladné s kladnými a spíše záporné se zápornými. V praxi tak vektory číselných kódů obsahují pouze dvě hodnoty – číslo 1 pro kladné odpovědi a číslo 2 pro odpovědi záporné. Po analýze výsledků standardního výpočtu koeficientu se však ukázalo, že uvedený standardní způsob výpočtu korelace nefunguje ideálně. Z důvodu čistě binárního rozdělení odpovědí (pouze kladná nebo záporná) nemá standardní korelace možnost reagovat na tendence v odpovědích, pokud respondenti jako celek tíhnou k jednomu názoru. Tento problém je vlastní všem případům s nízkým počtem možných odpovědí.

Pokud budou např. odpovědi všech respondentů na podotázku a) kladné a na podotázku b) záporné, měl by korelační koeficient být roven -1, neboť se jedná o stoprocentně potvrzenou negativní tendenci. Zobrazí-li se však tato data odpovědí v 2D grafu, výsledkem je jediný bod. Korelace stanovená standardním způsobem je tedy rovna 0.

Aby se odstranil problém binárního hodnocení při výpočtu korelace, byl navržen postup stanovení „korelace s centrální preferencí“. Ke každému respondentovi byl přiřazen „virtuální“ respondent hodnotící obě sledované podotázky „virtuální“, střední odpovědí o hodnotě 1,5. Tito „virtuální“ respondenti mají sami o sobě nulovou korelaci (jediný bod ve středu 2D grafu) a nezkrslují trendy v odpovědích skutečných respondentů. Díky nim je však možno sledovat i ty trendy, které by zůstaly kvůli nedostatku standardní metody skryté.



Obr. 29 Graf korelace odpovědí tlumočnicků na jednotlivé podotázky

Jak ukazuje obr. 29, nejlépe kladně korelovány jsou odpovědi respondentů na podotázky 9e) a 9f), poměrně vysokou míru kladné korelace s ostatními podotázkami lze pozorovat u podotázek 9e), 9f) a 9k). Největší záporná korelace pak je patrná mezi podotázkami 9f) a 9l), přičemž podotázka 9l) také spolu s podotázkou 9d) vykazuje nejvyšší míru záporné korelace s ostatními podotázkami.

Při vyhodnocování korelační matice se však zaměřujeme především na to, jaký vztah existuje mezi otázkami, které se vztahují k pasivní roli tlumočnicka, a těmi, které vycházejí z aktivního pojetí tlumočnickovy role. Pasivní pojetí role tlumočnicka je v dotazníku zastoupeno podotázkami 9b) a 9h), které jsou navzájem korelovány mírně kladně (koeficient přibližně 0,3). Respondenti tedy mají pouze mírnou tendenci odpovídat na tyto dvě podotázky stejně.

U podotázky 9b) je patrná vyšší míra záporné korelace s podotázkami 9a), 9j) a 9l), které odpovídají těmto činnostem tlumočnicka: zřehledňování a sumarizace nekoherentních a opakujících se výroků, hájení zájmů cizince a vynechávání nerelevantních informací. Hodnota korelačního koeficientu po podotázku 9b) a ostatní podotázky se pohybuje kolem nuly.

S otázkou 9h) je mírně záporně korelováno více podotázek: 9a), 9d), 9i), 9j) a 9l). Ty odpovídají těmto tlumočnickovým činnostem: zřehledňování a sumarizace nekoherentních a opakujících se výroků, zastávání funkce „asistenta“ instituce, samostatná formulace sdělení, hájení zájmů cizince a vynechávání nerelevantních informací. U ostatních podotázek se korelační koeficient opět pohybuje kolem nuly.

Pokud vztáhneme odpovědi jednotlivých respondentů na podotázky směřující k pasivnímu pojetí role tlumočnicka k odpovědím na podotázky směřujících naopak k aktivnějšímu pojetí, lze v několika případech konstatovat mírnou zápornou korelaci, ale hodnoty korelačního koeficientu jsou i tak velice nízké. U dalších podotázek je pak korelace prakticky nulová. Nelze tedy říci, že by jednotliví respondenti měli výraznou tendenci hodnotit např. záporně projevy aktivní role tlumočnicka, pokud projevy role pasivní hodnotí kladně.

3.3.2.2 Zhodnocení výsledků pro skupinu tlumočnicků

Výsledky pro skupinu tlumočnicků jako celek

Odpovědi na jednotlivé podotázky otázky 9 ukazují, že dotazovaní tlumočnicki jsou si plně vědomi toho, že pro efektivní komunikaci nestačí, když tlumočnick jen převádí sdělení z jednoho jazyka do druhého a sám se komunikace v podstatě neúčastní.

Poměrně velká většina respondentů hodnotí jako žádoucí tlumočnickovy aktivity, které jsou projevem koordinační úlohy v komunikaci, jak ji pojímá Wadensjö (1998). Podle většiny respondentů je dobré, když tlumočnick přeruší řečníka, pokud to považuje za prospěšné pro cíl komunikace (bod 9c), naprostá většina se domnívá, že je správné, když tlumočnick upozorní primární účastníky komunikace na to, že mezi nimi dochází k nedorozumění (bod 9f), a velká část respondentů považuje za vhodné, když tlumočnick vstoupí do komunikace s vlastní otázkou, jejímž cílem je získat od primárních účastníků upřesnění nebo objasnění (bod 9g).

Tlumočnicki také hodnotí jednoznačně kladně úlohu zprostředkovatele kulturně vázaných informací. Podle naprosté většiny z nich je správné, když tlumočnick vysvětluje skutečnosti vyplývající z kulturních rozdílů, aby se předešlo nedorozumění (bod 9e).

Pokud jde o úlohu spočívající ve zvyšování efektivity komunikace (která zasahuje i do obsahové stránky promluv účastníků), jak ji pojímá Pöchhacker (2000), názory tlumočnicků na jednotlivé projevy této role se různí. Velká většina dotazovaných považuje za žádoucí, když tlumočnick zjednodušuje technický jazyk a vysvětluje odborné termíny (bod 9k). Souhlasné a nesouhlasné názory tlumočnicků na zřehledňování a sumarizaci nekoherentních nebo opakujících se výroků (bod 9a) jsou již vyrovnanější, přičemž stále mírně převažuje hodnocení kladné. Naopak naprostá většina tlumočnicků považuje za nežádoucí, když tlumočnick vynechává z promluvy informace, které pro danou situaci nejsou relevantní (bod 9l).

Většina tlumočnicků však není ochotna přijmout role, které přesahují rámec tlumočnického výkonu jako takového. Velká většina dotazovaných zastává názor, že

tlumočník by měl být neutrální a neměl by plnit roli zástupce či obhájce jednoho z primárních účastníků komunikace. Neměl by tedy hájit ani zájmy instituce (bod 9d), ani zájmy cizince, který s ní jedná (bod 9j).

Spíše negativně se respondenti z řad tlumočnicků staví také k roli „odborníka“ (bod 9i), v níž tlumočník, který je obeznámen s danou problematikou, na pokyn zástupce instituce samostatně formuluje otázky či vysvětlení, tedy netlumočí, ale je autorem sdělení. Poměr kladného a záporného hodnocení je u tlumočnicků poměrně vyrovnaný, záporné hodnocení však převažuje.

Tlumočníci tedy většinou hodnotí kladně, pokud tlumočník zastává úlohu koordinátora komunikace, zprostředkovatele kulturních informací a částečně také, pokud přispívá k větší efektivitě komunikace i po obsahové stránce. Proto je poněkud paradoxní, že v průměru tři čtvrtiny dotazovaných považují za žádoucí, aby tlumočník převáděl sdělení přesně a co nejdoslovněji (bod 9b) a aby působil výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nevstupoval do hovoru a zdržoval se vlastních komentářů (bod 9h). Jedním z možných vysvětlení tohoto rozporu je, že se zde projevuje vliv všeobecně vžitého obrazu tlumočníka, který vychází z pojetí naprosto nestranného, neviditelného konferenčního tlumočníka. Pod vlivem tohoto vžitého modelu tedy respondenti hodnotí roli pasivního komunikačního „kanálu“ kladně, při hodnocení konkrétních projevů tlumočníka v komunikaci se však již projevuje jejich zkušenost s tím, že efektivní komunikace vyžaduje ze strany tlumočníka pragmatičtější, aktivnější přístup.

Porovnání tlumočnicků podle toho, zda se zabývají KT

V odpovědích skupiny tlumočnicků, kteří komunitní tlumočení provozují pravidelně, poměrně často, nebo takto tlumočili alespoň několikrát, a skupiny, která se komunitním tlumočením nezabývá, nebyly shledány zásadní rozdíly. Nevyskytly se případy, kdy by například jedna skupina hodnotila určitou aktivitu kladně a druhá záporně.

Nejmarkantnější rozdíl v odpovědích obou skupin je patrný v názorech na to, zda by měl tlumočník na požádání samostatně formulovat odpovědi nebo vysvětlení (bod 9i). Zatímco ve skupině tlumočnicků, která v oblasti komunitního tlumočení nepůsobí, hodnotí velká část tuto aktivitu záporně, ve skupině aktivních komunitních tlumočnicků jsou kladné a záporné odpovědi téměř vyrovnané a záporné hodnocení převládá jen mírně. To by podporovalo hypotézu, že aktivní komunitní tlumočníci na základě svých zkušeností pojmají svou roli širěji. Na druhou stranu však skupina aktivních komunitních tlumočnicků hodnotí

jiné tlumočnickovy činnosti (např. zpřehledňování a sumarizace nekoherentních a opakujících se výroků nebo přerušování komunikace dotazem) méně pozitivně než druhá skupina, která se KT nezabývá.

Nelze tak říci, že tlumočníci, kteří mají vlastní zkušenost s komunitním tlumočením, přistupují k roli tlumočnicka výrazně jinak než ti, kteří s komunitním tlumočením zkušenost nemají, a nelze tedy ani potvrdit hypotézu, že aktivní tlumočníci pojmají svou roli šířeji než tlumočníci, kteří v oblasti komunitního tlumočení nepůsobí.

Porovnání tlumočnicků podle příslušnosti k profesním organizacím

Názory na roli tlumočnicka se u členů jednotlivých profesních organizací v zásadě shodují, ve všech shodně tedy převládá buď kladné, nebo záporné hodnocení. Pouze v jednom případě (bod 9i – samostatná formulace otázek nebo vysvětlení) převažuje u členů jedné profesní organizace (JTP) kladné hodnocení, zatímco členové ostatních organizací tuto aktivitu hodnotí záporně. Jedná se však o otázku, kde je poměr kladných a záporných odpovědí ve všech skupinách poměrně vyrovnaný.

Ve skupině tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (zároveň se většinou jedná o tlumočnický, kteří byli osloveni na základě toho, že se v praxi zabývají komunitním tlumočením pro odbor azylové politiky MVČR), je celková tendence odpovědí stejná jako u ostatních skupin, poměr kladných a záporných odpovědí se však u řady otázek mírně liší od ostatních skupin. Například tam, kde je projev tlumočnickovy role, který odporuje roli pasivního komunikačního „kanálu“, hodnocen kladně, je podíl kladných hodnocení u skupiny „nečlenů“ ještě vyšší než u ostatních skupin (body 9a, 9e, 9f, 9k), a naopak tam, kde respondenti aktivní projev tlumočnickovy role hodnotí záporně, je podíl záporných odpovědí u skupiny „nečlenů“ nižší než u ostatních skupin (9d, 9l). Některé odpovědi však této tendenci opět odporují. Nelze proto jednoznačně říci, že skupina tlumočnicků, kteří nejsou členy žádné profesní organizace (která je zároveň malým vzorkem okruhu tlumočnicků, které tedy primárně spojuje aktivita v oblasti KT, nikoli členství v profesní organizaci), pojmá svou roli šířeji než ostatní skupiny tlumočnicků, ačkoli odpovědi na některé otázky to naznačují.

Větší rozdíly v poměru kladných a záporných odpovědí u této skupiny však také mohou být dány tím, že skupina je malá (23 tlumočnicků), a výsledek tak může být oproti ostatním skupinám zkreslený. Totéž platí i pro skupinu členů ASKOTu (26 tlumočnicků).

Rozdíly v odpovědích členů jednotlivých profesních organizací pak již nejsou nijak výrazné. Nepotvrdila se tedy hypotéza, že členové ASKOTu (jakožto primárně konferenční

tlumočníci) nebo KST (primárně soudní tlumočníci) by mohli z povahy těchto typů tlumočení uplatňovat restriktivnější pohled na roli tlumočnicka než členové JTP nebo tlumočníci, kteří nejsou členy žádné profesní organizace.

3.3.2.3 Odpovědi pracovníků institucí na otázku 5

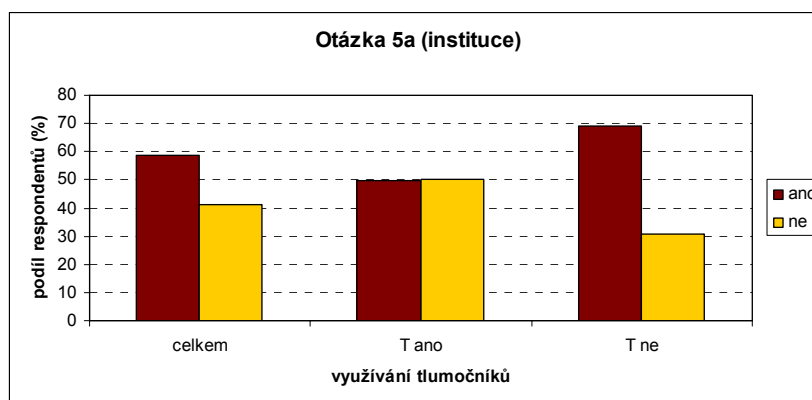
Bod a – zpřehledňovat, případně sumarizovat cizincovy výroky, pokud jsou nekoherentní, pokud se žadatel opakuje apod.

Celá skupina pracovníků institucí (n = 302)

Že by měl tlumočnick vždy zpřehledňovat a shrnovat nekoherentní a opakující se výroky, nebo že je dobré, když to dělá, se domnívá celkem 58,9 % dotazovaných. Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 30 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9a).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočnick

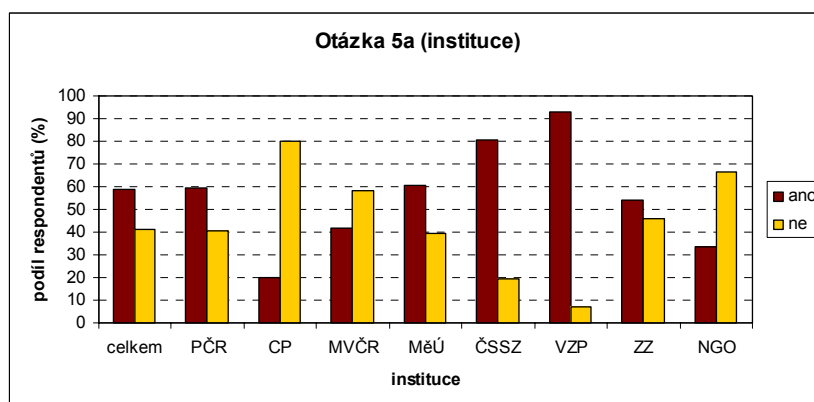
Ve skupině pracovníků institucí, která tlumočnick nevyužívá (n = 145), poměrně výrazně převládá kladné hodnocení (69 %), zatímco ve skupině, která s tlumočnick má zkušenost (n = 153), je poměr kladných a záporných odpovědí velice vyrovnaný (49,6 % kladných odpovědí oproti 50,4 % záporných). Poměr kladných a záporných odpovědí v obou skupinách je znázorněn na obr. 30. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnick mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5a), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočnick nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5a).



Obr. 30 Graf odpovědí na otázku 5a podle využívání tlumočnick

Porovnání podle příslušnosti k instituci

V názorech pracovníků jednotlivých institucí na tuto aktivitu tlumočnicka jsou patrné značné rozdíly. Jednoznačně kladně ji hodnotí pracovníci Všeobecné zdravotní pojišťovny (VZP, n = 14), u nichž je podíl kladných odpovědí 92,9 %, a pracovníci České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ, n = 46) s podílem 80,4 % kladných odpovědí. Kladné hodnocení převažuje (i když již ne tak výrazně) také u pracovníků Policie České republiky (PČR, n = 59), kde je podíl kladných odpovědí 59,3 %, orgánů místní samosprávy (MěÚ, n = 96) s podílem kladných odpovědí 60,4 % a zdravotnických zařízení (ZZ, n = 37) s podílem kladných odpovědí 54,1 %. Naopak negativně tuto tlumočnickovu činnost vnímají pracovníci cizinecké policie (CP, n = 20), kde je podíl záporných odpovědí 80 %, odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR (MVČR, n = 12) s podílem 58,3 % záporných odpovědí a neziskových organizací (NGO, n = 18), kteří dosahují 66,7 % záporných odpovědí. Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 31. Podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 31 Graf odpovědí na otázku 5a podle příslušnosti k instituci

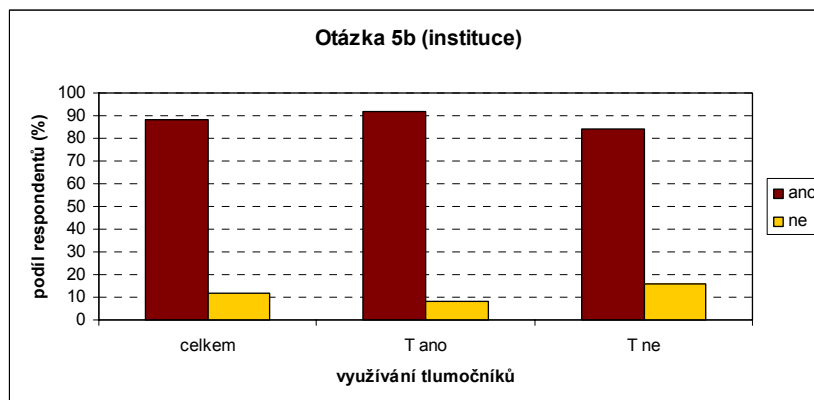
Bod b – převádět přesně a co nejdoslovněji výpovědi obou stran, včetně případných chyb, hanlivých výrazů, emocionálních výrazů nebo odborných termínů

Celá skupina pracovníků institucí (n = 303)

Přesný a co nejdoslovnější převod sdělení hodnotí kladně velká většina respondentů (88,1 %). Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 32 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9b).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

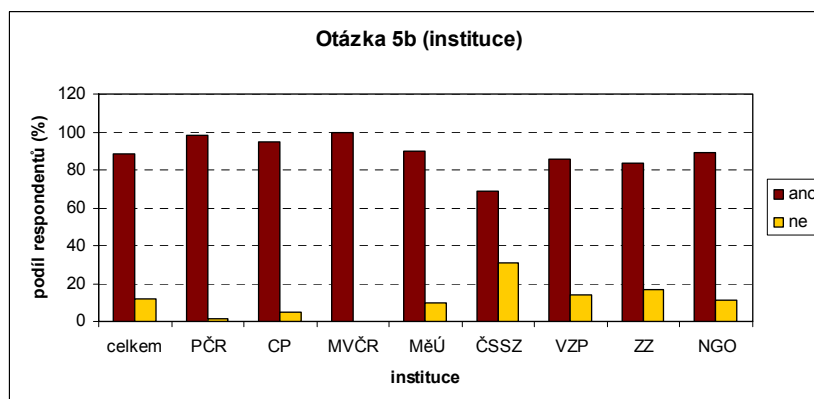
Podíl kladných a záporných odpovědí je u respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 154), a těch, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 145), téměř shodný, jak vyplývá z obr. 32. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5b), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5b).



Obr. 32 Graf odpovědí na otázku 5b podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Kladné hodnocení jednoznačně převládá u pracovníků PČR (n = 59), CP (n = 20), MVČR (n = 12), MěÚ (n = 99), ČSSZ (n = 45), VZP (n = 14), ZZ (n = 36) i NGO (n = 18). Největší podíl kladných odpovědí přitom uvádějí respondenti z MVČR (100 %), nejmenší pracovníci ČSSZ (68,9 %). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 33. Podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 33 Graf odpovědí na otázku 5b podle příslušnosti k instituci

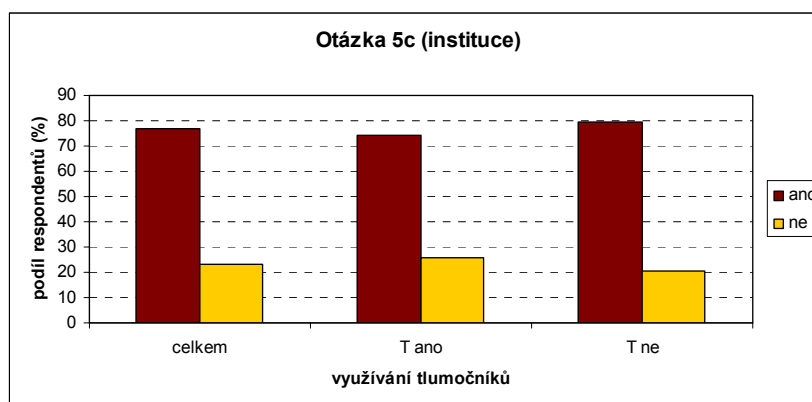
Bod c – přerušit stranu, která právě mluví, aby mohl např. požádat o objasnění či zopakování nebo upozornit na důležité skutečnosti

Celá skupina pracovníků institucí (n = 301)

Většina respondentů (76,7 %) se domnívá, že by tlumočnick měl vždy přerušovat rozhovor, aby požádal o objasnění nebo zopakování, nebo že je dobré, když to dělá. Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 34 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9c).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočnicky

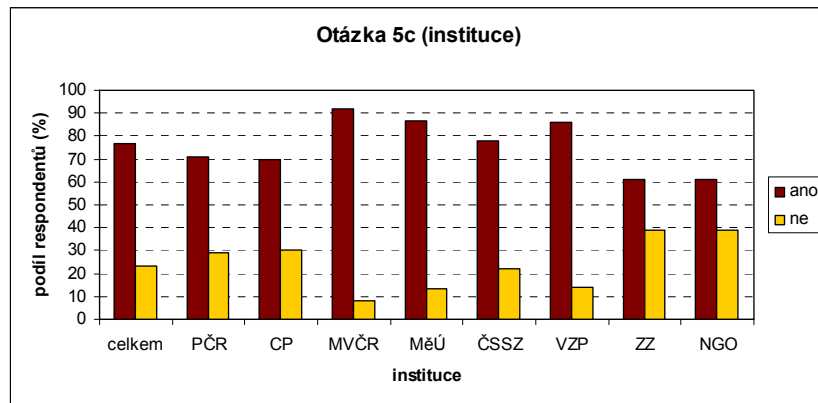
Podíl kladných a záporných odpovědí je u respondentů, kteří tlumočnicky využívají (n = 152), a těch, kteří s tlumočnicky zkušenost nemají (n = 145), v podstatě shodný, jak vyplývá z obr. 34. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5c), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočnicky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5c).



Obr. 34 Graf odpovědí na otázku 5c podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

U pracovníků PČR (n = 58), CP (n = 20), MVČR (n = 12), MěÚ (n = 98), ČSSZ (n = 45), VZP (n = 14), ZZ (n = 36) i NGO (n = 18) poměrně výrazně převládá kladné hodnocení. Nejvyšší podíl kladných odpovědí uvádějí pracovníci MVČR (91,6 %), MěÚ (86,7 %) a VZP (85,8 %), nejnižší naopak pracovníci ZZ a NGO (shodně 61,1 %). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 35. Podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 35 Graf odpovědí na otázku 5c podle příslušnosti k instituci

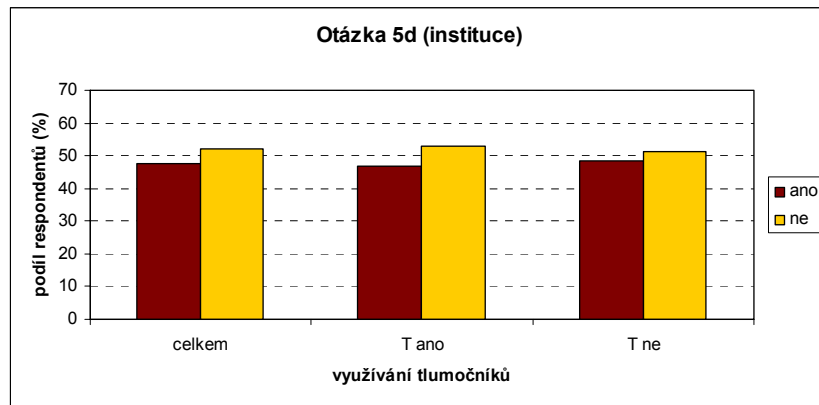
Bod d – být především „asistentem“ zástupce české instituce, pomáhat mu při zjišťování informací, hájit zájmy instituce

Celá skupina pracovníků institucí (n = 299)

V názorech na úlohu asistenta instituce u respondentů celkově mírně převládá negativní hodnocení (52,2%). Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 36 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9d).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

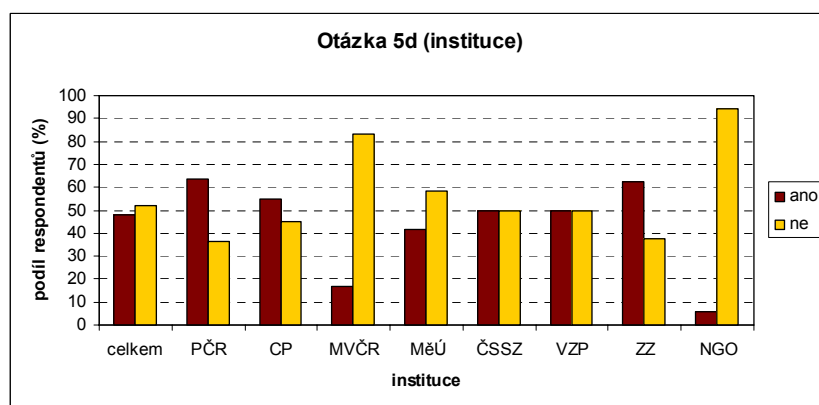
Jak u respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 149), tak těch, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 146), mírně převládá kladné hodnocení, přičemž podíl kladných a záporných odpovědí je v obou skupinách téměř shodný, jak ukazuje obr. 36. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5d), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5d).



Obr. 36 Graf odpovědí na otázku 5d podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Názor na to, zda by tlumočnick měl zastávat úlohu asistenta instituce, se u pracovníků různých institucí liší. Vyšší podíl kladných odpovědí uvádí pracovníci PČR (n = 58), u nichž je podíl kladných odpovědí 63,8 %, CP (n = 20) s podílem kladných odpovědí 55 % a ZZ (n = 37) s 62,2 % kladných odpovědí). U pracovníků ČSSZ (n = 46) a VZP (n = 14) je podíl kladných a záporných odpovědí naprosto vyrovnaný (v obou skupinách 50 %). Negativní hodnocení pak uvádí většina pracovníků MěÚ (n = 94), u nichž je podíl záporných odpovědí 58,6 %, a naprostá většina pracovníků MVČR (n = 12) s podílem záporných odpovědí 83,3 % a NGO (n = 18) s 94,4 % záporných odpovědí. Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 37, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 37 Graf odpovědí na otázku 5d podle příslušnosti k instituci

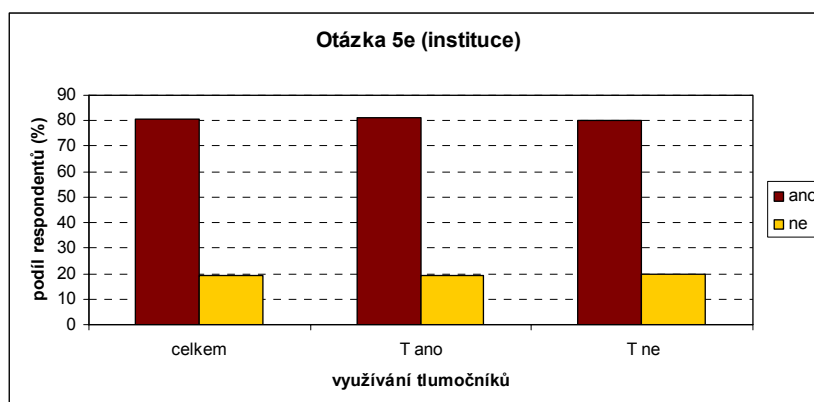
Bod e – vysvětlovat oběma stranám skutečnosti vyplývající z kulturních rozdílů a odlišných systémů hodnot, aby se předešlo nedorozumění

Celá skupina pracovníků institucí (n = 302)

Převážná většina respondentů (80,8 %) se domnívá, že by tlumočnick měl vždy vysvětlovat kulturní rozdíly, nebo že je dobré, když to dělá. Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 38 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9e).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

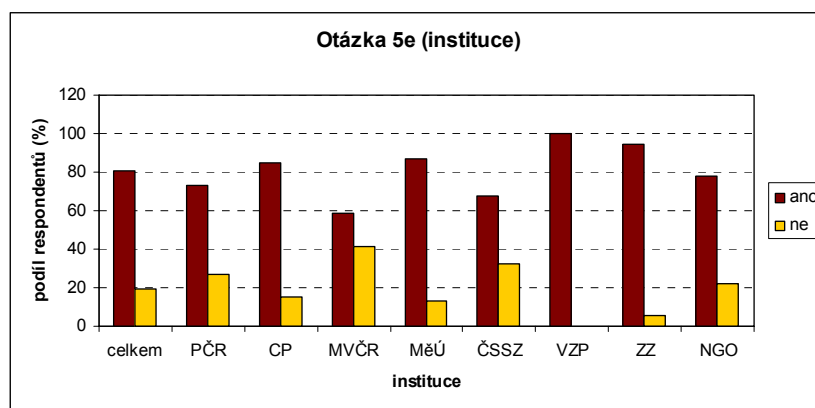
Podíl kladných a záporných odpovědí je u respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 153), a těch, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 145), téměř shodný, jak vyplývá z obr. 38. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5e), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5e).



Obr. 38 Graf odpovědí na otázku 5e podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Kladné hodnocení převládá u pracovníků PČR (n = 59), CP (n = 20), MVČR (n = 12), MěÚ (n = 97), ČSSZ (n = 46), VZP (n = 13), ZZ (n = 37) i NGO (n = 18). Nejvyšší podíl kladných odpovědí uvedli zaměstnanci VZP (100 %), nejnižší pracovníci MVČR (58,3 %). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 39, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 39 Graf odpovědí na otázku 5e podle příslušnosti k instituci

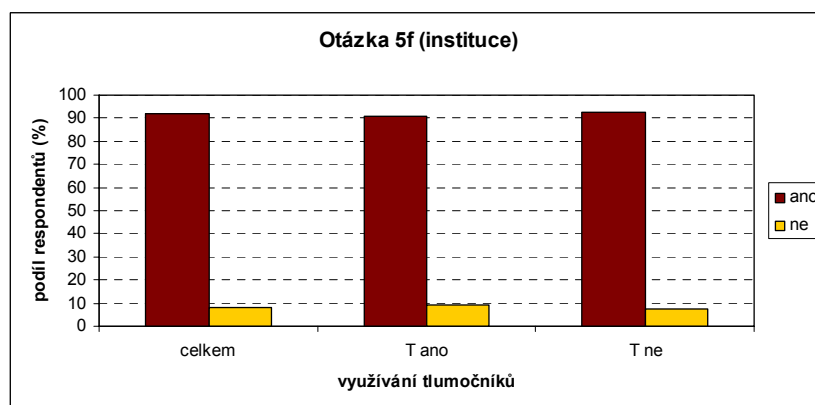
Bod f – upozornit obě strany, pokud se domnívá, že mezi nimi dochází k nedorozumění

Celá skupina pracovníků institucí (n = 301)

Upozorňování účastníků komunikace na to, že mezi nimi dochází k nedorozumění, hodnotí kladně převážná většina respondentů (91,7 %). Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 40 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9f).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

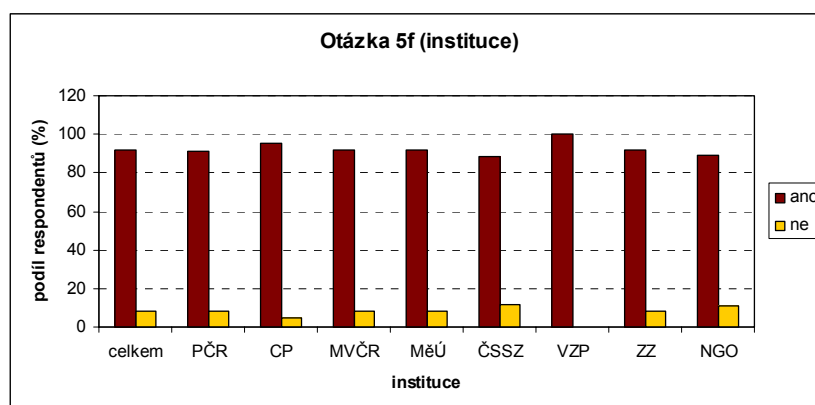
Podíl kladných a záporných odpovědí respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 154), a těch, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 143), se v zásadě neliší, jak vyplývá z obr. 40. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5f), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5f).



Obr. 40 Graf odpovědí na otázku 5f podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Názor na tuto komunikační aktivitu tlumočnicka je u pracovníků PČR (n = 59), CP (n = 20), MVČR (n = 12), MěÚ (n = 98), ČSSZ (n = 44), VZP (n = 13), ZZ (n = 37) i NGO (n = 18) v podstatě shodný – u všech skupin jednoznačně převažuje kladné hodnocení. Ve skupině pracovníků VZP dokonce odpovídali kladně všichni dotazovaní. Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 41, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II..



Obr. 41 Graf odpovědí na otázku 5f podle příslušnosti k instituci

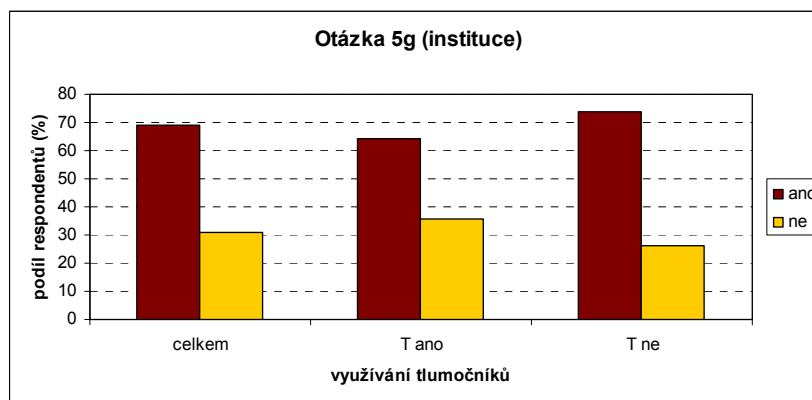
Bod g – klást z vlastní iniciativy oběma stranám doplňující otázky, pokud potřebuje upřesnění (jazykové nebo věcné)

Celá skupina pracovníků institucí (n = 305)

Kladení doplňujících otázek za účelem doplnění nebo upřesnění vnímá většina respondentů (68,9 %) jako žádoucí. Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 42 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9g).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

Kladné hodnocení převažuje jak u respondentů, kteří mají s využíváním tlumočnicků zkušenost (n = 155), tak u těch, kteří zkušenost nemají (n = 146), přičemž u druhé skupiny je podíl kladných odpovědí mírně vyšší (74 %) než u skupiny první (64,5 %), jak ukazuje obr. 42. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5g), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5g).

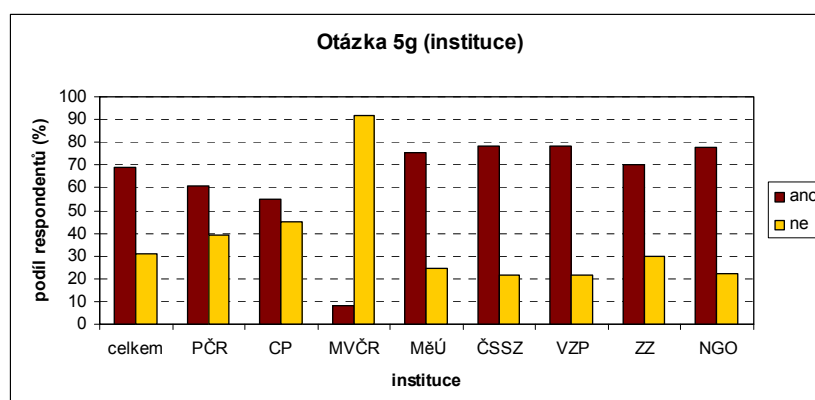


Obr. 42 Graf odpovědí na otázku 5g podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Kladné hodnocení jednoznačně převažuje u pracovníků MěÚ (n = 99), ČSSZ (n = 46), VZP (n = 14), ZZ (n = 37) a NGO (n = 18), kde se podíl kladných odpovědí přesahuje 70 %. Kladné odpovědi převládají i u pracovníků PČR (n = 59) a CP (n = 20), ačkoli zde je již vyšší podíl záporných odpovědí (PČR 39 % a CP 45 %). Zcela opačný názor zastávají pracovníci MVČR (n = 12), u nichž podíl záporných odpovědí dosahuje 91,7 %. Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 43, podrobnější

procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 43 Graf odpovědí na otázku 5g podle příslušnosti k instituci

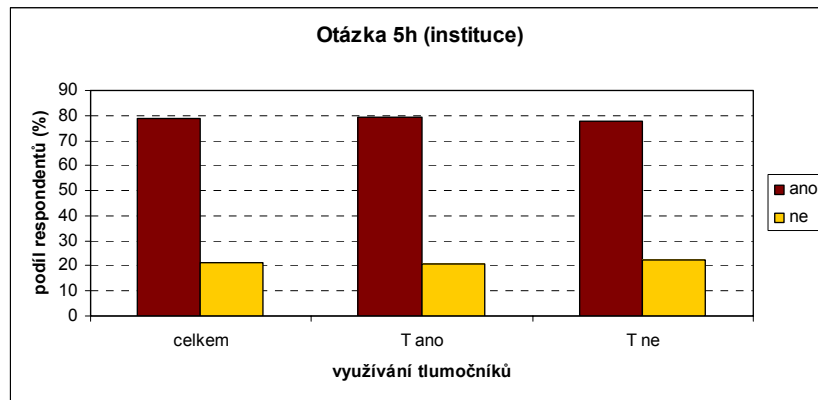
Bod h – působit výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nevstupovat do hovoru a zdržovat se vlastních komentářů

Celá skupina pracovníků institucí (n = 301)

Že by tlumočnický měl vždy působit výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nebo že je dobré, když to dělá, se domnívá převážná většina dotazovaných (78,7 %). Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 44 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9h).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

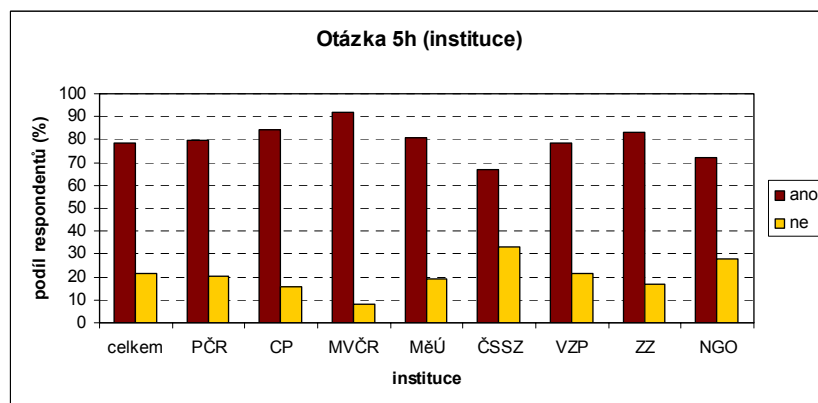
Podíl kladných a záporných odpovědí respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 154), a těch, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 143), je víceméně shodný, jak vyplývá z obr. 44. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5h), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5h).



Obr. 44 Graf odpovědí na otázku 5h podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Kladné hodnocení jednoznačně převládá v odpovědích pracovníků PČR (n = 59), CP (n = 19), MVČR (n = 12), MěÚ (n = 98), ČSSZ (n = 45), VZP (n = 14), ZZ (n = 36) i NGO (n = 18). Nejvyšší podíl kladných odpovědí byl přitom zaznamenán ve skupině MVČR (91,7 %) a nejnižší ve skupině ČSSZ (66,6 %). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 45, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 45 Graf odpovědí na otázku 5h podle příslušnosti k instituci

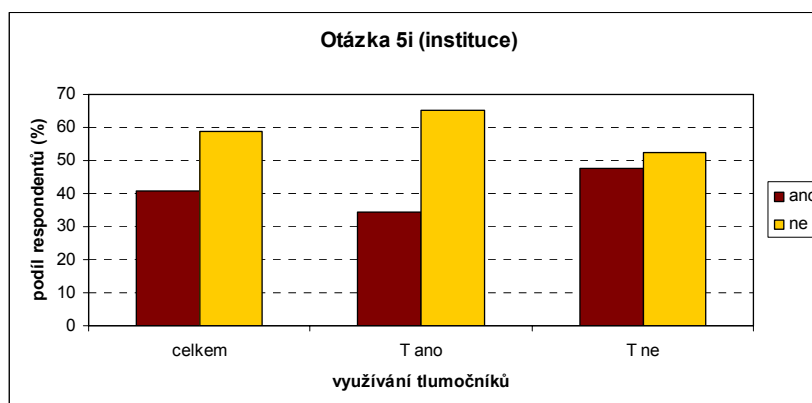
Bod i – sám formulovat otázky nebo podávat vysvětlení místo zástupce české instituce, pokud je o to požádán (např. popsat určitý rutinní postup, s nímž je dobře obeznámen)

Celá skupina pracovníků institucí (n = 300)

Mezi respondenty mírně převažují ti, kteří se domnívají, že by tlumočnick v žádném případě neměl samostatně formulovat sdělení, nebo že není dobré, když to dělá (59 %). Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 46 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9i).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

Záporné hodnocení převažuje jak ve skupině respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 153), tak ve skupině pracovníků, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 143). Zatímco v první skupině záporné hodnocení poměrně jasně převažuje (65,4 %), ve druhé je poměr kladných a záporných odpovědí vyrovnanější (52,4 % záporných oproti 47,6 % kladných odpovědí). Poměr kladných a záporných odpovědí v obou skupinách je znázorněn na obr. 46. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5i), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5i).

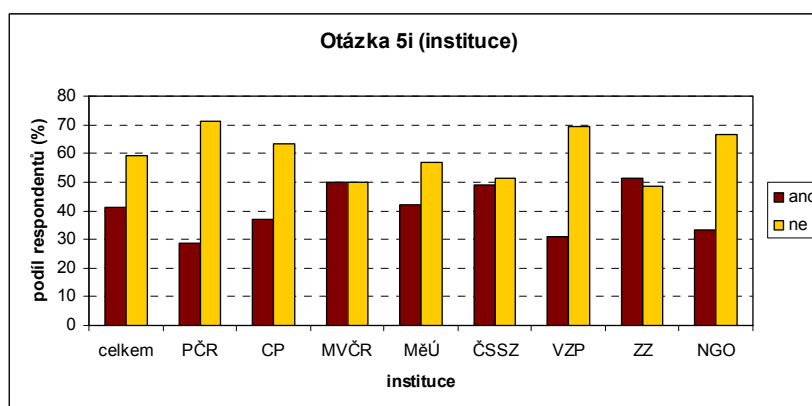


Obr. 46 Graf odpovědí na otázku 5i podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Záporné hodnocení této tlumočnickovy aktivity poměrně jednoznačně převládá u pracovníků PČR (n = 59), CP (n = 19), VZP (n = 13), a NGO (n = 18), kde podíl záporných odpovědí přesahuje 60 %, méně výraznou většinu záporných odpovědí pak uvádějí pracovníci MěÚ (n = 97) s podílem 56,7 % záporných odpovědí. Poměr kladného a záporného hodnocení je téměř vyrovnaný u skupiny ČSSZ (n = 45) s 48,9 % kladných a 51,1 % záporných odpovědí a

zcela vyrovnaný u skupiny MVČR (n = 12), kde je podíl kladných i záporných odpovědí 50 %. U skupiny ZZ (n = 37) pak nepatrně převažuje hodnocení kladné (51,4 % kladných odpovědí). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 47, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 47 Graf odpovědí na otázku 5i podle příslušnosti k instituci

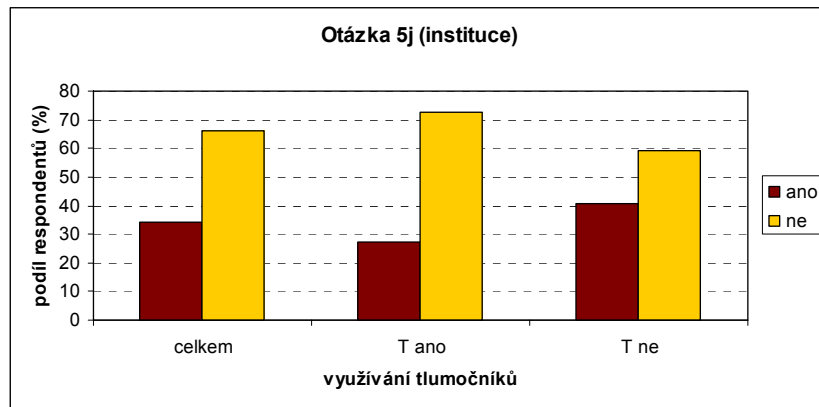
Bod j – být mluvčím cizince, chápat, reprodukovat a hájit jeho zájmy, potřeby a přání

Celá skupina pracovníků institucí (n = 297)

Většina respondentů (66 %) se domnívá, že by tlumočnick neměl za žádných okolností být zástupcem cizince, nebo že není příliš dobré, když to dělá. Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 48 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9j).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočnický

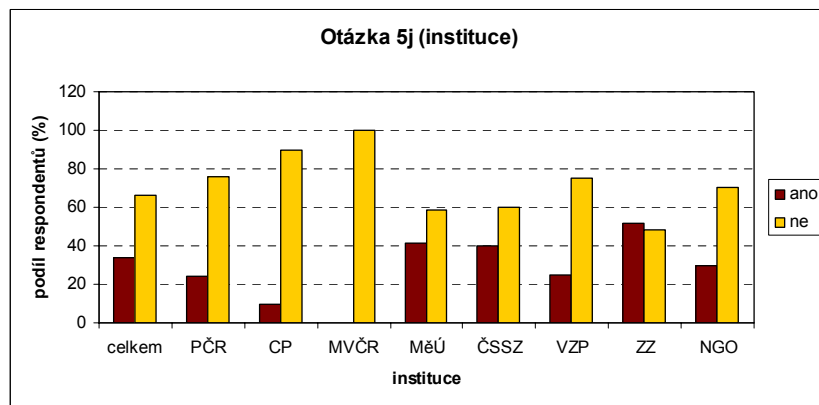
Záporné hodnocení převažuje jak u respondentů, kteří mají s využíváním tlumočnicků zkušenost (n = 150), tak u těch, kteří zkušenost nemají (n = 146), přičemž u druhé skupiny je podíl záporných odpovědí nižší (59,4 %) než u skupiny první (72,2 %), jak ukazuje obr. 48. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5j), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočnický nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5j).



Obr. 48 Graf odpovědí na otázku 5j podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

U pracovníků PČR (n = 58), CP (n = 20), MVČR (n = 11), MěÚ (n = 97), ČSSZ (n = 45), VZP (n = 12), a NGO (n = 17) převládá záporné hodnocení, přičemž podíl záporných odpovědí je v této skupině nejvyšší u pracovníků MVČR (100 %) a CP (90 %), nejnižší ve skupině MěÚ (58,8 %) a ČSSZ (60 %). U pracovníků ZZ (n = 37) naopak nepatrně převládají odpovědi kladné (51,4 %). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 49, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 49 Graf odpovědí na otázku 5j podle příslušnosti k instituci

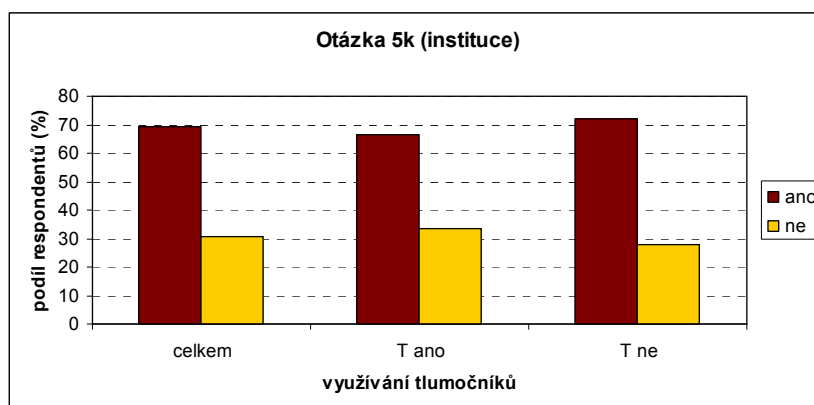
Bod k – zjednodušovat výroky zástupce české instituce, aby jim cizinec porozuměl (pokud např. zástupce instituce používá technický, administrativní jazyk), vysvětlovat cizinci odborné termíny

Celá skupina pracovníků institucí (n = 302)

Většina dotazovaných (69,5 %) se domnívá, že by tlumočnick měl vždy zjednodušovat technický jazyk a vysvětlovat odborné termíny, nebo že je dobré, když to dělá. Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 50 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9k).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

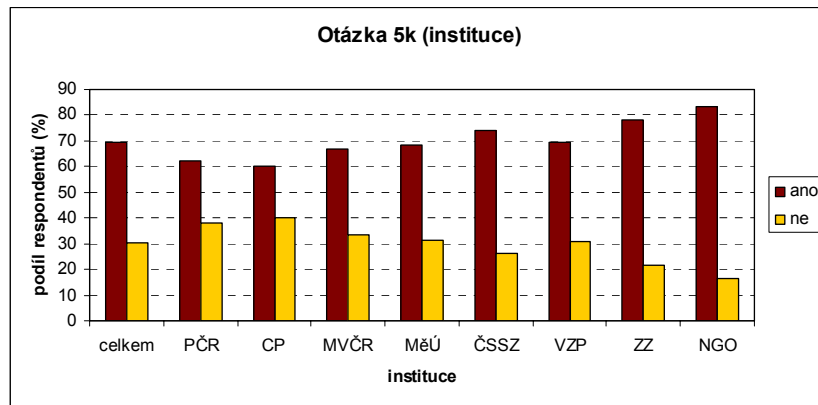
Podíl kladných a záporných odpovědí respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 154), a těch, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 144), se příliš neliší, jak vyplývá z obr. 50. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5k), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5k).



Obr. 50 Graf odpovědí na otázku 5k podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Tuto aktivitu tlumočnicka považuje za žádoucí většina pracovníků PČR (n = 58), CP (n = 20), MVČR (n = 12), MěÚ (n = 98), ČSSZ (n = 46), VZP (n = 13), ZZ (n = 37) i NGO (n = 18). Nejvyšší podíl kladných odpovědí přitom uvádí skupina NGO (83,4 %) a ZZ (78,4 %), nejnižší skupina CP (60 %) a PČR (62,1 %). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 51, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 51 Graf odpovědí na otázku 5k podle příslušnosti k instituci

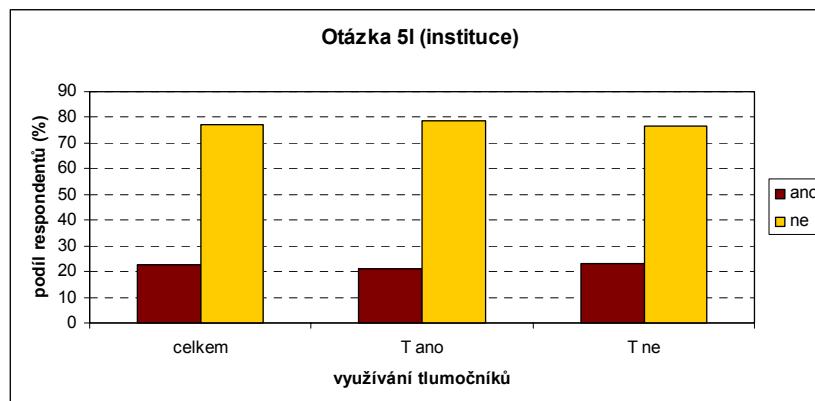
Bod 1 – vynechávat z cizincových výroků informace, které pro danou situaci nejsou relevantní

Celá skupina pracovníků institucí

K vynechávání nerelevantních informací ze sdělení se převážná většina respondentů (77,3 %) staví negativně. Poměr kladných a záporných odpovědí je zobrazen v levém sloupci grafu na obr. 52 (celkem). Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je znázorněno v grafu na obr. 54 (otázka 9l).

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočníky

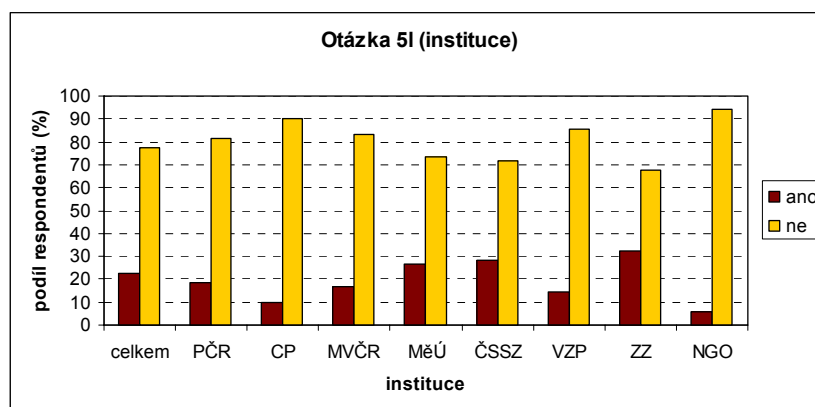
Podíl kladných a záporných odpovědí respondentů, kteří tlumočníky využívají (n = 155), a těch, kteří s tlumočníky zkušenost nemají (n = 145), je víceméně shodný, jak vyplývá z obr. 52. Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí pracovníků, kteří s využíváním tlumočnicků mají zkušenost, je podrobně uvedeno v grafu 1 v příloze II (otázka 5l), odpovědi těch, kteří zkušenost s tlumočníky nemají, zaznamenává graf 2 v příloze II (otázka 5l).



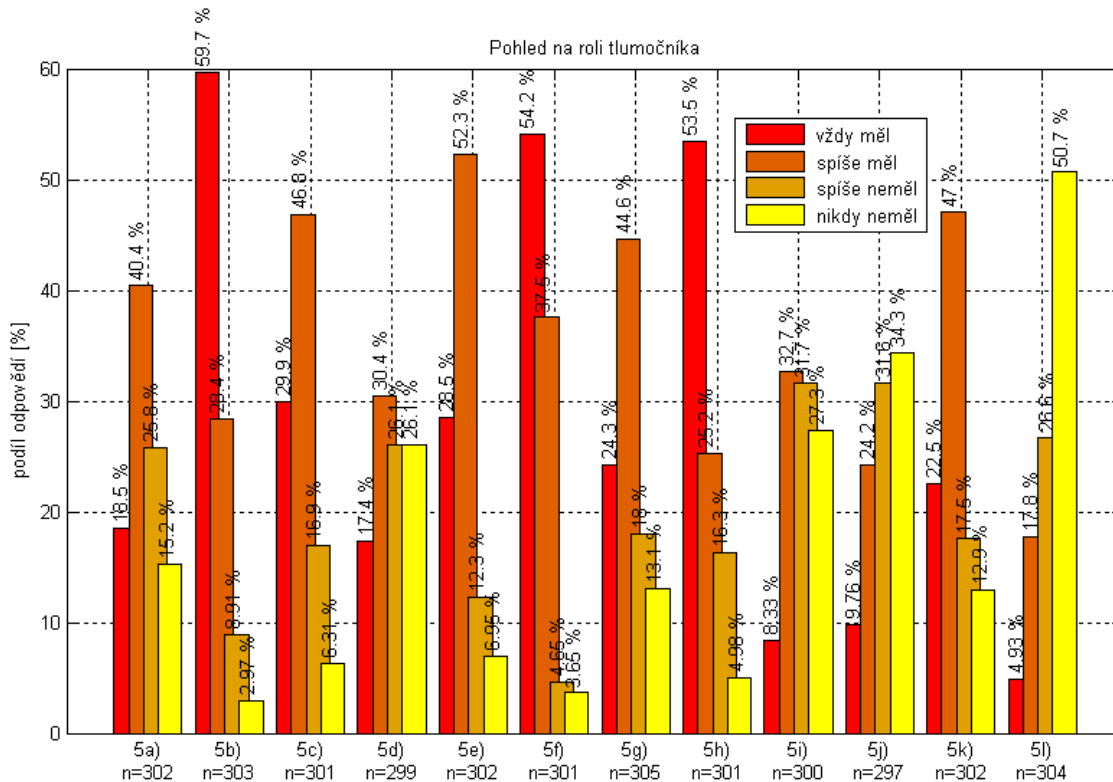
Obr. 52 Graf odpovědí na otázku 5l podle využívání tlumočnicků

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Záporné hodnocení výrazně převládá u pracovníků PČR (n = 59), CP (n = 20), MVČR (n = 12), MěÚ (n = 98), ČSSZ (n = 46), VZP (n = 14), ZZ (n = 37) i NGO (n = 18). Nejvyšší podíl záporných odpovědí uvedli zaměstnanci NGO (94,5 %), nejnižší pracovníci ZZ (67,6 %). Podíl kladných a záporných odpovědí pracovníků jednotlivých institucí znázorňuje obr. 53, podrobnější procentuální vyjádření odpovědí v rámci jednotlivých institucí obsahují grafy 3 až 10 v příloze II.



Obr. 53 Graf odpovědí na otázku 5l podle příslušnosti k instituci



Obr. 54 Celkový graf odpovědí pracovníků institucí na jednotlivé podotázky

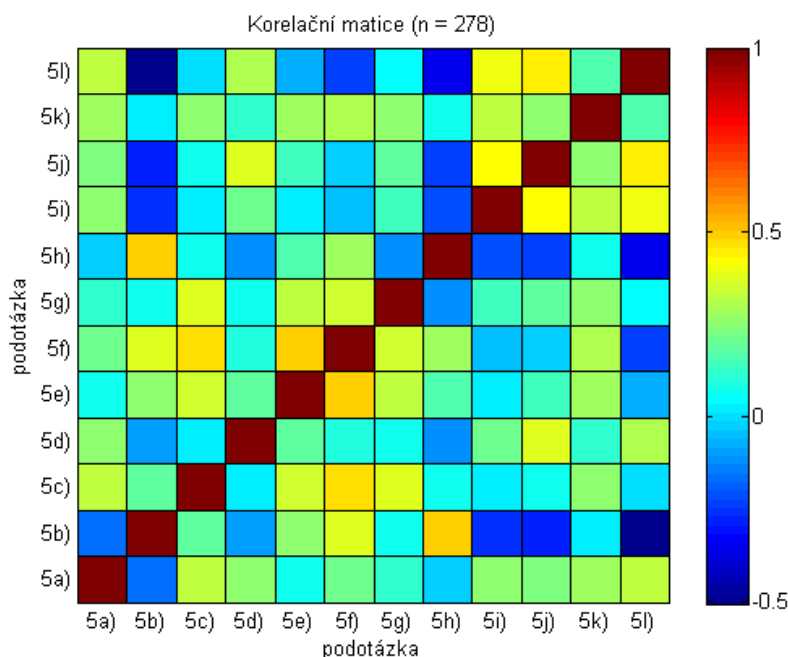
Korelace odpovědí na jednotlivé podotázky

Nejlépe kladně jsou mezi sebou korelovány podotázky 5c) a 5f), 5e) a 5f) a 5i) a 5j). S ostatními podotázkami je nejvíce kladně korelována podotázka 5f). Naopak nejvyšší zápornou korelaci navzájem vykazují podotázky 5b) a 5l). Nejvíce záporně jsou s ostatními podotázkami korelovány podotázky 5b) a 5h).

Pokud jde o vztah mezi dvěma podotázkami vztahujícími se k pasivní roli tlumočnicka (5b a 5h), jsou mezi sebou korelovány kladně (koeficient přibližně 0,4). Výraznější zápornou korelaci s těmito dvěma podotázkami mají podotázky 5i), 5j) a 5l) (koeficient 0,3 pro podotázky 5i a 5j a 0,5 pro podotázku 5l), které odpovídají těmto činnostem tlumočnicka: samostatné formulování sdělení, hájení zájmů cizince a vynechávání nerelevantních informací. Podotázka 5b) je mírně záporně korelována ještě s podotázkou 5a) a 5d), podotázka 5h) pak s podotázkami 5d) a 5g). Tyto korelační koeficienty však nepřesahují hodnotu 0,2. Pro ostatní podotázky se koeficient pohybuje kolem nuly, nebo je nepatrně kladný. Hodnoty korelačního koeficientu pro jednotlivé podotázky znázorňuje obr. 55.

Podotázky 5b) a 5h) mají v porovnání s ostatními nejvyšší míru záporné korelace, přesto se však výrazněji vyskytuje jen ve vztahu ke třem podotázkám, a ani zde není korelační

koeficient příliš vysoký. Nelze tedy potvrdit, že by jednotliví respondenti měli výraznou tendenci hodnotit opačně projevy pasivní a aktivní role tlumočnicka.



Obr. 55 Graf korelace odpovědí pracovníků institucí na jednotlivé podotázky

3.3.2.4 Zhodnocení výsledků pro skupinu pracovníků institucí

Výsledky pro skupinu pracovníků institucí jako celek

Jak jsme s ohledem na specifika institucionálního prostředí a úředních úkonů předpokládali, velká většina respondentů hodnotí u tlumočnicka kladně roli neutrálního komunikačního „kanálu“. Více než tři čtvrtiny dotazovaných tak považují za žádoucí, aby tlumočnick převáděl sdělení přesně a co nejdoslovněji (bod 5b) a aby působil výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nevstupoval do hovoru a zdržoval se vlastních komentářů (bod 5h). Zároveň se však ukazuje, že u konkrétních projevů jednotlivých tlumočnickových rolí jsou respondenti k aktivitě tlumočnicka „tolerantnější“ a připouštějí značně široké pojetí této role.

Poměrně velká většina respondentů tak hodnotí jako žádoucí tlumočnickovy aktivity, které jsou projevem koordinační úlohy v komunikaci. Většina respondentů se domnívá, že je správné, když tlumočnick přeruší řečníka, pokud to považuje za prospěšné pro cíl komunikace (bod 5c), více než 90 % považuje za vhodné, když tlumočnick upozorní primární účastníky komunikace na to, že mezi nimi dochází k nedorozumění (bod 5f), a velká část respondentů

hodnotí kladně, pokud tlumočnické vstoupí do komunikace s vlastní otázkou, jejímž cílem je získat od primárních účastníků upřesnění nebo objasnění (bod 5g).

Velká většina pracovníků institucí také hodnotí kladně úlohu zprostředkovatele kulturně vázaných informací. Podle více než 80 % je správné, když tlumočnické vysvětluje skutečnosti vyplývající z kulturních rozdílů, aby se předešlo nedorozumění (bod 5e).

Pokud jde o úlohu spočívající ve zvyšování efektivity komunikace (která zasahuje i do obsahové stránky promluv účastníků), nehodnotí pracovníci institucí všechny tlumočnické aktivity stejně pozitivně. Více než dvě třetiny dotazovaných považuje za žádoucí, když tlumočnické zjednodušuje technický jazyk a vysvětluje odborné termíny (bod 5k). Poměr kladného a záporného hodnocení aktivity spočívající ve zpřehledňování a sumarizaci nekoherentních nebo opakujících se výroků (bod 5a) je již vyrovnanější, přičemž stále mírně převažuje hodnocení kladné. Naopak více než tři čtvrtiny respondentů považuje za nežádoucí, když tlumočnické vynechává z promluvy informace, které pro danou situaci nejsou relevantní (bod 5l).

Pokud jde o vztah tlumočnické k primárním účastníkům komunikace a o jeho neutralitu, shoduje se poměrně výrazná většina dotazovaných na tom, že by tlumočnické neměl hájit zájmy cizince, který s institucí jedná (bod 5j). Názor na neutralitu ve vztahu k instituci však není tak jednoznačný. Poměr kladných a záporných hodnocení role asistenta instituce (bod 5d) je téměř vyrovnaný a negativní hodnocení pouze mírně převyšuje hranici 50 %. Téměř polovina dotazovaných tedy považuje za správné, když se tlumočnické přidává na stranu instituce a hájí její zájmy.

Spíše negativně se pak respondenti z řad tlumočnicků staví k roli „odborníka“ (bod 5i), v níž tlumočnické, který je obeznámen s danou problematikou, na pokyn zástupce instituce samostatně formuluje otázky či vysvětlení, tedy netlumočí, ale je autorem sdělení. Poměr kladného a záporného hodnocení je poměrně vyrovnaný, záporné hodnocení však mírně převažuje.

Ačkoli tedy velká většina pracovníků institucí považuje za správné, pokud tlumočnické plní roli neutrálního komunikačního „kanálu“, ve skutečnosti mu připisují i poměrně široký okruh dalších rolí a hodnotí kladně, pokud tlumočnické zastává úlohu koordinátora komunikace, zprostředkovatele kulturních informací a částečně také, pokud přispívá k větší efektivitě komunikace i po obsahové stránce. Jejich očekávání také částečně nabourává představu o tlumočnické neutralitě – neutralitu ve vztahu k cizinci sice považují za žádoucí dvě třetiny respondentů, neutralitu ve vztahu k instituci jich však od tlumočnické očekává jen málo přes polovinu. Oproti očekávání je také poměrně velká část respondentů (i když méně než

polovina) ochotna přenechat tlumočnickovi plnou kontrolu nad sdělením a hodnotí kladně, když tlumočnick sám na požádání formuluje otázky nebo vysvětlení.

Porovnání podle toho, zda pracovníci využívají tlumočnick

Poměr kladného a záporného hodnocení je u většiny otázek zcela shodný pro skupinu respondentů, která tlumočnick využívá, i skupinu, která s nimi zkušenost nemá. Opět se nevyskytují případy, kdy by jedna skupina hodnotila určitou komunikační aktivitu zcela opačně než druhá.

Jisté rozdíly v poměru kladných a záporných odpovědí těchto dvou skupin lze pozorovat u třech otázek. Nejvýraznější je rozdíl u otázky, zda by tlumočnick měl zpřehledňovat a sumarizovat nekoherentní a opakující se výroky (bod 5a). Skupina respondentů, kteří s tlumočnick nemají přímou zkušenost, tuto aktivitu hodnotí jednoznačně kladně, zatímco u skupiny, která tlumočnick využívá, je poměr kladných a záporných odpovědí velmi vyrovnaný, přičemž zcela nepatrně převládá hodnocení záporné.

Aktivitu tlumočnicka spočívající v samostatném formulování otázek nebo vysvětlení (bod 5i) hodnotí negativně téměř dvě třetiny respondentů, kteří tlumočnick využívají, zatímco u respondentů, kteří s tlumočnick zkušenost nemají, je poměr kladných a záporných odpovědí téměř vyrovnaný a záporné hodnocení pouze mírně překračuje hranici 50 %. Podobně také ve skupině respondentů, kteří tlumočnick nevyužívají, nepřevažuje tak výrazně záporné hodnocení toho, když tlumočnick hájí zájmy cizince (bod 5j).

Oproti původní hypotéze se tak ukazuje, že tam, kde se odpovědi obou skupin respondentů zcela neshodují, přiklání se k širšímu pojetí role tlumočnick spíše ta skupina, která nemá s tlumočením přímou zkušenost. Nepotvrzuje se tedy předpoklad, že pracovníci institucí, kteří tlumočnick nevyužívají, budou více ovlivněni obecně vžitou představou, že tlumočnick je pasivní „kanál“, kterým pouze proudí informace, a že respondenti, kteří mají s tlumočením praktickou zkušenost, jsou si více vědomi toho, že k efektivní komunikaci je zapotřebí větší aktivity tlumočnicka. Je také možné, že respondenti, kteří tlumočnick využívají, mají negativní zkušenosti s tlumočnick, kteří svou roli pojmají až příliš široce, a v důsledku toho k tlumočnickově roli zaujímají spíše restriktivnější přístup. Pro to by svědčily i stížnosti na neprofesionalitu a nekompetentnost tlumočnicků a na nepřesné tlumočení, které v poslední části dotazníku uváděli především respondenti, kteří tlumočnick využívají pravidelně (pracovníci MVČR a Policie ČR).

Porovnání podle příslušnosti k instituci

Ačkoli roli pasivního „kanálu“ přisuzuje tlumočnickovi většina pracovníků všech institucí, které se na dotazníkovém šetření podílely, největší podíl kladného hodnocení u této role uvedli pracovníci dvou institucí, u nichž je kontakt s cizinci primární náplní práce – odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR a cizinecké policie. Zástupci těchto dvou institucí také vnímají některé projevy aktivní tlumočnickovy role méně příznivě než zástupci ostatních institucí.

Pokud jde o roli koordinátora komunikace, hodnotí pracovníci MVČR kladně, když tlumočnick přerušil řečníka, pokud je to důležité pro cíl komunikace (bod 5c), a když upozornil primární účastníky komunikace na to, že mezi nimi dochází k nedorozumění. Velká část respondentů z této skupiny však považuje za nežádoucí, když tlumočnick vstupuje o hovoru s vlastními doplňujícími dotazy (bod 5g), a stejně záporně hodnotí také dva ze tří projevů role spočívající ve zvyšování efektivity komunikace (zpřehledňování a sumarizace nekoherentních a opakujících se výroků – bod 5a – a vynechávání nerelevantních informací – bod 5l). Že by měl tlumočnick vysvětlovat kulturní rozdíly (bod 5e) se sice domnívá většina dotazovaných, v porovnání s ostatními institucemi však není příliš výrazná (58 %). Jednoznačně negativně také hodnotí, pokud tlumočnick hájí zájmy jedné nebo druhé strany (body 5d a 5j).

Z odpovědí této skupiny je patrné, že respondenti nevnímají tlumočnicka jako zcela neviditelného a akceptují, pokud přispívá k plynulému chodu komunikace (přerušování, pokud je to nutné pro správné přetlumočení, nebo upozornění na to, že dochází k nedorozumění), je zde však patrná snaha vyloučit jakoukoli manipulaci s informacemi ze strany tlumočnicka (negativní vnímání doplňujících otázek, zpřehledňování sdělení, vynechávání nerelevantních informací, nejnižší podíl kladných hodnocení u vysvětlování kulturních rozdílů). Proto je poněkud překvapivé, že polovina pracovníků MVČR považuje za vhodné, když tlumočnick na pokyn sám formuluje sdělení (bod 5i).

Podobné stanovisko k většině otázek zaujímají také pracovníci cizinecké policie. Téměř polovina jich vnímá negativně, pokud tlumočnick klade doplňující otázky (bod 5g), což je poměrně velký podíl v porovnání s ostatními institucemi, jejichž pracovníci hodnotí tuto aktivitu jednoznačně pozitivně. Jednoznačně záporně se pracovníci cizinecké policie staví také ke zpřehledňování nekoherentních a opakujících se výroků (bod 5a) a k vynechávání informací (bod 5l). Koordináční roli tlumočnicka a jeho aktivity směřující k větší efektivitě komunikace tak podobně jako pracovníci MVČR přijímají s jistými výhradami. Na rozdíl od předchozí skupiny se staví jednoznačně zamítavě k tomu, aby tlumočnick sám na požádání

formuloval některá sdělení (bod 5i). Je zde tedy opět patrná možná obava ze ztráty kontroly nad situací a nad předávanými informacemi. Jiné je však u pracovníků cizinecké policie vnímání neutrality tlumočnicka. Zatímco hájení zájmů cizince (bod 5j) považují za nežádoucí více než tři čtvrtiny dotazovaných, roli asistenta instituce (bod 5d) vnímá o něco více než polovina respondentů jako žádoucí.

Pracovníci Policie ČR jsou k aktivnímu pojetí role tlumočnicka vstřícnější a jejich vnímání tlumočnickovy role se v podstatě shoduje s názory pracovníků orgánů místní samosprávy, České správy sociálního zabezpečení, Všeobecné zdravotní pojišťovny a neziskových organizací. Tyto skupiny respondentů hodnotí kladně projevy koordinační role tlumočnicka a s výjimkou vynechávání informací také aktivity přispívající k větší efektivitě komunikace. Velká většina respondentů ze všech těchto skupin přistupuje pozitivně také k roli zprostředkovatele kulturních informací. Pokud jde o samostatné formulování sdělení tlumočnickem, převažuje ve všech těchto skupinách hodnocení záporné, ovšem v některých případech (ČSSZ, MěÚ) není převaha záporných odpovědí příliš velká. Většina pracovníků uvedených institucí tedy vnímá roli tlumočnicka poměrně široce a hodnotí kladně, pokud tlumočnick zastává úlohu koordinátora komunikace, zprostředkovatele kulturních informací a částečně také, pokud přispívá k větší efektivitě komunikace i po obsahové stránce.

Názor na roli „odborníka“, který má určitou znalost problematiky a samostatně formuluje dotazy nebo vysvětlení, je ve všech skupinách spíše negativní, ovšem poměr kladných a záporných odpovědí pracovníků ČSSZ a orgánů místní samosprávy je téměř vyrovnaný, negativní hodnocení převažuje jen mírně. Výrazněji záporně hodnotí tuto tlumočnickovu činnost pracovníci Policie ČR, VZP a neziskových organizací.

Jedinou rolí, na které se zástupci jednotlivých institucí v této skupině neshodnou, je role asistenta instituce. Jako žádoucí ji vnímají téměř dvě třetiny policistů, negativně ji naopak hodnotí přes 90 % pracovníků neziskových organizací. Záporné odpovědi mírně převažují také mezi pracovníky orgánů místní samosprávy, u pracovníků ČSSZ a VZP je poměr kladného a záporného hodnocení zcela vyrovnaný.

Nejšířeji pak vnímají roli tlumočnicka pracovníci zdravotnických zařízení. Většina respondentů z této skupiny hodnotí jako žádoucí tlumočnickovy aktivity vyplývající z role koordinátora komunikace, kulturního zprostředkovatele, s výjimkou vynechávání informací také aktivity směřující k větší efektivitě komunikace, a na rozdíl od ostatních skupin mírně převažují respondenti, kteří považují za žádoucí, když tlumočnick vystupuje v roli „odborníka“, který sám formuluje sdělení. Mezi pracovníky zdravotnických zařízení také převažují ti, podle nichž tlumočnick není neutrálním účastníkem komunikace – téměř dvě

třetiny vnímají jako žádoucí roli asistenta instituce a nepatrně více než polovina dotazovaných se také domnívá, že je dobré, když tlumočnická chápá a hájí zájmy a potřeby cizince.

Z odpovědí pracovníků zdravotnických zařízení je patrné, že tlumočnicka vnímají jako plnohodnotného účastníka komunikace a v tlumočené komunikaci očekávají především efektivní výměnu informací, a nalezení co nejlepšího řešení jak pro instituci, tak pro pacienta, k čemuž tlumočnicka může svou přítomností aktivně přispívat.

Potvrzuje se tedy předpoklad, že pracovníci zdravotnických zařízení, jakožto instituce, která je především zaměřena na poskytování služeb pacientům, připisují tlumočnickovi aktivnější a širší roli, protože jejich pohled na tlumočnicka určuje především jejich zájem na efektivní komunikaci. Předpoklad, že ze stejného důvodu budou roli tlumočnicka pojímat výrazně širěji také pracovníci neziskových organizací, se však nepotvrdil a odpovědi pracovníků neziskových organizací se v podstatě shodují s názory pracovníků orgánů místní samosprávy, ČSSZ, VZP i Policie ČR.

Pracovníci Policie ČR naopak oproti předpokladu vnímají roli tlumočnicka poměrně široce, včetně toho, že tlumočnicka nepovažují za neutrálního účastníka komunikace, ale téměř dvě třetiny mu jich připisují roli asistenta instituce. Tento předpoklad, že instituce, které tlumočnicka využívají v rámci trestního nebo správního řízení a u nichž využívání tlumočnicků upravují právní předpisy, budou připouštět užší vymezení tlumočnickovy role, se však alespoň částečně potvrdil u pracovníků MVČR a cizinecké policie, kteří některé projevy aktivní role tlumočnicka hodnotí méně pozitivně než zástupci jiných institucí.

3.3.2.5 Srovnání výsledků skupiny tlumočnicků a pracovníků institucí

Oproti předpokladu, že tlumočnicka jakožto odborníci na jazykovou komunikaci si budou více vědomi toho, že pouhý jazykový převod bez další aktivity tlumočnicka k efektivní komunikaci nestačí, a budou proto svou roli pojímat širěji než pracovníci institucí, se názory skupiny tlumočnicků a pracovníků institucí prakticky shodují a v hodnocení téměř všech tlumočnickových aktivit si poměrně přesně odpovídají i poměry kladných a záporných odpovědí obou skupin.

Jak tlumočnicka, tak zástupci institucí tedy hodnotí pozitivně, pokud tlumočnicka zastává roli koordinátora komunikace, zprostředkovatele kulturně vázaných informací a částečně i pokud přispívá k efektivitě komunikace tím, že přizpůsobuje i obsah sdělení. Jednoznačně negativně se však obě skupiny staví k vynechávání informací. U obou také mírně převažují respondenti, kteří nepřipouští roli „odborníka“, jenž na základě znalosti problematiky sám formuluje některá sdělení. Respondenti z obou skupin se rovněž shodují na neutralitě ve

vztahu tlumočnicka k cizinci – dvě třetiny dotázaných tlumočnicků i pracovníků institucí považují za nežádoucí, když tlumočnick hájí cizincovy zájmy.

Jediný výraznější rozdíl mezi skupinou tlumočnicků a pracovníků institucí je možné pozorovat v názoru na neutralitu tlumočnicka ve vztahu k instituci. Zatímco téměř tři čtvrtiny tlumočnicků hodnotí záporně, když tlumočnick vystupuje v roli asistenta instituce, ve skupině pracovníků institucí je poměr kladného a záporného hodnocení téměř vyrovnaný a záporné odpovědi jen nepatrně přesahují hranici 50 %.

Obě skupiny přistupují k roli tlumočnicka poměrně široce a je zřejmé, že ani jedna ho nevnímá jako „neviditelného“ a pasivního. Přesto však obě skupiny hodnotí jednoznačně kladně, když tlumočnick převádí sdělení přesně a co nejdoslovněji a také když působí výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nevstupuje do hovoru a zdržuje se vlastních komentářů. Je tedy možné, že při vymezení tlumočnickovy role zároveň uplatňují jak obecnou většinovou představu o tom, co by tlumočnick „měl dělat“ (která bývá založena na modelu pasivního jazykového převodu), tak své konkrétní zkušenosti nebo vlastní představy o tom, jak dosáhnout co nejefektivnější komunikace.

3.3.3 Subjektivní vnímání spolupráce mezi tlumočnickými a institucemi

Dotazník určený tlumočnickům i pracovníkům institucí obsahoval kromě uzavřených, případně polouzavřených otázek také otázky otevřené, jejichž cílem bylo zjistit, zda tlumočnicki pociťují při spolupráci s institucemi nějaké problémy, a naopak, zda jsou si pracovníci institucí vědomi nějakých problémů při spolupráci s tlumočnickými, případně o jaké problémy se jedná. Vzhledem k tomu, že instituce jsou při komunikaci prostřednictvím tlumočnicka tou stranou, která „určuje pravidla“, a má možnost ovlivnit, za jakých podmínek bude tato komunikace probíhat, obsahoval dotazník pro instituce navíc ještě otázku, co by mohlo spolupráci s tlumočnickými zlepšit.

Při vyhodnocování odpovědí na tyto otázky byly brány v potaz pouze odpovědi tlumočnicků, kteří uvedli, že se komunitnímu tlumočení věnují pravidelně, poměrně často, nebo že takto tlumočili alespoň několikrát, a odpovědi pracovníků institucí, kteří mají zkušenost s využíváním tlumočnicků (tedy že tlumočnicka využívají pravidelně, poměrně často, nebo že ho využili alespoň několikrát).

Při vyhodnocování byly komentáře jednotlivých respondentů rozděleny do tematických okruhů. Některé komentáře se týkaly více problémů, a jejich části proto byly zařazeny do více okruhů. Výsledný součet odpovědí ve všech okruzích je tedy vyšší než počet

respondentů, kteří odpověděli kladně na otázku, zda se při komunitním tlumočení setkávají s problémy.

3.3.3.1 Pohled tlumočnicků

Z celkového počtu tlumočnicků, kteří se komunitním tlumočením do určité míry zabývají (n = 162), jich nadpoloviční většina neshledává při spolupráci s institucemi žádné problémy, jako problematickou ji vnímá 42 % dotazovaných. Celkem uvedli 86 komentářů týkajících se různých problematických aspektů tlumočení mezi veřejnými institucemi a cizinci.

Největší počet komentářů se týká kulturních rozdílů a rozdílné mentality účastníků komunikace, přičemž někteří respondenti uvádějí jako problematický samotný fakt, že tyto rozdíly existují, a někteří také neochotu českých institucí vzít je v potaz. Další poměrně početný okruh komentářů se zabývá problémy vyplývajícími z rozdílů mezi systémem české veřejné správy a správními systémy zemí, z nichž cizinci pocházejí, a ze skutečnosti, že cizinci dostatečně neznají a nechápou český systém.

Poměrně časté jsou i komentáře, které se vztahují k problémům způsobeným povahou a kvalitou tlumočených projevů. Na jednu stranu respondenti uvádějí komplikovanost administrativního jazyka a nedostatek času na jeho adekvátní převod do jazyka cizince, na druhou stranu pak nedostatečnou jazykovou vybavenost cizinců (jednání se často vede v jazyce, který není jejich mateřštinou).

Další okruh problémů se vztahuje k zásadě neutrality a jejímu porušování. Tlumočníci upozorňují na snahu primárních účastníků vyvíjet na tlumočnicka nátlak nebo ho získat na svou stranu, přičemž častější je tato tendence u cizinců než u pracovníků institucí. Zároveň uvádějí, že zůstat neutrální je někdy těžké i pro tlumočnicka, i když by to měl dokázat. Jako častý důvod uvádějí velkou emoční vypjatost situací, v nichž komunitní tlumočení probíhá.

Jako problém vnímají tlumočníci také to, že účastníci komunikace (především pracovníci institucí) nevědí, jak komunikovat prostřednictvím tlumočnicka a neznají jeho úlohu, takže se na sebe například neobrací přímo, žádají tlumočnicka, aby některé části jejich projevu netlumočil, nebo po něm požadují úkony, které s tlumočením vůbec nesouvisí. Určitá část respondentů vidí jako problém neprofesionalitu a nekompetentnost zástupců institucí, a to buď ve vztahu k tlumočnickům, nebo obecně. Další okruh komentářů upozorňuje na rutinní, neosobní, případně negativní přístup zástupců institucí k cizincům.

Zbylé komentáře jsou shrnuty do okruhů týkajících se nevyhovujících podmínek (včetně např. pozdních výplat tlumočného) a procesních záležitostí (např. toho, že se policejní zápis výpovědi nepořizuje bezprostředně po tlumočení, ale až na závěr, a není tedy úplný,

nebo že neexistují překlady běžně používaných dokumentů, které pak tlumočnick musí stále znovu tlumočit z listu).

Přehled okruhů komentářů a početní zastoupení jednotlivých komentářů zobrazuje tabulka č. 3:

Komentář	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
kulturní rozdíly a odlišná mentalita	14	16,3
rozdíly ve správních systémech	13	15,1
povaha a kvalita tlumočených projevů	13	15,1
dodržování zásady neutrality	13	15,1
neznalost úlohy tlumočnicka	8	9,3
psychická náročnost	8	9,3
neprofesionální přístup instituce	6	7,0
neosobní nebo negativní přístup k cizinci	5	5,8
nevyhovující podmínky	3	3,5
procesní záležitosti	3	3,5
Celkem	86	100

Tab. 3 Komentáře tlumočnicků ke spolupráci s institucemi

Z uvedených komentářů vyplývá, že tlumočnick vnímají jako problematický hlavně specifický charakter komunitního tlumočení a rysy těchto komunikačních situací, které je odlišují od jiných typů tlumočení, především emoční vypjatost, nerovné postavení primárních účastníků komunikace a velké rozdíly mezi nimi, a také větší náročnost zdrojových textů, která z těchto rozdílů vyplývá. Komentáře týkající se přístupu institucí k samotné osobě tlumočnicka nebo vnímání jeho role se objevují také, ale jsou méně početné.

3.3.3.2 Pohled pracovníků institucí

Z celkového počtu pracovníků institucí, kteří při své práci tlumočnicky využívají pravidelně, poměrně často nebo je využili alespoň několikrát ($n = 154$), jich většina neshledává při spolupráci s institucemi žádné problémy, jako problematickou ji vnímá 38,3 % dotazovaných. Pracovníci institucí celkem uvedli 94 komentářů týkajících se různých problematických aspektů tlumočení mezi veřejnými institucemi a cizinci. Nejvíce komentářů pochází od pracovníků institucí, které tlumočnicky využívají pravidelně, tedy odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR a Policie ČR.

Nejvíce komentářů se týká přesnosti tlumočení. Nejčastěji respondenti kritizují, že tlumočníci vynechávají informace, dále že výroky různě upravují, nebo vysvětlují a dodávají neřečené. Poměrně časté jsou i komentáře týkající se vnášení vlastního názoru do tlumočnického výkonu. Početný je i okruh komentářů vztahujících se ke špatné dostupnosti tlumočnicků nebo jejich neochotě tlumočit pro danou instituci (nejčastěji se jedná o Policii ČR). Dále respondenti kritizují to, že tlumočníci nemají dostatečné odborné znalosti oboru, v němž tlumočí, a odborné terminologie, a v některých případech ani dostatečné jazykové znalosti, což se týká především znalosti českého jazyka u tlumočnicků – cizinců. Jako problém vnímá určitá část respondentů také to, že tlumočníci nedodržují zásadu neutrality a staví se na stranu cizince, který často bývá příslušníkem jejich komunity.

Méně početné jsou komentáře týkající se existence kulturních rozdílů nebo skutečnosti, že tlumočníci tyto rozdíly nezohledňují, a komentáře vztahující se k finančním otázkám (výše odměny nebo otázka, kdo by měl služby tlumočnicka hradit). Po jednom respondentovi pak uvedlo jako problém nereálná očekávání cizince, pokud jde o roli tlumočnicka, špatnou komunikaci mezi tlumočnickými a institucí, neprofesionalitu tlumočnicků, skutečnost, že tlumočníci často nerozumí např. africkým dialektům angličtiny nebo francouzštiny a odmítají to přiznat, že si účtují i jiné služby než tlumočení (např. zprostředkování kontaktu cizince s neziskovou organizací) a poněkud kuriózně i to, že tlumočníci předem vyžadují podklady pro tlumočení.

Přehled okruhů komentářů a početní zastoupení jednotlivých komentářů zobrazuje tabulka č. 4:

Komentář	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
nepřesné tlumočení	24	25,5
špatná dosažitelnost a neochota tlumočit	19	20,2
vnášení vlastního názoru do tlumočení	12	12,8
nedodržování zásady neutrality	12	12,8
neznalost odborné problematiky a terminologie	11	11,6
špatná znalost jazyka	4	4,3
kulturní rozdíly	3	3,2
finanční otázky	3	3,2
ostatní	6	6,4
Celkem	94	100

Tab. 4 Komentáře institucí ke spolupráci s tlumočnickými

Z výše uvedených komentářů je patrné, že na rozdíl od tlumočnicků, kteří ve většině svých komentářů poukazují na to, že nejvíce problémů způsobuje specifická povaha komunikace mezi cizinci a zástupci veřejných institucí, pracovníci institucí se na specifika tohoto druhu komunikace příliš nezaměřují a kritizují spíše výkony tlumočnicků, s nimiž se v praxi setkali. Je však třeba zdůraznit, že respondentů, kteří v komunikaci prostřednictvím tlumočnicka nacházejí problematické aspekty, je v obou skupinách menšina.

Mezi návrhy na zlepšení spolupráce s tlumočníky uvádějí pracovníci institucí nejčastěji lepší dosažitelnost a větší počet tlumočnicků, lepší komunikaci mezi tlumočníky a institucí, lepší znalost problematiky a odborné terminologie ze strany tlumočnicků, lepší odbornou přípravu a zvýšení nároků na tlumočníky a vyřešení finančních otázek spojených s využíváním tlumočnicků.

3.4 Diskuse

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak široce pojmají tlumočníci a pracovníci institucí roli tlumočnicka – zda převažuje model pasivního „stroje“ na převod informací z jednoho jazyka do druhého, nebo zda podle respondentů má tlumočnick působit jako aktivní účastník komunikace, který ovlivňuje její průběh. Ukázalo se, že respondenti tlumočnicka rozhodně nevnímají jako pasivní „potrubí“ pro přenos informací a nepovažují ho za „neviditelného“, což se shoduje s výsledky podobných výzkumů prováděných v zahraničí mezi tlumočníky nebo pracovníky různých institucí (Angelelliová, Pöchhacker, Pöllabauerová, Wadensjö). Většina jich hodnotí kladně, pokud tlumočnick koordinuje komunikaci, vysvětluje kulturní odlišnosti, částečně také pokud přispívá k vyšší efektivitě komunikace. Očekávají tak od něj aktivní přístup, protože si zřejmě uvědomují, že komunikace může díky aktivitě tlumočnicka probíhat plynuleji.

Toto očekávání však platí pouze pro tlumočení jako takové. K tomu, aby tlumočnick svou roli rozšířil mimo kontext tlumočení, se většina dotazovaných staví negativně. Nepovažují za správné, aby se tlumočnick stavěl do role „odborníka“ na problematiku jednání, kterou v rámci svého výzkumu pozoroval Leanza, ani aby vystupoval v roli obhájce cizince, kterou prosazuje Barsky.

Oproti původnímu předpokladu, že zástupci institucí budou od tlumočnicka očekávat menší aktivitu, se na tomto pohledu na roli tlumočnicka shodují jak zástupci institucí, tak sami tlumočníci a názory těchto dvou skupin jsou prakticky totožné. Jediným rozdílem je výrazně kladnější pohled institucí na to, když tlumočnick vystupuje v roli asistenta instituce. Toto zjištění je poněkud překvapivé vzhledem k tomu, že jedním z primárních požadavků na

tlumočníka bez ohledu na to, v které oblasti tlumočení působí, je požadavek neutrality. Podobnou tendenci však ve svém výzkumu tlumočení v azylovém řízení zaznamenala například také Pöllabauerová.

Pokud jde o výsledky v rámci skupiny tlumočnicků, nepotvrdil se předpoklad, že tlumočníci, kteří v oblasti komunitního tlumočení působí, budou svou roli pojímat šířeji než ti, kteří takto netlumočí, ani že členům profesních organizací sdružujících konferenční a soudní tlumočnický bude vlastní spíše užší vymezení tlumočnickovy role. Možné vysvětlení je, že tlumočníci na českém trhu nejsou úzce specializovaní a pohybují se zároveň v různých oblastech tlumočení.

Hypotéza, že se bude lišit očekávání zástupců různých institucí ve vztahu k roli tlumočníka, se potvrdila částečně. Podle předpokladu vymezují roli tlumočníka striktněji zástupci odboru azylové politiky Ministerstva vnitra ČR a cizinecké policie, naproti tomu pracovníci Policie ČR jsou ochotni tlumočnickovi „tolerovat“ poměrně značnou aktivitu. Na druhém konci spektra se nacházejí pracovníci zdravotnických zařízení, kteří tlumočnickovu roli pojímají nejšířeji, nepotvrdil se ovšem předpoklad, že podobná očekávání budou uplatňovat také zástupci organizací zabývajících se právy a integrací přistěhovalců. Je však třeba zmínit, že rozdíly mezi jednotlivými institucemi nejsou diametrální, jedná se spíše o určité tendence ke striktnějšímu nebo širšímu vymezení tlumočnickovy role. Celkový pohled na roli tlumočníka je totiž u všech institucí poměrně široký.

Z odpovědí respondentů z obou skupin, tedy tlumočnicků i pracovníků institucí, vyplývá také poněkud paradoxní zjištění, že ačkoli většina z nich hodnotí kladně aktivní roli tlumočníka při koordinaci komunikace i další aktivní projevy tlumočnickovy role, zároveň vnímají jednoznačně pozitivně přesný a co nejdoslovnější převod i to, když tlumočnick působí výhradně jako jazykový zprostředkovatel a do komunikace nezasahuje. Zdá se tedy, že odpovědi jednotlivých respondentů si do jisté míry navzájem odporují, což se potvrdilo i při výpočtu korelačního koeficientu jednotlivých otázek, který nepotvrdil tendenci respondentů hodnotit opačně projevy pasivní a aktivní role tlumočníka. Je však možné, jak uvádí ve své práci Wadensjö, že při vymezování tlumočnickovy role uplatňují respondenti zároveň jak obecnou většinovou představu o tom, co by tlumočnick „měl dělat“ (která bývá založena na modelu pasivního jazykového převodu), tak své konkrétní zkušenosti nebo vlastní představy o tom, jak dosáhnout co nejefektivnější komunikace.

Vzhledem k tomu, že komunitní tlumočení jako svébytná odnož tlumočnické profese v České republice v podstatě neexistuje, neexistují ani profesní standardy nebo etické kodexy, které by vymezovaly roli komunitního tlumočníka. Při porovnávání představ respondentů

s kodifikovanými zásadami tlumočnických organizací tak lze pracovat pouze se zásadami pro tlumočníky konferenční a soudní (profesní zásady obecně zaměřené tlumočnické organizace JTP se samotného tlumočnického výkonu a role tlumočnicka nedotýkají). V profesních standardech organizací ASKOT a KST je kladen důraz na neutralitu tlumočnicka a také na kvalitu výsledného tlumočeného textu, což naznačuje spíše příklon k modelu „neviditelného“ tlumočnicka. Etický kodex KST připouští určitou aktivitu ze strany tlumočnicka a dovoluje mu např. požádat o zkrácení tlumočených úseků nebo upozornit na to, že některá strana nechápe souvislosti, tlumočnick však nesmí žádným způsobem zasahovat do obsahu sdělení a tlumočnický úkon má přesně odpovídat původnímu sdělení. V porovnání s těmito standardy vymezují respondenti roli tlumočnicka širěji, což odpovídá původnímu předpokladu.

Na zajímavou skutečnost poukazuje také profil dotazovaných tlumočnicků. Jedná se o členy profesních tlumočnických organizací, z nichž většina má praxi přesahující 200 tlumočnických dnů a poměrně velká část dosáhla vysokoškolského vzdělání v oboru tlumočnictví nebo filologie, případně alespoň složila nějaký typ jazykové zkoušky či se účastnila specializovaného kurzu. Pokud budeme považovat to, že většina dotazovaných tlumočnicků má poměrně dlouhou praxi, dosáhla určité formální kvalifikace a je členy profesních organizací (což vnímáme jako určitou známku zájmu o dění a vývoj v oboru), za atributy profesionálního tlumočnicka (i když se samozřejmě jedná o velké zjednodušení), pak můžeme konstatovat, že pouze třetina „profesionálních“ tlumočnicků uvedla, že v komunitním kontextu tlumočí pravidelně nebo poměrně často³⁰. Naopak naprostá většina tlumočnicků, kteří byli kontaktováni prostřednictvím agentury, jež zajišťuje tlumočnické služby pro odbor azylové politiky Ministerstva vnitra ČR, není členy profesních organizací.

Velká většina tlumočnicků také jako své pracovní jazyky uvedla běžné „západní“ jazyky (angličtina, němčina, francouzština, španělština, italština), ačkoli podle vyjádření řady pracovníků institucí pochází většina cizinců, s nimiž se setkávají, ze zemí bývalého Sovětského svazu nebo z východoasijských zemí a mezi nejčastější cizí jazyky, s nimiž se instituce setkávají, patří ruština, ukrajinština a vietnamština, v poslední době také mongolština.

Lze se tedy domnívat, že „profesionální“ tlumočníci z cílové skupiny oslovené v rámci dotazníkového šetření nejsou primárně těmi, kteří zprostředkovávají komunikaci mezi českými institucemi a cizinci, kteří s těmito institucemi jednají. Tomu nasvědčuje i

³⁰ V grafu na obr. 1 (str. 52), který ilustruje rozložení odpovědí na otázku, jak často respondenti tlumočí v komunitním kontextu, tvoří součet odpovědí „pravidelně“ a „často“ 40 %. V tomto grafu jsou však zobrazeny i odpovědi skupiny respondentů, kteří nejsou členy profesních organizací. Ti se naopak komunitnímu tlumočení většinou aktivně věnují.

skutečnost, že ve většině situací je na cizinci, aby si tlumočnicka obstaral sám, a jak potvrzují pracovníci institucí, cizinci si nejčastěji jako tlumočnický přivádějí své příbuzné, známé nebo jiné členy vlastní komunity, kteří mají lepší znalost českého jazyka. Je možné, že tito tlumočníci ad hoc, kteří s největší pravděpodobností neprošli žádnou jazykovou ani tlumočnickou přípravou, budou roli tlumočnicka vnímat zcela jinak než „profesionální“ tlumočníci oslovení v rámci dotazníkového šetření. Názory této skupiny tlumočnicků by případně mohly být předmětem dalšího výzkumu.

Cecilia Wadensjö ve své stěžejní monografii popisuje komunikaci prostřednictvím tlumočnicka jako „komunikační pas de trois“, tedy balet pro tři. Při výzkumu k této diplomové práci jsme se především z důvodu proveditelnosti výzkumu zaměřili na dva vrcholy tohoto pomyslného komunikačního trojúhelníku – na tlumočnický a zástupce institucí, kteří využívají jejich služeb. Podobně je tomu i u řady zahraničních autorů zabývajících se komunitním tlumočením. Bylo by však nepochybně zajímavé a přínosné prozkoumat názory třetí strany tlumočené komunikace, která bývá poněkud opomíjena – tedy cizinců, pro které je tlumočení často nutností a podmínkou fungování v každodenním životě. Případná další nebo rozšiřující práce by se tedy mohla zaměřit právě na tuto třetí skupinu účastníků tlumočené komunikace.

4 Závěr

Cílem výzkumu bylo především zmapovat, jaký rozsah role očekávají od komunitního tlumočnicka zástupci institucí a jak svou roli vnímají sami tlumočníci. Vzhledem k tomu, že v českém prostředí neexistují žádné kodifikované zásady pro profesi komunitního tlumočnicka (komunitní tlumočení ani jako profese neexistuje), není výzkum postaven na srovnání platných standardů s praxí, ale na subjektivním vnímání respondentů na základě vlastních představ a zkušeností.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že jak tlumočníci, tak pracovníci institucí vnímají roli tlumočnicka v komunikaci jako aktivní a že mu nechávají značnou volnost při zprostředkovávání komunikačních cílů obou stran. Je podle nich správné, když tlumočnick komunikaci koordinuje, když vysvětluje kulturní rozdíly i když mírně upravuje obsah sdělení v zájmu vyšší efektivity komunikace (s výjimkou vynechávání informací). Negativně se však staví k tomu, když tlumočnick plní funkci „odborníka“ nebo „obhájce“, tedy když zaujme roli, která se samotným tlumočením již nesouvisí.

Skupina tlumočnicků je z hlediska názoru na roli tlumočnicka poměrně homogenní, ve skupině pracovníků institucí jsou patrné jisté rozdíly podle toho, ve které instituci respondenti pracují. Při porovnání skupiny tlumočnicků se skupinou zástupců institucí se oproti původnímu předpokladu ukazuje, že názory obou skupin jsou si velmi podobné, přičemž výjimku tvoří názor pracovníků institucí na neutralitu tlumočnicka ve vztahu k instituci.

Jak tlumočníci, tak pracovníci institucí při hodnocení tlumočnickovy role zřejmě zároveň uplatňují obecně vžitou představu o osobě tlumočnicka, založenou spíše na modelu pasivního komunikačního „kanálu“, tak vlastní představu o efektivní tlumočené komunikaci, protože hodnotí kladně projevy tlumočnicka odpovídající spíše pasivní roli, tak projevy odpovídající roli aktivní.

To, že se tlumočníci i pracovníci institucí na vymezení tlumočnickovy role v podstatě shodují, by mělo být dobrým předpokladem pro úspěšnou spolupráci těchto skupin v reálných situacích. V běžné praxi však k této spolupráci institucí s profesionálními tlumočnickými dochází jen zřídka, protože většina institucí nemá v běžných situacích povinnost tlumočnicka zajišťovat. Cizinci pak ke komunikaci s institucemi využívají spíše svých známých nebo rodinných příslušníků, kteří pravděpodobně mají s tlumočením minimální zkušenosti. Pro objasnění toho, jak roli tlumočnicka vnímají osoby, které se s tlumočením setkávají v každodenním životě, aniž by o něm měli jakékoli teoretické povědomí, by bylo zajímavé

provést výzkum zaměřený na cizince, kteří služby tlumočnicků využívají, a případně také na členy různých cizineckých komunit, kteří fungují jako příležitostní tlumočníci.

5 Seznam použité literatury

- ALEXIEVA, B. (1997) A Typology of Interpreter-Mediated Events. In *The Interpreting Studies Reader*. London and New York: Routledge, 2002, s. 219–233.
- ANDERSON, R. B. W. (1976) Perspectives on the Role of Interpreter. In *The Interpreting Studies Reader*. London and New York: Routledge, 2002, s. 209–215.
- ANGELELLI, C. V. (2000) Interpretation as a Communicative Event: A Look Through Hymes' Lenses. *Meta*. Vol. 45, no. 4, s. 580–591.
- ANGELELLI, C. V. (2003) The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. In *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Quebec, Canada 22–26 May 2001*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, s. 15–25.
- ANGELELLI, C. V. (2007) The California Standards for Healthcare Interpreters: Ethical principles, protocols and guidance on role and intervention. In *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community: Selected Papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20–23 May 2004*. Amsterdam: John Benjamins, s. 167–181.
- BARSKY, R. F. (1996) The Interpreter as Intercultural Agent in Convention Refugee Hearings. *The Translator*. Vol. 2, no. 1, s. 45–63.
- BENMAMAN, V. (1997) Legal Interpreting by any Other Name is Still Legal Interpreting. In *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam: John Benjamins, s. 179–190.
- BOT, H. (2003) The Myth of the Uninvolved Interpreter. In *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Quebec, Canada 22–26 May 2001*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, s. 27–35.
- BURŠÍKOVÁ, V. (2007) *Srovnání problematiky komunitního tlumočení pro azylanty a pro neslyšící v České republice – přístup orgánů státní správy a spolupráce na úrovni nevládních organizací*. Praha. Seminární práce na Ústavu translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy.

- CORSELLIS, A. (2000) Turning Good Intentions into Good Practice: Enabling the Public Services to Fulfill Their Responsibilities. In *The Critical Link 2. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings, Vancouver, BC, Canada, 19–23 May 1998*. Amsterdam: John Benjamins, s. 89–99.
- CORSELLIS, A. (1997). Training Needs of Public Personnel Working with Interpreters. In *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam: John Benjamins, s. 77–89.
- ČEŇKOVÁ, I. (2001) Nové možnosti pro tlumočnický v oblasti „community interpreting“ v 21. století. *Lingua et communicatio in sphaera mercaturae (Bohemica, Britannica, Germanica, Rossica) Ostraviensia*. Ostrava: FF OU Ostrava, s. 13–17.
- DAVIDSON, B. (2000) The Interpreter as Institutional Gatekeeper: The Social-linguistic Role of Interpreters in Spanish-English Medical Discourse. *Journal of Sociolinguistics*. Vol. 4, no. 3, s. 379–405.
- DAVIDSON, B. (2001) Questions in Cross-linguistic Medical Encounters: The Role of the Hospital Interpreter. *Anthropological Quarterly*. Vol. 74, no. 4, s. 170–178.
- DUBSLAFF, F. a MARTINSEN, B. (2003) Community Interpreting in Denmark. Results of a Survey. In *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Quebec, Canada 22–26 May 2001*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, s. 113–125.
- ENGLUND DIMITROVA, B. (1997) Degree of Interpreter Responsibility in the Interaction Process in Community Interpreting. In *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam: John Benjamins, s. 147–164.
- FENTON, S. (1997) The Role of the Interpreter in the Adversarial Courtroom. In *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam: John Benjamins, s. 29–34.

- FOWLER, Y. (1997) The courtroom interpreter. Paragon and intruder? In *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam: John Benjamins, s. 191–200.
- GARBER, N. (2000) Community Interpretation: A Personal View. In *The Critical Link 2. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings, Vancouver, BC, Canada, 19–23 May 1998*. Amsterdam: John Benjamins, s. 9–20.
- GENTILE, A. (1997) Community Interpreting or Not? Practices, Standards and Accreditation. In *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam: John Benjamins, s. 109–118.
- GUTVIRTHOVÁ, J. (2008) *Role tlumočnicka v azylovém řízení s čínsky hovořícími migranty*. Praha. Diplomová práce na Ústavu translologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Vedoucí práce I. Čenková.
- HARRIS, B. (2004) Norms in Interpretation. *Target*. Vol. 2, no. 1, s. 115–119.
- HENDL, J. (1999) *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum.
- HERTOG, E., VAN GUCHT, J. a DE BONTRIDDER, L. (2006) Musings on methodology. *Linguistica Antverpiensia*. Vol. 5, s. 121–132.
- CHESHER, T., et al. (2003) Community-Based Interpreting: The Interpreters' Perspective. In *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Quebec, Canada 22–26 May 2001*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, s. 273–292.
- IBRAHIM, Z. (2007) The interpreter as advocate: Malaysian court interpreting as a case in point. In: *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community: Selected Papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20–23 May 2004*. Amsterdam: John Benjamins, s. 205–213.
- INGHILLERI, M. (2006) Macro social theory, linguistic ethnography and interpreting research. *Linguistica Antverpiensia*. Vol. 5, s. 57–68.

- KNAPP-POTTHOFF, A. a KNAPP, K. (1986) Interweaving Two Discourses – The Difficult Task of the Non-Professional Interpreter. In *Interlingual and Intercultural Communication*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, s. 151–163.
- KOTAŠOVÁ, D. (2008) *Komunitní tlumočení pro státní správu ve styku s cizinci*. Praha. Diplomová práce na Ústavu translologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Vedoucí práce I. Čeňková.
- KROUGLOV, A. (1999) Police Interpreting: Politeness and Sociocultural Context. *The Translator*. Vol. 5, no. 2, s. 285–302.
- LEANZA, Y. (2005). Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. *Interpreting*. Vol. 7, no. 2, s. 167–193.
- MASON, I., ed. (2001) *Triadic Exchange. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- MASON, I. ed. (1999) *Dialogue Interpreting. The Translator – Special Issue*. Vol. 5, no.2.
- MESA, A. M. (2000) The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care Worker and Interpreter Points of View. In *The Critical Link 2. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings, Vancouver, BC, Canada, 19–23 May 1998*. Amsterdam: John Benjamins, s. 67–79.
- MIKKELSON, H. (1998) Towards a redefinition of the role of the court interpreter. *Interpreting*. Vol. 3, no. 1, s. 21–45.
- MORRIS, R. (1995) The Moral Dilemmas of Court Interpreting. *The Translator*. Vol. 1, no. 1, s. 25–46.
- NAKLÁDALOVÁ, L. (2005). *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky*. Praha. Diplomová práce na Ústavu translologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Vedoucí diplomové práce I. Čeňková.
- PÖCHHACKER, F. (1999) ‘Getting Organized’: The Evolution of Community Interpreting. *Interpreting*. Vol. 4, no. 1, s. 125–141.
- PÖCHHACKER, F. (2000) The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. In *The Critical Link 2. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings, Vancouver, BC, Canada, 19–23 May 1998*. Amsterdam: John Benjamins, s. 49–65.

- PÖCHHACKER, F. (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.
- PÖCHHACKER, F., SCHLESINGER, M. (2002) *The Interpreting Studies Reader*. London and New York: Routledge.
- PÖLLABAUER, S. (2004) Interpreting in Asylum Hearings. Issues of Role, Responsibility and Power. *Interpreting*. Vol. 6, no. 2, s. 143–180.
- Stockholm, Sweden, 20–23 May 2004*. Amsterdam: John Benjamins, s. 39–52.
- PÖLLABAUER, S. (2006) “During the interview, the interpreter will provide a faithful translation.” *The potentials and pitfalls of researching interpreting in immigration, asylum, and police settings: methodology and research paradigms*. *Linguistica Antverpiensia*. Vol. 5, s. 229–244.
- PÖLLABAUER, S. (2007) Interpreting in Asylum Hearings: Issues of Saving Face. In *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community: Selected Papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*, PUNCH, K. P. (2008) *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál.
- ROBERTS, R. P. (1997) Community Interpreting Today and Tomorrow. In *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam: John Benjamins, s. 7–27.
- RUDVIN, M. (2007). Professionalism and Ethics in Community Interpreting. *Interpreting*. Vol. 9, no. 1, s. 47–71.
- ŘEZANKOVÁ, H. (2007) *Analýza dat z dotazníkových šetření*. Praha: Professional Publishing
- TRYUK, M. (2007) Community interpreting in Poland. In *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community: Selected Papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20–23 May 2004*. Amsterdam: John Benjamins, s. 95–105.
- TŮMOVÁ, E. (2002) *Role tlumočnicka v interkulturní skupině*. Praha. Disertační práce na Ústavu translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Vedoucí práce Z. Jettmarová.
- WADENSJÖ, C. (1993) The Double Role of a Dialogue Interpreter. *Perspectives: Studies in Translatology*. No. 1, s. 107–121.
- WADENSJÖ, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. London: Longman.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

AUSIT Code of Ethics. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://server.dream-fusion.net/ausit2/pics/ethics.pdf>>

Azyl, migrace a integrace. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.mvcr.cz/azyl-migrace-a-integrace.aspx>>

California Standards for Healthcare Interpreters. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://chiaonline.org/content/blogcategory/40/114/>>

Etické zásady. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.askot.cz/cz/eticke-zasady/eticke-zasady.aspx>>

Etický kodex soudního tlumočnicka – člena KST ČR. [online] [cit. 2009-20-12]. <<http://www.kstcr.cz/dokument/eticky-kodex-soudniho-tlumocnika-8/>>

Evidence znalců a tlumočnicků. [online]. [cit. 2009-20-12]. <[http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/\\$\\$\\$SearchForm?OpenForm](http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/$$$SearchForm?OpenForm)>

Chartered Institute of Linguists Code of Professional Conduct. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.nrpsi.co.uk/pdf/CodeofConduct07.pdf>>

IMIA Code of Ethics. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.imiaweb.org/code/default.asp>>

Medical Interpreting Standards of Practice. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.imiaweb.org/standards/standards.asp>>

MIKKELSON, H. *The Professionalization of Community Interpreting.* [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.acebo.com/papers/profslzn.htm>>

National Code of Ethics for Interpreters in Health Care. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.ncihc.org/mc/page.do?sitePageId=57768&orgId=ncihc>>

National Standard Guide for Interpreting Services. [online]. [cit. 2009-20-12]. <http://healthcareinterpretation.homestead.com/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreter_Services.v2.pdf>

National Standards of Practice for Interpreters in Health Care. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.ncihc.org/mc/page.do?sitePageId=57768&orgId=ncihc>>

NISKA, H. (2004) *Community Interpreting in Sweden. A short presentation.* [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.fit-ift.org/cbi/download/sweden.pdf>>

Stanovy Jednoty tlumočnicků a překladatelů. [online]. [cit. 2009-20-12].
<http://www.jtunion.org/spip/article.php3?id_article=260>

Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolu č. 11. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/82E3CE7F-5D3D-46EB-8C13-4F3262F9E20B/0/CzechTch%C3%A8que.pdf>>

Zákon č. 140/1961 Sb. ve znění zákona č. 161/2006 sb., trestní zákon. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://zakony.ic.cz/trestni-zakon/tz.html>>

Zákon č. 141/1961 Sb. ve znění zákona č. 79/2006 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád). [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://zakony.ic.cz/trestni-rad/tr1.html#cast1>>

Zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnicích, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.kstcr.cz/dokument/zakon-c-36-1967-sb-o-znalcich-a-tlumocnicich-ve-zn-1/>>

Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://web.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2006/sb141-06.pdf>>

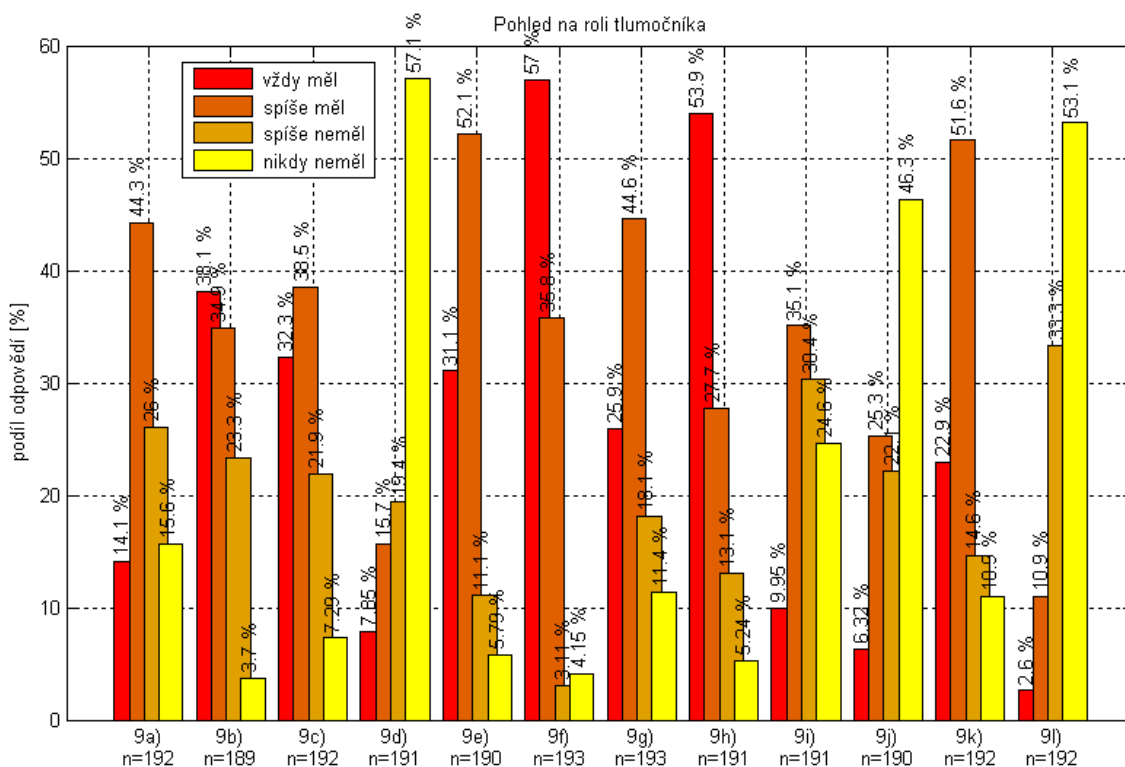
Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. [online]. [cit. 2009-20-12]. <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb04500&cd=76&typ=r>>

6 Seznam příloh

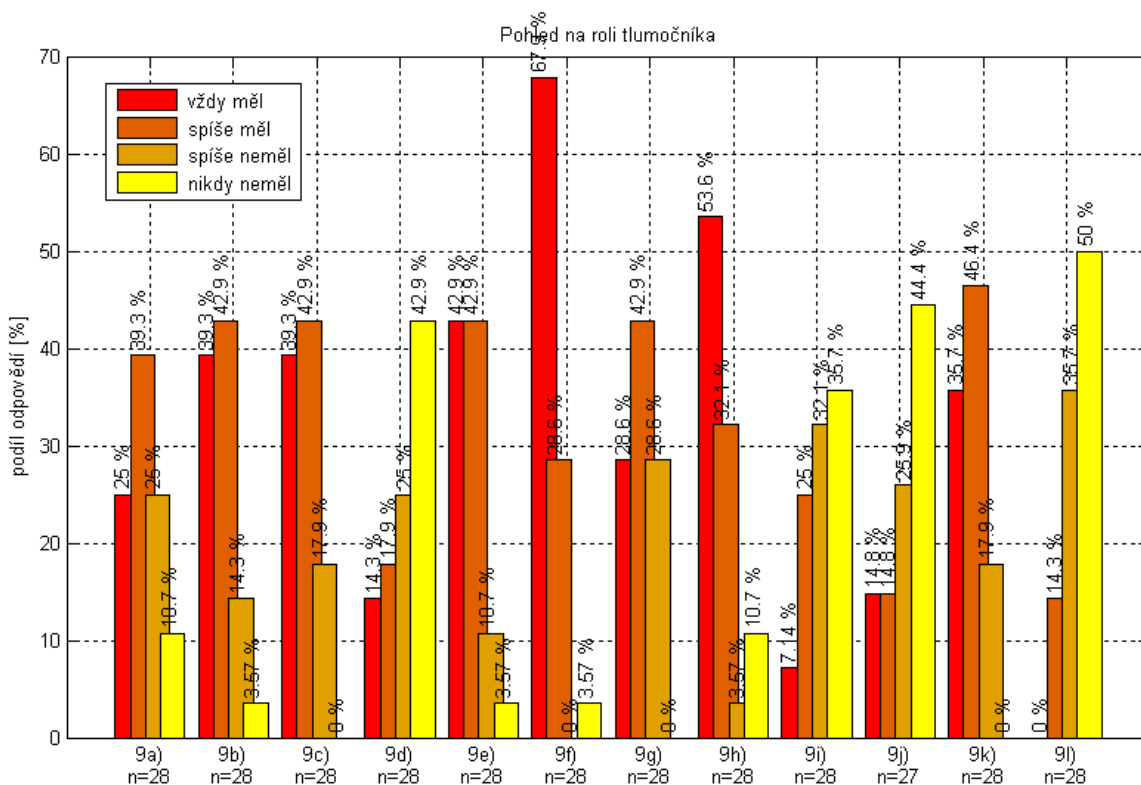
Příloha I – Graf odpovědí jednotlivých skupin respondentů: tlumočníci.....	i
Příloha II – Graf odpovědí jednotlivých skupin respondentů: instituce.....	iv
Příloha III – Formulář dotazníku pro tlumočníky.....	ix
Příloha IV – Formulář dotazníku pro instituce.....	xii

PŘÍLOHA I

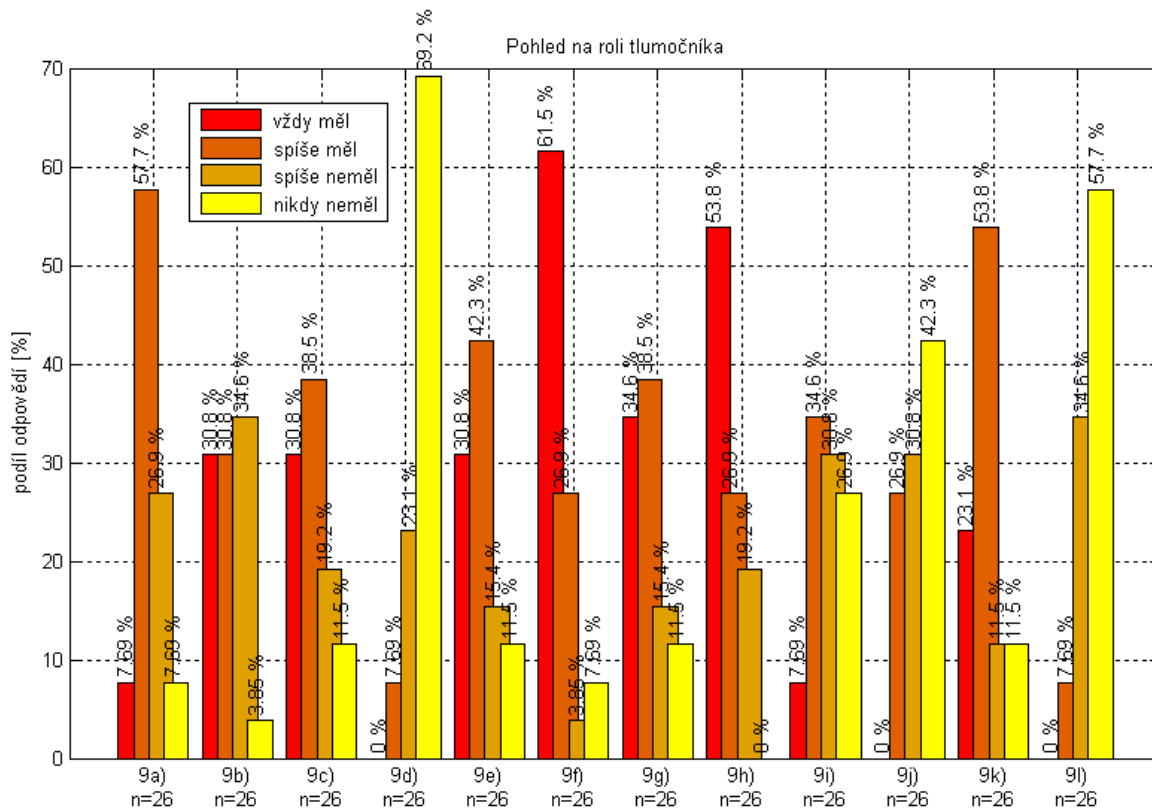
Souhrn odpovědí na otázku 9 pro jednotlivé skupiny respondentů: tlumočníci



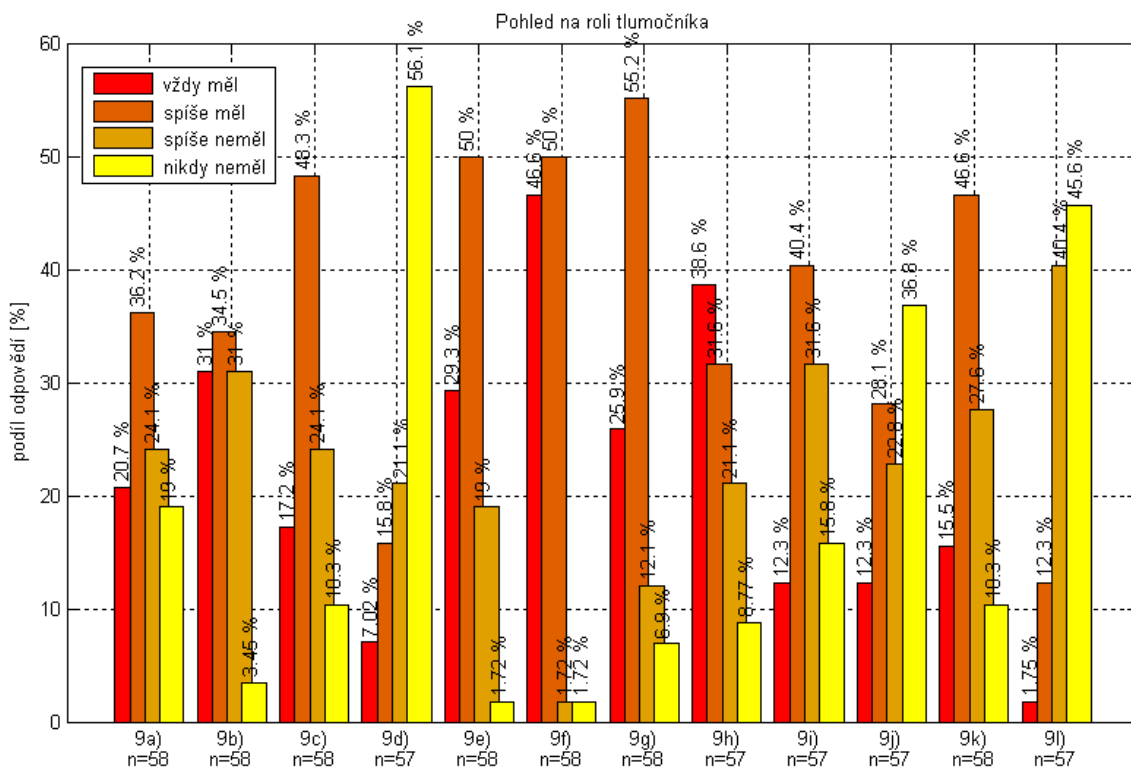
Graf 1 Odpovědi tlumočnicků, kteří působí v oblasti KT, na otázku 9



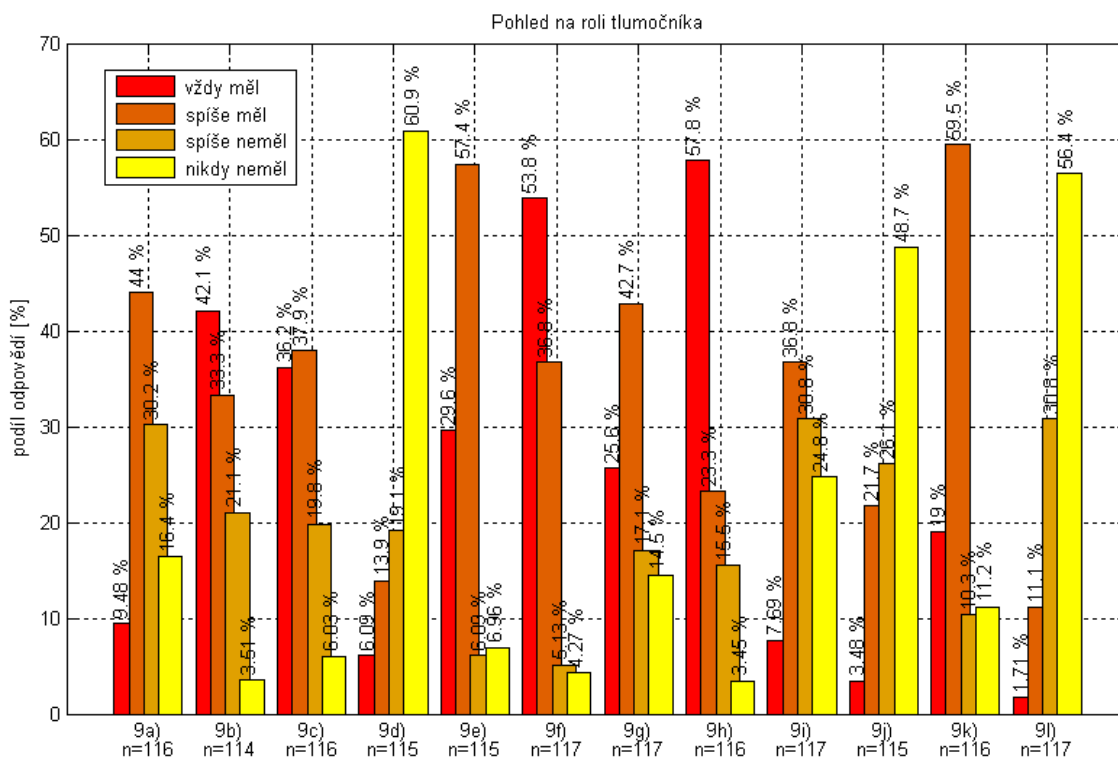
Graf 2 Odpovědi tlumočnicků, kteří nepůsobí v oblasti KT, na otázku 9



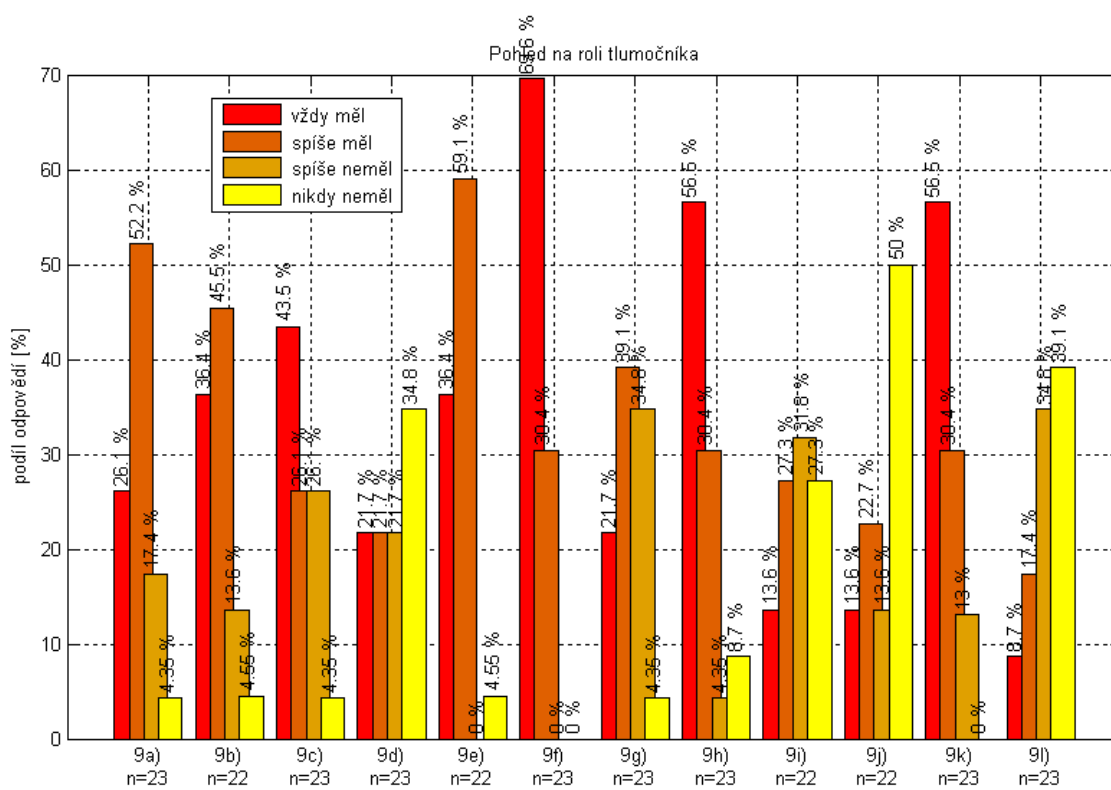
Graf 3 Odpovědi tlumočnicků – členů ASKOTu – na otázku 9



Graf 4 Odpovědi tlumočnicků – členů JTP – na otázku 9



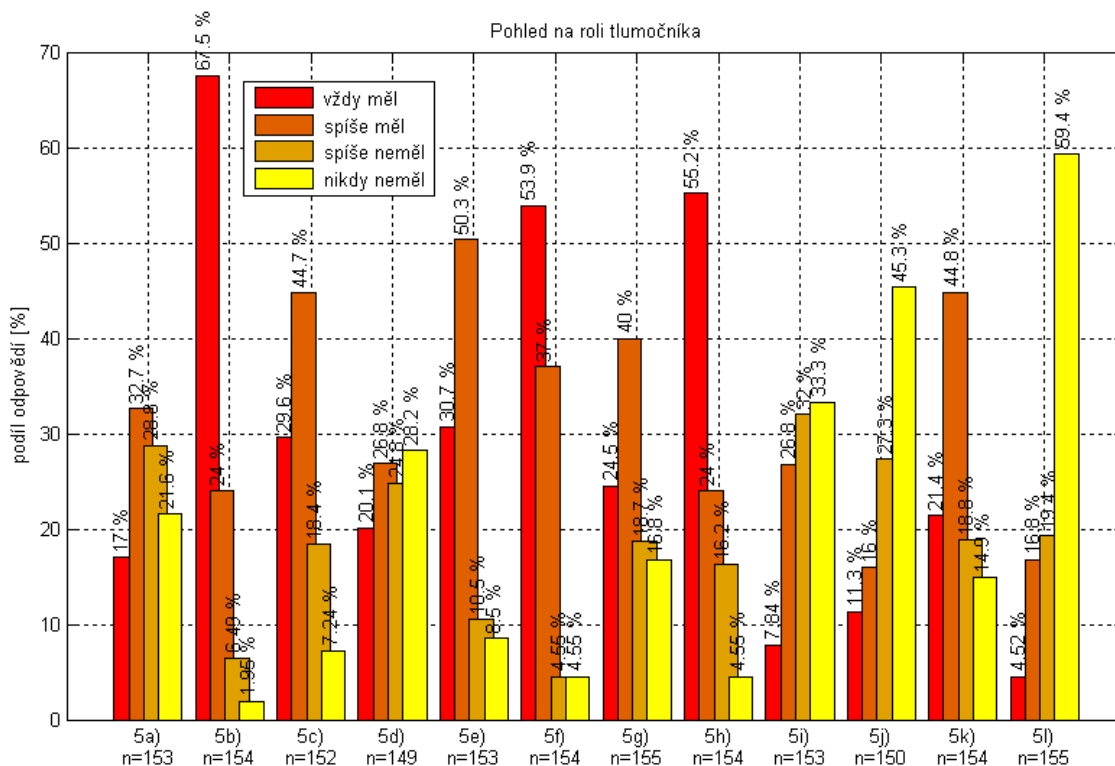
Graf 5 Odpovědi tlumočnicků – členů KST – na otázku 9



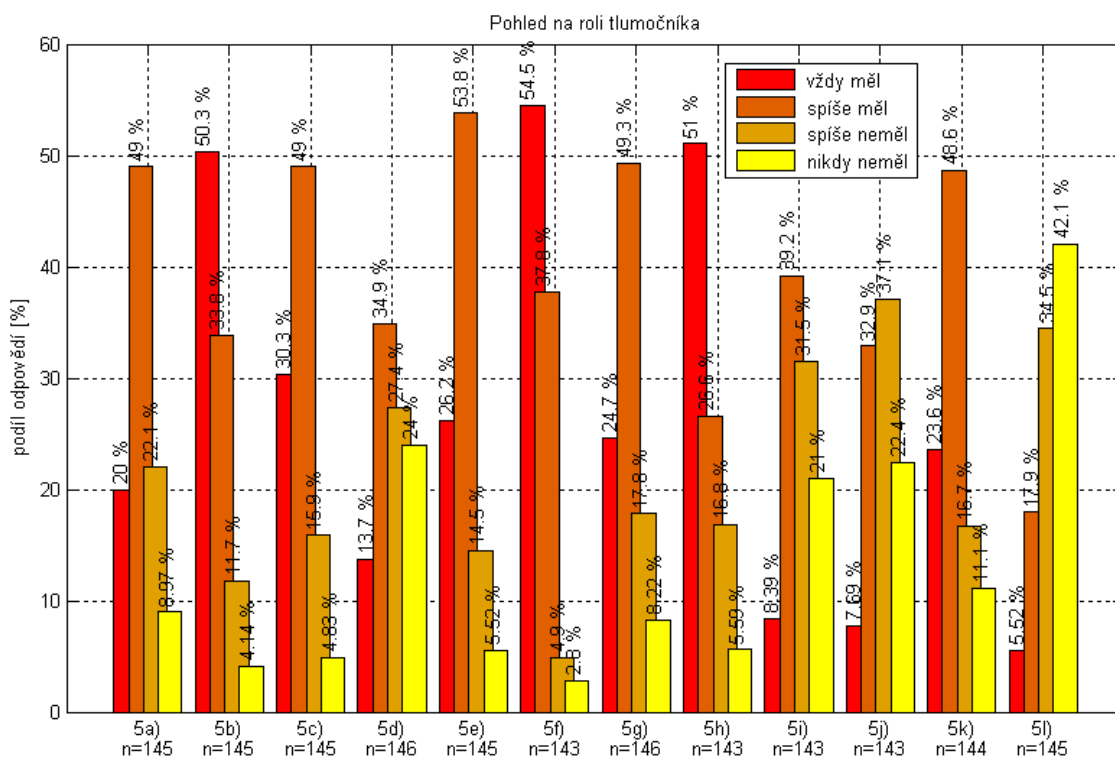
Graf 6 Odpovědi tlumočnicků, kteří nejsou členy profesní organizace, na otázku 9

PŘÍLOHA II

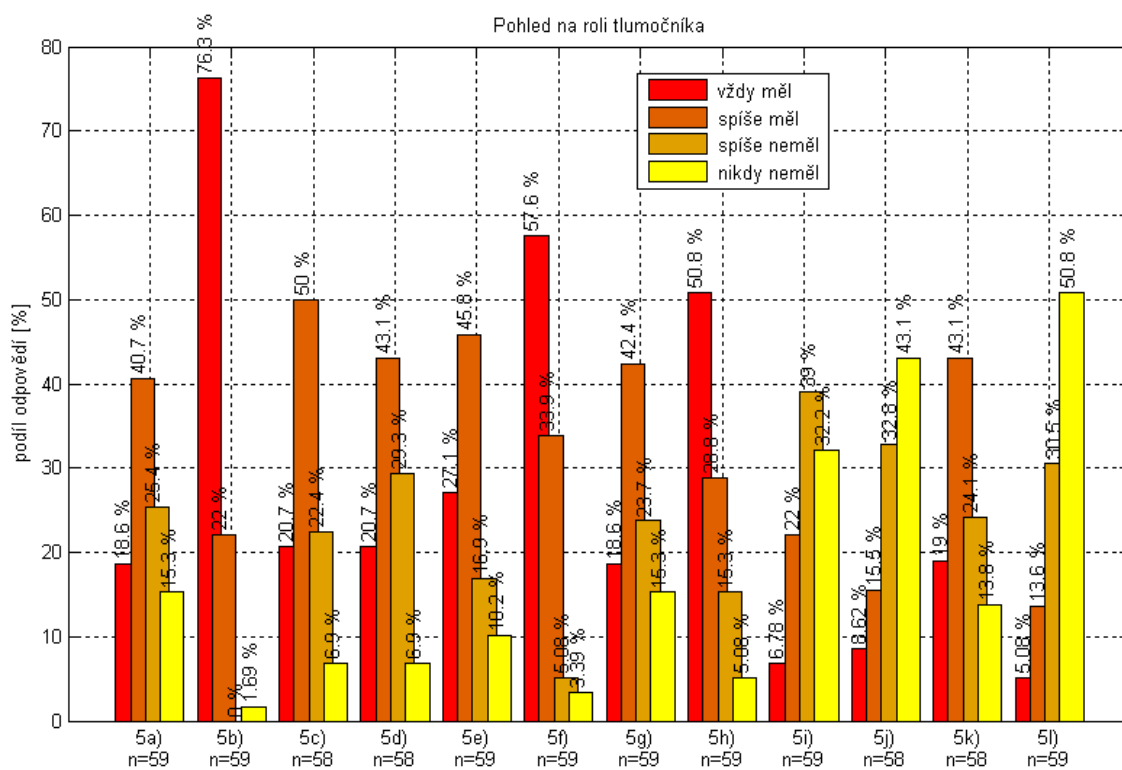
Souhrn odpovědí na otázku 9 pro jednotlivé skupiny respondentů: instituce



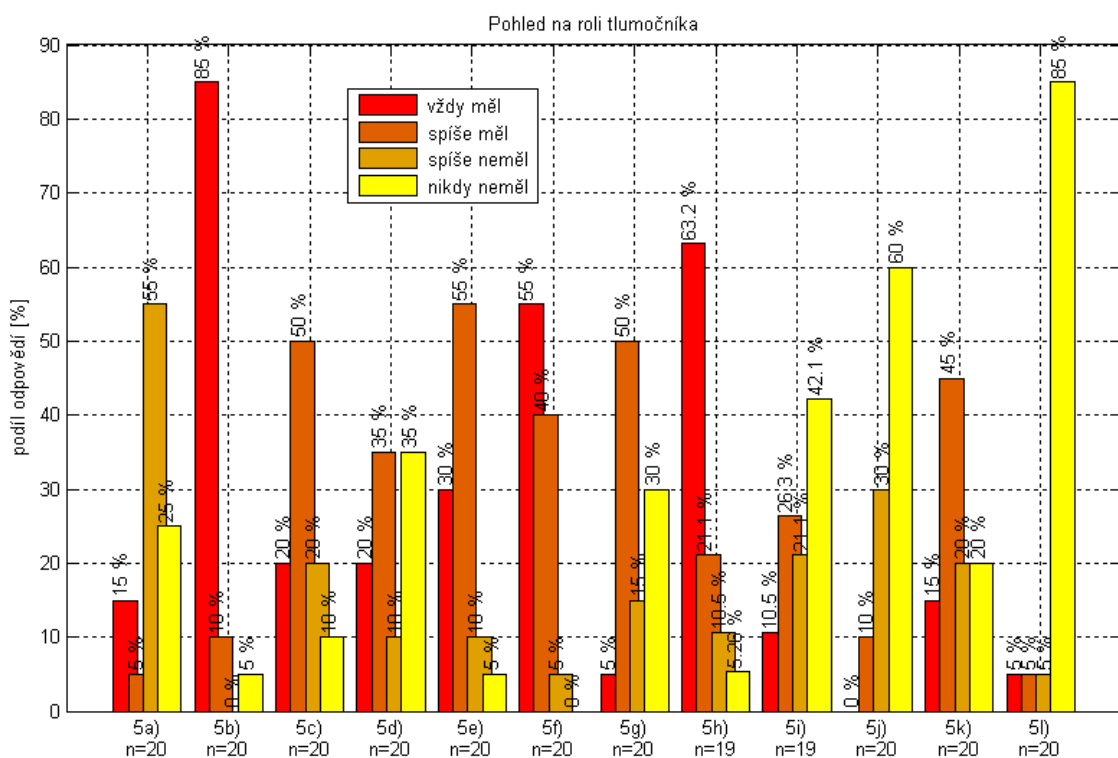
Graf 1 Odpovědi pracovníků, kteří mají zkušenost s tlumočníky, na otázku 9



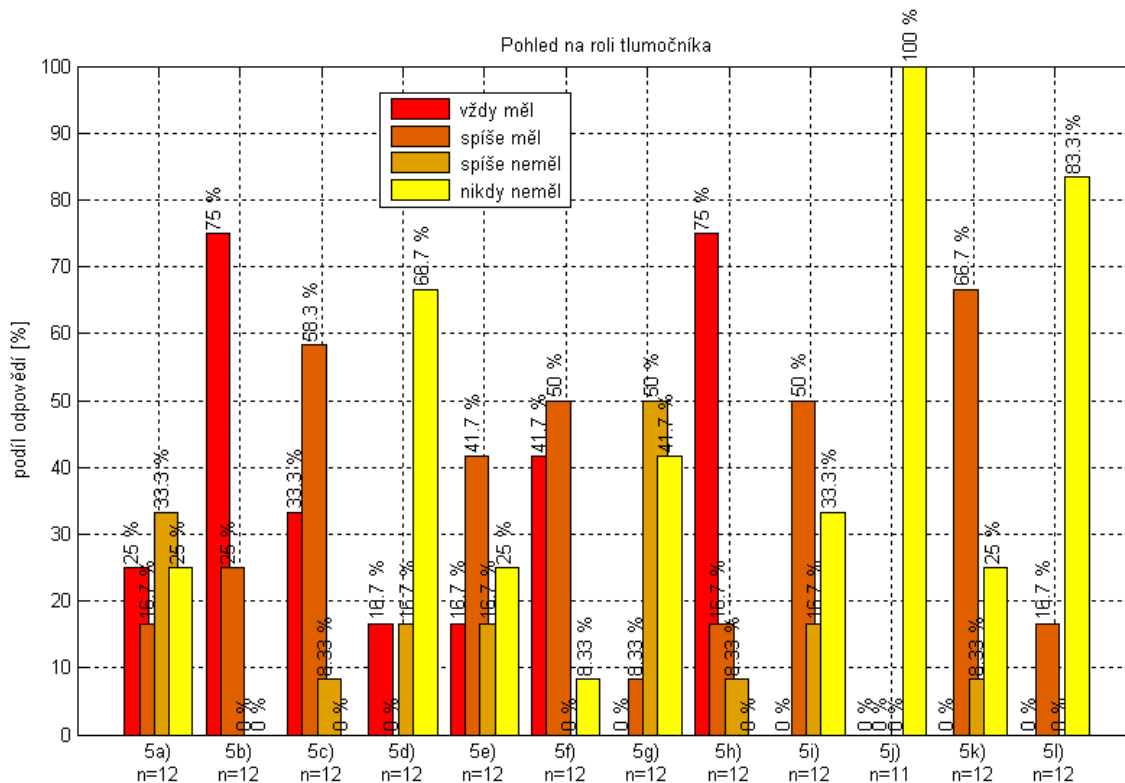
Graf 2 Odpovědi pracovníků, kteří nemají zkušenost s tlumočníky, na otázku 9



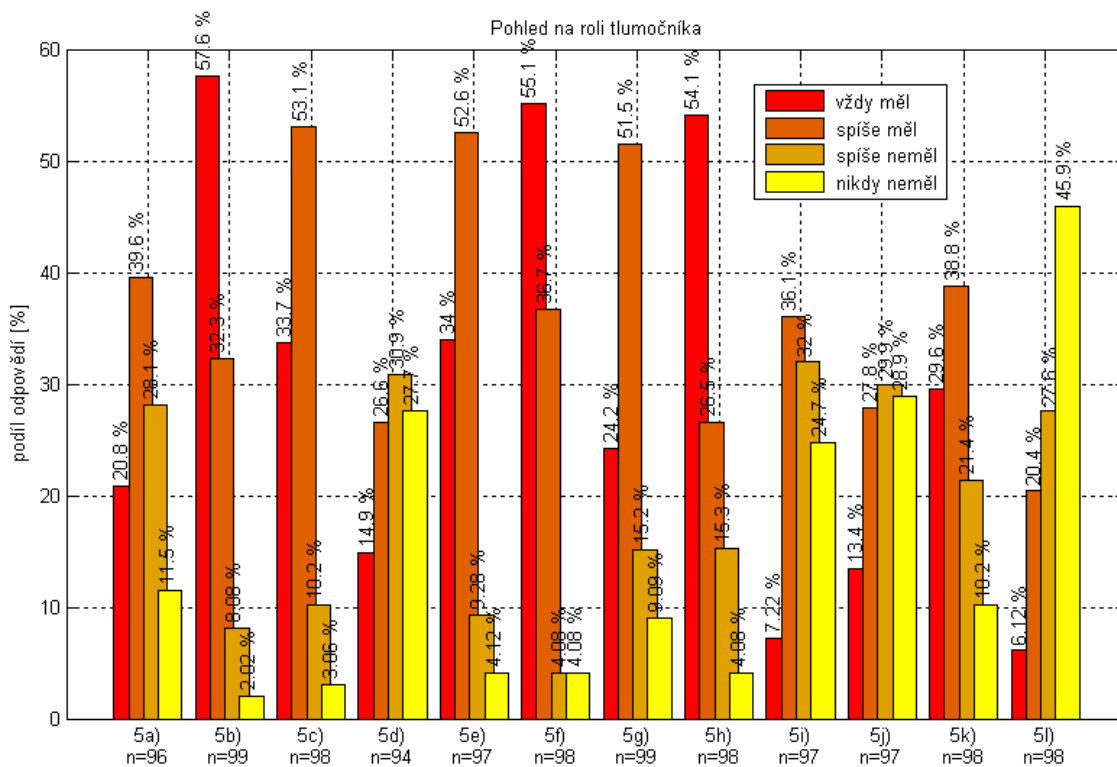
Graf 3 Odpovědi pracovníků Policie ČR (PČR) na otázku 9



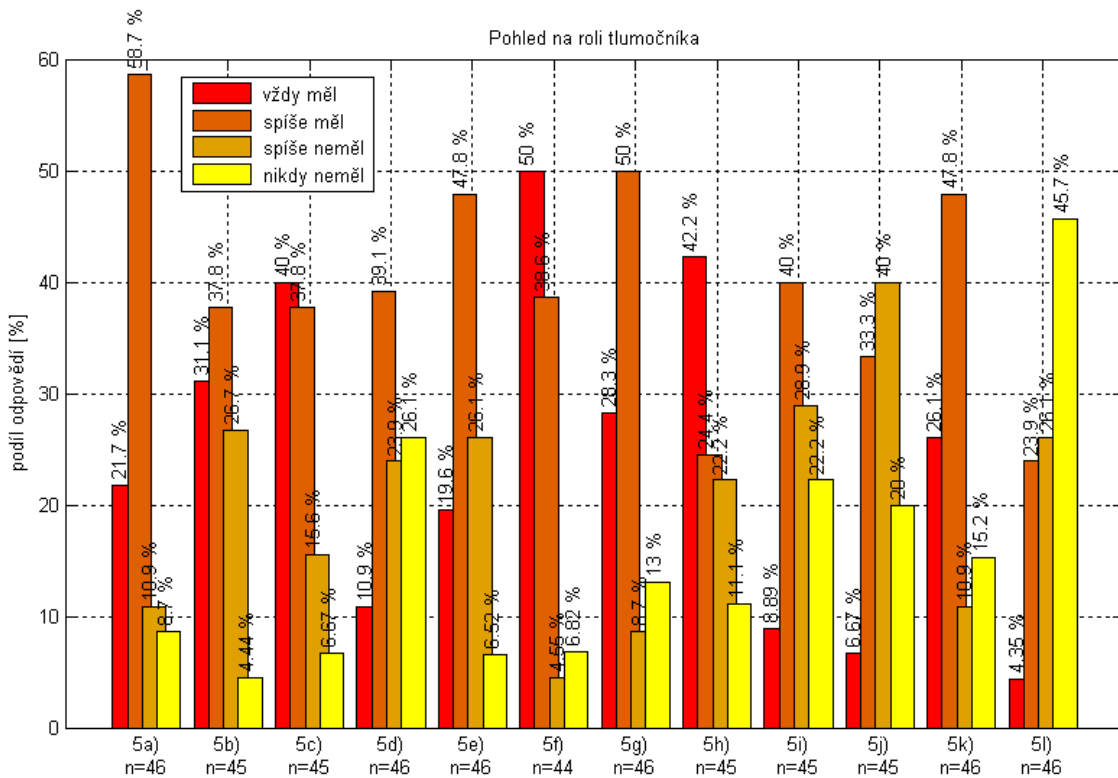
Graf 4 Odpovědi pracovníků cizinecké policie (CP) na otázku 9



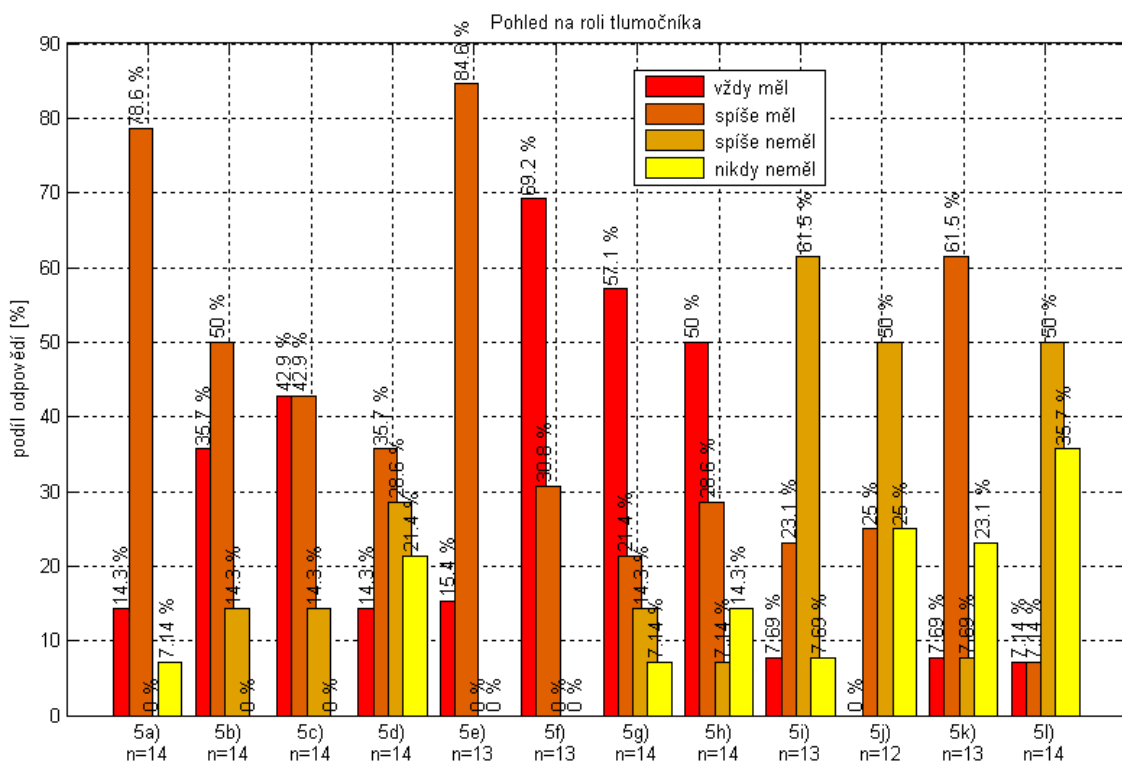
Graf 5 Odpovědi pracovníků Ministerstva vnitra ČR (MVČR) na otázku 9



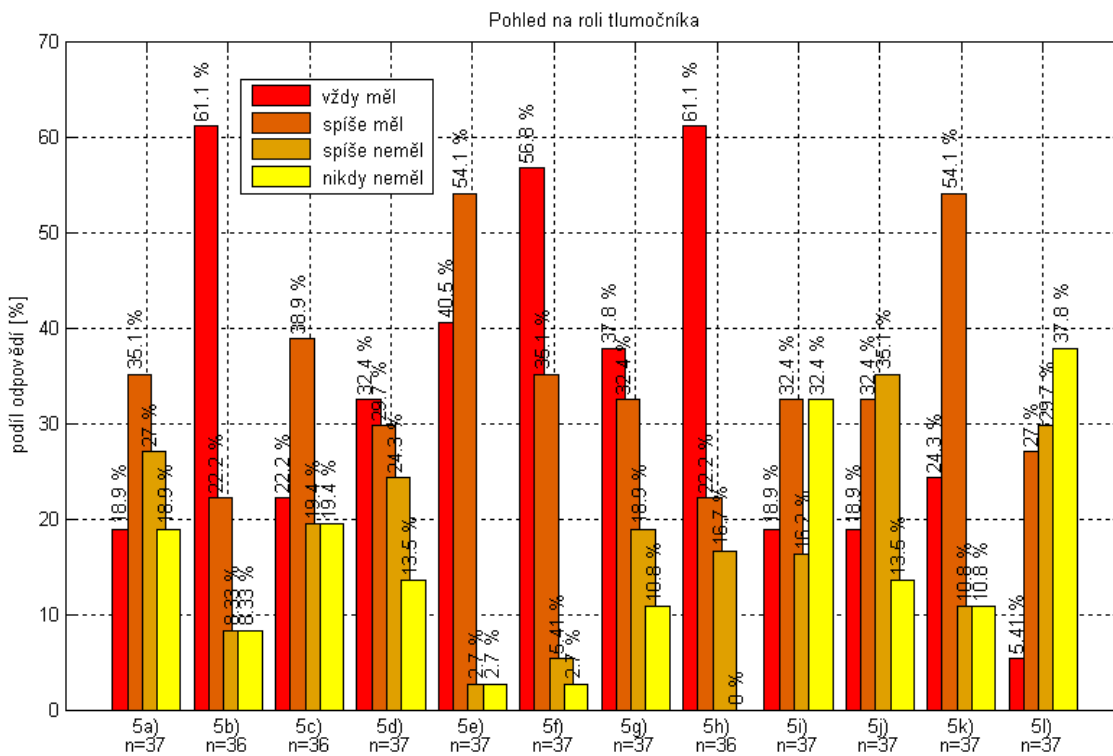
Graf 6 Odpovědi pracovníků orgánů místní samosprávy (MěÚ) na otázku 9



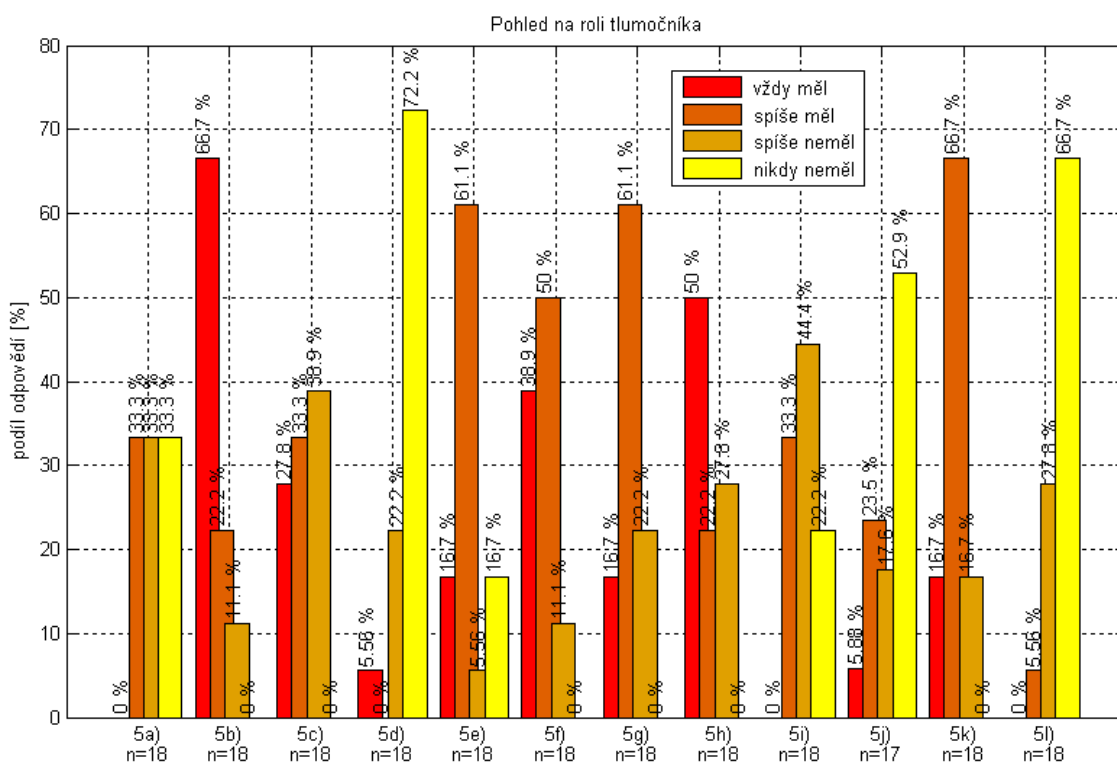
Graf 7 Odpovědi pracovníků České správy soc. zabezpečení (ČSSZ) na otázku 9



Graf 8 Odpovědi pracovníků Všeobecné zdravotní pojišťovny (VZP) na otázku 9



Graf 9 Odpovědi pracovníků zdravotnických zařízení (ZZ) na otázku 9



Graf 10 Odpovědi pracovníků neziskových organizací (NGO) na otázku 9

PŘÍLOHA III
Formulář dotazníku pro tlumočníky

DOTAZNÍK PRO TLUMOČNÍKY

Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku k diplomové práci, která se zabývá rolí tlumočnicků při komunikaci mezi veřejnými institucemi a cizinci (tzv. komunitní tlumočení). Dotazníky budou zpracovávány anonymně a údaje budou použity výhradně pro účely této diplomové práce. Svě odpovědi vyplňujte kliknutím do okénka u příslušné odpovědi, nebo je vepište do textových polí. Předem Vám děkuji za spolupráci.

1. Kolik je Vám let?

- 30 a méně
- 31-40
- 41-50
- více než 50

2. Vyznačte prosím, jste-li:

- muž
- žena

3. Uveďte prosím své pracovní jazyky:

4. Který jazyk je Váš mateřský?

5. Jaká je Vaše tlumočnická kvalifikace?

- akreditovaný soudní tlumočnick
- student/absolvent oboru překladatelství-tlumočnictví na FF UK
- student/absolvent oboru filologie
- absolvent specializovaného kurzu (např. na JTP, v jazykové škole, kurz pro soudní tlumočníky apod.)
- složení státní či jiné jazykové zkoušky (např. cambridgeské zkoušky, TOEFL apod.)
- dlouhodobý pobyt v zemi, kde se daným jazykem mluví
- jiná (upřesněte prosím: _____)

6. Jaká je přibližně délka Vaší praxe (údaje jsou uvedeny v tlumočnických dnech, přičemž dnem se myslí jakkoli dlouho trvající tlumočnická akce v jednom kalendářním dni)?

- méně než 50 dní
- 50–100 dní
- 100–200 dní
- více než 200 dní

7. Jste členem nějaké profesní organizace sdružující tlumočníky?

- ano (upřesněte prosím, které: _____)
- ne

8a. Tlumočíte v situacích, které by se daly označit za komunitní tlumočení (kdy jde o to, umožnit osobám neovládajícím češtinu komunikaci se státními institucemi a poskytovateli veřejných služeb – např. v azylovém řízení, na policii, ve zdravotnických zařízeních, na úřadech apod.)?

- ano, pravidelně
 ano poměrně často
 tlumočil/a jsem takto pouze několikrát
 ne

8b. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a kladně, zaškrtněte prosím, ve kterých institucích jste se s tímto typem tlumočení setkal/a:

- Ministerstvo vnitra ČR (např. azylové řízení)
 Policie ČR
 městské/obecní úřady
 zdravotnická zařízení
 neziskové organizace
 jiné (prosím upřesněte:)

9. Které z následujících činností by měl podle Vás komunitní tlumočnick při komunikaci mezi cizincem a zástupcem české instituce vykonávat? (označte prosím na stupnici od 1 do 4:

- 1 = měl by je rozhodně vždy vykonávat
2 = je dobré, když je vykonává
3 = není příliš dobré, když je vykonává
4 = rozhodně by je nikdy vykonávat neměl)

- a) zpřehledňovat, případně sumarizovat cizincovy výroky, pokud jsou nekoherentní, pokud se cizinec opakuje apod.
1 2 3 4
- b) převádět přesně a co nejdoslovněji výpovědi obou stran, včetně případných chyb, hanlivých výrazů, emocionálních výrazů nebo odborných termínů
1 2 3 4
- c) přerušit stranu, která právě mluví, aby mohl např. požádat o objasnění či zopakování nebo upozornit na důležité skutečnosti
1 2 3 4
- d) být především „asistentem“ zástupce české instituce, pomáhat mu při zjišťování informací, hájit zájmy instituce
1 2 3 4
- e) vysvětlovat oběma stranám skutečnosti vyplývající z kulturních rozdílů a odlišných systémů hodnot, aby se předešlo nedorozumění
1 2 3 4
- f) upozornit obě strany, pokud se domnívá, že mezi nimi dochází k nedorozumění
1 2 3 4

- g) klást z vlastní iniciativy oběma stranám doplňující otázky, pokud potřebuje upřesnění (jazykové nebo věcné)
1 2 3 4
- h) působit výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nevstupovat do hovoru a zdržovat se vlastních komentářů
1 2 3 4
- i) sám formulovat otázky nebo podávat vysvětlení místo zástupce české instituce, pokud je o to požádán (např. popsat určitý rutinní postup, s nímž je dobře obeznámen)
1 2 3 4
- j) být mluvčím cizince, chápat, reprodukovat a hájit jeho zájmy, potřeby a přání
1 2 3 4
- k) zjednodušovat výroky zástupce české instituce, aby jim cizinec porozuměl (pokud např. zástupce instituce používá technický, administrativní jazyk), vysvětlovat cizinci odborné termíny
1 2 3 4
- l) vynechávat z cizincových výroků informace, které pro danou situaci nejsou relevantní
1 2 3 4

10. Pokud by podle vás tlumočnick měl vykonávat některé další činnosti, uveďte je prosím zde.

11. Vyskytuje se podle Vás při výše uvedeném typu tlumočení nějaký typický problém?
ano ne

Pokud ano, jaký?

Jak závažný podle Vás tento problém je?

- naprosto zásadní
 hodně závažný
 středně závažný
 poměrně málo závažný
 není vůbec závažný

12. Pokud máte jakékoli další připomínky, podněty či zkušenosti, uveďte je prosím zde.

Děkuji za Váš čas.

PŘÍLOHA IV
Formulář dotazníku pro instituce

DOTAZNÍK PRO PRACOVNÍKY STÁTNÍ SPRÁVY A VEŘEJNÝCH INSTITUCÍ

Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku k diplomové práci, která se zabývá rolí tlumočnicků při komunikaci mezi státními institucemi a cizinci. Dotazníky budou vyhodnocovány anonymně a údaje budou použity výhradně pro účely této diplomové práce. Své odpovědi vyplňujte kliknutím do okénka u příslušné odpovědi, nebo je vepište do textových polí. Odpovědi na otázky 5–9 nemusí vycházet z osobní zkušenosti, proto na ně prosím odpovězte i tehdy, pokud sami tlumočníky nevyužíváte. Předem Vám děkuji za spolupráci.

1. Kolik je Vám let?

- 30 a méně
- 31-40
- 41-50
- více než 50

2. Vyznačte prosím, jste-li:

- muž
- žena

3. Kde pracujete?

- Policie ČR
- Služba cizinecké policie
- Česká správa sociálního zabezpečení
- městský úřad / magistrát
- živnostenský úřad
- zdravotnické zařízení
- zdravotní pojišťovna
- jiné (prosím, upřesněte: _____)

4. Využíváte při své práci ke komunikaci s cizinci tlumočníky?

- ne
- využil/a jsem je několikrát
- využívám je poměrně často
- využívám je pravidelně

(Pokud tlumočníky využíváte, popište prosím při jaké příležitosti/jakých příležitostech.)

5. Které z následujících činností by měl podle Vás tlumočnick při komunikaci mezi cizincem a zástupcem české instituce vykonávat? (označte prosím na stupnici od 1 do 4:

- 1 = měl by je rozhodně vždy vykonávat
- 2 = je dobré, když je vykonává
- 3 = není příliš dobré, když je vykonává
- 4 = rozhodně by je nikdy vykonávat neměl)

- a) zpřehledňovat, případně sumarizovat cizincovy výroky, pokud jsou nekoherentní, pokud se cizinec opakuje apod.

1 2 3 4

- b) převádět přesně a co nejdoslovněji výpovědi obou stran, včetně případných chyb, hanlivých výrazů, emocionálních výrazů nebo odborných termínů
1 2 3 4
- c) přerušit stranu, která právě mluví, aby mohl např. požádat o objasnění či zopakování nebo upozornit na důležité skutečnosti
1 2 3 4
- d) být především „asistentem“ zástupce české instituce, pomáhat mu při zjišťování informací, hájit zájmy instituce
1 2 3 4
- e) vysvětlovat oběma stranám skutečnosti vyplývající z kulturních rozdílů a odlišných systémů hodnot, aby se předešlo nedorozumění
1 2 3 4
- f) upozornit obě strany, pokud se domnívá, že mezi nimi dochází k nedorozumění
1 2 3 4
- g) klást z vlastní iniciativy oběma stranám doplňující otázky, pokud potřebuje upřesnění (jazykové nebo věcné)
1 2 3 4
- h) působit výhradně jako jazykový zprostředkovatel, nevstupovat do hovoru a zdržovat se vlastních komentářů
1 2 3 4
- i) sám formulovat otázky nebo podávat vysvětlení místo zástupce české instituce, pokud je o to požádán (např. popsat určitý rutinní postup, s nímž je dobře obeznámen)
1 2 3 4
- j) být mluvčím cizince, chápat, reprodukovat a hájit jeho zájmy, potřeby a přání
1 2 3 4
- k) zjednodušovat výroky zástupce české instituce, aby jim cizinec porozuměl (pokud např. zástupce instituce používá technický, administrativní jazyk), vysvětlovat cizinci odborné termíny
1 2 3 4
- l) vynechávat z cizincových výroků informace, které pro danou situaci nejsou relevantní
1 2 3 4

6. Pokud by podle vás tlumočnick měl vykonávat některé další činnosti, uveďte je prosím zde.

7. Bez ohledu na to, zda máte s tlumočníky dobré nebo špatné zkušenosti, vyskytuje se podle Vás při využívání tlumočnicků nějaký typický problém?

ano ne

7a. Pokud ano, jaký?

7b. Jak závažný podle Vás tento problém je?

- naprosto zásadní
- hodně závažný
- středně závažný
- poměrně málo závažný
- není vůbec závažný

8. Co by mohlo spolupráci s tlumočníky zlepšit?

9. Pokud máte jakékoli další připomínky, podněty, zkušenosti týkající se práce tlumočnicků při komunikaci mezi státními institucemi a cizinci, uveďte je prosím zde.

Děkuji za Váš čas.