

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav českého jazyka a teorie komunikace

Bakalářská práce

Jitka Kubištová

Etický kodex ve světle současného
komunitního tlumočení pro neslyšící v českém prostředí

The Code of Ethics in the Light of the
Current Community Interpreting for the Deaf in the
Czech Environment

Praha, 2010

vedoucí práce: Mgr. Nad'a Dingová

Poděkování

Děkuji tímto Mgr. Nadě Dingové za vedení této práce, především za její připomínky, odborné rady a za korekturu veškerých překladů natočených materiálů do českého jazyka. Dále děkuji Kateřině Klofáčové a Bc. Jiřímu Procházkovi za pomoc při vedení řízeného rozhovoru s neslyšícími respondenty. Mgr. Heleně Šebkové děkuji za překlady anglických textů do českého jazyka.

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

V dne.....

podpis

ANOTACE

V této bakalářské práci jsem se pokusila shrnout základní body etického kodexu pro tlumočníky, přiblížit termín „komunitní tlumočení“ tak, jak je vnímán v našem prostředí a také bylo mou snahou shrnout základní specifika tohoto nejrozšířenějšího typu tlumočení pro neslyšící. Dále jsem v práci uvedla několik konkrétních příkladů z tlumočnické praxe, ve kterých se tlumočnick dostává do profesních dilemat, je nucen jiným způsobem přemýšlet nad svým jednáním, v němž není vždy možné určit jedinou „správnou“ strategii.

Základem praktické části byla data získaná prostřednictvím řízeného rozhovoru s neslyšícími uživateli tlumočnických služeb. Rozhovor byl veden podle předem sestavených otázek týkajících se mimo jiné toho, co jim na současné podobě poskytovaných tlumočnických služeb vadí, jak si představují ideálního tlumočnicka, co by si přáli na dosavadní tlumočnické situaci zlepšit. Z odpovědí neslyšících respondentů jsem se pokusila upravit etický kodex tak, aby co nejlépe vyhovoval prostředí komunitního tlumočení.

Klíčová slova:

Etický kodex tlumočnicka, komunitní tlumočení, specifika komunitního tlumočení, ideální podoba tlumočnické služby pro neslyšící.

ANNOTATION

In my bachelor thesis I have summarized the key points of the Code of Ethics which all interpreters should follow. I have also explained the term “community interpreting“ and introduced fundamental community interpreting specifics. Furthermore, I have described several examples of interpreting situations in which it is not easy for an interpreter to find the right professional behaviour.

The second part of my thesis concerns the survey I have carried out among Deaf people who use interpreter services. I have made an inquiry about their concept of ideal community interpreter services. From the answers I have received on possible changes and improvements of the services, I consequently proposed the Code of Ethics which, I believe, would be suitable for community interpreting.

Key words:

Code of Ethics for interpreters, community interpreting, specifics of community interpreting, ideal interpreter for the Deaf.

OBSAH

OBSAH.....	5
SEZNAM ZKRATEK.....	7
1 ÚVOD.....	8
2 ETICKÝ KODEX TLUMOČNÍKA ZNAKOVÉHO JAZYKA.....	9
2.1 Vznik etického kodexu tlumočnicka znakového jazyka v USA.....	9
2.2 Vznik a vývoj etického kodexu v českém prostředí.....	10
3 OBSAH ETICKÉHO KODEXU TLUMOČNÍKA ZNAKOVÉHO JAZYKA.....	11
3.1 Mlčenlivost.....	11
3.2 Adekvátnost překladu.....	12
3.3 Nediskriminace.....	13
3.4 Nestrannost.....	13
3.5 Diskrétnost.....	14
3.6 Kompetentnost.....	14
3.7 Kompenzace.....	15
3.8 Profesionální rozvoj.....	16
3.9 Profesionální vztahy.....	16
3.10 Následování komunikačních preferencí klienta.....	17
3.11 Dodržování etického kodexu.....	17
3.12 Shrnutí.....	18
4 KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ.....	19
4.1 Specifika komunitního tlumočení.....	19
4.2 Komunitní tlumočení v České republice.....	20
4.3 Komunitní tlumočení pro neslyšící.....	20
5 SPECIFIKA KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ PRO NESLYŠÍCÍ.....	22
5.1 Specifika tlumočení ve zdravotnictví.....	22
5.1.1 Umístění tlumočnicka při tlumočení u lékaře.....	23
5.2 Specifika tlumočení v právní oblasti.....	23
5.2.1 Umístění tlumočnicka při tlumočení u soudu.....	24
5.3 Specifika tlumočení v sociální oblasti.....	25
5.3.1 Umístění tlumočnicka při tlumočení v sociální oblasti.....	25
5.4 Specifika tlumočení ve vzdělávání.....	25
5.4.1 Umístění tlumočnicka při tlumočení vzdělávací akce.....	26
6 NEDODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL.....	27
7 PŘÍKLADY SITUACÍ V KOMUNITNÍM TLUMOČENÍ.....	28
7.1 Příklad situace při tlumočení u lékaře 1.....	28
7.1.1 Návrh řešení této situace.....	28
7.2 Příklad situace při tlumočení u lékaře 2.....	28
7.2.1 Návrh řešení této situace.....	29
7.3 Příklad situace při tlumočení u soudu 1.....	29
7.3.1 Návrh řešení této situace.....	29
7.4 Příklad situace při tlumočení u soudu 2.....	29
7.4.1 Návrh řešení této situace.....	30
7.5 Příklad situace při tlumočení v sociální oblasti 1.....	30
7.5.1 Návrh řešení této situace.....	30
7.6 Příklad situace při tlumočení v sociální oblasti 2.....	31
7.6.1 Návrh řešení této situace.....	31
7.7 Příklad situace při tlumočení vzdělávací akce 1.....	31
7.7.1 Návrh řešení této situace.....	32

7.8	Příklad situace při tlumočení vzdělávací akce 2.....	32
7.8.1	Návrh řešení této situace	32
8	PRAKTICKÁ ČÁST – VÝZKUM.....	34
8.1	Postup výzkumu	34
8.2	Stanovená hypotéza 1	35
8.3	Stanovená hypotéza 2	35
8.4	Vyhodnocení výzkumu	35
8.4.1	Statistické údaje	35
8.4.2	Odpovědi na jednotlivé otázky ankety.....	37
8.5	Shrnutí.....	59
9	IDEÁLNÍ TLUMOČNÍK PRO NESLYŠÍCÍ	61
10	NÁVRH ÚPRAVY ETICKÉHO KODEXU PRO PROSTŘEDÍ KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ.....	63
11	ZÁVĚR	65
12	POUŽITÁ LITERATURA A ZDROJE.....	66
13	SEZNAM GRAFŮ	68
14	SEZNAM PŘÍLOH	69

SEZNAM ZKRATEK

RID – Register of Interpreters for the Deaf, Inc.

Komora – Česká komora tlumočnicků znakového jazyka

SVT Ry – Suomen Viittomakielen Tulkit Ry (finská asociace tlumočnicků znakového jazyka)

ASNEP – Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

EK – Etický kodex

Centrum – Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící

CODA – Children of Deaf Adults

APPN – Agentura profesního poradenství pro neslyšící

1 ÚVOD

Tato práce je zaměřena na přiblížení etického kodexu tlumočnicka pro neslyšící jako základního dokumentu pro realizaci tlumočnické služby. V České republice existuje hned několik etických kodexů. Většina profesních organizací sdružujících tlumočnické služby pro neslyšící má svůj vlastní etický kodex. Ten však mají například i některé školy pro neslyšící či organizace, které poskytují mediátorské nebo zprostředkovatelské služby sluchově postiženým občanům. Tyto kodexy se v zásadních bodech shodují, jsou jen upraveny pro dané prostředí, ve kterém se jím uživatelé a realizátoři tlumočnické služby mají řídit.

Ve své práci jsem si stanovila za cíl podat ucelený přehled o tom, jaký je význam dokumentu „etický kodex“, jakým způsobem ho vnímají samotní uživatelé tlumočnických služeb, a v neposlední řadě jsem se snažila popsat, jakým způsobem by bylo vhodné upravit znění etického kodexu pro prostředí komunitního tlumočení.

Hlavní část této práce lze rozdělit do několika částí:

1. Popis vzniku etických kodexů v zahraničí a v České republice a vymezení základních shodných bodů etických kodexů s využitím tří etických kodexů různých profesních organizací tlumočnicků znakových jazyků: jednoho kodexu české tlumočnické organizace a dvou organizací zahraničních.
2. Vymezení pojmu „komunitní tlumočení“ tak, jak je vnímán v prostředí České republiky a popis základních specifik tohoto typu tlumočení.
3. Představení různých modelových tlumočnických situací, ve kterých je velmi obtížné určit jediný správný algoritmus profesního řešení.

V praktické části této práce jsem se zaměřila na zpracování a vyhodnocení dat získaných řízeným rozhovorem s uživateli tlumočnických služeb různého věku. Před započítím výzkumu jsem si stanovila dvě hypotézy. Na základě odpovědí neslyšících respondentů jsem se snažila jednak hypotézy vyvrátit a jednak navrhnout podobu etického kodexu tak, aby co nejlépe vyhovoval potřebám komunitního tlumočení v našem prostředí.

2 ETICKÝ KODEX TLUMOČNÍKA ZNAKOVÉHO JAZYKA

Etický kodex tlumočnicka je soubor pravidel, který by měl profesionálnímu tlumočnickovi sloužit jako návod, jakým způsobem se správně chovat za různých okolností. Byl vytvořen proto, aby naplňoval právo Neslyšících¹ na plnohodnotnou komunikaci (Dingová, 2005, s. 37), a také proto, aby chránil práva neslyšících a slyšících klientů a také tlumočnicků (Šebková, 2008, s. 21). Etický kodex nestačí znát, ale jak uvádí Humphreyová a Alcorn (2001, s. 12.5) je nezbytné, aby se podle něj tlumočníci chovali a jednali v souladu s ním při každodenním tlumočení.

Většina organizací poskytující tlumočnické služby pro neslyšící má svůj vlastní etický kodex. Obsah těchto kodexů je však velmi podobný a v základních bodech se zcela shodují.

2.1 Vznik etického kodexu tlumočnicka znakového jazyka v USA

V USA neexistoval až do 60. let 20. století rozdíl mezi tlumočníky a „pomocníky“ (Frishberg, 1990, s. 11). Lidé, kteří zprostředkovávali komunikaci mezi neslyšícími a slyšícími lidmi, jim tedy současně nabízeli své rady či za ně v některých případech i rozhodovali (tamtéž). Těmito lidmi byli často slyšící děti neslyšících rodičů či jiní příbuzní neslyšících, učitelé neslyšících nebo církevní hodnostáři (Humphrey a Alcorn, 2001, s. 11.2). Nebyli profesionálně vzděláváni v oblasti tlumočení a za svou práci nebyli odměňováni, a proto se málokdy snažili dodržovat mlčenlivost a být nestranní (Frishberg, 1990, s. 10).

Potřeba profesionálních tlumočnicků však neustále rostla a lidé, kteří dosud tlumočili, si uvědomili, že potřebují organizaci, která je bude celostátně zastupovat (Solow, 1981, s. 83). V roce 1964 tak v USA v Indianě vznikla organizace RID² (Register of Interpreters for the Deaf, Inc.), ve které byl poprvé použit termín „profesionální tlumočnick znakového jazyka“ (Solow, 1981, s. 83). Zakladatelé organizace RID začali také současně vytvářet pravidla, kterými by se tlumočníci měli při výkonu své profese řídit (Solow, 1981, s. 84). Datum vzniku etického kodexu se u různých autorů liší. Frishbergová (1990, s. 12) uvádí, že etický

¹ V této práci píší Neslyšící s velkým N pouze v tom případě, pokud se jedná o zdůraznění jazykové a kulturní menšiny, v ostatních případech uvádím neslyšící s malým n. Pokud čerpám z určité literatury, přebírám počáteční písmeno od autora.

² Původně se organizace jmenovala *National Registry of Professional Interpreters and Translators for the Deaf*, v roce 1965 byla přejmenována na organizaci RID (Frishberg, 1990, s. 12).

kodeks RID vznikl v roce 1964, zatímco Humphreyová a Alcorn (2001, s. 11.4) uvádí rok 1965.³

2.2 Vznik a vývoj etického kodexu v českém prostředí

První etický kodex v českém prostředí vznikl v roce 1998 (Dingová, seminář v Komoře 20.3.2010). Jeho vznik iniciovala Česká společnost tlumočnicků znakového jazyka a Asociace neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (tamtéž). Na obsahu tohoto etického kodexu se podílela americká misionářka Vesta Dee Sauter ve spolupráci s českými tlumočníky: Gabrielou Houdkovou, Janou Servusovou a Jiřím Janečkem (Houdková, osobní sdělení).

Zajímavé je, že v časopisech pro sluchově postižené (Gong, Unie, Infozpravodaj) z roku 1998 není o vzniku etického kodexu žádná zmínka. První informace týkající se etického kodexu se objevila až v časopise Gong v říjnu 1999: „*U nás existují dva etické kodexy, ale nejsou veřejně známy, ani zavazující pro tlumočnický ZJ, za jejich nedodržení neexistuje postih.*“⁴

O měsíc později se ve stejném časopise objevuje příspěvek pana Oty Panského: „*Etický kodex tlumočnicka nebyl dosud přednesen k veřejné diskuzi a k připomínkám samotným neslyšícím, tedy klientům tlumočnicků.*“⁵

Více informací o vzniku etického kodexu v časopisech bohužel není uvedeno. Podle mého názoru se etický kodex a otázky spjaté s ním začaly podrobně řešit až se založením profesní organizace České komory tlumočnicků znakového jazyka v roce 2000.

³ Na oficiálních stránkách www.rid.org autorka této práce podrobnou informaci týkající se roku, kdy byl vytvořen EK RID, bohužel nenalezla.

⁴ MÁZEROVÁ, R. Otázky spojené s tlumočnický. *Gong*, 1999, roč. 28, č. 10, s. 248. ISSN 0323-0732.

⁵ PANSKÝ, O. Návrhy na změnu organizace tlumočnické služby. *Gong*, 1999, roč. 28, č. 11, s. 282. ISSN 0323-0732.

3 OBSAH ETICKÉHO KODEXU TLUMOČNÍKA ZNAKOVÉHO JAZYKA

Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala tři etické kodexy tlumočnicků pro neslyšící různých organizací, na základě kterých bych ráda demonstrovala základní body etických kodexů tlumočnicků pro neslyšící, ve kterých se všechny dokumenty víceméně shodují. Prvním z nich je etický kodex České komory tlumočnicků znakového jazyka (dále jen Komora), který je jedním z etických kodexů, který se nejčastěji uplatňuje v tlumočnické praxi na území České republiky. Jako druhý jsem zvolila etický kodex organizace Register of Interpreters for the Deaf, Inc. (dále RID) ve Spojených státech amerických, který je zároveň i nejstarším kodexem pro oblast tlumočení pro neslyšící. Třetí kodex jsem vybrala z evropského prostředí, konkrétně kodex Finské asociace tlumočnicků znakového jazyka⁶ (dále kodex „SVT Ry“), který byl vytvořen ve spolupráci několika organizací⁷ přímo pro potřeby komunitního tlumočení.

Z těchto etických kodexů jsem vybrala celkem jedenáct bodů, které jsou pro práci tlumočnicků znakového jazyka nejdůležitější. Pod jednotlivými body pro přehled vždy cituji pasáže z jednotlivých kodexů, které se daného bodu týkají.⁸ Pokud se v daném kodexu nějaký z bodů nenachází, je to v textu uvedeno. Všechny tři etické kodexy v plné verzi jsou uvedeny v příloze práce.⁹

3.1 Mlčenlivost

Všechny tři uvedené kodexy zmiňují, že je nutné, aby tlumočníci zachovávali mlčenlivost:

„Tlumočnick je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení neveřejných jednání.“ (Komora)

„Tlumočníci dodržují profesionální mlčenlivost. (...) Tlumočníci nezneužijí žádnou informaci, kterou získali v souvislosti s tlumočením.“ (SVT Ry)

„Tlumočníci dodržují diskrétnost.“ (RID)

⁶ Název v originále na webových stránkách zní: Suomen Viittomakielen Tulkit Ry (SVT Ry).

⁷ Konkrétně se jedná o tyto organizace: Finská asociace překladatelů a tlumočnicků, Finská unie překladatelů, Finská asociace tlumočnicků znakového jazyka, Centrum komunitního tlumočení v Helsinkách, Centrum tlumočení v Turku a Lingua Nordica Oy.

⁸ Všechny citované části kodexu RID a kodexu SVT Ry jsou přeloženy do českého jazyka Mgr. Helenou Šebkovou.

⁹ Kodex RID je zkrácen H. Š.

Kodex RID explicitně vyjadřuje, v jakém případě je možné mlčenlivost porušit:

„(...) Porušit mlčenlivost mohou pouze ve výjimečných případech, jako jsou např. situace, kdy dochází k porušení zákona (tehdy má před Etickým kodexem tlumočnicka přednost nadřazený zákon státu, a tlumočnick je stejně jako jiný občan povinen trestný čin ohlásit).“

Tento bod je pro neslyšící uživatele jedním z nejdůležitějších. Tlumočníci se během tlumočení dozvídají velmi citlivé informace, které by měly být uchovány v naprosté tajnosti (Cartwright, Schein, Stewart, 2004, s. 145). Komunita Neslyšících je velmi malá a její členové by na základě drobných indicií mohli poznat, komu tlumočnick poskytl své služby (Humphrey a Alcorn, 2001, s. 12.12-12.13). Tlumočníci by také neměli prozradit nic, co se dozvěděli při výkonu své práce, ani poté, co se obsah tlumočení stane veřejným (Frishberg, 1990, s. 62).

Pokud by došlo k porušení mlčenlivosti ze strany tlumočnicka, mohlo by to mít velký vliv na důvěru neslyšících nejen k tomu jednomu konkrétnímu tlumočnickovi, ale také ke všem tlumočnickům obecně, a tlumočnick by tím ohrozil i celou tlumočnickou profesi (Šebková, 2008, s. 35).

3.2 Adekvátnost překladu

K adekvátnosti překladu, tedy k jednoznačnému převodu sdělení, se vyjadřují etické kodexy takto:

Podle kodexu Komory tlumočnick:

„(...) Sám nic nevysvětluje, nepřidává ani neubírá. Tlumočí věrně způsob vyjádření, nemění význam ani obsah sdělení. Tlumočnick se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace.“

Kodex SVT Ry se vyjadřuje k adekvátnosti takto:

„Tlumočníci usilují o tlumočení všech informací, nic nevynechávají, ani nic nenáležitěho nepřidávají (...) Tlumočníci nevystupují v roli asistentů ani zástupců osob, pro něž tlumočí (...) Během tlumočení nejsou tlumočníci povinni starat se o žádné jiné úkoly kromě tlumočení.“

Zajímavé je, že kodex RID se o adekvátnosti překladu přímo nezmiňuje.

Úkolem tlumočnicka je, aby předal celkový obsah sdělení nejen jednotlivá slova (Frishberg, 1990, s. 65). Tlumočníci tlumočí v první osobě (Frishberg, 1990, s. 71),

nerozhodují o tom, co je nutné přeložit a co ne, ale tlumočí vždy vše (Frishberg, 1990, s. 68). Pokud tlumočnick nestihne nějakou informaci přeložit, měl by si ji hned nechat zopakovat (Šebková, 2008, s. 33). Pokud během tlumočení udělá nějakou chybu, snaží se ji co nejdříve napravit (Cartwright, Schein, Stewart, 2004, s. 149).

3.3 Nediskriminace

Podle kodexu Komory a kodexu RID platí:

„Tlumočnick neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, věk, rozumovou úroveň a pověst.“ (Komora)

„Tlumočnicki respektují své klienty...“ (RID)

Kodex SVT Ry se o diskriminaci klientů vůbec nezmiňuje.

Tlumočnick by se měl chovat ke všem klientům naprosto stejným způsobem (Šebková, 2008, s. 35). Nikdy nesmí odmítnout klienta, ale má právo odmítnout tlumočení, pokud by nedokázal být pro danou situaci neutrální (Dingová, 2005, s. 39).

3.4 Nestrannost

Kodex SVT Ry tento bod definuje tímto způsobem:

„Tlumočnicki jsou nestranní, zůstávají nezúčastnění a nedovolí, aby jejich osobní názory nebo postoje ovlivnily jejich práci.“

Etický kodex Komory pojednává o nestrannosti v souvislosti s odmítnutím tlumočení:

„Tlumočnick má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj špatných pracovních podmínek, nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a poškodil tak klienta, svou osobu nebo profesi.“

Kodex RID nestrannost přímo nezmiňuje, pouze se v souvislosti s vystupováním tlumočnicka udává, že by se tlumočnicki měli:

„(...) vyhnout situacím, které by mohly vyústit v konflikt rolí nebo zájmů.“

Při tlumočení by mělo dojít k procesu „odosobnění“, tlumočnick by neměl zaujímat ke tlumočené informaci žádný postoj (Dingová, 2005, s. 40). Pokud by tlumočnick věděl, že nedokáže být neutrální, měl by tlumočení předem odmítnout (tamtéž). Tlumočnicki by také měli v rámci nestrannosti věnovat oční kontakt všem neslyšícím klientům stejnou měrou (Solow, 1981, s. 41).

Frishbergová (1990, s. 66) uvádí, že tlumočníci by se měli vyvarovat tlumočení pro své příbuzné či kamarády, protože v těchto případech je velké riziko, že by tlumočníci nedokázali být nestranní. Zmiňuje také (tamtéž), že tlumočníci by při výkonu své práce měli zůstat jen ve své roli, a pokud budou požádáni, aby udělali něco, co nespadá do povinností tlumočnicka, měli by odmítnout.

3.5 Diskrétnost

Tímto bodem rozumím to, jakým způsobem by se tlumočníci měli oblékat a také se chovat.¹⁰ K chování tlumočnicků se vyjadřují všechny tři kodexy, ke vzhledu tlumočnicka jen dva z těchto tří:

„Tlumočnick přizpůsobuje své chování a oděv přiměřeně situaci, v jejímž rámci tlumočí.“ (Komora)

„Tlumočníci přizpůsobují své chování konkrétní tlumočnické situaci. Od tlumočnicků se očekává, že budou mít vhodné chování i vzhled.“ (RID)

„Tlumočníci se chovají přiměřeně vzhledem k dané tlumočené situaci.“ (SVT Ry)

Tlumočnick by se měl svým chováním a oblečením snažit být tím nejméně nápadně působícím člověkem, měl by „být jako vzduch“ (Šebková, 2005, s. 35). V praxi to znamená, že tlumočnick by neměl mít takové oblečení, které bude rozptylovat pozornost neslyšícího, nosit rušivé šperky, či se výrazně líčit (Frishberg, 1990, s. 72). Jejich oblečení by mělo odpovídat tlumočnické situaci (Dingová, 2005, s. 39).

3.6 Kompetentnost

Všechny tři kodexy se shodují, že tlumočníci by měli vždy zvážit, jestli jejich kompetence vzhledem k danému tlumočení dostatečná. Doporučují tlumočnickům přijmout jen takové zakázky, které jsou v souladu s jejich schopnostmi:

„Tlumočníci nepřijímají žádné tlumočení, k němuž nemají požadované kompetence, nebo takové tlumočení, vůči němuž by nemohli být nezaujatí (...) Tlumočníci se na tlumočení pečlivě a včas připravují (...) Tlumočníci zajišťují vhodné podmínky pro tlumočení.“ (SVT Ry)

¹⁰ Některé etické kodexy (např. RID) pod bod diskrétnost zahrnují také mlčenlivost. V této práci jsem pod tento bod zahrнула jen vzhled a chování tlumočnicka, bod mlčenlivosti jsem uvedla jako samostatný.

„Tlumočníci posuzují, které schopnosti a znalosti jsou zapotřebí vzhledem k situaci, která má být tlumočena. Od tlumočnicků se očekává, že budou ovládat jazyky, v nichž bude tlumočená situace probíhat, znát nové trendy v tlumočnické profesi a také v komunitě Neslyšících.“ (RID)

„Tlumočnick přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem, kvalifikaci a přípravě. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce. Pokud tlumočnick zjistí, že komunikace s daným neslyšícím klientem je nad jeho možnosti a schopnosti, tlumočení odmítne.“ (Komora)

Tento bod kompetence úzce souvisí s právem odmítnout tlumočení. Profesionální tlumočníci by měli umět říkat „ne“ na takové zakázky, na které jejich kompetence nestačí, nebo na takové pracovní nabídky, na které nemají dostatečný čas na přípravu (Frishberg, 1990, s. 65). Měli by znát své vlastní limity (Humphrey Alcorn, 2001, s. 12.14). Pokud již tlumočníci tlumočení přijmou, je důležité, aby si uvědomili, že nesou veškerou zodpovědnost za jeho kvalitu (Dingová, 2005, s. 39).

3.7 Kompenzace

Podle kodexů RID a Komory mají tlumočníci právo na odměnu za tlumočení:

„(...) Profesionální tlumočníci mají právo na adekvátní odměnu vzhledem ke své kvalifikaci a odborným znalostem (...).“ (RID)

„Profesionální tlumočnick je osoba, která za úplatu převádí jednoznačně smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového (...).“ (Komora)

V kodexu SVT Ry není řešena odměna tlumočnicka, ale je v něm popsán způsob, jak by tlumočnick měl postupovat při sjednávání tlumočení:

„Tlumočníci navrhuji podobu psané smlouvy týkající se tlumočení předem a dbají přitom na doporučení daná profesními svazy. Pokud není možné uzavřít smlouvu písemně, uzavře tlumočnick s příslušným zmocněncem ústní smlouvu.“

Odměna za tlumočení může být při dojednávání tlumočení velmi citlivým tématem. Tlumočníci by se měli domluvit na odměně za tlumočení v době, kdy zakázku sjednávají, což je před tlumočením (Frishberg, 1990, s. 68).

Pokud se tlumočník již rozhodne přijmout nějakou pracovní nabídku, v žádném případě by se pak od dojednané práce neměl distancovat kvůli jiné nabídce, která mu byla později nabídnuta za vyšší honorář (Cartwright, Schein, Stewart, 2004, s. 153). Nejen že tímto tlumočník ohrožuje svou vlastní pověst, ale také pověst všech ostatních kolegů, kteří mohou být automaticky považováni za nespolehlivé (tamtéž).

3.8 Profesní rozvoj

Všechny tyto tři kodexy se také shodují v tom, že pro tlumočnický je velmi důležité se neustále vzdělávat:

„Tlumočníci usilují o profesní rozvoj. Od tlumočnicků se očekává, že budou podporovat a udržovat vlastní tlumočnickou kompetenci a usilovat o další rozvoj profese skrze pokračující rozvoj vlastních znalostí a dovedností.“ (RID)

„Tlumočník sleduje vývoj své profese a její náplně u nás i ve světě, učí se znát kulturu Neslyšících, doplňuje své vědomosti týkající se problematiky sluchově postižených a cíleně zvyšuje svou profesionální úroveň.“ (Komora)

„Tlumočníci průběžně pracují na zlepšování svých dovedností.“ (SVT Ry)

Profesionální tlumočníci by měli být členy profesních organizací, měli by se dále vzdělávat, zlepšovat své tlumočnické znalosti a dovednosti (Humphrey a Alcorn, 2001, s. 12.16). Měli by také studovat literaturu týkající se tlumočení a usilovat o získání zpětné vazby při výkonu své profese (Cartwright, Schein, Stewart, 2004, s. 155). Tlumočníci, kteří mají dlouholetou praxi, by také měli mladším tlumočnickům předávat své zkušenosti (Šebková, 2008, s. 36).

3.9 Profesní vztahy

Všechny tři kodexy se shodují, že je důležité, aby se tlumočníci vzájemně respektovali:

„Česká komora tlumočnicků znakového jazyka a její členové se vzájemně respektují. (...) Tlumočník ctí svou profesi, usiluje o spolupráci s ostatními tlumočnickými při prosazování a obhajobě společných profesionálních zájmů.“ (Komora)

„Tlumočníci projevují respekt ke svým kolegům, k nováčkům a k těm, kteří se připravují na profesi tlumočnicka. Od tlumočnicků se očekává, že budou spolupracovat se svými kolegy za účelem poskytnutí kvalitních a efektivních tlumočnických služeb. Také by měli mít

na paměti, že způsob, jakým se chovají ke svým kolegům, svědčí o celé tlumočnické profesi.“
(RID)

„Tlumočníci vyjadřují solidaritu vůči svým kolegům.“ (SVT Ry)

Tlumočníci by měli respektovat své kolegy tlumočníky a podporovat se navzájem (Humphrey a Alcorn, 2001, s. 12.16). Také by si měli být vědomi, že tím, jak se chovají, připravují podmínky pro další tlumočníky (Dingová, 2005, s. 40).

3.10 Následování komunikačních preferencí klienta

Podle etického kodexu Komory:

„Tlumočnick následuje způsob komunikace preferovaný neslyšícím klientem.“

Kodex RID ani kodex SVT Ry se ke komunikačním preferencím klientů nevyjadřují.

Tlumočnick by měl použít vždy ten způsob komunikace, na který byl objednáán (Dingová, 2005, s. 38).¹¹ Pokud se stane, že tlumočnick předem nezná komunikační preference klienta, měl by sám situaci vyhodnotit a použít takovou formu komunikace, která bude klientovi nejvíce vyhovovat (Šebková, 2008, s. 34). Tlumočnick by nikdy neměl použít mluvený a znakový jazyk v jeden moment, došlo by tím k poškození minimálně jednoho z těchto jazyků (Dingová, 2005, s. 38).

3.11 Dodržování etického kodexu

Všechny tři kodexy se vyjadřují k tomu, že tlumočníci by měli dodržovat etický kodex:

„Tlumočnick zná etický kodex a dodržuje ho.“ (Komora)

„Tlumočníci dodržují ve výkonu profese etické jednání.“ (RID)

„Tento etický kodex je platný, pokud není jinak regulován zákony nebo předpisy.“
(SVT Ry)

Tlumočníci by také měli navštěvovat semináře či workshopy, které se týkají etického kodexu (Cartwright, Schein, Stewart, 2004, s. 156).¹²

¹¹ V České republice existují čtyři typy tlumočení, které poskytuje Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící: tlumočení českého znakového jazyka, tlumočení znakované češtiny, vizualizace mluvené češtiny a tlumočení pro osoby s hluchoslepotou (viz www.asnep.cz).

¹² Například v České republice pořádá seminář „Úloha etického kodexu v profesi tlumočnicka“ Komora dvakrát za rok (viz www.cktj.com).

3.12 Shrnutí

Všechny výše zmíněné body etických kodexů by měl dodržovat každý profesionální tlumočnick při každém (nejen komunitním) tlumočení. Je ale samozřejmostí, že ne vždy se tlumočnick může řídit etickým kodexem. Existují i takové situace, ve kterých by měl tlumočnick vyhodnotit situaci podle daných okolností a jednat takovým způsobem, který nebude v souladu s etickým kodexem, ale bude v danou v chvíli pro všechny účastníky nejpohodlnější. Tlumočnicki by se vždy měli snažit, aby zprostředkování informací proběhlo co nejhladším způsobem.

V následujících kapitolách vysvětlím, co je to komunitní tlumočení a jaká jsou specifika jednotlivých typů tlumočení, které do komunitního tlumočení spadají.

4 KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ

Komunitní tlumočení („community interpreting“, „liaison interpreting“, „dialogue interpreting“ či „public service interpreting“) je typ tlumočení, který existuje téměř odjakživa (Čeňková, 2001, s. 13), ale který se začal zkoumat až v posledních desetiletích (Holkupová, 2010, s. 9). Jedná se o tlumočení, které „(...) je dosud považováno za nejméně prestižní, nejméně profesionální a nejhůře placené“ (Čeňková, 2001, s. 13).

Komunitní tlumočení využívají zejména cizinci (imigranti, uprchlíci, azylanti) a také osoby, které dostatečně neovládají jazyk daného státu (Čeňková, 2001, s. 14). Cílem tohoto tlumočení je „(...) zajistit lidem, kteří plynně neovládají úřední jazyk dané země, plný přístup ke zdravotní péči, vzdělání a sociálním programům a umožnit jim dovolat se svých práv“ (Čeňková, 2001, s. 14). Holkupová (2010, s. 9) uvádí, že za komunitní tlumočení v širším slova smyslu můžeme považovat tlumočení v různých institucích (tlumočení u soudu, ve zdravotnictví, v oblasti sociálních služeb apod.) nebo tlumočení pro klienty patřící k určité kulturní skupině (komunita neslyšících, přistěhovalci, domorodé obyvatelstvo apod.). V užším slova smyslu se však soudní tlumočení do komunitního tlumočení obvykle neřadí (Holkupová, 2010, s. 10).

4.1 Specifika komunitního tlumočení

Komunitní tlumočení je pro tlumočníky zpravidla velmi náročné a složité, protože tlumočnické většinou „(...) pracuje s lidmi, kteří nejsou vůbec na tlumočení zvyklí a jsou mnohdy v silně vypjaté osobní situaci“ (Čeňková, 2001, s. 14). Představy o tlumočnické službě i požadavky na tlumočníky se mohou lišit podle konkrétních osob a jejich kulturního a sociálního prostředí, a proto je velmi náročné vytvořit jednotné standardy komunitního tlumočení (Holkupová, 2010, s. 11). V některých státech „(...) je tlumočnické dokonce považováno za určitého poradce s funkcí sociálního pracovníka“ (Čeňková, 2001, s. 14).

Bohužel při tlumočení do některých (exotických) jazyků¹³ doposud neexistuje dostatek kvalifikovaných tlumočnicků a role tlumočnické se většinou ujímají rodilí mluvčí, kteří nemají tlumočnické schopnosti a dovednosti a ve většině případů nemají ani vysokoškolské vzdělání (Čeňková, 2001, s. 14).

¹³ Autorka tohoto článku nespecifikuje přesně, o které exotické jazyky se konkrétně jedná.

4.2 Komunitní tlumočení v České republice

Podle Holkové (2010, s. 31) komunitní tlumočení v České republice nemá téměř žádnou tradici, není možné ho studovat a tlumočníci, kteří tlumočí v různých institucích, nepotřebují k výkonu své profese (kromě soudního tlumočení) žádný typ osvědčení. Tlumočníci mluvených řečí mohou být v České republice členy tří různých profesních organizací pro tlumočnický – Jednoty tlumočnicků a překladatelů, Asociace konferenčních tlumočnicků či Komory soudních tlumočnicků.

4.3 Komunitní tlumočení pro neslyšící

Komunitní tlumočení pro neslyšící je takové tlumočení, které probíhá v oblasti poskytovaných zdravotních, právních, vzdělávacích a sociálních služeb a ve své podstatě zajišťuje neslyšícím klientům přístup k veřejným službám.¹⁴ Tento typ můžeme ve většině případů považovat za individuální tlumočení (tamtéž).

Dingová (2007)¹⁵ vymezuje konkrétní situace ve výše uvedených oblastech, které do komunitního tlumočení spadají. Do oblasti zdravotnictví řadí Dingová tlumočení na jednotlivých odděleních v nemocnici a také na pohotovosti. Podle mého názoru sem také můžeme zařadit například tlumočení u praktického lékaře, či u jiných specialistů, tlumočení na poliklinice, tlumočení na rehabilitaci, fyzioterapii, při masáži či jiných procedurách týkajících se lidského zdraví. Do oblasti právní lze podle Dingové zařadit tlumočení soudního jednání, tlumočení při přestupkovém řízení, tlumočení policejního výslechu, tlumočení svědecké výpovědi, tlumočení právního poradenství nebo tlumočení na cizinecké policii. Do této kategorie patří také tlumočení ve vězení (Solow, 1981, s. 70). V oblasti sociální se podle Dingové komunitní tlumočení nejčastěji uplatňuje při tlumočení na úradech, v poradnách, během svatebním obřadu, při křtinách, při mši svaté či v jiných případech (např. kadeřník, reklamace a půjčovna). Podle mého názoru bychom sem mohli zařadit ještě další tlumočnické situace, například tlumočení v zaměstnání (např. tlumočení pracovních pohovorů, tlumočení pracovních sporů či jiných jednání souvisejících s výkonem práce). Dingová dále uvádí, že se s komunitním tlumočením můžeme setkat také ve vzdělávacích službách, a to při tlumočení přednášek či seminářů, praktických cvičení, zkoušek (např.

¹⁴ HORÁKOVÁ, M; KUCHAROVÁ, L. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České republice* [online]. 2006. [cit. 2010-05-21]. Dostupné z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/464-komunitni-tlumoceni-pro-neslysici-v-ceske-republice>>.

¹⁵ V této kapitole čerpám z: DINGOVÁ, N. *Ošetřovatelská péče pro neslyšící a zdravotnictví v ČR* [online]. 2007 [cit. 2010-05-21]. Dostupné z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/703-oseetrovatelska-pece-pro-neslysici-a-zdravotnictvi-v-cr>>.

přijímacích, závěrečných nebo maturitních) či při tlumočení rekvalifikačních kurzů. K tomuto bodu bych ráda dodala, že se jedná o takové tlumočení, při kterém se neslyšící klienti vzdělávají, ale neprobíhá v rámci tradiční školní výuky (např. přednášky v různých organizacích, kurzy dalšího vzdělávání apod.), nebo takové tlumočení, které probíhá v rámci školního vyučování (např. tlumočení maturitní zkoušky), ale hraje v životě neslyšícího klienta zvláštní roli a z nějakého důvodu je žádoucí, aby tlumočení zajišťoval jiný než stálý tlumočnický školy (Dingová, osobní sdělení).

5 SPECIFIKA KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ PRO NESLYŠÍCÍ

Každé komunitní tlumočení, ať už se jedná např. o tlumočení u soudu, u lékaře, na úřadě či na jiném místě, má svá specifika, která se pokusím přiblížit v následující kapitole. Tlumočníci, kteří tlumočí běžné situace členů komunity Neslyšících, musí samozřejmě také dodržovat etický kodex.¹⁶ Existují situace, ve kterých se však tlumočnick nemůže striktně řídit formulacemi etického kodexu, ale musí danou aktuální tlumočnickou situaci flexibilně vyhodnotit a adekvátně na ni zareagovat ad hoc. Může se jednat například o takové situace, ve kterých dojde k nedorozumění slyšícího a neslyšícího účastníka na základě různých sociokulturních zázemí, nebo o specifické situace, ve kterých je nutné, aby se tlumočnick podřídil komunikačním, mentálním a jazykovým potřebám klienta (například z důvodu vyššího věku, nízkého vzdělání, jiné životní zkušenosti apod.).

Jedním ze specifík komunitního tlumočení je také to, že je téměř nemožné zajistit si supervizi tlumočených situací, na rozdíl například od tlumočení ve vzdělávání, kde není problém se při tlumočení natáčet, nebo požádat svého kolegu o supervizi (Záhumenská, Dingová, Horáková, 2008, s. 30).

5.1 Specifika tlumočení ve zdravotnictví

Tlumočení u lékaře je podle Centra zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící nejčastější typ komunitního tlumočení (Červinková Houšková, 2008, s. 25). Tlumočení v této oblasti je pro tlumočnick náročné, protože se jedná o velmi citlivou oblast (Solow, 1981, s. 60). Tlumočnick by měl dodržovat naprostou mlčenlivost o všem, co se během tlumočené situace u lékaře dozvěděl (Frishberg, 1990, s. 121). V některých situacích je nezbytné, aby tlumočnick klientům vysvětlil svou roli před začátkem tlumočení a aby je ujistil, že bude tlumočit vše, co bude řečeno (Solow, 1981, s. 62). Tlumočnick by si měl být vědom také toho, že někteří neslyšící klienti preferují tlumočnicka stejného pohlaví, protože se s ním cítí příjemněji (Solow, 1981, s. 60). Podle mého názoru by tlumočnick měl toto přání klientů respektovat.

¹⁶ HORÁKOVÁ, M; KUCHAROVÁ, L. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České republice* [online]. [cit. 2010-05-21]. Dostupné z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/464-komunitni-tlumoceni-pro-neslysici-v-ceske-republice>>.

Tlumočení v lékařském prostředí je také specifické tím, že tlumočnick se s pacientem setkává již v čekárně a má tedy možnost se předem informovat o problémech klienta (Červinková Houšková, 2008, s. 25). Neměl by si však nechat vysvětlit vše do detailu, aby potom neslyšící klient nespolehal na to, že už to jednou řekl a že to za něj tlumočnick vyřídí (tamtéž).

V některých tlumočnických situacích je dobré přizvat neslyšícího tlumočnicka (Červinková Houšková, 2008, s. 26). Přizvání neslyšícího tlumočnicka může být vhodné např. při tlumočení na psychiatrii nebo při tlumočení takovým neslyšícím klientům, kteří mají velmi těžce srozumitelný projev (tamtéž). Vždy jeho přizvání musí buď navrhnout nebo schválit oba účastníci komunikace.

5.1.1 Umístění tlumočnicka při tlumočení u lékaře

Tlumočnick by se měl snažit postavit (nebo posadit) vždy vedle lékaře (Červinková Houšková, 2008, s. 25). Při vyšetření pacienta by měl stát vždy tak, aby neslyšícímu klientovi poskytl co největší míru soukromí (Frishberg, 1990, s. 119). Pokud neslyšící leží, měl by tlumočnick stát u jeho ramen, a ve chvíli, kdy tlumočnick není aktivní, měl by s pacientem udržovat oční kontakt či se dívat do zdi nebo na zem (Frishberg, 1990, s. 120). Při některých procedurách je lepší, pokud tlumočnick úplně opustí místnost a nechá lékaře s neslyšícím klientem (Frishberg, 1990, s. 120). V těchto případech ale tlumočnick musí předem všechny instrukce přetlumočit a teprve potom odejít (tamtéž). Pokud se stane, že se pacient z nějakého důvodu nemůže na tlumočnicka dívat, tlumočnick upozorní lékaře, ať s předáním informace chvíli počká, nebo si tlumočnick informace zapamatuje a následně je přetlumočí konsekutivně¹⁷ (Červinková Houšková, 2008, s. 26).

5.2 Specifika tlumočení v právní oblasti

Ve výše zmíněné obecné charakteristice komunitního tlumočení je uvedeno, že do tlumočení v právní oblasti patří v širším slova smyslu i tlumočení u soudu. Zajímavé je, že autoři, kteří popisují tlumočení v právní oblasti pro neslyšící (Frishberg, 1990; Solow, 1981), se zaměřují hlavně na popis tlumočení u soudu. Proto se následující kapitola bude zabývat spíše soudním tlumočením.

¹⁷ Šebková (2008, s. 15) definuje konsekutivní tlumočení takto: „*Při konsekutivním tlumočení tlumočnick netlumočí hned, ale s určitým zpožděním, např. po větách, spojení vět, tematických celcích nebo až poté, co mluvčí dokončí celou svoji promluvu.*“

Tlumočení u soudu je velmi náročné, protože tlumočníci musí tlumočit vše naprosto přesně a za své tlumočení musí nést plnou zodpovědnost (Červinková Houšková, 2008, s. 13). Tlumočníci by proto měli předem zvážit, jestli jsou na tlumočení dostatečně kompetentní a pokud tlumočení přijmou, měli by být dokonale připraveni (Solow, 1981, s. 72). „*Pokud se tlumočník předem seznámí s podmínkami tlumočení a zjistí, že se proces bude odehrávat za speciálních komunikačních podmínek, může sestavit tlumočnický tým složený z tlumočnicků jak slyšících, tak neslyšících*“ (Dingová, Kondysková, 2008, s. 32). Taková situace může nastat v případech, že jeden z klientů je nedoslýchavý a preferuje vizualizátora mluveného jazyka a druhý je neslyšící a preferuje tlumočnicka znakového jazyka (tamtéž).

„*Zpravidla u soudu tlumočí pouze tlumočníci, kteří jsou tzv. soudními tlumočníky, to znamená, že jsou vedeni v seznamu soudních znalců a tlumočnicků*“¹⁸ (Červinková Houšková, 2008, s. 13). Pro tlumočnický v soudním řízení platí Etický kodex soudního tlumočnicka, který je stejný pro tlumočnický různých jazyků (Červinková Houšková, 2008, s. 14). Tlumočníci v soudním řízení pracují pod přísahou, kterou stvrzují, že budou vše tlumočit věrně (Dingová, Kondysková, 2008, s. 32). Může se stát, že soudce na dané soudní řízení jmenuje tlumočnicka „ad hoc“, tedy takového tlumočnicka, který není zapsán v seznamu soudních znalců a tlumočnicků a bude tlumočit jen pro dané soudní jednání, na které je ustanoven (Dingová, Kondysková, s. 35). Pro takového tlumočnicka platí stejná pravidla jako pro soudní tlumočnický, také nese za tlumočení plnou zodpovědnost a taktéž pracuje pod přísahou (tamtéž).

Organizace, která sdružuje soudní tlumočnický, se nazývá Komora soudních tlumočnicků České republiky.¹⁹

5.2.1 Umístění tlumočnicka při tlumočení u soudu

Před samotným tlumočením by si měl tlumočnický vždy zjistit, jak soudní síň vypadá (Frishberg, 1990, s. 113-114). Měl by být vždy umístěn tak, aby měl ve svém zorném poli neslyšícího klienta i právního zástupce (Dingová, Kondysková, 2008, s. 58). Zároveň by měl stát na takovém místě, aby byl jeho mluvený projev dobře slyšet, aby i soudní zapisovatel byl schopen mu přesně porozumět (Solow, 1981, s. 71). Umístění tlumočnicka by zároveň mělo být příjemné i pro neslyšícího klienta (Dingová, Kondysková, 2008, s. 58).

¹⁸ Seznam soudních tlumočnicků je dostupný na www.justice.cz. Dingová a Kondysková (2008, s. 47) však uvádí, že tento seznam je neaktuální a že jsou v něm uvedeny i tlumočnický, kteří již tlumočnickou profesi nevykonávají, i ti, kteří již nežijí.

¹⁹ Viz www.kstcr.cz.

5.3 Specifika tlumočení v sociální oblasti

V kapitole Komunitní tlumočení pro neslyšící jsem se pokusila shrnout, jaké konkrétní typy tlumočení do této sociální oblasti patří. Popsat specifika tak široké škály různých tlumočení by bylo velmi rozsáhlé (a není to hlavním záměrem této práce), proto se dále budu věnovat těm specifikům, jimiž se vyznačuje tlumočení na úřadech, jednání se zaměstnavateli a při tlumočení běžných situací (např. tlumočení v obchodě).

V těchto tlumočených situacích je charakteristické, že tlumočnick většinou předem neví, co přesně bude předmětem tlumočení (Červinková Houšková, 2008, s. 63). Tlumočnick se většinou setkává s lidmi, kteří o roli tlumočnicka nic nevědí a mohou tlumočnicka považovat za příbuzného neslyšícího klienta (Červinková Houšková, 2008, s. 63). Při tomto typu tlumočení se tlumočnick často dozví zajímavé informace (např. o různých slevách, či výhodách). Tyto informace by ale neměl zneužít ve svůj vlastní prospěch (tamtéž).

5.3.1 Umístění tlumočnicka při tlumočení v sociální oblasti

Při tlumočení v sociální oblasti se může často tlumočnick setkat s nejrůznějšími překážkami (např. s nějakým pultem), které brání správnému rozmístění tlumočnicka a klientů (Červinková Houšková, 2008, s. 64). Může se stát, že v některých situacích tlumočnick nebude slyšícímu klientovi rozumět, protože bude mluvit například přes sklo, v takových případech je důležité, aby tlumočnick situaci elegantně vyřešil a mluvčího poprosil, aby mluvil hlasitěji (tamtéž).

5.4 Specifika tlumočení ve vzdělávání

Jak už bylo popsáno v kapitole o komunitním tlumočení, tradiční tlumočení ve školním prostředí se obvykle do komunitního tlumočení neřadí. Přesto existují ve vzdělávacích situacích taková specifika, která jsou pro školní i komunitní tlumočení ve vzdělávání společná.

Ze své vlastní zkušenosti vím, že hlavní odlišností mezi tlumočením vzdělávacích akcí v komunitním tlumočení a tlumočením ve školním prostředí je skutečnost, že tlumočnick se při komunitním tlumočení s přednášejícím či s uživateli tlumočnické služby vidí většinou ve svém životě poprvé a mnohdy i naposledy. Je velmi pravděpodobné, že většina přednášejících nemá s tlumočnicky ani se samotnými neslyšícími žádnou zkušenost, a proto by bylo více než vhodné, kdyby tlumočnick před samotným tlumočením připravil přednášejícího na jeho „nezvyklou“ situaci a objasnil mu pravidla tlumočení a komunikaci s neslyšícími posluchači

vůbec. Ve školách pro neslyšící je oproti komunitnímu tlumočení situace jiná. Pedagogové, studenti a tlumočníci se mezi sebou velmi dobře znají a studenti (na střední nebo vysoké škole) přesně vědí, jaká je náplň práce jednotlivých zúčastněných osob komunikace.

Obecně pro tlumočníky ve vzdělávání je důležité, aby měli od přednášejícího předem k dispozici materiály, respektive odkazy na vyučovanou látku (srov. Červinková Houšková, 2008, s. 44). Měli by s přednášejícím spolupracovat, konzultovat s ním obsah přednášené látky a také by si měli předem zajistit technické podmínky pro tlumočení, tj. pravidelné přestávky (Červinková Houšková, 2008, s. 45). Přestávky jsou obzvláště důležité, a to nejen pro tlumočníka, ale také pro neslyšící publikum na přednášce. Komunikace ve znakovém jazyce totiž vyžaduje od neslyšících lidí neustálý oční kontakt s mluvčím, a tím se stává mnohem náročnější než komunikace v mluveném jazyce (srov. Záhumenská, Dingová, Horáková, 2008, s. 73).

5.4.1 Umístění tlumočníka při tlumočení vzdělávací akce

Tlumočník by měl vždy stát na takovém místě, aby posluchači přednášky měli v zorném úhlu přednášejícího i tlumočníka, a zároveň by nikdy neměl stát před tabulí či jinou vizuální pomůckou (Solow, 1981, s. 66). Pokud přednášející sedí, měl by tlumočník sedět vedle něho, pokud stojí, měl by stát tlumočník vedle něj (Záhumenská, Dingová, Horáková, 2008, s. 104).

6 NEDODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL

Pokud tlumočnický porušuje etický kodex, mohou ho příslušné profesní organizace či organizace, v rámci kterých tlumočnický službu poskytuje, sankcionovat. V České republice existuje Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (fungující pod organizací ASNEP²⁰), které zajišťuje tlumočnické služby. Pokud se stane, že tlumočnický např. nepřijde na tlumočení, nebo jiným způsobem poruší etický kodex, má neslyšící klient právo sepsat stížnost, která bude následně projednávána.²¹ Tuto stížnost posoudí buď koordinátor sám, nebo v případě potřeby speciální pětičlenná komise (tamtéž). Za závažné nebo opakované porušení pravidel tlumočení má Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (dále jen Centrum) právo tlumočnický definitivně vyřadit z databáze (tamtéž).

V Komoře existuje Komise pro etický kodex, která řeší stížnosti týkající se nedodržování etického kodexu, a v případě jeho porušení, uděluje tlumočnickům sankce.²² Tato komise je tří až pětičlenná. Tři členové jsou stálí, jsou voleni Valnou hromadou na funkční období dva roky. Komise musí být zastoupena minimálně jedním neslyšícím člověkem, jedním aktivním tlumočnickem a také členem Komory. Tato komise se řídí Kárným řádem, ve kterém je přesně popsáno, jakým způsobem má komise postupovat při vyřizování stížností a také při určování sankcí pro tlumočnický. Nejzávažnějším postihem pro tlumočnický je jeho vyloučení z Komory.

²⁰ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel.

²¹ *Pravidla pro tlumočnický* [online]. [cit. 2010-06-13]. Dostupné z WWW:

<http://www.asnep.cz/tlumoceni/informace-pro-tlumocniky_soubory/pravidla_pro_tlumocniky.htm>.

²² Tento odstavec je zpracován podle tohoto zdroje: *Kárný řád ČKTZJ* [online]. [cit. 2010-07-10]. Dostupné z WWW: <http://www.cktj.com/admin/Files/Doc/Karny_rad_Komory.pdf>.

7 PŘÍKLADY SITUACÍ V KOMUNITNÍM TLUMOČENÍ

7.1 Příklad situace při tlumočení u lékaře 1

„Tlumočíte neslyšící těhotné ženě, když jde na vyšetření na ultrazvuk. Víte, že nechce znát pohlaví dítěte, ale gynekolog najednou řekne, že to bude kluk! Co uděláte a proč?“ (Harrington, Turner, 2005, s. 57).²³

7.1.1 Návrh řešení této situace²⁴

V této tlumočnické situaci by bylo vhodné, kdyby tlumočnicko pohlaví nepřeložil, ale řekl neslyšící klientce, že lékař už tuto informaci prozradil, a neslyšící žena by se poté sama rozhodla, chce-li to přetlumočit. Samozřejmě by tlumočnick měl tuto situaci vysvětlit i lékaři.

Někteří tlumočnick by však mohli namítat, že kdyby na místě neslyšící ženy byla slyšící, informaci by se dozvěděla. S tímto argumentem však není možné zcela souhlasit, protože lékař mohl být ovlivněn právě tím, že klientka je neslyšící a nemusel si uvědomit, že tlumočnick informaci přetlumočí. Myslím, že kdyby tlumočnick informaci automaticky nepřeložil, získal by si důvěru a respekt neslyšící klientky. Neslyšící žena by jistě ocenila, že s ní přizvaný tlumočnick nejedná jako stroj, který se řídí danými pravidly a nepřemýšlí nad zúčastněnými osobami.

7.2 Příklad situace při tlumočení u lékaře 2

„Tlumočíte neslyšící pacientce návštěvu u její lékařky. Lékařka jí předepíše lék, který se jmenuje „Visapan“ (který je podle lékařky silný). Tento lék má brát jednou denně. Ve vašem překladu použijete prstovou abecedu pro název léku. Neslyšící klientka poklidně přikývne a ptá se: „Nevadí, když budu brát několik vitamínu najednou?“ Přetlumočíte otázku lékařce, která odpoví: „Samozřejmě, že to nevadí, není v tom žádný problém“. Jste si vědomi toho, že došlo k nedorozumění – neslyšící klientka považuje Visapan za vitamíny. Tlumočili jste všechno podle pravidel. Co budete dělat a proč?“ (Harrington, Turner, 2005, s. 57).²⁵

²³ Text ve zdrojovém jazyce: *„You are interpreting with a Deaf mother-to-be when she goes for a scan. You know that she doesn't want to know the sex of her baby, but the gynaecologist suddenly comes out with the information that it's a boy! What do you do, and why?“* Překlad J.K. (viz dále stejně).

²⁴ Veškeré návrhy řešení tlumočnických situací v této kapitole jsou zpracovány pouze podle mého názoru.

²⁵ Text ve zdrojovém jazyce: *„You are interpreting with Deaf patient visiting her GP. She is prescribed a drug called Visapan (which the doctor says is powerful) to be taken once a day. In your interpretation you fingerspell the name. The Deaf person nods calmly and signs “Is it okay to take several vitamins at once?“ You interpret the question to the doctor and she says “Yes, of course, that's no problem“. You are aware that there has been a*

7.2.1 Návrh řešení této situace

V této situaci by bylo podle mě vhodné, kdyby tlumočnick nějakým způsobem zareagoval a uvedl nedorozumění na pravou míru. Lékařku nenapadlo, že si neslyšící klientka spletla název léku s vitamínem. Pokud by neslyšící klientka tento lék užívala ve špatném dávkování, mohlo by jí to přivodit vážné zdravotní problémy. To je v dané chvíli nejdůležitější a tlumočnick by na to měl myslet a tento omyl by měl co nejdříve uvést na pravou míru. Měl by tlumočení zastavit, říci neslyšícímu, že pravděpodobně došlo k omylu, že nepoužil slovo vitamín, ale „Visapan“ a následně by měl nedorozumění vysvětlit i lékaři. Poté by tlumočení pokračovalo obvyklým způsobem.

7.3 Příklad situace při tlumočení u soudu 1

Neslyšící klient u soudu během procesu říká tlumočnickovi:

„Moje manželka je opravdu „slepice“. Dovedeš si představit, že vyměnila zámky, aniž by mě na to upozornila? Proдалa auto a zbytek mých věcí vyházela z okna před dům. No, co bys jí na to řekl? Prosím, to nepřekládej.“ (Dingová, Kondysková, 2008, s. 59).

7.3.1 Návrh řešení této situace

Podle mého názoru by měl těmto situacím tlumočnick předcházet tím, že by předem neslyšícímu klientovi i soudci oznámil, že bude tlumočit naprosto vše. Pokud již k podobné situaci u soudu dojde, tlumočnick by měl tuto informaci přetlumočit. Informovaný soudce by měl sám neslyšícího klienta upozornit na to, že tlumočnick podobné výroky bude vždy tlumočit. Pokud by se stalo, že by soudce na tuto výpověď nereagoval, myslím, že by bylo vhodné, kdyby si tlumočnick vyžádal přerušování jednání, vysvětlil by situaci soudci a následně i neslyšícímu klientovi. Daného klienta by upozornil, že pokud se budou podobné poznámky opakovat, bude je tlumočit vždy.

7.4 Příklad situace při tlumočení u soudu 2

„Přijmete tlumočení, při kterém se řeší údajné znásilnění neslyšící klientky. Když uvidíte obviněného muže, podlomí se vám kolena, protože si uvědomíte, že ten samý muž se

misunderstanding, i.e. that the Deaf person is referring to the Visapan as vitamins. You have interpreted everything by the book. What do you do, and why?...“

snazil znásilnit i vás před několika lety. Nikdy nebyl chycen a vypadá to, že vás nepoznal.“
(Cartwright, 1999, s. 197).²⁶

7.4.1 Návrh řešení této situace

Myslím si, že tlumočnice by měla této situaci předejít tím, že toto tlumočení vůbec nepřijme. Podle mého názoru totiž tlumočnice, kterou se pokusil někdo znásilnit, nemůže naplnit povinnost zachování neutrálního postoje a po psychické stránce nemůže být připravená na to, aby mohla věrně tlumočit průběh jednání.

Pokud se již tlumočnice rozhodne toto tlumočení přijmout a nastane podobná situace, měla by podle mě tlumočení přerušit, vysvětlit soudci, že netušila, kdo bude údajným pachatelem (že podle jména ve spise se to nedalo poznat), a následně by měla z tlumočení odstoupit. Pokud by totiž tlumočila dál, bylo by hodně pravděpodobné, že její tlumočení nebude nestranné.

7.5 Příklad situace při tlumočení v sociální oblasti 1

„Tlumočíte neslyšícímu klientovi pracovní pohovor. Nejsou zde žádní jiní kandidáti. Během tlumočení si uvědomíte, že neslyšící klient se o sobě nevyjadřuje příliš pozitivně. Jste si jistí, že tento neslyšící klient by danou práci zvládl skvěle. Můžete uhladit váš projev tak, aby splnil očekávání zaměstnavatelů u pracovního pohovoru... Co uděláte a proč?“ (Harrington, Turner, 2005, s. 60).²⁷

7.5.1 Návrh řešení této situace

Tlumočnick se v této situaci nachází ve velmi těžkém postavení. Podle mého názoru je důležité, aby se tlumočnick pokusil co nejlépe vyhodnotit situaci. Pokud by se totiž domníval, že neslyšící klient se nevyjadřuje příliš pozitivně, ale nebyla by to pravda (tlumočnick by situaci vyhodnotil nesprávně), mohl by tak způsobit velké problémy danému neslyšícímu klientovi. Tlumočnick musí myslet na to, jaký je záměr neslyšícího klienta, proč neslyšící klient na pracovní pohovor přišel. Zajisté přišel proto, aby danou pracovní pozici získal.

²⁶ Text ve zdrojovém jazyce: *„You accept an assignment to interpret a case of alleged rape for a Deaf woman. When you see the accused man, your knees turn to jelly as you realize this is the same man who tried to rape you several years ago. He was never caught, and doesn't seem to recognize you.“*

²⁷ Text ve zdrojovém jazyce: *„You are interpreting for a Deaf person a job interview. There are no other candidates. While interpreting, you realise that the way the Deaf person is presenting himself in BSL is not going to ensure a positive outcome for him. You know for sure that this Deaf person can do the job superbly. You could polish your voice-over to be in line with the interviewer's expectations... What do you do, and why?“*

Neslyšící klient navíc může být u pracovního pohovoru pod velkým stresem. Jeho chování může ovlivnit strach z neznámého prostředí, obavy z toho, jestli si s daným tlumočnickem bude rozumět, či momentální nevolnost. Myslím si, že tlumočnick v danou chvíli není schopen vyhodnotit, proč neslyšící nepůsobí sebevědomě. Proto si myslím, že by bylo vhodnější, kdyby projev neslyšícího klienta přeložil způsobem blízcím se k hladině neutrálního projevu.

7.6 Příklad situace při tlumočení v sociální oblasti 2

„Tlumočíte obchodní jednání, které trvá už 2 hodiny. Jednání je delší, než jste očekávali, protože došlo k vyhoceným emocím. Pokud byste požádali o přestávku, mohlo by dojít k přerušeni emocí, ale vy už se opravdu cítíte vyčerpaní!“ (Cartwright, 1999, s. 130).²⁸

7.6.1 Návrh řešení této situace

Myslím si, že v tomto případě by bývalo mnohem vhodnější, kdyby tlumočnick požádal o přestávku již dříve, např. po 45 minutách. Tlumočnick, pokud je v tlumočnické situaci sám a odhaduje, že tlumočení bude probíhat déle, by se měl předem domluvit s někým z přítomných, aby mu pravidelné tlumočnické přestávky ve prospěch zachování kvality tlumočení zajistil. Je zcela jisté, že tlumočnick po dvou hodinách tlumočení není schopen nadále tlumočit zcela přesně a po všech stránkách kvalitně. Tlumočnick by si měl žádat o přestávky v pravidelných intervalech, samozřejmě by s tím měl předem zúčastněné strany seznámit. Pokud si tlumočnick nechce zažádat o přestávku z toho důvodu, že se jedná o emočně vypjatou situaci a na přestávku není „prostor“, pak musí zvážit, jestli zásadním způsobem neohrožuje průběh jednání méně kvalitním tlumočením. V tomto případě by podle mě bylo vhodnější, kdyby tlumočnick o přestávku neprodleně zažádal.

7.7 Příklad situace při tlumočení vzdělávací akce 1

„Tlumočíte lekci vaření, během které šéfkuchař prohodí ponižující poznámku o inteligenci neslyšících lidí. Třída se začne smát a šéfkuchař se na vás otočí a řekne vám, „Toto prosím netlumočte.““ (Cartwright, 1999, s. 111).²⁹

²⁸ Text ve zdrojovém jazyce: *„You have been interpreting a business meeting for the last two hours. The meeting is running longer than expected because emotions are running high. To ask for a break would break the flow of the emotions, but you're completely exhausted!“*

²⁹ Text ve zdrojovém jazyce: *„You're interpreting in a culinary class and the chef makes a derogatory remark about the intelligence of Deaf people. The class laughs and he turns to you and says, „Don't interpret that.““*

7.7.1 Návrh řešení této situace

Podle mého názoru by tlumočnick měl této situaci předejít tak, že by před samotným tlumočením vysvětlil mluvčímu (šéfkuchaři), že bude tlumočit naprosto všechno. Pokud i přes toto varování mluvčí apeluje na tlumočnicka, aby něco netlumočil, tlumočnick by na to za žádnou cenu neměl přistoupit. Neslyšící klient si objednal tlumočnicka zcela jistě proto, aby měl možnost získat stejné informace, které by na jeho místě získali slyšící lidé. Tím, že tlumočnick tuto nemístnou poznámku přetlumočí, bude mít neslyšící klient možnost na vzniklou situaci adekvátním způsobem zareagovat. Kdyby ji tlumočnick nepřetlumočil, jeho přítomnost by postrádala smysl.

7.8 Příklad situace při tlumočení vzdělávací akce 2

Na školení určené lidem se zdravotním postižením si nedoslýchavý klient objedná tlumočnicka, který je hrazen z prostředků organizace, ve které klient pracuje. Tento klient preferuje znakovanou češtinu, vyjadřuje se sám v mluveném jazyce a tlumočnicka využívá jen pro překlad mluveného jazyka do znakované češtiny.

Když tlumočnick přijde na sjednané tlumočení pro daného klienta, zjistí, že je v místnosti více neslyšících, kteří však přišli bez tlumočnicka. Tlumočnick všechny přítomné neslyšící zná a ví, že nedoslýchavý klient i ostatní neslyšící klienti využívají jiné komunikační prostředky. Nedoslýchavý klient upřednostňuje znakovanou češtinu, neslyšící klienti znakový jazyk. Neslyšící klienti si ale neuvědomují, že tlumočnick na akci není objednan organizátorem, ale samotným nedoslýchavým klientem. Sledují tedy tlumočení do znakované češtiny (protože nemají k dispozici jiného tlumočnicka). V momentě, kdy se svým příspěvkem vystoupí nedoslýchavý mluvčí v mluveném jazyce, tlumočnick přestane tlumočit. Zbylí neslyšící klienti apelují na tlumočnicka, aby tlumočil i projev nedoslýchavého klienta. Jak se má tlumočnick správně zachovat?³⁰

7.8.1 Návrh řešení této situace

V této situaci vzniká pro tlumočnicka velké dilema, které můžeme vyhodnotit ze dvou různých hledisek. Tlumočnick se může rozhodnout tak, že informaci tlumočit nebude, protože byl objednan jen pro nedoslýchavého klienta, a nemusí tedy brát ohled na ostatní přítomné neslyšící. Myslím si ale, že pokud by se tlumočnick zachoval tímto způsobem, přítomní zástupci komunity Neslyšících by ho zavrhli, protože nebudou přemýšlet nad tím, kdo

³⁰ Tento příklad není převzat z žádné literatury, ale je inspirován mou tlumočnickou zkušeností.

tlumočníka objednal, ale nad tím, jestli se jim dostalo potřebných informací. I když z pohledu tlumočníka by se v této variantě zachoval logicky.

Myslím si, že by bylo lepší, kdyby tlumočník informaci přetlumočil. Pokud se už ale tlumočník rozhodne, že daný projev bude tlumočit, je podle mě důležité, aby tlumočil do znakované češtiny, nikoliv do znakového jazyka. Zůstal by tak celou dobu v jednom komunikačním kódu. Na druhou stranu pokud tlumočník začne tlumočit i projev nedoslýchavého klienta, bere na sebe zodpovědnost za to, že odtlumočí vše až do konce. Kdyby se například stalo, že by se během jednání udělalo nedoslýchavému klientovi špatně a odešel by, měl by podle mého názoru tlumočník zůstat a dál tlumočit (pokud už přistoupil na to, že ostatním neslyšícím lidem již předtím tlumočil). Myslím si, že kdyby odešel i s nedoslýchavým klientem, pro ostatní klienty by vznikla situace maximálně nepřehledná a nepochopitelná.

8 PRAKTICKÁ ČÁST – VÝZKUM

Základem praktické části mé práce je řízený rozhovor s neslyšícími uživateli tlumočnických služeb, který se týkal především toho, jakým způsobem vnímají dodržování etického kodexu samotnými tlumočníky v současné době.

8.1 Postup výzkumu

Pro sběr materiálu jsem využila především elicitaci metodu. Nejprve jsem sestavila psaný dotazník obsahující 17 otázek (a 2 statistické údaje), které se vztahují ke komunitnímu tlumočení.³¹ Formulace otázek jsem přizpůsobila situaci neslyšících. Následně jsem požádala o spolupráci dva neslyšící kolegy, kteří připravené otázky pokládali neslyšícím respondentům přímo ve znakovém jazyce. (Připravené otázky jsem neslyšícím tazatelům nejdříve přetlumočila, abych měla jistotu, že jim skutečně správně rozumí.) U každého natáčení jsem však byla přítomna, na úvod se respondentům představila, vysvětlila jim, čeho se bude natáčení týkat, a následně jsem odešla na takovém místě, aby mě neslyšící při natáčení neviděli, ale ze kterého jsem zároveň mohla tazatele kontrolovat, pokládá-li otázky tak, jak byly mnou, jako autorem dotazníku, zamýšleny.³²

Natáčela jsem celkem na čtyřech různých místech, kde se pravidelně schází velké množství neslyšících, konkrétně v České unii neslyšících Praha, ve Spolku denních služeb v Modřanech, na Střední škole pro sluchově postižené v Praze-Radlicích a na Střední škole pro sluchově postižené v Hradci Králové. V prvních třech uvedených místech rozhovor vedla prelingválně neslyšící žena druhé generace. Výzkum v Hradci Králové vedl prelingválně neslyšící muž, syn slyšících rodičů. Natočila jsem rozhovory celkem s dvaceti osmi respondenty (čtyři respondenti byli ze školy pro sluchově postižené v Praze-Radlicích, pět respondentů ze Spolku denních služeb v Modřanech, devět respondentů ze školy pro sluchově postižené v Hradci Králové a deset respondentů z České unie neslyšících Praha).³³ Tři z těchto natočených respondentů odpověděli, že tlumočnicka v komunitním tlumočení ještě nikdy nevyužili, přesto jsem se ale rozhodla jejich odpovědi ve své práci využít (v některých otázkách), protože tito respondenti mají bohaté zkušenosti s tlumočením ve vzdělávání a mají jasné představy o tom, jak by se měl komunitní tlumočnick chovat. Někteří respondenti

³¹ Dotazník je uveden v příloze.

³² Vzhledem k tomu, že jsem slyšící (tlumočnick), nechtěla jsem pokládat otázky já, abych neslyšící respondenty nějakým způsobem neovlivnila.

³³ Jeden z respondentů byl člověk s kombinovaným postižením zraku a sluchu.

neodpověděli na všechny otázky, proto se jednotlivé statistické údaje u jednotlivých otázek liší. U každé otázky je však vždy uveden přesný počet odpovídajících respondentů.

V rozhovorech jsem nepovažovala za důležité zjistit co nejvíce sociologických údajů o respondentech (zvláště kvůli tomu, že neslyšící lidé jsou velmi citliví na svěřování osobních údajů), proto jsem se rozhodla uvádět jen dva údaje: pohlaví a věk.

Překlady natočených rozhovorů s neslyšícími respondenty jsou uvedeny v příloze této práce. Natočené záznamy jsem k práci nepřiložila z toho důvodu, že někteří respondenti si přáli zůstat v anonymitě.

8.2 Stanovená hypotéza 1

Předpokládala jsem, že neslyšící uživatelé tlumočnických služeb budou mít jasnou představu o tom, jak má vypadat ideální tlumočnická služba. Myslela jsem si, že neslyšící lidé budou chtít takového tlumočnicka, který bude vzdělaný, zkušený a který bude dodržovat veškerá pravidla, která jsou daná etickým kodexem. Předpokládala jsem, že představa ideálního tlumočnicka se bude u většiny respondentů v základních bodech zcela shodovat.

8.3 Stanovená hypotéza 2

Předpokládala jsem, že neslyšící lidé nemají důvěru ke všem tlumočnickům. Myslela jsem si, že nevěří tlumočnickům, že tlumočí přesně, že dodržují pravidlo mlčenlivosti, že přijdou na tlumočení včas a také, že mají obavy z toho, do jaké míry budou přizvaným tlumočnickům vůbec rozumět.

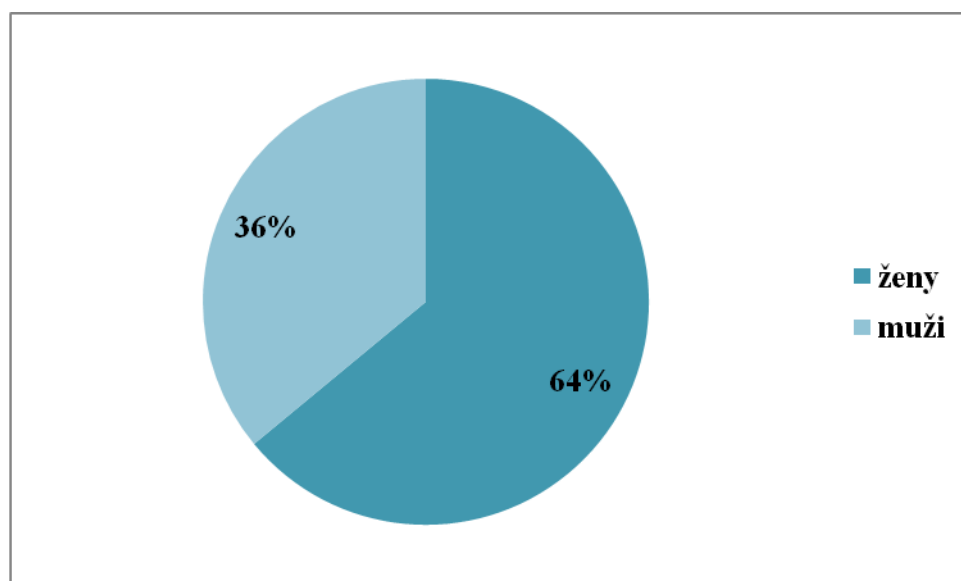
8.4 Vyhodnocení výzkumu³⁴

8.4.1 Statistické údaje

³⁴ Pořadí otázek ve vyhodnocení tohoto výzkumu je jiné, než pořadí otázek v dotazníku uvedeném v příloze.

1) Pohlaví respondentů

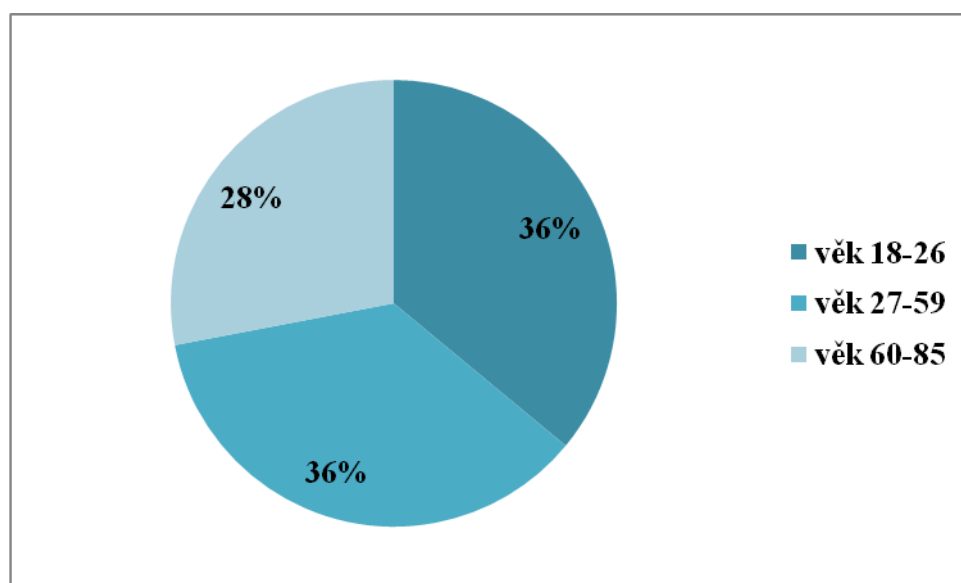
Celkem se výzkumu zúčastnilo 28 neslyšících respondentů, 18 žen a 10 mužů.



Graf č. 1 – Pohlaví respondentů

2) Věk respondentů

Celkem 28 respondentů jsem rozdělila do tří skupin podle věku. Do první skupiny jsem zařadila osoby, které věkově odpovídají studentům (do 26 let). Druhou skupinu tvoří lidé produktivního věku (od 27 do 59 let). Do třetí skupiny jsem zahrнула lidi staršího věku (nad 60 let).



Graf č. 2 – Věk respondentů

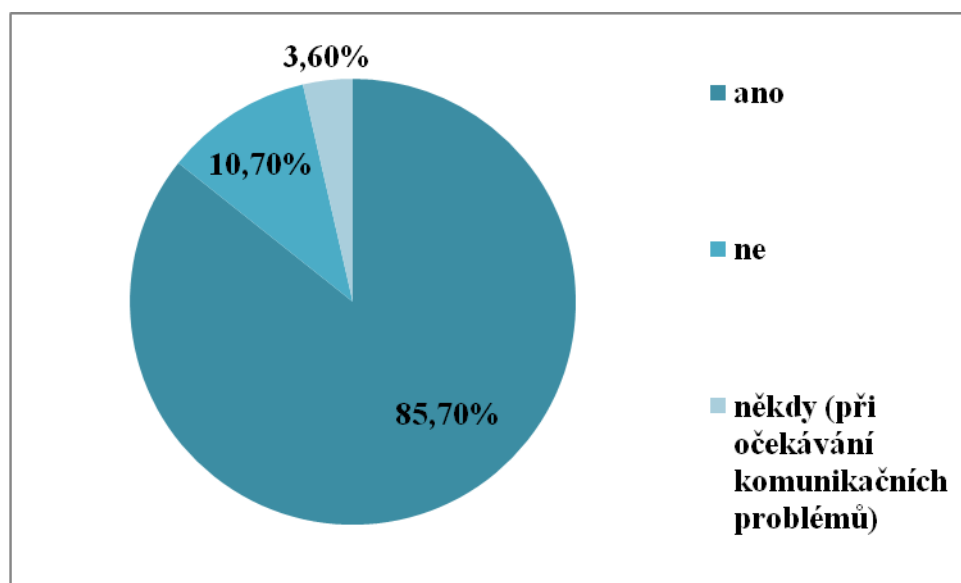
8.4.2 Odpovědi na jednotlivé otázky ankety

1) Využíváte tlumočníka, když si jdete něco zařídit?

Celkem 24 respondentů (z 28) odpovědělo, že tlumočníka v komunitním tlumočení využívá. I když někteří respondenti (celkem tři) odpověděli, že tlumočnických služeb využívají jen u soudu nebo na policii, ale na jiném místě jich nevyužívají, přesto jsem je zařadila do skupiny lidí využívajících tlumočnických služeb v komunitním tlumočení. Jeden z těchto respondentů uvedl, že dříve tlumočnické služby využíval, ale dnes už ne v takové míře, přesto jsem ho také zahrnula do lidí využívajících tlumočnicků pro komunikaci.

Tři respondenti odpověděli, že tlumočnické služby pro soukromé účely zatím nevyužívají, ale využívají tlumočnických služeb ve vzdělávání. Zařadila jsem je tedy do skupiny lidí nevyužívajících tlumočnické služby v komunitním tlumočení.

Jeden klient odpověděl, že tlumočníka využívá jen ve výjimečných případech, pokud předem očekává, že na daném místě bude mluvčí, kterému nebude dobře rozumět. Proto jsem ho zahrnula do samostatné kategorie lidí, využívajících tlumočníka jen někdy (při očekávání komunikačních problémů, i když by mohl spadat i do kategorie lidí používajících tlumočníka).



Graf č. 3 – Využívání služeb tlumočníka

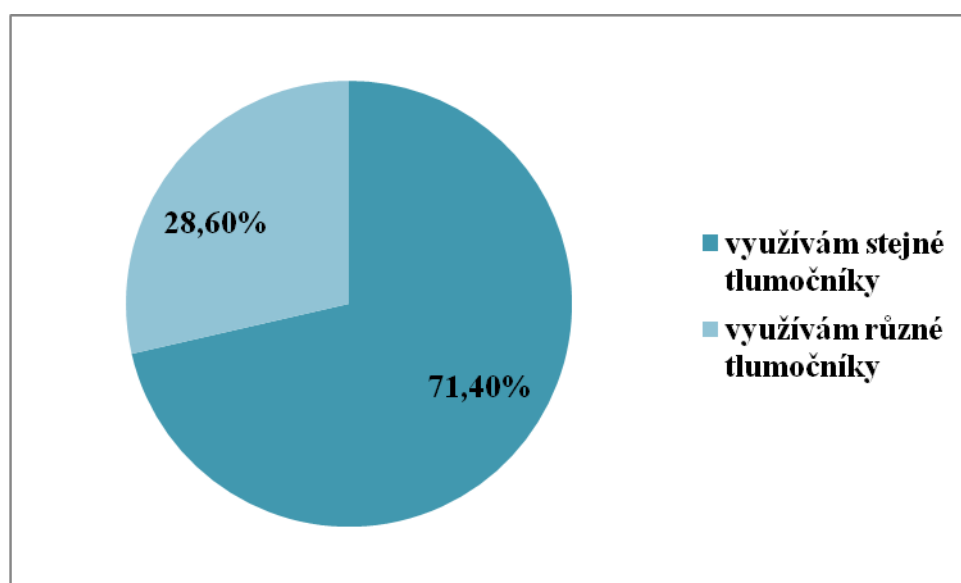
Můžeme tedy shrnout, že téměř všichni oslovení respondenti využívají tlumočnických služeb v komunitním tlumočení. Pokud nebudeme brát v úvahu zkušenost jen s komunitním tlumočením, ale zkušenost s tlumočnickými obecně, mají úplně všichni oslovení respondenti zkušenosti s využíváním tlumočnické služby v různých tlumočnických situacích.

2) Využíváte služeb stále stejného tlumočníka (když si jdete něco zařídit), nebo si objednáváte různé tlumočníky?

Z 28 respondentů tři dotazovaní tlumočníky v komunitním tlumočení nevyužívají, jeden respondent na tuto otázku vůbec neodpověděl, dva dotazovaní uvedli, že tlumočníka využili jen jednou, a jeden respondent odpověděl, že využil tlumočníka jen u soudu a že si ho sám vybírat nemohl, proto jsem nikoho z nich nezapočítala do této statistiky.

Celkem jsem tedy započítala odpovědi 21 respondentů. Více než dvě třetiny respondentů (15 dotazovaných) odpovědělo, že využívá služeb stále stejných tlumočnicků. Většina z nich (13 respondentů) uvedla, že využívá služeb pouze jednoho tlumočníka, ale pokud se stane, že jejich preferovaný tlumočnick nemůže, jsou nuceni využít služeb jiného tlumočníka. Tyto respondenty jsem zařadila do skupiny osob využívajících stále stejné tlumočnický, protože na jiné tlumočnický se obrací až v situaci „nouze“, a jinak využívají služeb stále stejného tlumočníka. Zbývající dva dotazovaní (z 15 respondentů) odpověděli, že využívají služeb tří nebo čtyř tlumočnicků.

Ostatních šest respondentů uvedlo, že využívá služeb různých tlumočnicků (těch, kteří mají zrovna volno a které jim ASNEP prostřednictvím Centra nabídne).



Graf č. 4 – Využívání služeb stejných/různých tlumočnicků

Z tohoto vyhodnocení vyplývá, že většina lidí využívá služeb stále stejných tlumočnicků, kterým důvěřuje.

3) Vadí vám, když vám přijde tlumočit tlumočnick začátečník, když si jdete něco zařídit?

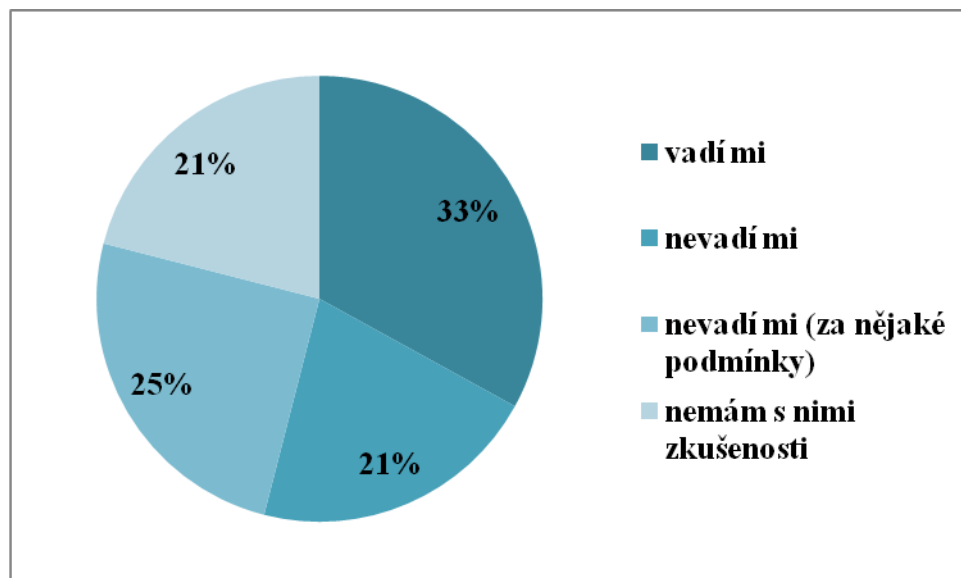
Z 28 respondentů jsem opět nezapočítala do této statistiky tři dotazované, kteří mají zkušenosti jen se začínajícími tlumočníky ve škole, nikoliv v komunitním tlumočení. Jeden respondent se k této otázce vyjádřil tak, že tyto tlumočnick dříve využíval, ale dnes již ne. Z jeho odpovědi není jasné, jestli mu začínající tlumočnick vadí, či nikoliv, proto jsem jeho odpověď do statistiky taktéž nezahrnula.

Celkem jsem tedy vyhodnotila odpovědi 24 respondentů. Pět z nich odpovědělo, že se začínajícími tlumočníky nemá žádnou zkušenost.

Šest respondentů odpovědělo, že jim začínající tlumočnick vadí, přímo je odmítají. Dva z těchto šesti dotazovaných odpověděli, že mají raději služebně starší tlumočnick, proto jsem jejich odpověď vyhodnotila tak, že jim začínající tlumočnick vadí (i když to explicitně neřekli).

Osm respondentů uvedlo, že jim začínající tlumočnick nevadí za určitých podmínek. Tři respondenti uvedli, že jim začínající tlumočnick nevadí, pokud se vzdělávají a snaží se na sobě pracovat, další čtyři odpověděli, že jim nevadí, pokud jsou dobře jazykově vybaveni, je jim dobře rozumět a nedělají hrubé chyby v tlumočení. Jeden z nich uvedl, že mu začínající tlumočnick nevadí, pokud na tlumočení chodí dříve, aby se stihli s daným problémem seznámit. Někteří z nich (dva respondenti) také uvedli, že když se jedná o tlumočení, kde se neřeší nic vážného, nevadí jim tlumočnick-začátečník, v opačném případě by si vybrali tlumočnicka, který je zkušenější.

Pět respondentů odpovědělo, že se začínajícími tlumočníky nemají problém, že jim nevadí.



Graf č. 5 – Využívání služeb začínajících tlumočnicků

Ze všech odpovědí respondentů můžeme vyhodnotit, že 79 % dotazovaných má zkušenost se začínajícími tlumočníky, z toho více než polovině tlumočníci-začátečníci (za určitých okolností) nevaří.

4) Vadí vám, když vám tlumočí tlumočnick, který má neslyšící rodiče (CODA tlumočnick)³⁵, když si jdete něco zařídit?

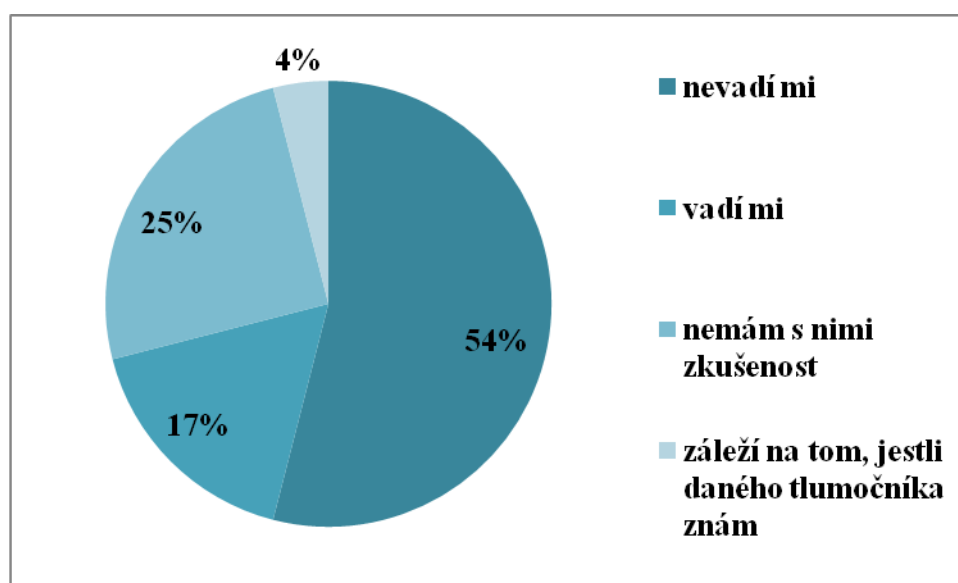
Z 28 respondentů jsem opět vyřadila tři dotazované, kteří nemají žádnou zkušenost s CODA tlumočnickými v komunitním tlumočení. Jeden respondent odpověděl, že jako CODA tlumočnicka někdy využívá své slyšící příbuzné, ale obecně se ke CODA tlumočnickům nevyjádřil. Pro statistické vyhodnocení této otázky jsem tedy použila odpovědi pouze 24 respondentů.

Celkem 13 respondentů odpovědělo, že jim CODA tlumočnicki vůbec nevadí. Jeden z nich uvedl, že zná jen malý počet CODA tlumočnicků, ale že s těmi, které zná, je spokojen, proto jsem ho zařadila do skupiny respondentů, kterým tento typ tlumočnicků nevadí.

Šest respondentů odpovědělo, že s tímto typem tlumočnicka nemají žádnou zkušenost.

Čtyři respondenti odpověděli, že jim CODA tlumočnicki vadí, nebo jim nevyhovují. Jeden z nich uvedl, že těmto tlumočnickům nerozumí, proto jsem ho zařadila do skupiny respondentů, kterým CODA tlumočnicki vadí.

Jeden respondent se vyjádřil v tom smyslu, že je pro něj nejdůležitější, jestli daného tlumočnicka zná, nebo ne.



Graf č. 6 – Využívání služeb CODA tlumočnicků

Z odpovědí respondentů lze vyhodnotit, že těm lidem, kteří mají s CODA tlumočnickými nějakou zkušenost, ve většině případů tento typ tlumočnicků nevadí.

³⁵ Children of Deaf Adults.

5) Myslíte si, že jsou všichni tlumočníci profesionálové? (Dodržují pravidla?)

Vyhodnotit tuto otázku bylo velmi složité, protože každý respondent ji pochopil trochu jiným způsobem. Z 28 respondentů na tuto otázku tři neodpověděli, jeden uvedl, že to nedokáže posoudit (pravděpodobně nezná tlumočnická pravidla), a jeden neslyšící uvedl, že mu na tom vůbec nezáleží, že u tlumočnicků očekává jen znalost znakového jazyka. Nikdo z těchto pěti respondentů neodpověděl na dotazovanou otázku požadovaným způsobem, proto jsem jejich odpovědi nezapočítala do vyhodnocení této otázky.

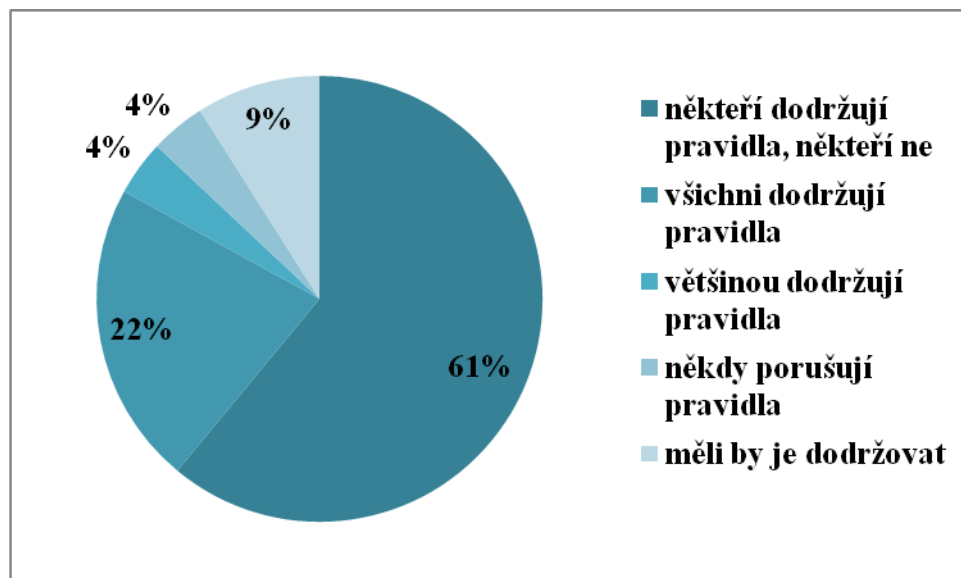
Celkem na tuto otázku tedy odpovědělo 23 respondentů. Každý respondent odpověděl na tuto otázku trochu z jiného úhlu pohledu.

Celkem 14 respondentů odpovědělo, že záleží na konkrétních tlumočnících. Někteří tlumočníci se podle nich řídí pravidly, jiní ne. Jeden z těchto 14 respondentů uvedl, že většinou ti tlumočníci, kteří se vzdělávají, etický kodex dodržují, ostatní ne.

Pět dotazovaných odpovědělo, že všichni tlumočníci dodržují etický kodex. Jeden z nich svou odpověď upřesnil v tom smyslu, že má na mysli ty tlumočnický, které sám využívá (s ostatními nemá zkušenost, a proto je neposuzoval). Další respondent z těchto pěti odpověděl, že všichni tlumočníci podle něj dodržují etický kodex, ale občas chodí pozdě (zařadila jsem tedy odpověď tohoto respondenta mezi odpovědi mající význam „všichni tlumočníci dodržují pravidla“, i když pozdní příchod tlumočnicka sám o sobě znamená nedodržení těchto pravidel). Zvláštní odpověď jsem získala od jednoho respondenta (opět z těchto pěti), který uvedl, že všichni tlumočníci určitě dodržují etický kodex, ale že on sám ho vůbec nezná.

Další část respondentů v této otázce odpovídala trochu z jiného úhlu pohledu. Jeden dotazovaný uvedl, že většinou dodržují pravidla, a jeden respondent odpověděl, že tlumočníci někdy pravidla porušují. Tito respondenti však neuvedli, jestli je podle jejich názoru tomu tak u všech tlumočnicků, nebo jen u některých.

Dva respondenti neodpověděli na tuto otázku přímo, ale jen uvedli, že by tlumočníci měli pravidla dodržovat.



Graf č. 7 – Dodržování pravidel

Z odpovědí vyplývá, že neslyšící respondenti nemají důvěru ke všem tlumočnickům. Většina dotazovaných odpověděla, že pouze část tlumočnicků dodržuje pravidla, někteří pravidla nedodržují.

6) Stalo se vám někdy, že tlumočník na tlumočení vůbec nepřišel, nebo přišel pozdě?

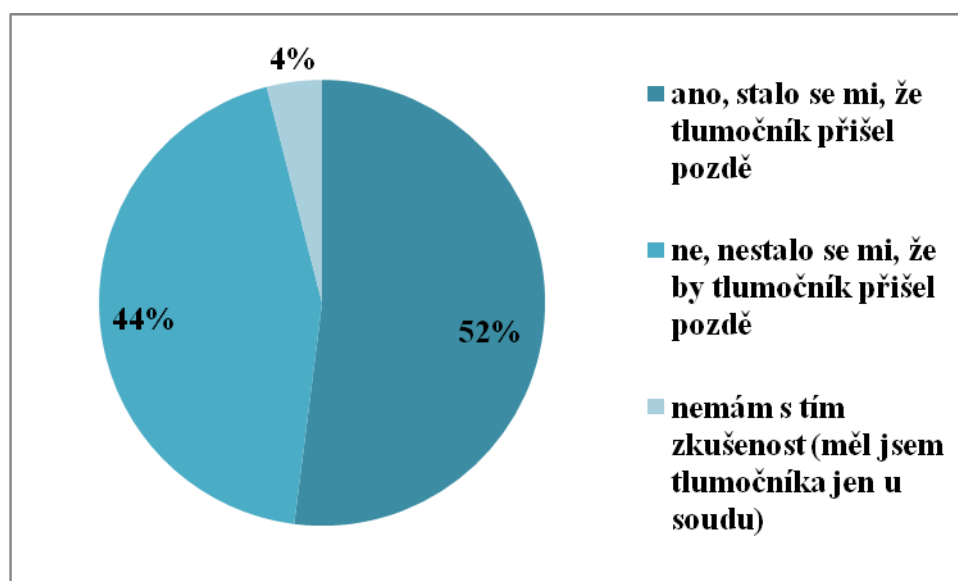
Tuto otázku jsem bohužel špatně formulovala, ale uvědomila jsem si to až poté, co jsem získala odpovědi. Neslyšícím tazatelům jsem řekla, aby se ptali, jestli tlumočník někdy přišel pozdě nebo jestli se jim už někdy stalo, že by tlumočník vůbec nepřišel. Kvůli špatně položené dvouúrovňové otázce tak jen někteří respondenti odpověděli na obě otázky. Většina z nich si vybrala jen jednu z otázek, na kterou odpověděla. Proto k této otázce přikládám dva grafy, první graf znázorňuje, jestli už se respondentům někdy stalo, že tlumočník přišel na tlumočení pozdě, a druhý graf znázorňuje, jestli už se někdy neslyšícím přihodilo, že by tlumočník na tlumočení vůbec nedorazil. Odpovědi tří respondentů jsem nezapočítávala ani do jedné statistiky, protože s komunitním tlumočením nemají zkušenosti.

Pozdní příchod tlumočníka

Celkem 12 respondentů odpovědělo, že se jim už někdy stalo, že tlumočník přišel pozdě. Většina z nich uvedla, že většinou se tlumočníci předem omluvili prostřednictvím SMS zprávy.

Deset respondentů odpovědělo, že se jim zatím nikdy nestalo, že by tlumočník přišel pozdě.

Jeden respondent odpověděl, že jediného tlumočníka dostal přiděleného soudem a jinak s tlumočnickými nemá žádnou zkušenost.



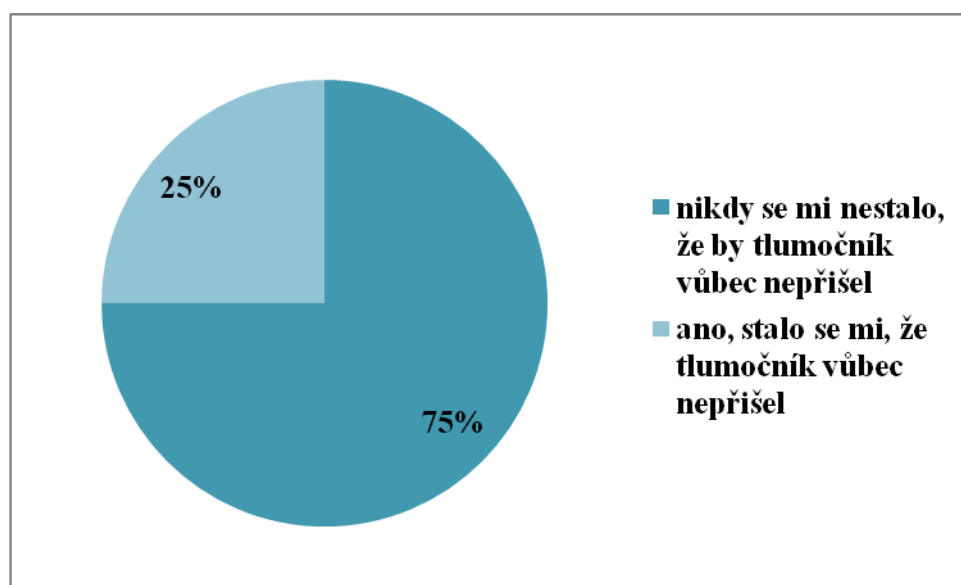
Graf č. 8 – Pozdní příchod tlumočníka

Více než polovina respondentů má tedy zkušenost s tím, že tlumočnick na tlumočení už někdy přišel pozdě. Tento fakt bude asi způsoben také tím, že tlumočnicků je v České republice velmi málo. Tlumočnicki mají každodenně mnoho pracovních závazků a těžko odhadnou, kdy jednotlivá tlumočení skončí. Pokud se tedy jedno tlumočení protáhne, zákonitě přijdou na další tlumočení pozdě. Alespoň v některých případech by se mohlo jednat o tento důvod.

Neomluvený nepříchod tlumočnicka

Na otázku, jestli se neslyšícím respondentům už někdy stalo, že by tlumočnick na tlumočení vůbec nepřišel, odpovědělo celkem 12 respondentů. Devět respondentů uvedlo, že se jim to nikdy nestalo.

Tři respondenti uvedli, že se jim to bohužel stalo. Jeden z těchto tří respondentů uvedl, že se to stalo proto, že si tlumočnick spletl termín, zbylí dva respondenti důvod, proč tlumočnick nepřišel, neuvědli.



Graf č. 9 – Nepříchod tlumočnicka

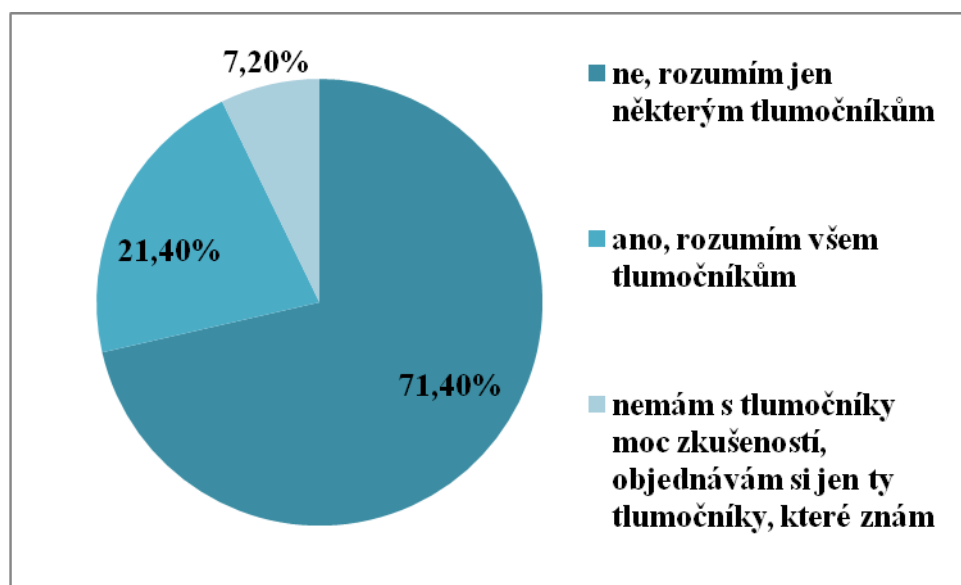
Celkem čtvrtině oslovených respondentů se tedy někdy stalo, že tlumočnick na tlumočení nepřišel. Podle mého názoru je naprosto neomluvitelné, aby tlumočnick na sjednané tlumočení nepřišel bez předchozí omluvy. Takové jednání má velmi vážné dopady na klientovu situaci.

7) Rozumíte vždy všem tlumočnickům, které si pro sebe objednáte?

Celkem 20 respondentů z 28 odpovědělo, že rozumí jen některým aktivním tlumočnickům. Většina z těchto respondentů uvedla, že některým tlumočnickům nerozumí a uvedla i důvod. Respondenti uváděli, že mají problém s porozuměním mladším tlumočnickům nebo začínajícím tlumočnickům, a naopak si pochvalovali služebně starší, zkušenější tlumočnicků. Jeden z důvodů, proč nerozumí některým tlumočnickům, byl ten, že tlumočníci pocházejí z různých částí České republiky a používají znaky, které respondenti neznají. Také uváděli, že rozumí lépe těm tlumočnickům, které znají, na které jsou zvyklí, u ostatních tlumočnicků mají s porozuměním problém. Jeden respondent uvedl, že lépe rozumí CODA tlumočnickům.

Naopak šest respondentů odpovědělo, že rozumí všem tlumočnickům.

Dva respondenti odpověděli, že nemají s mnoha tlumočnickými zkušenostmi, objednávají si konkrétní tlumočnicků, na které jsou zvyklí, proto to nedokážou posoudit.



Graf č. 10 – Porozumění tlumočnickům

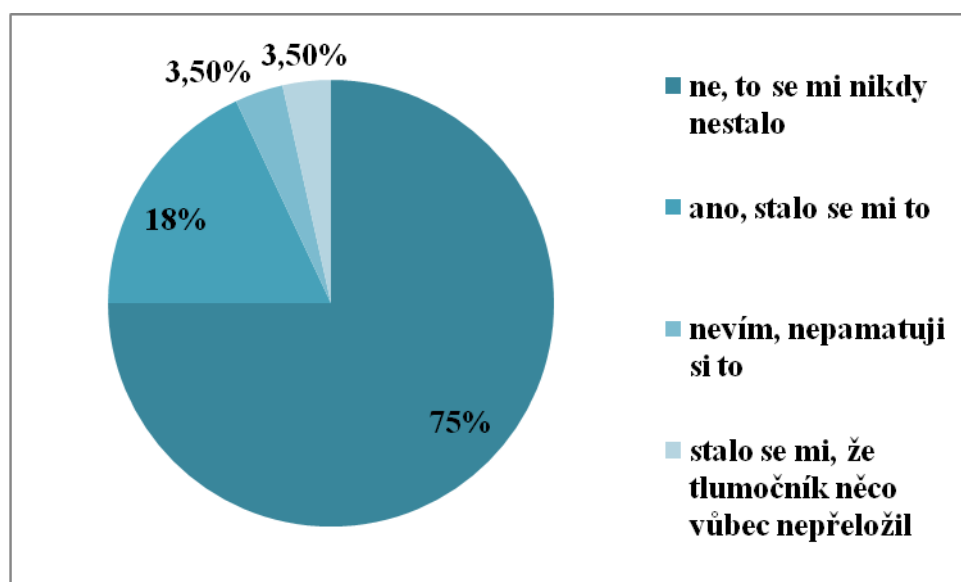
Z odpovědí respondentů vyplývá, že více než dvě třetiny dotazovaných nerozumí všem tlumočnickům proto, že někteří tlumočníci nemají dostatečné množství tlumočnických zkušeností, nebo proto, že používají nevhodné znaky.

8) Stalo se vám někdy, že tlumočník něco špatně přetlumočil a následně z toho vznikly nějaké problémy pro vás?

Z celkového počtu 28 respondentů odpovědělo 21 osob, že tuto negativní zkušenost s tlumočnickem nemá.

Pět respondentů naopak odpovědělo, že takováto situace se jim už stala. Dva (z těchto pěti) uvedli, že tlumočník něco přetlumočil špatně u soudu, a dva respondenti si vzpomněli, že tato situace se jim stala při tlumočení ve škole (tlumočení ve škole sice nepatří do komunitního tlumočení, ale přesto jsem tyto respondenty do statistiky zařadila, protože se jedná o obecný problém u tlumočnicků).

Jeden respondent uvedl, že to nedokáže posoudit, protože si nic takového nevybavuje, a další respondent odpověděl, že se mu dokonce stala taková situace, že tlumočník odmítl něco přetlumočit a jen mu oznámil, ať si danou informaci přečte.



Graf č. 11 – Omyl při tlumočení

Můžeme tedy říci, že třem čtvrtinám oslovených respondentů se nikdy nestalo, že by tlumočník někdy něco špatně přetlumočil. Odpověď jednoho respondenta, který uvedl, že se mu jednou stalo, že mu tlumočník něco odmítl přeložit, je zarážející a rozhodně by se tlumočníci neměli takovým způsobem při tlumočení chovat.

9) Tlumočí podle vás tlumočníci vždy přesně?

Z 28 respondentů dva lidé na tuto otázku vůbec neodpověděli a dva respondenti odpověděli tak, že jejich odpovědi nebylo možno zařadit do vyhodnocení.

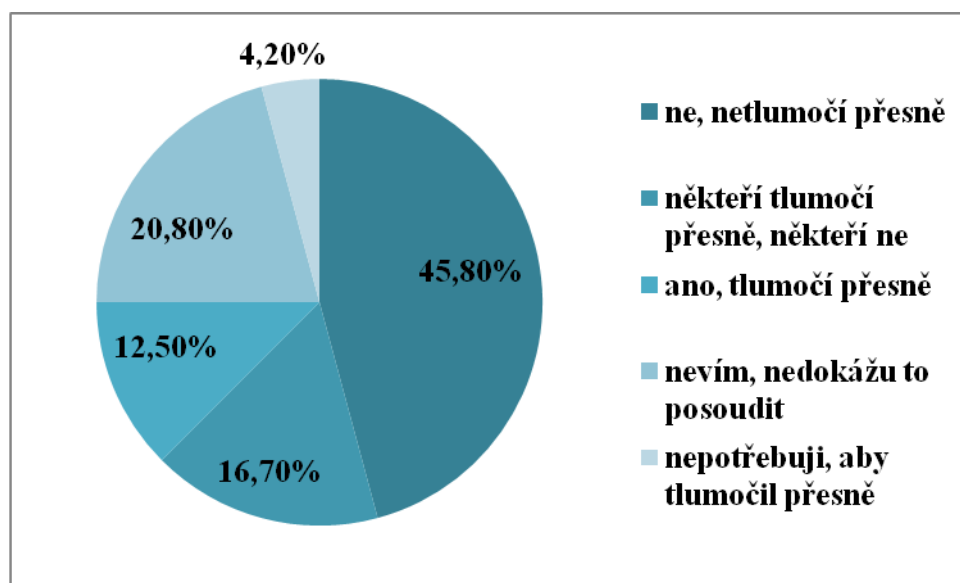
Celkem jsem tedy do statistických údajů zařadila odpovědi od 24 neslyšících respondentů. Celkem 11 respondentů uvedlo, že tlumočníci podle nich netlumočí přesně. Nejčastějšími chybami jsou podle dotazovaných obsahové chyby při tlumočení, vynechávání informací nebo to, že tlumočnick něco špatně pochopí a v důsledku toho sdělení špatně přetlumočí. Jeden z těchto respondentů uvedl, že tlumočníci netlumočí přesně, protože nedokážou tlumočit do „ryzího“ znakového jazyka, ale přepínají do znakové češtiny.

Pět respondentů uvedlo, že to nedokáže posoudit, protože nemají možnost sluchové kontroly.

Čtyři respondenti odpověděli, že si myslí, že jen někteří tlumočníci tlumočí přesně.

Tři respondenti uvedli, že tlumočníci tlumočí vždy přesně.

Jeden respondent odpověděl, že nepotřebuje, aby tlumočníci tlumočili přesně, ale že je pro něj zásadní, když s pomocí tlumočnicka vyřídí to, co potřebuje.



Graf č. 12 – Přesnost překladu

Záměrně jsem v dotazníku položila i tuto otázku. Víím, že neslyšící respondent nemůže posoudit, tlumočí-li tlumočnick přesně, ale u této otázky se mi jednalo spíše o možnost zjistit, jak neslyšící klienti tlumočnickům důvěřují. Z odpovědí respondentů je patrné, že jen malé procento neslyšících klientů v tomto směru tlumočnickům důvěřuje.

10) Jak by podle vás měli tlumočníci chodit oblečení?

Tuto otázku jsem rozdělila do dvou statistických údajů. Do prvního grafu jsem zahrnula data týkající se barvy oblečení tlumočnicka, do druhého grafu jsem zanesla data týkající se stylu tlumočnickova oblékání.

Ideální barva oděvu tlumočnicka

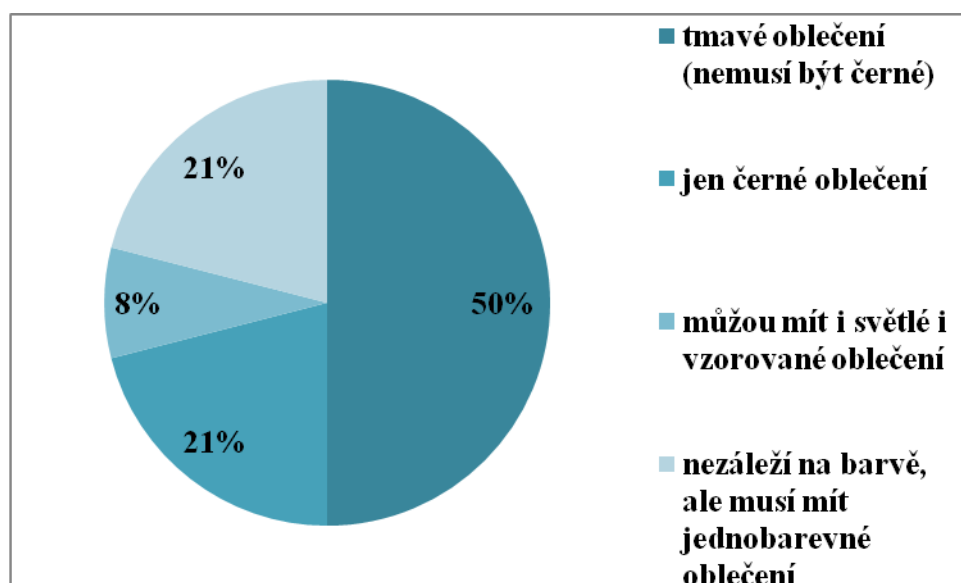
Z 28 respondentů se jeden k této otázce vůbec nevyjádřil a tři respondenti žádnou barvu nezmínili, proto jsem jejich odpovědi do tohoto vyhodnocení nezahrnula.

Celkem jsem tedy tento graf vytvořila na základě odpovědí získaných od 24 respondentů. Z nich 12 uvedlo, že by tlumočníci měli být oblečeni v tmavém odstínu, ale nemusí se jednat konkrétně o černou barvu.

Pět respondentů si přeje, aby tlumočníci chodili jen v černé barvě, ne v žádné jiné (záměrně jsem ve vyhodnocení oddělila tmavý odstín a černou barvu. Je to proto, že mnoho neslyšících lidí zastává názor, že tlumočnick by měl chodit pouze v černé barvě, ne v žádném jiném tmavém odstínu. Proto jsem dala tyto dvě skupiny zvlášť, i když černá barva spadá do tmavého odstínu).

Pět respondentů odpovědělo, že po tlumočnících požadují jednobarevné oblečení bez vzoru, které může být v jakémkoliv odstínu (i světlém).

Dva respondenti uvedli, že jim nezáleží ani na barvě, ani na tom, jestli je oblečení barevné či jednobarevné.



Graf č. 13 – Ideální barva tlumočnickova oblečení

Lze říci, že tři čtvrtiny respondentů očekávají od tlumočnicka tmavé oblečení, někteří z nich nejlépe černé. Zbytek respondentů povoluje tlumočnickovi i světlé oblečení se vzory.

Styl oblékání

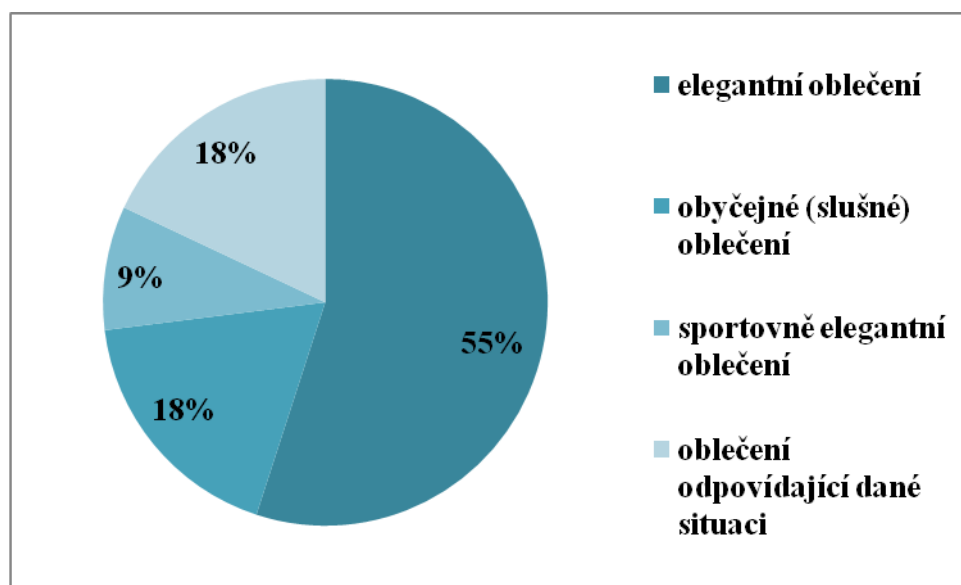
Celkem 11 respondentů se také vyjádřilo k tomu, jaký styl oblékání by měl ideální tlumočnick mít.

Šest respondentů odpovědělo, že tlumočnick by se měli oblékat elegantně.

Dva neslyšící uvedli, že by se tlumočnick měli oblékat normálně – tak jako obyčejní lidé ve všedních situacích.

Další dva dotazovaní uvedli, že je důležité, aby tlumočnick zvolil takový oděv, který bude vhodný pro danou situaci.

Jeden respondent uvedl, že by tlumočnick měli být oblečeni ve sportovně elegantním stylu.



Graf č. 14 – Ideální styl tlumočnickova oblékání

Téměř dvě třetiny respondentů si přejí tlumočnicka v elegantním nebo sportovně elegantním oděvu. Pro neslyšící respondenty je také důležité, aby se tlumočnick oblékal do takového oděvu, který bude vhodný pro danou tlumočnickou situaci.

U této otázky také respondenti uváděli, že by tlumočnick měli chodit na tlumočení upraveni a bez šperků (jeden respondent dokonce zdůraznil, že by se tlumočnick měli oblékat teple, aby jim při tlumočení nebyla zima).

11) Myslíte si, že tlumočníci dodržují mlčenlivost?

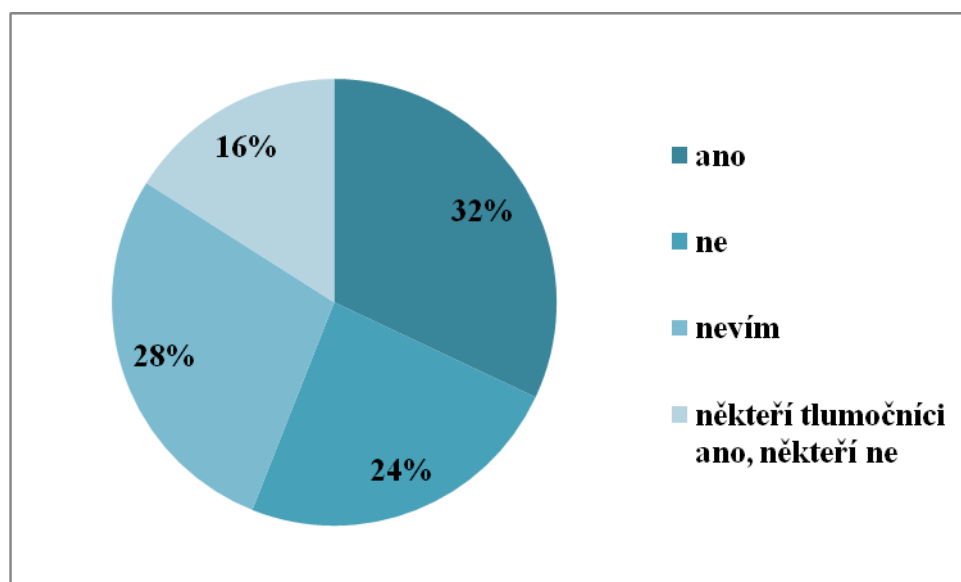
Z 28 respondentů na tuto otázku vůbec neodpověděli dva respondenti, jeden respondent odpověděl tak, že nebylo možné jeho odpověď vyhodnotit.

Celkový počet respondentů, jejichž odpovědi na tuto otázku jsem vyhodnotila, je tedy 25. Osm respondentů uvedlo, že si myslí, že tlumočníci dodržují mlčenlivost (resp. že se nikdy nedoslechli o opaku).

Šest respondentů uvedlo, že tlumočníci nedodržují mlčenlivost – většina z nich už má zkušenost s tím, že přistihli tlumočnicka, který něco prozradil.

Sedm respondentů uvedlo, že to nedokážou posoudit.

Čtyři dotazovaní uvedli, že někteří tlumočníci mlčenlivost dodržují, ale jiní ne.



Graf č. 15 – Dodržování mlčenlivosti

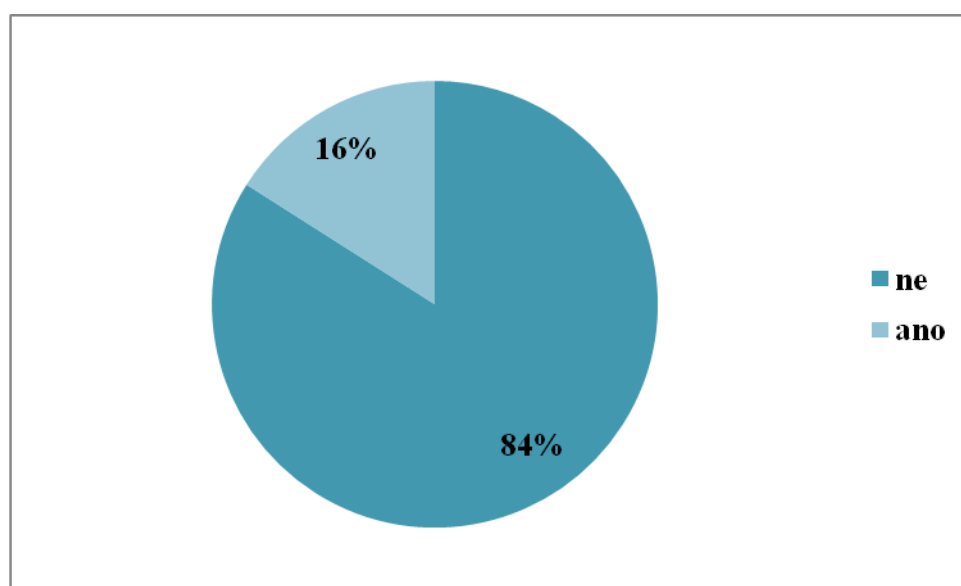
Z odpovědí neslyšících klientů tlumočnických služeb vyplývá, že 32 % respondentů si myslí, že tlumočníci mlčenlivost dodržují. Necelá čtvrtina respondentů si myslí, že tlumočníci mlčenlivost nedodržují. Více než čtvrtina neví. Z celkového počtu 16 % respondentů odpovědělo, že záleží na konkrétních tlumočnících, někteří pravidlo mlčenlivosti dodržují, ale jiní ne.

12) Stalo se vám někdy, že vám tlumočnick odmítl jít někam tlumočit?

Z 28 respondentů jsem opět tři respondenty nezapočítala do vyhodnocení otázky, protože si tlumočnicka nikdy sami neobjednali.

Celkem jsem tedy započítala do vyhodnocení této otázky odpovědi od 25 respondentů. Celkem 21 respondentů odpovědělo, že se jim nikdy nestalo, že by jim tlumočnick odmítl tlumočit.

Čtyři respondenti uvedli, že se jim už stalo, že je tlumočnick odmítl. Dva z nich odpověděli, že je tlumočnick odmítl, protože neměl v danou dobu čas nebo protože nerozuměl tématu, další dva respondenti důvod svého odmítnutí neuvodli.



Graf č. 16 – Odmítnutí respondenta tlumočnickem

Z odpovědí od respondentů můžeme vyvodit, že tlumočnicki neslyšící klienty obecně neodmítají. Téměř všichni respondenti odpověděli, že jim tlumočnick ještě nikdy neodmítl tlumočit. Dva z respondentů, kteří byli někdy tlumočnickem odmítnuti, uvedli, že je tlumočnick odmítl buď z časových důvodů, nebo z toho důvodu, že nerozuměl tématu, pro které byl objednávan. To je podle mého názoru naprosto v pořádku. Bohužel, jak již bylo výše zmíněno, tlumočnicků je v současné době málo, a proto někdy tlumočnicki musí klienty odmítat, protože mají zrovna v tu dobu jiné závazky. Pokud tlumočnick odmítne tlumočení z toho důvodu, že nerozumí tématu, které bude tlumočeno, je to známka toho, že je to zodpovědný, kvalitní tlumočnick.

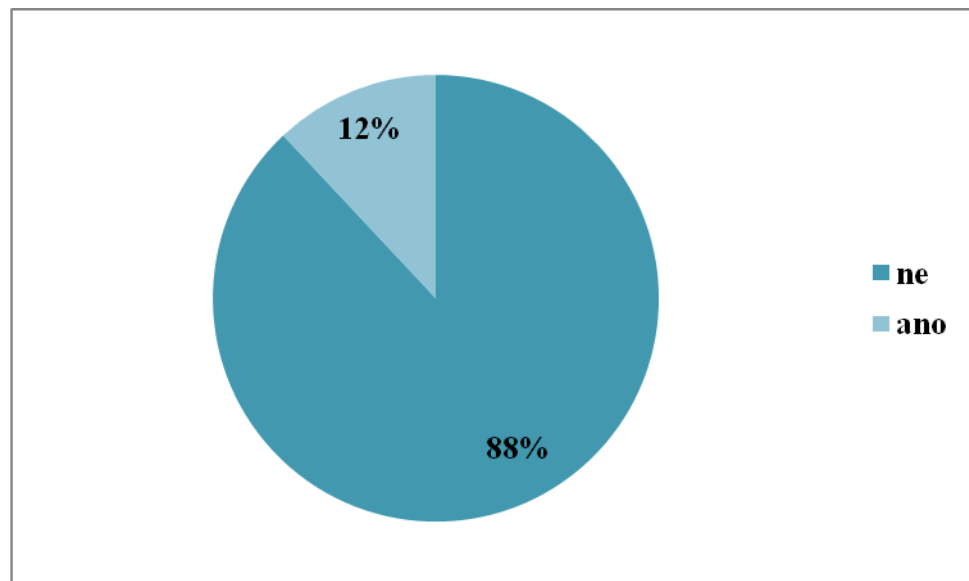
Jen dvěma neslyšícím respondentům bylo tedy někdy tlumočnickem odmítnuto tlumočení, důvod ale bohužel neuvodli.

13) Stalo se vám někdy, že po vás tlumočník chtěl peníze za tlumočení?

Z 28 respondentů na tuto otázku odpovědělo 26 osob.

Celkem 23 respondentů odpovědělo, že po nich tlumočníci nikdy peníze nechtěli, ale dva z nich zároveň uvedli, že tlumočnickovi dávají peníze nebo jiné odměny z vlastní vůle.

Zbylí tři respondenti uvedli, že tlumočnickovi už v minulosti platili, dva z nich po předchozí domluvě s tlumočnickem a jeden uvedl, že vždy tlumočnickovi rád zaplatí. Tito respondenti neuvěřli přesně, o jaké tlumočení se jednalo a proč hradili tlumočnicka z vlastních zdrojů.



Graf č. 17 – Platba tlumočnickovi

Lze tedy shrnout, že většina lidí nemusela nikdy tlumočnicka platit z vlastních zdrojů. Je škoda, že respondenti, kteří tlumočnicka hradili sami, neuvěřli důvod úhrady.

Pokud si tlumočnick nechává zaplatit od státu či od instituce, která ho na tlumočení objednala, a zároveň od neslyšících klientů, není to v pořádku.

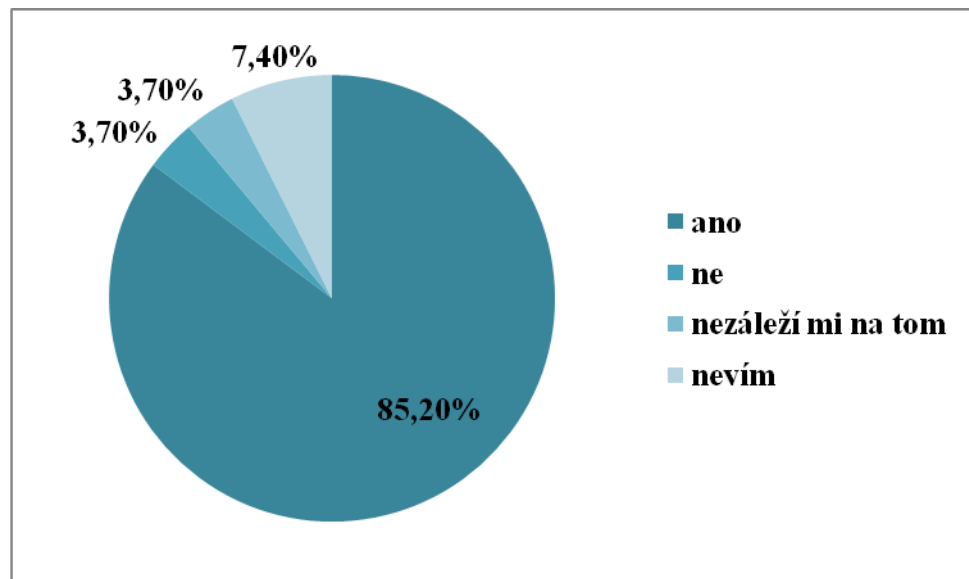
14) Myslíte si, že by se tlumočníci měli učit, i když už pracují jako tlumočníci, jak správně ukazovat?

Z 28 respondentů na tuto otázku odpovědělo celkem 27 dotazovaných. Celkem 23 respondentů odpovědělo, že u tlumočnicků považuje za důležité systematické vzdělávání. Respondenti kladli důraz na to, aby se tlumočníci vzdělávali hlavně v oblasti zdravotnictví. Jeden z respondentů také uvedl, že je důležité, aby v rámci vzdělávání tlumočníci byli v úzkém kontaktu s komunitou Neslyšících.

Zajímavá byla odpověď jednoho dotazovaného, podle něhož se tlumočníci nemusí vzdělávat, ale musí umět dobře znakový jazyk a také dobře tlumočit.

Jeden respondent uvedl, že mu nezáleží na tom, jestli se tlumočnick bude či nebude vzdělávat.

Dva neslyšící odpověděli, že neví, jak odpovědět.



Graf č. 18 – Vzdělání tlumočnicka

Z odpovědí neslyšících jasně vyplývá, že téměř všichni respondenti (konkrétně 85,2 %) si přejí, aby se tlumočníci systematicky vzdělávali.

15) Jak byste si představovali ideálního tlumočníka?

U této otázky neuvádím statistické vyhodnocení v procentech, protože by to nebylo možné. Každý respondent měl jinou představu o ideálním tlumočnickovi. Při vyhodnocování této otázky jsem proto postupovala tak, že jsem z každé odpovědi vypsala body, které jsou pro daného neslyšícího respondenta nejdůležitější. Tyto body jsem potom zobecnila do celkem 12 kritérií seřazených od nejvíce frekventovaných po nejméně četné:

a) Vizáž tlumočníka

Celkem 27krát se respondenti vyjádřili k tomu, jakým způsobem by měl tlumočnick vypadat.³⁶ Deset respondentů uvedlo, že je důležité, aby tlumočníci měli na tlumočení vhodné oblečení (přesné představy o oblečení nebudu znovu opakovat, protože jsou součástí jiné otázky). Sedm respondentů uvedlo, že tlumočnice by neměly nosit výrazné šperky (nebo žádné šperky) a neměly by se příliš líčit. Pět respondentů zmínilo, že je důležité, aby tlumočnick byl celkově upravený a měl i upravené vlasy. Pět respondentů uvedlo, že je pro ně důležité, aby tlumočnick byl usměvavý a sympatický člověk.

b) Jazykové dovednosti

Celkem 14 respondentů uvedlo, že ideální tlumočnick by měl ovládat znakový jazyk na výborné úrovni (jeden respondent požaduje od tlumočnicka znalost znakového jazyka na úrovni mateřského jazyka). Jeden z těchto 14 respondentů uvedl, že tlumočníci by měli umět i specifické znaky, a dva odpověděli, že tlumočníci by měli znát odbornou terminologii. Obdobné přání měl i další respondent, který si přál, aby existovali tlumočníci specializovaní na určitou oblast. Jiný respondent uvedl, že tlumočníci by měli znát správné znaky a neměli by si žádné neexistující vymýšlet a sami tvořit. Jeden respondent uvedl, že by tlumočníci měli dobře rozumět neslyšícím.

c) Tlumočnické dovednosti

Celkem 12 respondentů uvedlo, že by si přálo, aby tlumočnick tlumočil naprosto vše a přesně. Jeden z nich odpověděl, že je hlavně důležité, aby neslyšící uměl pochopit záměr mluvčího, a jeden zmínil, že je důležité, aby se tlumočníci na tlumočení řádně připravovali. Další respondent dokonce vyjádřil přání, že by tlumočnick, když tlumočí do mluveného

³⁶ Některé respondenty jsem v rámci jedné otázky započítala i dvakrát, pokud např. uvedli, že by chtěli, aby měl tlumočnick vhodné oblečení a zároveň i to, aby neměl žádné šperky.

jazyka, měl zároveň i používat znaky, aby měl neslyšící zpětnou kontrolu nad tlumočeným obsahem.

d) Chování a vlastnosti tlumočnicka

Šest respondentů se vyjádřilo k tomu, jakým způsobem by se měl tlumočnick chovat. Většina z nich odpovídala, že tlumočnick by se měl chovat profesionálně, rozumně a slušně. Jeden respondent uvedl, že by tlumočnick měl umět kultivovaně vystupovat. Jeden dotazovaný si přeje, aby tlumočnicki byli trpěliví.

e) Respekt k Neslyšícím

Čtyři respondenti uvedli, že si přeji, aby tlumočnicki respektovali Neslyšící osoby.

f) Včasné příchody tlumočnicka

Čtyři respondenti uvedli, že si přeji, aby tlumočnicki chodili na tlumočení vždy včas, nebo nejlépe s časovým předstihem.

g) Požadavky na kvalitu tlumočnicků a lepší zpřístupnění tlumočnické služby

K tomuto bodu se vyjádřili celkem čtyři respondenti; dva z nich uvedli, že by si přáli, aby bylo více tlumočnicků, jeden uvedl, že by si přál, aby tlumočnicki byli jen slyšící (nikoliv nedoslýchaví), a jeden dotazovaný by chtěl, aby existovala pohotovostní tlumočnická služba při organizaci ASNEP.

h) Znalost a dodržování etického kodexu

Celkem tři respondenti uvedli, že tlumočnicki by měli znát a dodržovat etický kodex.

i) Znalost kultury Neslyšících a kontakt s komunitou Neslyšících

Celkem tři respondenti uvedli, že je důležité, aby tlumočnicki byli v kontaktu s komunitou Neslyšících. Jeden z nich odpověděl, že tlumočnick tím získá přehled a bude lépe rozumět neslyšícím, a další uvedl, že tak se tlumočnick naučí, jak komunikovat s neslyšícími lidmi.

j) Mlčenlivost

Celkem dva respondenti uvedli, že ideální tlumočnick by měl vždy dodržovat mlčenlivost.

k) Systematické vzdělávání

Celkem dva respondenti odpověděli, že je důležité, aby se tlumočníci neustále vzdělávali.

l) Technické požadavky

Celkem dva respondenti uvedli, že chtějí, aby si tlumočníci při tlumočení dokázali najít takové místo, aby na ně bylo dobře vidět.

Jeden respondent také uvedl, že by chtěl, aby mu tlumočnick zároveň dělal i průvodce.³⁷

16) Vadí vám něco na chování tlumočnicků (při individuálním tlumočení)? Jakých chyb by se tlumočnick neměl nikdy dopustit?

V tomto vyhodnocení jsem spojila odpovědi na dvě otázky.³⁸ Postupovala jsem obdobně jako u předchozí otázky. Opět jsem z odpovědí respondentů vypsala všechny body, kterých by se podle respondentů tlumočnick neměl nikdy dopustit, a rozdělila jsem je do následujících kategorií:

a) Nedodržování etického kodexu

Celkem 23krát respondenti uvedli různé typy porušování etického kodexu, kterých by se tlumočníci nikdy neměli dopustit. Celkem šest respondentů uvedlo, že tlumočníci by nikdy neměli přijít pozdě, nebo by se nemělo stát, že by tlumočníci nepřišli vůbec. Dalších šest respondentů uvedlo, že tlumočníci by neměli chodit nevhodně oblečení či nalíčení na tlumočení (jeden z těchto respondentů také uvedl, že tlumočnick by nikdy neměl při tlumočení nosit sluneční brýle). S tím souvisí odpověď dalšího respondenta, který si přeje, aby na sebe tlumočníci nikdy nestrhávali pozornost. Čtyři respondenti uvedli, že tlumočníci by neměli porušovat pravidlo mlčenlivosti. Tři respondenti odpověděli, že tlumočníci by nikdy neměli zasahovat do tlumočení. Další tři respondenti uvedli, že tlumočníci by se měli vyvarovat vtipkování během tlumočení, neměli by také vyjadřovat své vlastní emoce, ale naopak by se měli chovat neutrálně a nestranně.

³⁷ Tento názor jsem do výčtu možností záměrně neuvedla, protože se jednalo o osobu, která je hluchoslepá a má trochu jiné potřeby než neslyšící lidé.

³⁸ Jedná se o otázku číslo 7 (Vadí vám něco na chování tlumočnicků při individuálním tlumočení?) a otázku číslo 18 (Jakých chyb by se tlumočnick neměl nikdy dopustit?) podle číslování otázek, které je uvedeno v příloze.

b) Nedostatečné tlumočnické dovednosti

Celkem 14 respondentů se vyjádřilo k tomu, jakých chyb by se tlumočnický měl vyvarovat při procesu tlumočení. Čtyři respondenti odpověděli, že tlumočníci by si neměli nechávat každou informaci několikrát opakovat, ale měli by neslyšícím lidem rozumět hned napoprvé. Dalších pět respondentů se vyjádřilo k obsahu tlumočení, tlumočníci by neměli přidávat ani vynechávat informace, měli by tlumočit vždy přesně a neměli by se dopouštět žádných omylů. Jeden respondent uvedl, že tlumočnický by nikdy neměl při tlumočení používat prstovou abecedu, protože neslyšícím ztěžuje porozumění. Další respondent uvedl, že mu vadí, když tlumočníci tlumočí s velkým časovým zpožděním, a jeden dotazovaný dokonce odpověděl, že tlumočnický by nikdy neměl tlumočit tak, aby jeho tlumočený projev byl beze smyslu. Jiný respondent odpověděl, že mu vadí, když tlumočníci opakují neustále stejné znaky, které se do překladu do znakového jazyka vůbec významově nehodí. Jeden respondent také uvedl, že je důležité, aby tlumočníci neznakovali pořád stejným způsobem, ale aby se uměli přizpůsobovat jednotlivým neslyšícím mluvčím.

c) Nedodržování pravidel slušného chování

Celkem osm respondentů se vyjádřilo k tomu, jakého nevhodného chování by se tlumočnický nikdy neměl dopustit. Tři z nich odpověděli, že by tlumočnický při tlumočení nikdy neměl žvýkat, dva respondenti uvedli, že tlumočníci by nikdy neměli telefonovat během tlumočení. Jeden respondent uvedl, že tlumočnický by nikdy neměl tlumočit s plnou pusou, a jeden dotazovaný odpověděl, že tlumočníci by před tlumočením neměli pít alkohol. Jeden respondent uvedl, že mu vadí, když tlumočnický využívá tlumočnické situace k vyřešení vlastních problémů (např. se ptá lékaře na své osobní zdravotní potíže a jejich léčení apod.)

d) Respekt k Neslyšícím

Celkem pět respondentů uvedlo, že tlumočníci by neměli s neslyšícími lidmi manipulovat, ponižovat je, nebo jim naopak nadržovat, či se k nim dokonce chovat hrubě. Měli by se podle nich chovat stejně ke slyšícím i neslyšícím klientům. Jeden z těchto respondentů také uvedl, že tlumočnický by si nikdy neměl dovolit neslyšícího klienta napomínat, aby se choval jinak, než se chová, nebo mu nakazovat, aby dával pozor.

e) Nevhodné užívání jazykových prostředků

Celkem tři respondenti se zmínili o nevhodném užívání jazykových prostředků. Dva uvedli, že tlumočníci by si nikdy neměli vymýšlet znaky, které vůbec neexistují, a jeden respondent odpověděl, že mu vadí, když mají tlumočníci malou slovní zásobu a nejsou vzdělaní.

f) Nevhodné osobnostní předpoklady tlumočnicka

Celkem dva respondenti se vyjádřili k tomu, že jim vadí určité vlastnosti tlumočnicka. První respondent odpověděl, že mu vadí, když jsou tlumočníci agresivní, a druhý respondent uvedl, že se mu nelíbí, když jsou tlumočníci nepříjemní.

g) Nevládnutí technických podmínek

Dva respondenti odpověděli, že jim vadí, pokud tlumočnick neví, na jaké místo se má správně umístit při tlumočení, aby na něj bylo dobře vidět.

Celkem čtyři respondenti se také vyjádřili k tomu, že jim vadí systém objednávání nebo proplácení tlumočnicků. Jejich odpovědi jsem ale do vyhodnocení nezahrnula, protože to nesouvisí s osobností tlumočnicka a s dodržováním etického kodexu, ale spíše s legislativou a systémem poskytování tlumočnických služeb v České republice.

Celkem pět respondentů odpovědělo, že je nenapadá vůbec nic, čeho špatného by se tlumočníci mohli dopustit.

8.5 Shrnutí

První hypotéza, o tom, že neslyšící uživatelé tlumočnických služeb vnímají ideální tlumočnické služby v komunitním tlumočení podobným způsobem, se mi potvrdila. Neslyšící respondenti se často shodovali v záležitostech, které jim na tlumočnicích vadí a které by na nich chtěli změnit. Dotazovaní uváděli podobná kritéria, která by měl ideální tlumočnick splňovat. Nejdůležitější schopnosti, které by tlumočnick v komunitním tlumočení měl mít, jsou podle respondentů tlumočnické, jazykové a osobnostní předpoklady a také dodržování etického kodexu (viz následující kapitola).

Druhá hypotéza, ve které jsem předpokládala, že neslyšící klienti nedůvěřují všem tlumočnickům, se mi také potvrdila. Necelé dvě třetiny respondentů všem tlumočnickům nedůvěřují, bohužel více než dvě třetiny dotazovaných některým tlumočnickům také nerozumí.

Téměř polovina respondentů odpověděla, že si myslí, že tlumočníci netlumočí přesně. Jen jedna třetina neslyšících respondentů věří tlumočnickům, že dodržují pravidlo mlčenlivosti. Celkově tedy můžeme shrnout, že neslyšící uživatelé tlumočnických služeb tlumočnickům příliš nedůvěřují.

9 IDEÁLNÍ TLUMOČNÍK PRO NESLYŠÍCÍ

1) Výběr z mnoha tlumočnicků

Neslyšící lidé si přejí, aby tlumočnicků v České republice bylo mnohem více. V současné době je nevyhovující stav, tlumočnicků je málo, a když si neslyšící člověk potřebuje něco zařídit s tlumočnickem, musí si tlumočnicka objednávat dlouho dopředu. Neslyšící lidé si přejí, aby existovaly různé typy tlumočnicků, některým neslyšícím vyhovují CODA tlumočníci, někteří preferují mladší tlumočnický a jiní naopak ty starší. Proto by bylo dobré, kdyby stále existovaly různé generace tlumočnicků různých typů, aby si každý neslyšící člověk mohl vybrat tlumočnicka, který mu bude vyhovovat. Tlumočníci na veřejných akcích by měli být podle respondentů slyšící (nikoliv nedoslýchaví).

Také si neslyšící respondenti přejí, aby v České republice vznikla pohotovostní služba pro klienty, kde by bylo několik tlumočnicků vždy k dispozici.

U soudu a na policii si neslyšící přejí mít jen kvalitní zkušené tlumočnický s mnohaletou praxí.

2) Jazyková vybavenost tlumočnicka

Ideální tlumočníci by měli skvěle ovládat znakový jazyk, nejlépe na úrovni mateřského jazyka. Měli by mít velkou slovní zásobu, znát specifické znaky i odborné termíny. Tlumočníci by měli zvolit takové znaky, které se v daném regionu používají.

3) Tlumočnické dovednosti tlumočnicka

Ideální by podle neslyšících bylo, kdyby tlumočníci byli specializovaní na určitou oblast v tlumočení, které by dokonale rozuměli, například tlumočníci specializovaní na lékařskou oblast, právníckou oblast či na jiné oblasti. Tlumočníci by měli tlumočit vždy přesně, neměli by vynechávat ani přidávat žádné informace. Tlumočníci by měli vždy pochopit záměr mluvčího. Měli by být schopní tlumočit simultánně s minimálním časovým zpožděním. Tlumočníci by měli dobře rozumět neslyšícím, aby jim klienti nemuseli každou informaci několikrát opakovat. Měli by tlumočit do čistého znakového jazyka, nikoliv do znakované češtiny. Při překladu by neměli používat prstovou abecedu, protože to není vhodný jazykový prostředek, který by neslyšícím klientům napomohl v porozumění. Tlumočníci by se měli umět přizpůsobit jednotlivým neslyšícím klientům a neměli by se dopouštět žádných obsahových omylů.

4) Osobnostní předpoklady tlumočnicka

Ideální tlumočníci se chovají vždy profesionálně a umí vystupovat kultivovaně. Nevyužívají tlumočnické situace, aby pro sebe získali nějaké informace, výhody či slevy. Tlumočníci dodržují zásady slušného chování.

5) Dodržování etického kodexu tlumočnicka

Ideální tlumočníci vždy dodržují etický kodex a to zejména tyto body (obecně)³⁹:

- a) Tlumočníci dodržují nízký profil, nestrhávají na sebe pozornost, chodí oblečení v tmavém elegantním nebo sportovním oblečení bez vzorů. Jejich oblečení se hodí k dané tlumočnické situaci. Tlumočníci nenosí masivní šperky, které by mohly narušovat pozornost neslyšících, nechodí výrazně nalíčení, netlumočí se slunečními brýlemi. Tlumočníci chodí na tlumočení vždy upraveni. Tlumočníci jsou sympatičtí, usměvaví lidé, nikoliv zamračení.
- b) Tlumočníci dodržují mlčenlivost naprosto o všem.
- c) Tlumočníci chodí na tlumočení dříve, než jsou objednáni, aby na ně neslyšící klienti nemuseli čekat.
- d) Tlumočníci jsou neutrální, nenadržují neslyšícím ani je neponižují. Během tlumočení nedávají najevo své vlastní emoce ani nevtipkují. Tlumočníci nezasahují do tlumočení žádným způsobem.
- e) Tlumočníci se systematicky vzdělávají, rozšiřují si slovní zásobu. Poznávají kulturu Neslyšících a jsou v neustálém kontaktu s Neslyšící komunitou.
- f) Tlumočníci respektují kulturu Neslyšících a Neslyšící klienty samotné.
- g) Tlumočníci vědí, na jaké místo se mají správně umístit, aby na ně neslyšící klienti dobře viděli.

³⁹ Do tohoto výčtu zahrnuji jen ty body, které jsem ještě neuvedla v předchozím výčtu.

10 NÁVRH ÚPRAVY ETICKÉHO KODEXU PRO PROSTŘEDÍ KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ

K vytvoření tohoto návrhu jsem využila etický kodex vytvořený Komorou, který jsem upravila tak, aby odpovídal představám neslyšících respondentů o kvalitním komunitním tlumočení.

- **Profesionální tlumočník v komunitním tlumočení je osoba, která za úplatu převádí jednoznačně smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového. Je mostem mezi slyšícím a neslyšícím účastníkem komunikace a jejich dvěma odlišnými jazyky a kulturami. Sám nic nevysvětluje, nepřidává ani neubírá. Tlumočí věrně způsob vyjádření, nemění význam ani obsah sdělení, nevyjadřuje během tlumočení své vlastní emoce. Tlumočník se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace a žádným způsobem nezasahuje do tlumočení.**
- **Tlumočník se snaží vyhýbat soukromým rozhovorům mezi ním a slyšícím účastníkem komunikace. Nevyužívá toho, že slyšící lidé neznají roli tlumočníka. Tlumočník nikdy nevyužívá tlumočené situace, za žádných okolností se nepouští do hovoru s klientem za účelem získání informací ve svůj prospěch. Tlumočník nezneužívá informací, výhod, ani jiných slev, o kterých se během tlumočení dozvěděl.**
- **Tlumočník je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během komunitního tlumočení.**
- **Tlumočník následuje způsob komunikace preferovaný neslyšícím klientem. Tlumočník je schopen se přizpůsobit jednotlivým klientům a jejich jazykovým potřebám. Tlumočník při tlumočení nepoužívá prstovou abecedu ani jiné jazykové prostředky, kterým neslyšící klienti nerozumí.**
- **Tlumočník dodržuje tzv. „nízký profil“, nestrhává na sebe pozornost, nosí oblečení v tmavé barvě bez vzoru, které se hodí na dané tlumočení a které bude potřebám klientů vyhovovat. Tlumočník při tlumočení nemá žádné šperky, které by mohly neslyšícímu ztěžovat porozumění, není výrazně nalíčený a nenosí při tlumočení sluneční brýle. Tlumočník chodí na tlumočení vždy upravený a celkově působí sympaticky, usměvavě a příjemně.**
- **Tlumočník přichází na tlumočení dříve, než je sjednaná doba zahájení tlumočení, aby na něj neslyšící klienti nemuseli čekat.**

- **Tlumočník neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, věk, rozumovou úroveň a pověst.**
- **Tlumočník přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem, kvalifikaci a přípravě. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce. Pokud tlumočník zjistí, že komunikace s daným neslyšícím klientem je nad jeho možnosti a schopnosti, tlumočení odmítne.**
- **Tlumočník nenadržuje slyšícím ani neslyšícím klientům, v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a poškodil by tak klienta, svou osobu nebo profesi, má právo tlumočení odmítnout.**
- **Tlumočník cíleně zvyšuje svou profesionální úroveň, rozšiřuje si slovní zásobu, hlavně specifické znaky, odborné termíny a regionální znaky. Tlumočníci v komunitním tlumočení se specializují na určitou oblast, které bezpečně rozumí.**
- **Tlumočník sleduje vývoj své profese a její náplně u nás i ve světě, učí se znát kulturu Neslyšících a jednotlivé členy komunity Neslyšících respektuje. Doplnjuje své vědomosti týkající se problematiky sluchově postižených a cíleně zvyšuje svou profesionální úroveň.**
- **Tlumočník ví, na jaké místo se správně umístit, aby na něj neslyšící klienti mohli dobře vidět.**
- **Tlumočník dodržuje zásady slušného chování, chová se profesionálně a umí kultivovaně vystupovat.**
- **Tlumočník ctí svou profesi, usiluje o spolupráci s ostatními tlumočnickými při prosazování a obhajobě společných profesionálních zájmů.**
- **Tlumočník respektuje své kolegy.**
- **Tlumočník zná etický kodex a dodržuje ho.**

11 ZÁVĚR

V této práci jsem se pokusila objasnit základní body dokumentu, podle kterého by se tlumočníci měli řídit. Snažila jsem se popsat typy tlumočení, které spadají do komunitního tlumočení, a zároveň jsem se pokusila vysvětlit, jaká jsou základní specifika v různých tlumočnických situacích a jaké je nejvhodnější umístění tlumočnicka v těchto situacích. Následně jsem uvedla celkem osm tlumočnických situací, ve kterých není úplně jednoduché se zachovat „správným způsobem“, tedy v souladu s obecně formulovaným etickým kodexem tlumočnicka. Snažila jsem se nabídnout nejlepší možné řešení těchto tlumočnických situací, ale přesto věřím, že existuje mnohem více řešení, která by v danou chvíli bylo možné zvolit a která by neslyšícím klientům vyhovovala.

V praktické části jsem se snažila dokázat, že neslyšící uživatelé tlumočnických služeb mají jasné představy o ideálním tlumočnickovi. Přestože se představy jednotlivých neslyšících trochu lišily, bylo možné vytvořit návrh na etický kodex, který by mohl být pro tlumočnický v komunitním tlumočení závazný.

Je smutné, že po tolika letech, kdy se v České republice pracuje na zlepšení tlumočnických služeb, zde ještě není v očích neslyšících klientů příliš mnoho tlumočnicků, kteří by splňovali jejich představy a očekávání. Proto je důležité, aby se tlumočníci snažili na sobě pracovat, aby navštěvovali různé semináře, vzdělávali se a aby také vyslyšeli potřeby a přání svých klientů. Myslím, že by bylo dobré, kdyby vznikaly další ankety či dotazníková šetření mezi neslyšícími uživateli tlumočnických služeb, které by mapovaly představy neslyšících lidí o tlumočnických.

12 POUŽITÁ LITERATURA A ZDROJE

- CARTWRIGHT, B. E. *Encounters with Reality. 1,001 Interpreter Scenarios*. Alexandria : RID Press, 1999. ISBN 0-916883-28-0.
- CARTWRIGHT, B. E.; SCHEIN, J. D.; STEWART, D. A. *Sign Language Interpreting. Exploring Its Art And Science*. USA : Pearson Education, Inc, 2004, s. 143-163. ISBN 0-205-40794-3.
- ČEŇKOVÁ, I. Nové možnosti pro tlumočnický v oblasti „community interpreting“ v 21. století. In: *Lingua et communicatio in sphaera mercaturae. Bohemica, Britannica, Germanica, Rossica Ostraviensia*. Ostrava : FF OU, 2001. s. 13-17. ISBN 80-7042-617-9.
- ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, K. *Specifika tlumočení pro neslyšící*. Praha : ČKTZJ, 2008. ISBN 978-87218-33-4.
- DINGOVÁ, N. Komunitní tlumočení pro neslyšící. In *Ošetrovatelská péče pro neslyšící a zdravotnictví v ČR* [online]. 2007 [cit. 2010-05-21]. Dostupné z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/703-oseetrovatelska-pece-pro-neslyšici-a-zdravotnictvi-v-cr>>.
- DINGOVÁ, N.; KONDYSKOVÁ, E. *Soudní tlumočení pro neslyšící*. Praha : ČKTZJ, 2008, s. 29-65. ISBN 978-80-87153-95-6.
- DINGOVÁ, N. Tlumočnick. In *Ve světě sluchového postižení*. Praha : FRPSP, 2005, s. 37-41. ISBN 80-86792-27-7.
- FRISHBERG, N. *Interpreting: An Introduction*. Silver Spring : RID Publications, 1990, s. 7-13, 59-100, 112-129 . ISBN 0-916883-07-08.
- HARRINGTON, F. J.; TURNER, G. H. *Interpreting. Studies & reflections on sign language interpreting*. Wiltshire : Douglas McLean, 2005, s. 56-65. ISBN 0-946252-48.
- HOLKUPOVÁ, J. *Role komunitního tlumočnicka z hlediska očekávání účastníků tlumočnické komunikační situace*. [Diplomová práce] Praha : Karlova Univerzita, 2010, s. 5 – 32.
- HORÁKOVÁ, M; KUCHAROVÁ, L. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České republice* [online]. 2006. [cit. 2010-05-21]. Dostupné z WWW: <<http://ruce.cz/clanky/464-komunitni-tlumoceni-pro-neslyšici-v-ceske-republice>>.
- HUMPHREY, J. H.; ALCORN, B. J. *So you want to be an interpreter? An introduction to sign language interpreting*. Amarillo, Texas : H&H Publishing Company, 2001, s. 11.2-12.34. ISBN 0-9640367-7-0.

- MÁZEROVÁ, R. Otazníky spojené s tlumočnickými. *Gong*, 1999, roč. 28, č. 10, s. 248. ISSN 0323-0732.
- PANSKÝ, O. Návrhy na změnu organizace tlumočnické služby. *Gong*, 1999, roč. 28, č. 11, s. 282. ISSN 0323-0732.
- Pravidla pro tlumočnický* [online]. [cit. 2010-06-13]. Dostupné z WWW: http://www.asnep.cz/tlumoceni/informace-pro-tlumocniky_soubory/pravidla_pro_tlumocniky.htm.
- SOLOW, N. S. *Sign language interpreting: a basic resource book*. Silver Spring : NAD, 1981, s. 39-49, 60-84. ISBN 0-913072-44-3.
- ŠEBKOVÁ, H. *Úvod do tlumočnické profese a vzdělávací systémy tlumočnicků v ČR a v zahraničí*. Praha : ČKTZJ, 2008, s. 7-53. ISBN 978-80-87218-02-0.
- ZÁHUMENSKÁ, J.; DINGOVÁ, N.; HORÁKOVÁ, R. *Specifika tlumočení ve vzdělávání*. Praha : ČKTZJ, 2008. ISBN 978-80-87153-92-5.

13 SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 - Pohlaví respondentů

Graf č. 2 – Věk respondentů

Graf č. 3 – Využívání služeb tlumočnicka

Graf č. 4 – Využívání služeb stejných/různých tlumočnicků

Graf č. 5 – Využívání služeb začínajících tlumočnicků

Graf č. 6 – Využívání služeb CODA tlumočnicků

Graf č. 7 – Dodržování pravidel

Graf č. 8 – Pozdní příchod tlumočnicka

Graf č. 9 – Nepříchod tlumočnicka

Graf č. 10 – Porozumění tlumočnickům

Graf č. 11 – Omyl při tlumočení

Graf č. 12 – Přesnost překladu

Graf č. 13 – Ideální barva tlumočnickova oblečení

Graf č. 14 – Ideální styl tlumočnickova oblékání

Graf č. 15 – Dodržování mlčenlivosti

Graf č. 16 – Odmítnutí respondenta tlumočnickem

Graf č. 17 – Platba tlumočnickovi

Graf č. 18 – Vzdělání tlumočnicka

14 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Etický kodex RID

Příloha 2 – Etický kodex Komory

Příloha 3 – Etický kodex pro komunitní tlumočnický SVT RY

Příloha 4 – Dotazník k anketě pro neslyšící respondenty

Příloha 5 – Odpovědi neslyšících respondentů v anketě

Příloha 1

Kodex RID⁴⁰

a) Diskrétnost

Tlumočníci dodržují diskrétnost. Porušit mlčenlivost mohou pouze ve výjimečných případech, jako jsou např. situace, kdy dochází k porušení zákona (tehdy má před etickým kodexem tlumočnicka přednost nadřazený zákon státu a tlumočnick je stejně jako jiný občan povinen trestný čin ohlásit).

b) Profesionalita

Tlumočníci posuzují, které schopnosti a znalosti jsou zapotřebí vzhledem k situaci, která má být tlumočena. Od tlumočnicků se očekává, že budou ovládat jazyky, v nichž bude tlumočena situace probíhat, znát nové trendy v tlumočnické profesi a také v komunitě Neslyšících.

c) Vystupování

Tlumočníci přizpůsobují své chování konkrétní tlumočnické situaci. Od tlumočnicků se očekává, že budou mít vhodné chování i vzhled. Měli by se vyhnout situacím, které by mohly vyústit v konflikt rolí nebo zájmů.

d) Respekt ke klientům

Tlumočníci respektují své klienty. Od tlumočnicků se očekává, že budou ctít preference klienta, co se týče výběru tlumočnicka.

e) Respekt ke kolegům

Tlumočníci projevují respekt ke svým kolegům, k nováčkům a k těm, kteří se připravují na profesi tlumočnicka. Od tlumočnicků se očekává, že budou spolupracovat se svými kolegy za účelem poskytnutí kvalitních a efektivních tlumočnických služeb. Také by měli mít na paměti, že způsob, jakým se chovají ke svým kolegům, svědčí o celé tlumočnické profesi.

⁴⁰ Zdroj: www.rid.org

f) Výkon profese

Tlumočníci dodržují ve výkonu profese etické jednání. Od tlumočnicků se očekává, že se budou chovat profesionálně – ať už jako soukromí tlumočníci či jako zaměstnanci nějaké organizace. Profesionální tlumočníci mají právo na adekvátní odměnu vzhledem ke své kvalifikaci a odborným znalostem. Tlumočníci také mají právo na takové pracovní podmínky, které napomáhají odvedení kvalitní tlumočnické služby.

g) Profesní rozvoj

Tlumočníci usilují o profesní rozvoj. Od tlumočnicků se očekává, že budou podporovat a udržovat vlastní tlumočnickou kompetenci a usilovat o další rozvoj profese skrze pokračující rozvoj vlastních znalostí a dovedností.

Příloha 2

Etický kodex Komory⁴¹

Profesionální tlumočnick je osoba, která za úplatu převádí jednoznačně smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového. Je mostem mezi slyšícím a neslyšícím účastníkem komunikace a jejich dvěma odlišnými jazyky a kulturami. Sám nic nevysvětluje, nepřidává ani neubírá. Tlumočí věrně způsob vyjádření, nemění význam ani obsah sdělení. Tlumočnick se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace.

Tlumočnick následuje způsob komunikace preferovaný neslyšícím klientem.

Tlumočnick přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem, kvalifikaci a přípravě. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce. Pokud tlumočnick zjistí, že komunikace s daným neslyšícím klientem je nad jeho možnosti a schopnosti, tlumočení odmítne.

Tlumočnick přizpůsobuje své chování a oděv přiměřeně situaci, v jejímž rámci tlumočí.

Tlumočnick je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení neveřejných jednání.

Tlumočnick neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, věk, rozumovou úroveň a pověst.

Tlumočnick má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj špatných pracovních podmínek, nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a poškodil tak klienta, svou osobu nebo profesi.

Tlumočnick sleduje vývoj své profese a její náplně u nás i ve světě, učí se znát kulturu Neslyšících, doplňuje své vědomosti týkající se problematiky sluchově postižených a cíleně zvyšuje svou profesionální úroveň.

Tlumočnick ctí svou profesi, usiluje o spolupráci s ostatními tlumočnickými při prosazování a obhajobě společných profesionálních zájmů.

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka a její členové se vzájemně respektují.

Tlumočnick zná etický kodex a dodržuje ho.

⁴¹ Zdroj: www.cktjz.com

Příloha 3

Etický kodex pro komunitní tlumočníky SVT RY⁴²

Komunitní tlumočení je tlumočení vzájemné interakce (rozhovoru, soudního jednání nebo jiného jednání, vyšetřování, rozhovoru, jehož cílem je vyjasnění nebo napravení problémů, nebo rozhovoru, jehož cílem je výměna informací) mezi úřední nebo soukromou osobou a klientem. Toto tlumočení je obvykle konsekutivní, ale může být i simultánní. Mezi tlumočené interakce mohou patřit také monology (prezentace, přednáška, projev, oznámení). Komunitní tlumočníci (v tomto etickém kodexu jsou označováni pouze jako „tlumočníci“) jsou tlumočníci, kteří tlumočí ve výše uvedených situacích.

1. Tento etický kodex je platný, pokud není jinak regulován zákony nebo předpisy.
2. Tlumočníci dodržují profesionální mlčenlivost.
3. Tlumočníci nezneužijí žádnou informaci, kterou získali v souvislosti s tlumočením.
4. Tlumočníci nepřijímají žádné tlumočení, k němuž nemají požadované kompetence, nebo takové tlumočení, vůči němuž by nemohli být nezaujatí.
5. Tlumočníci nepřijímají tlumočení, které by mohlo být znevažující pro tlumočnickou profesi nebo snížit její respekt.
6. Tlumočníci vyjadřují solidaritu vůči svým kolegům.
7. Tlumočníci zajišťují vhodné podmínky pro tlumočení.
8. Tlumočníci navrhují podobu psané smlouvy týkající se tlumočení předem a dbají přitom na doporučení daná profesními svazy. Pokud není možné uzavřít smlouvu písemně, uzavře tlumočnick s příslušným zmocněncem ústní smlouvu.
9. Tlumočníci se na tlumočení pečlivě a včas připravují.
10. Tlumočníci usilují o tlumočení všech informací, nic nevynechávají ani nic nenáležitého nepřidávají.
11. Tlumočníci jsou nestranní, zůstávají nezúčastnění a nedopustí, aby jejich osobní názory nebo postoje ovlivnily jejich práci.
12. Tlumočníci nevystupují v roli asistentů ani zástupců osob, pro něž tlumočí.
13. Během tlumočení nejsou tlumočníci povinni starat se o žádné jiné úkoly kromě tlumočení.
14. Tlumočníci se chovají přiměřeně vzhledem k dané tlumočené situaci.
15. Tlumočníci průběžně pracují na zlepšování svých dovedností.

⁴² Zdroj: www.tulkit.net

K vytvoření tohoto Etického kodexu pro komunitní tlumočníky přispěly následující organizace:

Finská asociace překladatelů a tlumočnicků, Finská unie překladatelů, Finská asociace neslyšících, Finská asociace tlumočnicků znakového jazyka, Centrum komunitního tlumočení v Helsinkách, Centrum tlumočení v Turku a Lingua Nordica Oy.

Pravidla pro komunitní tlumočení

Úvod

Cílem tohoto textu je podrobně objasnit Etický kodex pro komunitní tlumočníky, aby mohla být spolupráce mezi tlumočníky a ostatními účastníky tlumočené situace úspěšná.

K vytvoření tohoto Etického kodexu pro komunitní tlumočníky a Doporučení pro odvedení dobré tlumočnické práce⁴³ přispěly následující organizace: Finská asociace překladatelů a tlumočnicků, Finská unie překladatelů, Finská asociace neslyšících, Finská asociace tlumočnicků znakového jazyka, Centrum komunitního tlumočení v Helsinkách, Centrum tlumočení v Turku a Lingua Nordica Oy. Chtěli bychom poděkovat paní Kaarině Hietanen, přednášející ze Školy moderních jazyků a translologie v rámci Univerzity v Tampere, za její cennou odbornou pomoc.

Etický kodex pro komunitní tlumočníky a Doporučení pro odvedení dobré tlumočnické práce jsou veřejnými dokumenty. Členové Finské asociace překladatelů a tlumočnicků, Finské unie překladatelů a Finské asociace tlumočnicků znakového jazyka by se měli řídit těmito pravidly a informovat o nich své kolegy a klienty, aby také klienti tlumočnických služeb znali hlavní zásady práce komunitních tlumočnicků.

Obecné aspekty

Etický kodex pro komunitní tlumočníky a Doporučení pro odvedení dobré tlumočnické práce byly vytvořeny proto, aby hájily zájmy jazykové rovnosti při komunikaci jedince s úřady⁴⁴.

Kdy je zapotřebí přítomnost komunitního tlumočnicka a co je to komunitní tlumočení?

Přítomnost tlumočnicka je zapotřebí tehdy, pokud lidé nesdílí stejný jazyk. Cílem tlumočnicka je usnadnit úspěšnou komunikaci přes jazykové a kulturní bariéry. Tlumočnick je

⁴³ V originále: „Instructions for good interpreting practice“.

⁴⁴ V originále: authorities .

nepostradatelným pojítkem mezi komunikujícími stranami v tom, že umožňuje oběma stranám vyjádřit se v plné míře ve svém mateřském jazyce.

Prostřednictvím tlumočení mohou jedinci plně vykonávat své povinnosti a hájit svá práva v multikulturní společnosti. Přítomnost tlumočnicka může zmocněným osobám pomoci učinit spravedlivá rozhodnutí, i když neznají jazyk svého klienta a vědí toho jen málo o jeho kulturním zázemí. Tlumočení umožňuje učinit spravedlivá a z perspektivy jednotlivce osudová, praktická a zákonná rozhodnutí.

Komunitní tlumočení může znamenat tlumočení mezi imigrantem a finským státním úředníkem.⁴⁵ Je potřebné v každodenním životě, např. ve vzdělávání nebo při návštěvě lékaře. V mnoha případech má klíčový dopad na celý život jedince právě tlumočená situace, ve které se nalézá, např. psychiatrická léčba či žádání o azyl. Profesionální role komunitních tlumočnicků je čistě sdělovací. Komunitní tlumočníci se aktivně neúčastní jednání. Pouze tlumočí to, co si strany v rámci jednání vzájemně sdělují. Objasňují také kulturní zázemí, které je základem pro porozumění. Tlumočníci jsou pověřeni tím, aby převáděli sdělení, význam a myšlenky.

(Finská národní rada pro vzdělávání: Další kvalifikace pro komunitní tlumočnický; Tutkinon Perusteet, 2001 (Platforma pro akademické hodnosti)).

Termín „komunitní tlumočnick“ zde užíváme pro osobu, která tlumočí v situacích komunitního tlumočení, které byly definovány výše. Komunitní tlumočníci jsou profesionální mluvčí. Očekává se od nich, že budou kompetentní a zkušení v přímé komunikaci, že budou zřetelně artikulovat a že budou mít nijak rušivé a příjemné verbální vyjadřování. Celkově vzato mají komunitní tlumočníci lepší jazykové, kulturní a komunikační dovednosti než běžní mluvčí. Profesionální dovednosti získávají komunitní tlumočníci během vzdělávání. Obsahem akademického vzdělávání je tlumočení (v hlavních evropských jazycích) stejně jako další vzdělání v profesní oblasti a v soukromém sektoru. (Finská národní rada pro vzdělávání: Další kvalifikace pro komunitní tlumočnický; Tutkinon Perusteet, 2001 (Platforma pro akademické hodnosti)). Tlumočníci znakového jazyka se vzdělávají na Polytechnice. Tlumočníci by měli být plnoletí a právně způsobilí. Blízcí příbuzní nebo přátelé jedné z jednajících stran by neměli být využíváni jako tlumočníci a v žádném případě by jako tlumočníci neměly sloužit děti.

⁴⁵ V originále „authority“.

Tlumočnickovo pracovní oprávnění⁴⁶ není ve Finsku chráněno. Objednatel se musí ujistit, že tlumočnickem je profesionálním tlumočnickem, který zná požadavky své profese a kodex tlumočnické služby a profesní etiky.

Tlumočená situace je situací komunikační, v níž probíhá interakce mezi různými stranami. Zahrnuje:

- tlumočnicka a dvě osoby, pro něž tlumočí
nebo
- tlumočnicka, mluvčího a více posluchačů

Každá ze stran se podílí na úspěchu tlumočení. Před započítím tlumočení je vhodné objasnit roli každé z komunikujících stran.

Odstavec 1

Tento etický kodex platí, pokud není jinak regulován zákony nebo předpisy.

Odstavec 2

Tlumočníci dodržují profesionální mlčenlivost. Tlumočníci seznámí své klienty s faktem, že jsou vázáni profesionální mlčenlivostí, která je definována v etickém kodexu pro tlumočnicka. Profesionální mlčenlivost tlumočnicka se taktéž vztahuje na materiály, které tlumočníci obdrží před samotným tlumočením.

Odstavec 3

Tlumočníci nezneužijí žádnou informaci, kterou získali v souvislosti s tlumočením. Tlumočníci nesledují během tlumočené žádné další zájmy v tom smyslu, že by usilovali o získání finančních nebo jiných výhod. Tlumočníci taktéž nezneužijí informaci získanou během tlumočení k tomu, aby získali výhodu pro někoho jiného nebo aby někomu jinému uškodili. Tlumočníci jednájí v souladu s povinnostmi, které vyplývají ze smlouvy uzavřené s jejich zaměstnavatelem nebo objednatel.

Odstavec 4

Tlumočníci nepřijímají žádné tlumočení, k němuž nemají požadované kompetence, nebo takové tlumočení, vůči němuž by nemohli být nezaujatí. Tlumočníci nepřijímají tlumočení, pro něž nemají požadované profesionální kompetence (viz část nazvaná Obecné

⁴⁶ V originále: „occupational title“.

aspekty). Pokud se zdá, že něco brzdí úspěšnou komunikaci, nebo se něco takového prokazatelně objeví, musí tlumočnický přestat tlumočit a danou záležitost probrat s osobami, pro něž tlumočí. Tento typ situace může nastat, pokud je například dané téma nebo jazyk jiné, než mělo být; pokud je slovní zásoba k danému tématu tlumočnickovi neznámá (jazyk nějakého speciálního oboru, žargon); nebo pokud je způsob tlumočení odlišný od toho, které bylo předem domluvené (viz odstavec 7).

Tlumočnický je považován za zaujatého v těch situacích, kdy by byl během tlumočení v konfliktu zájmů. Proto by taková tlumočení neměl přijímat, protože tím zvyšuje riziko, že jeho tlumočení nebude objektivní. Konfliktem zájmů mohou být případy, kdy se tlumočnický daná situace týká, je blízkým příbuzným osob, pro něž tlumočí, má silný emocionální vztah k oběma stranám, má vůči zúčastněným osobám dluhy (nebo ony vůči němu) nebo je s těmito osobami ve sporu (viz Správní, soudní řízení⁴⁷, odstavec 77).

Odstavec 5

Tlumočnický nepřijímají tlumočení, které by mohlo být znevažující pro tlumočnickou profesi nebo snížit její respekt. Tlumočnický musí svým chováním podporovat respekt k tlumočnické profesi. Během výkonu své profese musí dodržovat zákony a předpisy. Pokud má tlumočnický při přijímání tlumočení opodstatněný důvod se domnívat, že jsou s danou situací spjaté nějaké kriminální aktivity nebo aktivity porušující lidská práva, musí dané tlumočení odmítnout.

Odstavec 6

Tlumočnický vyjadřují solidaritu vůči svým kolegům. Tlumočnický by měl respektovat své kolegy. Vyjádřením solidarity se svými kolegy je například dodržování Etického kodexu pro komunitní tlumočnický. Tlumočnický nevyjadřuje hodnotící ani kritické poznámky vůči svým kolegům, ani by od něj tento typ komentáře neměl být vyžadován. Pokud tlumočnický přeci jen shledá u některého tlumočnický neprofesionální chování, měl by to s dotyčným kolegou osobně probrat, a pokud je to nezbytné, měl by o tom také informovat tlumočnické centrum nebo odborovou organizaci, a pokud se jedná o tlumočnický znakového jazyka, měl by informovat také „Tým pro tlumočnický spolupráci“⁴⁸ řešící tyto prohřešky (Tulkkitöimminan yhteistyöryhmä). Pokud dostává tlumočnický zpětnou vazbu, měla by osoba,

⁴⁷ V originále: Administrative Judicial Procedure Act.

⁴⁸ V originále: „Interpreting Cooperation Team“.

kteřá tuto zpětnou vazbu poskytuje, poskytnout zpětnou vazbu přímo dotyčnĕmu tlumočnickovi nebo tomu, kdo tlumočení objednal.

Odstavec 7

Tlumočníci zajiřřují vhodné podmínky pro tlumočení. Tlumočník by se měl ujistit, že má k dispozici dostatečný pracovní prostor pro tlumočení. Tlumočník si dojedná místo, na kterém bude stát nebo sedět během tlumočení. Tlumočník by měl mít ničím neomezený vizuální kontakt s osobami, pro něž tlumočí. Akustické podmínky musí být takové, aby nebyla naruřena slyřitelnost a aby tlumočník mohl slyřet všechny mluvící osoby. Pokud je to nezbytné, měla by být využita zvuková technika. Při tlumočení na dálku (tlumočení telefonního hovoru, videokonference nebo videohovoru) se musí tlumočník ujistit, že má pro tlumočení co nejlepší možné podmínky.

Tlumočník by měl pro sebe zvolit takové místo, kde je zaručena jeho bezpečnost při práci a není ohroženo jeho zdraví. Ohrožením jsou myřleni také agresivní klienti a vystavení se nebezpečným chemikáliím a infekčním nemocem. Dalšími faktory, které ohrožují bezpečnost při práci, jsou hluk, tabákový kouř aj. Tlumočník má právo chránit se před výře uvedenými riziky nebo odmítnout tlumočení, dokud se dané podmínky nezmění.

Tlumočník má právo na ničím neruřenou práci. Tlumočení vyžaduje plnou koncentraci. Tlumočnickovu koncentraci naruřuje pohyb nebo zvuk v pozadí (např. rádio nebo hluk z ulice přicházející otevřeným oknem).

Během dlouhého tlumočení má tlumočník právo na odpočinek. Tlumočnickova pracovní zátěž záleží na situaci. Nedoporučuje se tlumočit bez přestávky déle než hodinu. Na přestávkách je dobré se domluvit předem. Během přestávek by měl mít tlumočník možnost si odpočinout a připravit se na následující část tlumočení. Nejlepřím místem pro odpočinek je oddělená místnost nebo odpočívárna.

Odstavec 8

Tlumočníci navrhují podobu psané smlouvy týkající se tlumočení předem a dbají přitom na doporučení daná profesními svazy. Pokud není možné uzavřít smlouvu písemně, uzavře tlumočník s příslušným zmocněncem ústní smlouvu.

Doporučuje se uzavřít písemnou smlouvu pro každé tlumočení. Při dojednávání smlouvy je možné do ní zahrnout doporučení svazu, která obsahují alespoň minimální podmínky dohodnuté mezi tlumočnickem a daným zmocněncem. Mezi tyto podmínky patří

celková délka tlumočení a nezbytné přestávky. Pokud je pro tlumočení k dispozici písemná dokumentace (smlouva) je možné kdykoli zkontrolovat, na čem se dané strany domluvily.

Pokud není možné sepsat písemnou smlouvu například proto, že tlumočení je sjednáno náhle, nebo z nějakého jiného důvodu, je možné uzavřít ústní dohodu. V každém případě je pro tlumočnicka i objednatele důležité, aby se vždy co nepřesněji domluvili na detailech tlumočené situace, ať už ústně nebo písemně. Pokud je smlouva uzavřená písemně, je dobré, aby si tlumočnick udělal poznámky o domluvených bodech.

Pokud tlumočnick přijímá tlumočení, měl by zvážit, zda je možné jej realizovat v plánovaném počtu tlumočnicků. Tlumočené situace se značně liší; nicméně všechny vyžadují od tlumočnicka úplnou koncentraci. V mnoha situacích, které jsou tlumočeny konsektivně, stačí často jeden tlumočnick, ale někdy vyžaduje typ nebo délka tlumočení přítomnost dvou nebo více tlumočnicků.

Nahrávání tlumočení a účely dalšího použití nahrávky je zapotřebí domluvit předem.

Odstavec 9

Tlumočnicki se na tlumočení pečlivě a včas připravují. Příprava znamená, že se tlumočnick seznámí s tlumočeným tématem a slovní zásobou, která se k němu vztahuje, v obou jazycích a pokusí se najít ekvivalenty pro termíny, které se budou používat. Je zvláště důležité připravit se předem, pokud se bude jednat o nějaké speciální téma (obor).

Tlumočnick se musí na tlumočení připravit předem proto, aby dosáhl svého cíle, jímž je předat sdělení a ekvivalentní jazykové vyjádření mezi oběma stranami. Před začátkem tlumočení musí tlumočnick vědět, jaké je téma, místo a přesný čas tlumočení, kdo je odpovědnou osobou a uživatelem jeho služby (pokud jím není pouze odpovědná osoba), a měl by mít také k dispozici kontakt na ni/na ně, pokud by potřeboval nějaké další informace. Je v nejlepším zájmu objednatele i klienta (viz L812, kapitola 1, odstavec 1), aby se tlumočnick na tlumočení připravil. Tlumočnick by měl získat maximální možné množství informací a materiálů vztahujících se k tlumočené situaci. Harmonogram předání informací a materiálů tlumočnickovi by si měl tlumočnick domluvit společně s objednatelem. Dobrá příprava na tlumočení je zárukou jeho kvality.

Tlumočnick nepřijme tlumočení, na něž by se nemohl řádně připravit. Nepřijetí tlumočení v takovém případě značí, že tlumočnick zná své limity. Tlumočnick přijme jen takové tlumočení, které může zvládnout, což znamená, že zvládne adekvátně převést informaci.

Pokud se tlumočník nemohl připravit na tlumočení předem z důvodu nedostatečného množství materiálů, má právo podívat se na dané téma a s ním související terminologii během tlumočení, čímž přirozeně dojde k prodloužení délky tlumočení.

Tlumočník si může dohledat další informace také v prospektech úřadů a jiných orgánů, na internetu, rejstřících a v soudních dokumentech.

Odstavec 10

Tlumočníci usilují o tlumočení všech informací, nic nevynechávají ani nic nenáležitého nepřidávají.

Úkolem tlumočnicka je co nejsrozumitelněji převést jazykovou i kulturně podmíněnou nejazykovou informaci, jejíž obsah by měl zůstat nezměněn. Pokud tlumočník nemůže nalézt ekvivalentní vyjádření pro přísloví, obrazné vyjádření, vzácně se vyskytující termíny nebo zkratky apod., nebo pokud pro ně v cílovém jazyce neexistuje protějšek, požádá tlumočník mluvčího o vysvětlení a informuje o tom posluchače. Tlumočníci v každém případě nic ze své vlastní vůle nevysvětlují, upřednostňují to, aby vysvětlení poskytla jedna ze stran, pro něž tlumočí.

Před začátkem tlumočení se tlumočník domluví s osobami, které budou mluvit, na tom, jak a po jak dlouhé době se budou střídat, tak, aby je mohl srozumitelně tlumočit. Pokud je správnost předání sdělení narušena z důvodu současného mluvení více mluvčích nebo délky jednotlivých příspěvků, může tlumočník přerušit konverzaci, aby měl čas vše přeložit.

Odstavec 11

Tlumočníci jsou nestranní, zůstávají nezáúčastnění a nedopustí, aby jejich osobní názory nebo postoje ovlivnily jejich práci.

Při přijímání tlumočení, během něj i po něm se musí tlumočníci chovat nestranně, jejich cílem je dosažení dobrých vztahů s klienty a získání jejich důvěry.

Nestrannost tlumočnicka znamená, že tlumočnickovy osobní názory a postoje neovlivní kvalitu jeho práce. Pokud je věc probíraná během tlumočení proti tlumočnickovým vlastním zásadám nebo etice, nedá to tlumočník na sobě znát gesty, tónem hlasu ani výběrem slov.

Pokud tlumočník ještě před tlumočením ví, že by nedokázal být v dané situaci nezáúčastněný nebo nestranný vzhledem k tématu nebo osobám, pro něž by měl tlumočit, může přijetí daného tlumočení odmítnout. Pokud například tlumočené téma vzbuzuje hluboké

pocity nenávisti, odporu, empatie atd., které by se mohly odrazit v tlumočení, měl by tlumočnick dané tlumočení odmítnout nebo v již započatém tlumočení přestat.

Během tlumočení je úkolem tlumočnicků převádět sdělení a nezaujímat postoj k probíraným tématům. Tlumočnick je však chtě nechtě jednou ze stran komunikační situace a jeho přítomnost danou situací vždy ovlivní.

Odstavec 12

Tlumočnicki nevystupují v roli asistentů ani zástupců osob, pro něž tlumočí. Tlumočnick má odpovědnost za předání sdělení. Osobám, pro něž tlumočí, neposkytují tlumočnicki rady ani návody.

Odstavec 13

Během tlumočení nejsou tlumočnicki povinni starat se o žádné jiné úkoly kromě tlumočení.

Při tlumočení je úkolem tlumočnicka předávat jazykově ekvivalentní sdělení mezi osobami, pro něž tlumočí. Tlumočnickovým úkolem není dopravování nebo doprovázení klientů ani vyplňování formulářů pro ně. Písemné úkony, např. překlady, by měly být vždy dojednány zvlášť (viz příloha: Doporučení).

Tlumočnicki v tlumočené situaci pouze převádějí sdělení; mimo tlumočení nediskutují o věcech, které se objevily během tlumočení.

Odstavec 14

Tlumočnicki se chovají přiměřeně vzhledem k dané tlumočené situaci. Před tlumočením si tlumočnicki zjistí, o jaký druh tlumočení se jedná, aby mu mohli přizpůsobit své vystupování i oděv.

Rozdílné tlumočené situace vyžadují rozdílné chování. Tlumočnicki přizpůsobují své chování kultuře (kulturám), ke které náležejí osoby, pro něž tlumočí. Tlumočnick by se měl chovat tak, aby nenarušoval plynulost situace; důležitá je flexibilita a cit pro situaci.

Tlumočnicki se oblékají vzhledem ke kulturním aspektům a jiným okolnostem tlumočení (např. počasí, pokud se tlumočení odehrává venku). Tlumočnicki by měli oblékat adekvátně vzhledem k situaci, aby nevzbuzovali nežádoucí pozornost.

Odstavec 15

Tlumočníci průběžně pracují na zlepšování svých dovedností. Kromě dobrých jazykových a tlumočnických schopností by profesionální tlumočníci měli ovládat tlumočnické techniky a měli by mít také rozsáhlé všeobecné znalosti. Tyto dovednosti by měli tlumočníci aktivně využívat a rozvíjet.

Jazyky se mění a rozvíjí s tím, jak se mění společnost, která jimi hovoří. Tlumočníci rozvíjí své jazykové dovednosti prostřednictvím sledování médií a kulturního života souvisejících s jazyky, mezi nimiž tlumočí, a účastí v situacích, kdy si mohou své jazykové dovednosti v obou jazycích procvičit. Tlumočníci také sledují terminologii (což zahrnuje i nové termíny a jejich protějšky).

Tlumočníci zlepšují své tlumočnické dovednosti účastí na tlumočnických kurzech. Tlumočnické dovednosti lze rozvíjet také samostatně (nebo společně s kolegy) – analyzováním vlastního tlumočení za pomoci zpětné vazby.

Tlumočníci znají své osobní limity. Pečují o své psychické a fyzické zdraví, aby si udrželi svou pracovní výkonnost a aby poskytovali kvalitní službu.

Příloha 4

- 1) Věk
- 2) Využíváte tlumočnicka, když si jdete něco zařídit?
- 3) Využíváte služeb stále stejného tlumočnicka, když si jdete něco zařídit, nebo si objednáváte různé tlumočnický?
- 4) Vadí vám, když vám přijde tlumočit tlumočnick-začátečnick, když si jdete něco zařídit?
- 5) Vadí vám, když vám tlumočí tlumočnick, který má neslyšící rodiče (CODA tlumočnick), když si jdete něco zařídit?
- 6) Myslíte si, že jsou všichni tlumočnicki profesionálové? (Dodržují pravidla?)
- 7) Vadí vám něco na chování tlumočnicků (při individuálním tlumočení)? Co?
- 8) Stalo se vám někdy, že tlumočnick na tlumočení vůbec nepřišel nebo přišel pozdě?
- 9) Rozumíte vždy všem tlumočnickům, které si pro sebe objednáte?
- 10) Stalo se vám někdy, že tlumočnick něco špatně přetlumočil a potom z toho vznikly pro vás nějaké problémy?
- 11) Tlumočí podle vás tlumočnicki vždy přesně?
- 12) Jak by podle vás měli tlumočnicki chodit oblečení na tlumočení?
- 13) Myslíte si, že tlumočnicki dodržují mlčenlivost?
- 14) Stalo se vám někdy, že vám tlumočnick odmítl jít někam tlumočit?
- 15) Stalo se vám někdy, že po vás tlumočnick chtěl peníze za tlumočení? (Kdy a kde se to stalo?)
- 16) Myslíte si, že by se tlumočnicki měli učit, i když už pracují jako tlumočnicki, jak správně ukazovat?
- 17) Jak byste si představovali ideálního tlumočnicka?
- 18) Jakých chyb by se tlumočnick nikdy neměl dopustit?
- 19) Pohlaví

Příloha 5

Respondent 1 (žena)

- 1) Je mi 18 let.
- 2) Tlumočnicka moc často nevyužívám (pro soukromé účely). Nevěděla bych jak. Samozřejmě ve škole tlumočnický máme a také když moje rodina řeší nějaký soukromý problém, tak si tlumočnicka objedná, ale to je opravdu spíše výjimečně.
- 3) Já si vybírám takové tlumočnický, kteří mi vyhovují. Důležité je, abych tlumočnickovi rozuměla. Když se stane, že tlumočnick, kterého bych si chtěla objednat, na mě zrovna nemá čas, tak se ho snažím neotravovat a objedná si jiného tlumočnicka.
- 4) No, když tlumočnicki-nováčci dělají chyby, tak mi to nevadí, ale musí se snažit, aby chyb dělali čím dál méně. Samozřejmě jim musí být alespoň trochu rozumět. Pokud ale tlumočnick nějaké informace vynechává, tak to se mi nelíbí. Pro mě je důležité, aby mu bylo rozumět. Když s nějakým tlumočnickem nejsem spokojená, podruhé si ho už neobjedná, raději si objedná jiného tlumočnicka, který je lepší.
- 5) CODA tlumočnicki mi nevadí. Tlumočnicků je málo a tak je potřebujeme.
- 6) Tlumočnicki by měli dodržovat tlumočnická pravidla.
- 7) Mně vadí to, že někdy tlumočnick přijde pozdě. Snažím se to pochopit. Nikdy jsem se na něj kvůli tomu nezlobila. Jen bych čekala, že se tlumočnick omluví a vysvětlí, proč přichází pozdě. Myslím, že by to neměl jen tak v tichosti přejít. Kdyby se neomluvil, tak bych si příště takového tlumočnicka neobjednala, nebo mu dám ještě jednu šanci a uvidím, jestli se to bude opakovat.
- 8) To, aby tlumočnick vůbec nepřišel, se mi zatím nestalo. Ale to, že přišel pozdě, to se mi stalo, ale ne tak často. Už je to dávno, co se to stalo naposledy, a od té doby je zatím klid.
- 9) Ne, všem tlumočnickům nerozumím. Někteří tlumočnicki znakuji hodně pomalu a trhaně, někteří na nás ukazují, jako kdybychom byli zpátky na základní škole, prostě neumí tak dobře znakovat. Potom jsou někteří, kteří znakuji dobře a plynule. Já si nějakého tlumočnicka vyberu a spoléhám na to, že si na něj časem zvyknu a budu mu potom lépe rozumět.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo. Ale stalo se mi, že když tlumočnick někdy slyšícímu, kterého tlumočí, nerozumí, nebo ho špatně slyší, poprosí ho, aby to zopakoval, a potom tlumočí dál. Myslím si, že to tak je lepší, než kdyby tlumočnick tlumočil dál jako stroj i to, čemu nerozumí. Mohlo by pak vzniknout zbytečné nedorozumění, možná bych se ptala na věci, které vůbec neproběhly, potom by se to muselo vysvětlovat a uvádět na pravou míru a

celé jednání by se zbytečně protáhlo, protože bychom museli vysvětlit všechny chybně přeložené informace tak, aby to nakonec bylo v pořádku.

- 11) Myslím, že tlumočníci netlumočí přesně. Mám pocit, že občas nějaké informace přidávají. Když například tlumočnick slyší nějakou větu, která je v češtině příliš složitá, tak to do znakového jazyka přetlumočí jednoduše, jen to shrnou, ale vynechají tím spoustu informací.
- 12) Důležité je, aby tlumočníci chodili v tmavém oblečení, nemusí chodit v černém, ale neměli by chodit v bílém. Mohou mít například tmavě modré oblečení, tmavě červené, tmavě zelené nebo klidně i jiný tmavý odstín. Ale bílá barva se moc nehodí, protože tlumočnickovi potom není moc dobře rozumět (není mu dobře vidět na ruce). Také se moc nehodí pestrobarevný oděv (s různými vzory).
- 13) Myslím si, že tlumočníci většinou dodržují mlčenlivost. Alespoň ti tlumočníci, které já znám, ji dodržují. U těch, které neznám, to nemohu posoudit, nevím. Byla bych opatrná, úplně bych jim nedůvěřovala.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) (chybí)
- 16) Ano, tlumočníci by se měli dále vzdělávat. Protože když si je někdo objedná například k lékaři, měli by znát dobře lékařskou terminologii, měli by umět vše popsat ve znakovém jazyce. Často to tak není, potom používají prstovou abecedu a neslyšící tomu už potom vůbec nerozumí. Měli by umět všechno spolehlivě vysvětlit přímo ve znakovém jazyce. Měli by se učit tlumočit v různých oborech. Měli by se snažit dál vzdělávat.
- 17) Myslím si, že ideální tlumočnick by měl ovládat výborně znakový jazyk, měl by vystupovat kultivovaně, měl by vědět, kam se má jako tlumočnick umístit tak, aby na něj bylo dobře vidět (aby například nestál před oslnivým světlem). Měl by používat kultivovaný projev ve znakovém jazyce, neměl by patlat a působit otráveně, ale naopak by měl působit profesionálním dojmem. Samozřejmě by měl umět perfektně znakový jazyk, měl by tlumočit naprosto vše přesně. Celkově by měl vypadat hezky, pokud by se jednalo o tlumočnicki, neměla by být příliš namalovaná a mít na sobě hodně šperků. To by se mi opravdu moc nelíbilo. Pro mě je lepší, když tlumočnick na sobě nemá žádné prsteny, náramky ani nic podobného. Také je pro mě důležité, aby to byl sympatický, usměvavý člověk, ne neustále naštvaný a zamračený. Takový tlumočnick by pro mě byl dobrý.

18) Tlumočník by se měl chovat podle pravidel, měl by mít na paměti, že tlumočení je profese, ve které se musí dodržovat určitá pravidla. Například by měl myslet na to, že musí nosit tmavé oblečení, které se bude hodit pro danou situaci, měl by být upravený a měl by se umět kultivovaně vyjadřovat. Neměl by během tlumočení třeba žvýkat. Samozřejmě, že před tlumočením žvýkat může, ale v momentě, kdy nastupuje na tlumočení, by měl žvýkačku vyhodit. Také tlumočník musí chodit včas, neslyšící jsou velmi citliví i na to, když tlumočník přijde o pár minut později a oni na něj musí čekat. Proto je důležité, aby tlumočník chodil na tlumočení dříve podle domluvy s neslyšícím klientem. To u tlumočnicků oceňuji. Naopak se mi nelíbí, když si tlumočník povídá se slyšícím klientem a až po dlouhé době teprve začíná tlumočit neslyšícímu. Nebo když tlumočí s velkým časovým zpožděním, protože si na začátku dlouho naposlouchává, co říkají jednotliví mluvčí, a až teprve potom začne tlumočit a tlumočí ještě dlouhou dobu po tom, co už mluvčí dávno domluvil, to mi připadá hloupé. Tlumočník by měl tlumočit průběžně a plynule. Také by měl být pohotový a ne dlouho přemýšlet nad tím, jak danou věc přetlumočí, a dlouho se rozvzpomínat na jednotlivé znaky. Také by neměl používat prstovou abecedu, když nerozumí slovům. Pro mě je to potom zbytečně zdlouhavé. Také nemám ráda, když se tlumočník před tlumočením nějaké informaci směje ještě před tím, než danou věc přeloží. Tlumočník by měl tlumočit vše normálně, měl by být příjemný, ale neutrální... To jsou pro mě asi ty nejdůležitější věci, nic jiného už mě nenapadá. Když tlumočník udělá někdy chyby, tak to mi nevadí.

Respondent 2 (žena)

- 1) Je mi 22 let.
- 2) Ano, já si vždy objednávám tlumočníka na jednání na policii a také k soudu.
- 3) Využívám služeb stále stejného tlumočníka. Bydlím totiž ve středočeském kraji, a když potřebuji zařídit něco na policii nebo u soudu, tak mi tam sjednávají automaticky jen toho jednoho tlumočníka, se kterým spolupracují. Jiného tlumočníka jsem zatím nikdy při jednání neměla.
- 4) Začínajícího tlumočníka bych si na jednání neobjednala, odmítla bych ho.
- 5) CODA tlumočníka bych si nikdy neobjednala.
- 6) Myslím si, že všichni tlumočníci nedodržují etický kodex, i když vždy záleží na konkrétních lidech. Myslím, že ne všichni ho dodržují. Co se dá dělat? Někdy jsou ve stresu, tak na dodržování kodexu zapomenou. Jo, i to se stává. Myslím, že neexistuje

tlumočník, který by vždy a za každých okolností kodex dodržoval a choval by se vždy dokonale.

- 7) Vadí mi, když tlumočník zasahuje do tlumočení (ted' mám na mysli tlumočení tady ve škole v Radlicích), také mi vadí, když tlumočníci přidávají při tlumočení nějaké informace, které učitel vůbec neřikal. Také mi vadí, když tlumočník upozorní například na to, že mám tahák nebo že si s někým radím. Učitel sám by si toho vůbec nevšiml, ale tlumočník na to upozorní, to mi hodně vadí. A také mi někdy vadí to, že k nám chodí mladí tlumočníci na praxi. Učitel nám v té hodině například něco vysvětlí a v další hodině mě z toho vyzkouší. Já řeknu přesně ty samé informace, které přetlumočil ten tlumočník, a učitel mi na to řekne, že je to špatně. Ale přitom jsem to řekla úplně stejně, jak to tlumočník přetlumočil! A učitel mi na to řekne, že to není správně. To se mi nelíbí, že na to takhle doplácíme... U tlumočnicků mimo školní výuku mi vadí, když tlumočníci nechodí na tlumočení včas, když tlumočník často nerozumí tomu, co tlumočí, a nechává si různé věci vysvětlit při tlumočení. Vždyť tlumočník by měl mít všechno dopodrobna nastudované předem, měl by znát všechny odborné termíny, které se při tlumočení objeví. Nechápu tedy, proč se musí při tlumočení neustále na něco ptát a nechávat si něco vysvětlovat. Bohužel tito tlumočníci nepřetlumočí vše tak, abych to opravdu pochopila. Navíc je to rozkouskované a trhané. Musím pak prosit o znovuvysvětlení, protože tomu nerozumím. No, tohle chování tlumočnicků moc nechápu.
- 8) Ano, jednou se mi stalo, že tlumočník přišel na tlumočení pozdě. Říkal, že zůstal viset v dopravní zácpě. Ale to, že by tlumočník vůbec nedorazil, to se mi zatím nikdy nestalo.
- 9) Záleží na tom, jestli toho tlumočnicka už znám. Pokud ano, tak mu lépe rozumím, pokud je to ale pro mě nový tlumočník, na kterého nejsem zvyklá, tak se musím hodně snažit, abych mu porozuměla. Také záleží na tom, jak ten člověk vůbec umí tlumočit. Někteří jsou takoví toporní při tom tlumočení. Pokud má například hodně tvrdé ruce, tak mu vůbec nerozumím, pokud znakuje přirozeně, tak mu rozumím mnohem lépe. Ono je to s každým tlumočnickem jinak.
- 10) Ano, stává se, že tlumočník přeloží něco špatně. Někdy jde o drobnosti, které hodně změni význam. Mně se například stalo nedorozumění u soudu. Chápu, že pro tlumočnicka musí být soudní tlumočení velmi náročné, je to plné odborných termínů, ale je to potom nepříjemné, když tlumočník tlumočí špatně, potom se to musí vysvětlovat. On se potom třeba omluví, ale už je pozdě, už se stalo. Ale většinou se mi to stává u soudu, při jiných příležitostech moc ne.

- 11) Ne, tomu nevěřím. Nevěřím, že tlumočníci tlumočí přesně.
- 12) Je těžké tohle formulovat. Přála bych si, aby bylo víc tlumočnicků, protože jich potřebujeme hodně. Měli by být dochvilní a na tlumočení přicházet tak o deset, patnáct minut dřív. Na tom, co bude mít na sobě, mi tolik nezáleží. I když je pravda, že jednou se mi tady v Praze stalo, že tlumočnick dorazil na tlumočení v puntíkovaném tričku. To mi opravdu hodně vadilo, ohradila jsem se proti tomu, ale bohužel prý neměl kdo jiný tlumočit, tak jsem to vzdala. Prostě mi nezbylo nic jiného, než tlumočnicka dál sledovat, i když to bylo opravdu hodně nepříjemné pro oči. Ale jinou možnost jsem bohužel opravdu neměla.
- 13) Nedodržují mlčenlivost.
- 14) Ano, to se mi stalo.
- 15) Ne, to se mi zatím nikdy nestalo.
- 16) Ano, tlumočníci by se měli dál vzdělávat stejně, jako to například musí dělat lékaři. Nechci, aby si tlumočníci mysleli, že už všechno umí a že se vzdělávat nemusí, to ne. Chtěla bych, aby se tlumočníci vzdělávali systematicky stejně jako třeba ti lékaři a mnozí další ve svých profesích... Nevím, jestli třeba policisté se taky musí celoživotně vzdělávat, ale jsem si jistá, že lékaři musí. V každém případě tlumočníci by se měli neustále vzdělávat, měli by umět aktuální znakovou zásobu, třeba i takové znaky, které používá mladá generace.
- 17) Přála bych si, aby tlumočníci uměli používat hezký a kultivovaný znakový jazyk, aby znakovali jasně a srozumitelně, aby se neustále nevyptávali při tlumočení na neznámá slova, ale aby se předem dobře na tlumočení připravili a vše nastudovali předem. Vím, že by to tak mělo být. Také bych chtěla, aby když tlumočnickovi svěřím, o co v tlumočení půjde, aby to zůstalo jen mezi námi, aby tlumočníci opravdu dodržovali mlčenlivost. Dále bych chtěla, aby tlumočnick chodil v černém oblečení a byl upravený. To je asi vše, co mě napadá.
- 18) Tlumočnick by v žádném případě neměl zasahovat do tlumočení, neměl by okřikovat neslyšící, aby byli tiše a znakovali bezhlasně, to by si tlumočnick opravdu neměl nikdy dovolit. Měl by respektovat rozhodnutí neslyšících, kteří se rozhodli chovat se tak, jak se chovají. To je asi všechno.

Respondent 3 (muž)

- 1) Je mi 18 let.

- 2) Ano, tlumočnické služby využívám.
- 3) Pravidelně využívám služeb jednoho tlumočnicka, ale když se stane, že ten tlumočnick zrovna nemá čas, tak si objednám někoho jiného. Jiný tlumočnick mi ale nevyhovuje tak jako ten můj oblíbený, prostě mám pocit, že to jeho tlumočení je takové trošku zvláštní, není to ono. Naštěstí to není tak často.
- 4) Začínající tlumočnick mi nevadí, rád ho podpořím, ale nesmí při tlumočení dělat hrubé chyby. Pokud je to tlumočnick, který tlumočí vše a správně, jen nemá tolik tlumočnických zkušeností, tak s tím nemám problém.
- 5) CODA tlumočnicki mi nevadí.
- 6) No... myslím si, že někteří tlumočnicki jsou profesionální, dodržují kodex, ale jsou tu i jiní, kteří takoví nejsou.
- 7) Pamatuji si, že když jsem byl v České unii neslyšících na přednášce, byl tam tlumočnick, který okřikoval neslyšící ve chvíli, kdy dělali podle něj rasmus. A přitom v tu danou chvíli normálně pokračovala přednáška, přednášejícímu to nevadilo, pouze tlumočnick přerušoval tlumočení, jen aby neslyšící okřikoval! Takto by tlumočnick neměl zasahovat do tlumočení, to není profesionální. To mu nenáleží.
- 8) Myslíte, jestli tlumočnick přišel někdy pozdě do výuky? Mimo školní výuku se mi to nikdy nestalo, tlumočnick, kterého jsem si objednal, vždycky přišel včas. No, ale ve škole tlumočnicki chodí někdy pozdě. To, že by tlumočnick vůbec nedorazil, se mi zatím nikdy nestalo.
- 9) Řekl bych, že rozumím asi tak polovině tlumočnicků, řekněme tak 49% tlumočnicků.
- 10) Ne, to si už nepamatuji, asi se mi to nestalo.
- 11) Někteří ano, někteří ne.
- 12) Tlumočnick by měl správně chodit v černém oblečení. Mně osobně vadí, když má na sobě tlumočnick vzorovaný oděv, protože potom dobře nevidím na jeho ruce. Jednou se mi to už stalo, tak jsem si na to tlumočnickovi stěžoval a on se mi za to omluvil. Měli by chodit v černé barvě. Ale to dodržují jen někteří tlumočnicki.
- 13) O tom nic nevím.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) Ne, peníze po mě tlumočnick nikdy nechtěl, jen se mu vždycky podepíšu na výkaz, ale nic mu neplatím.

- 16) Myslím si, že dříve se tlumočníci hodně vzdělávali, ale jak je to dnes, to nevím, ale připadá mi, že už to u tlumočnicků tolik nevidím. Určitě by se vzdělávat měli, aby se zlepšovali v tlumočení.
- 17) Přál bych si takového tlumočníka, který by perfektně ovládal znakový jazyk, tlumočníka, který by respektoval neslyšící lidi. Měl by mít takové tlumočnické dovednosti, aby uměl správně tlumočit i do znakového jazyka i do mluvené češtiny. Měl by být schopným tlumočnickem.
- 18) Mně vadí například ve škole, když učitel mluví a tlumočnický tlumočí a přitom si všimne, že jeden student nedává pozor, a hned začne studenta upozorňovat, aby pozor dal, začne dupat nebo bouchat do stolu. To je zodpovědnost učitele a tlumočnický by to dělat neměl. Přijde mi to od něj nevhodné.

Respondent 4 (žena)

- 1) Je mi 33 let.
- 2) Ano.
- 3) Vyžívám služeb asi tak 3 – 4 různých tlumočnicků.
- 4) Nevadí mi zkusit nějakého nového tlumočníka. Mám sice ty své stále tlumočnický, ale už jsem byla nucena zkusit i někoho jiného. Většinou toho tlumočnicka vůbec neznám. Když je nějaký tlumočnický problém, tak nevím, jestli je to tím, že je to ještě málo zkušený tlumočnický, nebo jestli je to už hotový tlumočnický a jen si ještě není jistý. Myslím, že bezpečně poznám, když tlumočnický není kvalitní.
- 5) CODA tlumočnický mi nevadí.
- 6) Myslím, že ne.
- 7) Na tlumočnických mi někdy vadí to, že si neumí vyřešit dobré místo, abych měla v zorném poli jak slyšícího člověka, který mluví, tak tlumočnicka. Jednou se mi například stalo, že si tlumočnický stoupl úplně na druhou stranu než slyšící člověk. V té chvíli jsem tlumočnicka poprosila, aby se přesunul k mluvčímu, protože jsem takhle nemohla sledovat oba dva zároveň. Proto si myslím, že by bylo lepší, kdyby vždy tlumočnický a slyšící člověk stáli vedle sebe. To, když stál tlumočnický daleko od mluvčího, mi vadilo.
- 8) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 9) Častěji si objednávám své tlumočnický, kterým dobře rozumím. Jednou jsem si objednala jiného tlumočnicka, ale neměla jsem z toho dobrý pocit, tak proto si ho už nikdy neobjednám.

- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 11) Těžko říct, nemám nad tím kontrolu.
- 12) Pro mě je nejlepší, když mají tlumočníci jednobarevné oblečení bez ozdob, bez vzoru, to je nejvhodnější.
- 13) Jednou se mi stalo, že tlumočník porušil pravidlo mlčenlivosti. I když nechtěně. Zjistila jsem to od mé mámy. Ten tlumočník totiž prozradil něco, co se dozvěděl během tlumočení, mé mámě. Ta byla překvapená, že jí tlumočník něco takového říká, a tak se ho zeptala, proč jí to říká. Tlumočník jí na to řekl, že si myslel, že to máma ví, když jsme příbuzné. Tento tlumočník porušil pravidlo mlčenlivosti. No, možná se spíš nechtěně podřekl.
- 14) Ne, to se mi zatím nestalo.
- 15) Ne, to se mi zatím nestalo.
- 16) Myslím si, že ano.
- 17) Tlumočník by měl chodit na tlumočení upravený, ale to samozřejmě neznamená, že musí být nějak luxusně oblečen. Prostě by měl vypadat hezky, být vhodně oblečený a upravený. Také by neměl nosit výrazné šperky. Ideálním oblečením je nějaké jednobarevné oblečení. A také by měl umět skvěle ovládat znakový jazyk, aby mu neslyšící při tlumočení dobře rozuměli. To by mělo být pro něj samotného to nejdůležitější jako pro tlumočníka.
- 18) Tlumočník by během tlumočení nikdy neměl mít žvýkačku, neměl by také porušovat mlčenlivost. Neměl by nikdy vyprávět o tom, co se mu během tlumočení někdy stalo. To jsou věci, které by si měl nechat pro sebe. To je jen jeho věc. To je asi všechno, co mě právě teď napadá.

Respondent 5 (muž)

- 1) Bude mi 62 let.
- 2) Ano, tlumočnických služeb využívám.
- 3) Využívám často stále stejné tlumočníky. Jsou lepší než začínající tlumočníci.
- 4) Mnohem raději jsem, když přijde tlumočit služebně starší tlumočník. Potřebuji, aby tlumočník tlumočil srozumitelně, a naopak, když něco říkám já, tak aby tomu rozuměl. Když pro mě tlumočí málo zkušených tlumočníků, musím jim bohužel všechno několikrát opakovat, protože mi nerozumí. A to je mi nepříjemné.
- 5) Ne, tlumočníky CODA jsem zatím nikdy nepoužil.

- 6) Pro mě je důležité, aby tlumočník uměl dobře znakový jazyk a uměl dobře mluvit. To, co má na sobě nebo jaký je povahově, neřeším.
- 7) Mně osobně vadí, když musím tlumočnickům něco několikrát za sebou opakovat, protože mi nerozumí. Nechci jim to pořád dokola opakovat, to neslyšícího opravdu unaví. Člověk se snaží a tlumočník ani poněkoličkáte nerozumí. Někdy tlumočnický podezírám, že ani nedávají pozor a při tlumočení snad spí a sní. Připadám si, jako bych je otravoval tím, že něco říkám a chci, aby to přeložili.
- 8) Ano, ale to už je dávno, možná už několik let, nepamatuji si to přesně. Byl jsem hrozně nervózní a nakonec jsem odešel s nepořízenou.
- 9) Některým tlumočnickům moc nerozumím.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 11) To já nevím, nemám kontrolu nad tím, jak tlumočníci tlumočí. Já nepoznám, co tlumočníci doopravdy říkají, nedokážu všechno odezřít.
- 12) Tlumočníci by měli chodit vkusně oblečení. Tlumočnice by měly nosit sukně nebo šaty. A když na to přijde, mohou mít i pestrobarevné oblečení se vzory, mně to nevadí. Tlumočníci by neměli nosit džíny a nějaká plandavá, vytahaná trička, měli by být vhodně oblečení.
- 13) To já nevím, nepoznám to. Jen těžko to mohu ohodnotit. Nemám kontrolu.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 16) Tlumočníci a vzdělání? Ano, je důležité, aby se tlumočníci vzdělávali. Je to pro ně důležité.
- 17) Já bych chtěl, aby tlumočníci uměli opravdu výborně znakový jazyk, aby tady bylo hodně dobrých tlumočnicků. Těch opravdu špičkových tlumočnicků máme jen velmi málo. Bohužel je tady zatím hodně takových tlumočnicků, kteří nejsou ve své profesi moc dobří. A to je opravdu špatné... Když něco ukazuji, rád bych, aby to tlumočník přetlumočil přesně tak, jak to říkám. Neměl by říkat něco jiného, než já znakuji. Proto by bylo lepší, kdyby tlumočník při tlumočení mluvil a do toho trochu znakoval, protože jinak nemám zpětnou kontrolu nad tím, jestli to tlumočí správně, jestli náhodou netlumočí něco jiného, než říkám. Proto by bylo lepší, kdyby mluvil a zároveň do toho používal nějaké znaky, abych měl alespoň trochu kontrolu nad tím, co říká.
- 18) Mně se nelíbí, že i když si objedná tlumočnicka třeba tři dny předem, tak žádný tlumočník nemůže. Je jich prostě málo. Když potřebuji tlumočnicka, tak si ho musím

objednat i 14 dní předem a to přece není v pořádku. To je hrozné, jaký je nedostatek tlumočnicků. Je jich bohužel málo a já nevím, proč to tak je.

Respondent 6 (žena)

- 1) Je mi 79 let.
- 2) Ano, využívám služeb tlumočnicka buď z České unie neslyšících nebo z ASNEP. Většinou je to tak, že když tlumočnick z Unie nemá čas, má hodně svých povinností, tak se potom obrátím na ASNEP. Mám tyhle dva zdroje. Dlouhodobě jsou to tlumočnicki z Unie, které využívám.
- 3) Já často využívám tlumočnicků Unie, jen když se stane, že už má tlumočnick nějaké jiné tlumočení nebo jiné povinnosti, tak si potom objedná tlumočnicka z ASNEP, kde mi nějakého tlumočnicka vždy najdou. Klidně i neznámého. Jednou se mi dokonce stalo, že žádný tlumočnick z Prahy nemohl, musel za mnou přijet tlumočnick až z Ústí nad Labem. To bylo, když jsem šla na chirurgii do nemocnice na kontrolu. Od té doby jsem toho tlumočnicka už nikdy neviděla. Ale to bylo jen jednou, jak říkám, v ASNEP si tlumočnicki objednávám, jen když nemůže tlumočnick Unie. Také je to kvůli tomu, že pravidelně chodím do klubu Unie, a tak to mám při cestě.
- 4) Ano, tlumočil mi tlumočnick, který teprve začínal, ale od té doby se vypracoval, jsem s ním spokojená, tak od té doby si ho objednávám pravidelně, vyhovuje mi. Už je z něj opravdový tlumočnick.
- 5) Nemám s CODA tlumočnicki velkou zkušenost... Tlumočil pro mě jen jednou, ale nebyla jsem s ním moc spokojená. Byl takový neochotný. To bylo kdysi v Unii, ale jak říkám, moc mi nevyhovoval.
- 6) (chybí)
- 7) Co mi vadí? To nevím... Je pravda, že tlumočnick by neměl nosit nějaké pestrobarevné oblečení třeba s květinovými vzory. Lepší je, když má na sobě tmavé oblečení, jeho znakování je potom dobře viditelné a je mu mnohem lépe rozumět. Kdyby měl nějaké vzorované oblečení, jako mám například teď já (světlou kostkovanou košili), tak bych na něj špatně viděla, proto je lepší jednobarevné tmavé oblečení... Jinak mi na tlumočnickích nevadí nic dalšího, nebo jsem na nic, co by mi vadilo, zatím nenarazila.
- 8) Ano, kdysi dávno se mi stalo, že jeden tlumočnick (svědek Jehovův) přišel na tlumočení pozdě. Musela jsem na něj strašně dlouho čekat. To vůbec nebylo příjemné, proto chodím

raději za tlumočnickem do Unie, který chodí vždycky včas, někdy přijde i o něco dřív, ale většinou přijde na čas.

- 9) Někteřím tlumočnickům rozumím, ale ne úplně všem. Všechny tlumočnický neznám, ale prostě jsou tací, kterým rozumím, a pak jsou jiní, kterým už tak dobře nerozumím. Mladým tlumočnickům se dá také rozumět, i když to není ještě úplně dokonalé. Ale i mezi nimi se výjimečně objeví tlumočnick, který je opravdu dobrý. Také se stává, že na některé přednášky (do Unie) si náš tlumočnick přizve pomocné tlumočnický, se kterými se střídá. Ti už tak dobří nejsou. Ten náš z Unie je lepší. Zaslouží si pochvalu, je bezvadný.
- 10) Zatím se mi to nikdy nestalo, ale jestli má nějaký jiný neslyšící s tlumočnický jinou zkušenost, to se musíte zeptat. Já jsem spokojená, když tlumočnick tlumočí všechno, tak to má být... Naši tlumočnický tlumočí zodpovědně všechno tak, jak mají. Komunikace funguje dobře, jednak když nám někdo něco říká v mluveném jazyce, ale i když já chci něco říci ve znakovém jazyce. On to v obou směrech hezky tlumočí. Tak to má být.
- 11) Ano, naši tlumočnický tlumočí vždy přesně.
- 12) Tlumočnický většinou chodí oblečení tak běžně, v tmavší barvě a to mi vyhovuje. Zatím jsem se ještě nikdy nesetkala s tím, že by tlumočnick přišel na tlumočení ve světlém oblečení. Bílá barva by se například na tlumočení vůbec nehodila, je moc světlá. Mnohem vhodnější je tmavá barva oblečení pro tlumočnicka.
- 13) Nikdy jsem se nesetkala s tím, že by tlumočnický porušovali mlčenlivost.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo. Když si objedná tlumočnicka v ASNEP, tak musím čekat, než mi nějakého tlumočnicka najdou. Samozřejmě je lepší si tlumočnicka objednat delší dobu dopředu a potom je šance, že se jim podaří nějakého tlumočnicka sehnat. Ve chvíli, kdy mi tlumočnicka najdou, mě ASNEP zkontaktuje a já se rozhodnu, jestli daného tlumočnicka chci, nebo ne. Ale je mi to celkem jedno, jaký tlumočnick mi bude tlumočit, stejně ho neznám. Takže nabízeného tlumočnicka většinou přijmu... Nemám tam žádného oblíbeného tlumočnicka, je mi celkem jedno, jakého mi pošlou, pro mě je důležité, aby tam nějaký tlumočnick byl, abych si mohla zařídit, co potřebuji. Ale jak už jsem říkala, nejčastěji využívám tlumočnicka tady z Unie.
- 15) Ne, to se mi nikdy nestalo. Po tlumočení se jen s tlumočnickem rozloučím a oba odejdeme, nic mu neplatím.
- 16) No, mně na tom asi nezáleží... Sem do Unie často chodí mladí tlumočnický, se kterými si často povídám. Jsem ráda, že si tím rozšiřují slovní zásobu a že nasbírají zkušenosti

v komunikaci s neslyšícími lidmi. Také se s těmito nováčky někdy bavím... Bavíme se o různých věcech, jsem ráda, že sem přijdou a snaží se s námi domluvit.

- 17) Chtěla bych, aby se tlumočníci chovali rozumně. Nemám žádnou speciální představu o tlumočnících. Nejsem vybíravá, nejsem kritická. Jen chci, aby tlumočníci uměli dobře znakový jazyk... Tlumočnický nátlak? Tak takového jsem ještě nikdy neviděla. Ale je lepší, když tlumočníci mají černé tričko s krátkým, nebo raději dlouhým rukávem. Když je horko, tak klidně může mít triko s krátkým rukávem, na tom není nic špatného... Většinou chodí tlumočníci hodně decentně oblečení bez výrazného líčení. Tato decentnost se mi líbí.
- 18) Nic. Já jsem s tlumočnickou spokojená, mám svého stálého tlumočnicka, a když zrovna ten nemůže, objedná si jiného tlumočnicka z ASNEP a je všechno vyřízeno, i když to stojí trochu více tolerance.

Respondent 7 (žena)

- 1) Je mi 60 pryč.
- 2) Ano, tlumočnické služby samozřejmě využívám.
- 3) Od té doby, co je dobrý tlumočnick tady v Unii, využívám jeho služeb.
- 4) Mám radost, když k nám přichází mladí tlumočnicki, těší mě, že se snaží učit. To beru.
- 5) CODA tlumočnicki jsou takoví, kteří mají neslyšící rodiče? Ne, tak služby CODA tlumočnicků jsem nikdy nevyužila a asi bych si ho ani nikdy neobjednala. Já mám také slyšícího syna, ale když ho poprosím, aby mi něco přeložil, nikdy to není ono. Už se nemůžu spolehnout, že jeho tlumočení vůči mně bude neutrální. Není to běžné tlumočení. CODA tlumočnicki vždycky poznám podle jejich specifického chování vůči neslyšícím. To není nic pro mě.
- 6) Četla jsem kdysi pravidla, která by měli tlumočnicki dodržovat. Nevím, jestli k nim přibyla nějaká nová, ale byla bych ráda, kdyby ta pravidla skutečně dodržovali. Snad je dodržují.
- 7) Kdysi dávno mi na tlumočnících hodně věcí vadilo. Ale od té doby, co si objednávám svého tlumočnicka, už žádné problémy s přístupem tlumočnicků k tlumočení řešit nemusím... Mně vadí to, když tlumočnick zapomene přijít na tlumočení. To se mi opravdu jednou stalo, když se tlumočnick od ASNEPu spletl, myslel si, že má přijít na tlumočení až o den později, protože si to špatně zapsal. Já jsem na něj čekala u doktora, sestřička se na mě zlobila, protože už jsem měla přijít na řadu a tlumočnick stále nikde. Ale já jsem za to

nemohla. Nakonec jsem k neurologovi do ordinace musela jít sama, bez tlumočnicka, ale bylo to pro mě hodně nepříjemné.

- 8) Jak jsem říkala, jednou se mi stalo, že tlumočnick vůbec nepřišel na tlumočení. Ale jinak tlumočnicki chodí včas a někdy dřív. Mám ráda, když dorazím na místo tlumočení například o 10 minut dříve a tlumočnick už tam je. Třeba tlumočnick z Unie. To se mi líbí. Takový přístup mě těší.
- 9) Víím, že tohle dělají CODA tlumočnicki. Objednávám si tlumočnicky podle toho, jak jim rozumím. Tlumočnicka, který je nejistý a při tlumočení plete páté přes deváté, jsem si zatím nikdy neobjednala.
- 10) Taky tady v Unii pracuje jeden tlumočnick, který se tlumočení nevěnuje na plný úvazek. Velmi často dělá chyby a přitom už tu pracuje mnoho let. Nedávno nastoupil do Unie nový tlumočnick, mladý, který prošel různými kurzy znakového jazyka, a myslím, že je mnohem lepším tlumočnickem, než ten služebně starší. Tomu druhému moc nedůvěřuji, jsem s ním nespokojená, protože opravdu není moc kvalitním tlumočnickem. Častokrát přichází do Unie hodně zajímaví přednášející, ale my z toho kvůli němu moc nemáme. Netlumočí zdaleka všechno, co přednášející říká. Myslím, že je to tím, že je to CODA tlumočnick.
- 11) To se mi zatím ještě nestalo. Většinou tlumočnick hned řekne, že mi nerozuměl, a já mu to hned zopakuji. Někdy se to při tlumočení i vícekrát opakuje. Ale zas tak moc často se mi to nestává. Myslím, že je to tak v pořádku. Myslím, že jinak většinou tlumočnicki tlumočí přesně.
- 12) Mně vyhovuje, když jsou tlumočnicki oblečeni v tmavé barvě, protože se mi na ně lépe kouká.
- 13) Zatím se mi nestalo, že by tlumočnick prozradil něco ze soukromého tlumočení. Myslím, že většinou dodržují mlčelivost.
- 14) Ano, už se mi stalo, že mě tlumočnick odmítl, protože už měl domluvené jiné povinnosti. To samozřejmě chápu. V tom případě se snažím objednat si jiného tlumočnicka, nebo to vyřeším tak, že se podřídím času tlumočnicka. Vzhledem k tomu, že už nepracuji, tak je to možné. Někdy to vyřeším i tak, že buď se podřídím času tlumočnicka, nebo se obrátím přímo na tlumočnicka a požádám ho, aby mi zatelefonoval třeba k lékaři a sjednal mi termín dalšího vyšetření. Já se většinou můžu přizpůsobit. Ale jak říkám, kdybych pracovala, mohla bych s tímto systémem mít problém a musela bych to řešit nějak jinak... Ale zatím se mi to nikdy nestalo.

- 15) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 16) Myslím, že se tlumočníci potřebují pořád vzdělávat.
- 17) Tlumočník by neměl nosit příliš výrazné šperky. V létě by si mohl dovolit výjimečně letní barevné oblečení, ale decentní a jednobarevné. V zimě by samozřejmě měl mít na sobě bez problémů teplé oblečení. Také by neměl být příliš sportovně oblečený. Měl by mít takové oblečení, abych mu co nejlépe rozuměla. Dneska to mladí tlumočníci celkem dodržují.
- 18) Zatím jsem na nic nenarazila.

Respondent 8 (muž)

- 1) Je mi 30 let. Přesně.
- 2) Ne, tlumočnicka jsem si zatím nikdy neobjednal. Nepotřebuji ho, všechno si vyřizuji sám. Zvládám to bez tlumočnicka. Nejsem žádný neschopný blbec. Všechno si umím zařídit sám. Ať jdu k lékaři, nebo do různých jiných institucí, vždycky se snažím najít cestu k domluvě bez tlumočnicka. Když je někdo, kdo je třeba už starší, nebo to prostě z nějakého důvodu sám nezvládne, ať si samozřejmě tlumočnicka objedná, ale já ho nepotřebuji. Zatím jsem si ho nikdy objednávat nemusel. Je pravda, že jednou jsem měl tlumočnicka u soudu, protože tam tlumočnick musí být ze zákona. Je to závažné jednání, kde se musí tlumočit každé slovíčko. Ale bylo to opravdu jen jedinkrát, a to u soudu. Také je samozřejmě tlumočnick na různých přednáškách, protože je tam třeba příspěvek v mluveném jazyce a protože neslyším a nerozuměl bych, rád využiji přizvaného tlumočnicka. Nebo využívám živý přepis, který na přednáškách také někdy je, a mám tak možnost vybrat si mezi tlumočnickem a přepisem, abych z toho něco měl.
- 3) Na různých akcích jsou různí tlumočnicki a kvalita je tlumočnick od tlumočnicka jiná. Já si je neobjednávám, zařizuje to organizátor akce, a já jen využívám příležitosti, že tam je. Když je na akci zrovna tlumočnick, který není moc dobrý, tak se zvednu a okamžitě z akce odcházím. Pokud je tlumočení dobré, tak rád zůstanu, akce se s velkým zájmem zúčastním. Pokud zjistím, že se nemluví o ničem zajímavém, využiji čas a raději se pobavím s přáteli.
- 4) Když nastoupí nový tlumočnick, tak mu ze začátku moc nerozumím. Nemůžu mu ale v té chvíli říct, že nestojí za nic a ať jde pryč. V té chvíli mi to ještě nevádí, vím, že se to naučí. Pro mě je důležité, aby se takový tlumočnick snažil a pracoval na sobě. Měl by chodit hodně mezi neslyšící a navazovat s nimi kontakt. To mu všechno pomůže, aby byl

čím dál lepším tlumočnickem. Mám jednoho kamaráda, který pracuje v České unii neslyšících. Asi tak před 10 lety neuměl ani znak. Tenkrát jsem ho zrovna potkal v Brně a říkal jsem si, jak je to hrozné, že je nedoslýchavý a neumí ze znakového jazyka opravdu vůbec nic. Jenom na mě mluvil a já se ze všech sil snažil odezírat. Tak jsem ho začal znakový jazyk učit, začal jsem se s ním pravidelně stýkat v různých barech, hospůdkách, ale i na různých kulturních akcích a pořád jsme se spolu bavili a bavili. Postupně se začal zlepšovat a dnes už umí znakovat mnohem, mnohem lépe, a díky tomu také může pracovat tady v České unii neslyšících. Nevadí mi, když to někomu nejde hned od začátku, ale je strašně důležité, aby se ten člověk snažil neustále zlepšovat, aby na sobě pracoval.

- 5) CODA tlumočníci mi vůbec nevadí, ale měli by se chovat profesionálně a měli by při tlumočení používat znakový jazyk alespoň tak na 90 %. Měli by rozumět neslyšícím na různé úrovni, měli by znát a respektovat mentalitu těchto lidí, jen tak mohou umět dobře tlumočit to, co ti lidé říkají. Vlastně každý tlumočnick by měl chodit v komunitě s očima dokořán a zajímat se o to, jak neslyšící komunikují, a učit se jim rozumět. Neměl by chodit jen po jednotlivých znacích, měl by se snažit pochopit, jak neslyšící přemýšlí a co chtějí říci. Měli by mít zkušenost z intenzivního kontaktu s neslyšícími. Jen tak je může nakonec pochopit.
- 6) Jestli všichni tlumočníci dodržují pravidla? Myslím, že ne. Záleží vždy na konkrétních tlumočnicích a na jejich nátuře. Každý člověk je jiný. Každý má jiné předpoklady pro to být tlumočnickem. I já jsem jiný, než byla moje maminka, než byla moje babička. Nemůžu si myslet, že budu stejný jako ony, i když to jsou mé příbuzné a jsou z mé krve. Už od dětství se od svých rodičů dostáváme k základním pravidlům chování. I tlumočnickům se dostávají. To je záležitost, která je do určité míry dána výchovou. Ale do ní vstupuje potom naše jedinečnost a díky tomu se odlišujeme. Jsou lidé, kteří výborně ovládají znakový jazyk, potom jsou na druhé straně tlumočníci, kteří umí skvěle tlumočit. A to i takové neslyšící, kteří jsou neslyšícími s velkým N, a takové tlumočnicky uznávám, taková se mi líbí. Tlumočníci, kteří dokonale znají mentalitu a jazyk neslyšících a přizpůsobují se jim ve své komunikaci. Nemám rád tlumočnicky, kteří si jen půjčí znaky ze znakového jazyka, potom je vkládají do českých vět a myslí si, že tak se s neslyšícími dobře dorozumí. Tak to nemůže fungovat. Musím nejdřív poznat přirozenou komunikaci neslyšících a tu se učit, na tu přistoupit, když chci být tlumočnickem. Tlumočnick nemá přenášet prvky kultury slyšících do svého tlumočení. Třeba chození kolem horké kaše,

kdy tlumočník použije milion znaků, než se teprve dostane k hlavnímu významu toho, co se říká, to je strašné. U toho bych usnul. Tlumočník musí být mentalitou neslyšící.

- 7) Co mi na tlumočnicích vadí? Vadí mi, když něco říkám, tlumočník mě poslouchá a potom tlumočí něco jiného. Když něco říkám, záleží mi na tom, aby se to ve stejné podobě (přesně) dostalo dál. Pokud neslyšící neumí jednat a říká hlouposti, tak i ty hlouposti by měl tlumočit tak, jak jsou neslyšícím vyřčeny. Kdysi dávno, asi před deseti lety, jsem četl Gong a tam vyprávěli o Arabovi, který přicestoval k nám do Čech. Měl tady jednání s jiným cizincem, myslím, že to byl Evropan. Tlumočník, který to tlumočil z arabštiny do toho jiného, cizího (evropského) jazyka a zpět, vyvolal situaci, na základě které se Arab neuvěřitelně urazil. Vyskočil a dal velkou facku tlumočnickovi. Tlumočník to oplatil. Taky dal facku. Ale ne Arabovi, ale tomu cizinci. Asi si myslel, že když tlumočí, musí „tlumočit-předávat“ i facky. Jinak by přece nebylo pochopitelné, proč by dával facku tlumočnickovi. Jediný důvod byl asi ten, že ji chtěl poslat dál. A tak to tlumočník taky udělal. A bylo. Tlumočil nejen jazyky, ale i facky. Jinak si s tím tlumočník poradit asi nemohl. Tlumočník přece musí předávat věrně všechny informace. Tedy i facky. Tlumočník pro neslyšící se má chovat podobně. Když neslyšící říká něco špatně, on to tak má poslat dál. Má věrně překládat z jazyka do jazyka. Kdyby tlumočením měnil informace, pak vzniknou nedorozumění a to je zbytečné. Každý má právo říci, co chce a jak to chce. Nese si za to zodpovědnost. Kdybych třeba já mluvil sprostě, tlumočník to tak musí přeložit. Většinou to tlumočník hodnotí, říká, že to je hrozné, že se tak chovám a že jsem tak sprostý, potom při tlumočení všechno upraví, sprostá slova vynechá, ale na to nemá právo. Předává jiné informace, které vyvolávají jiné reakce, než které chtěl vyvolat neslyšící. Tak to nemá být. Tlumočník musí tlumočit to, co se říká. Jenom to, co se říká... Co mi na tlumočnicích ještě vadí? Když třeba kouří, беру to. Je to jejich způsob relaxace. Je to člověk. Když já můžu kouřit, proč by mi mělo vadit, že kouří i tlumočník? Samozřejmě to musí mít svoje hranice a nemůže si zapálit třeba v ordinaci lékaře. To je jasné. Zlobí mě, když tlumočníci v situaci, kam jsem si je pozval jako tlumočnický, popíjejí nebo telefonují, to ano. To by dělat neměli. Možná by vypadalo úplně jinak, kdyby prostě přišli, omluvili se, vysvětlili, že mají telefon a že si ho vyřídí a že jsou třeba za deset minut zpátky. To je potom v pohodě. Ale když probíhá jednání a oni zničehonic zvednou telefon a začnou si tam vyjednávat soukromé záležitosti, to by mě mohl vzít čert. Vypadalo by to jinak, kdyby se omluvil, rychle to vyřídil, abychom co nejrychleji mohli jednání dokončit. Ideální by bylo, kdyby do

telefonu řekl, že teď nemůže nic řešit, protože tlumočí, a všechno si vyřídil až po tlumočení. Pokud je objednaným tlumočnickem, tak má asi jednoznačnou přednost neslyšící klient.

- 8) Já jsem si tlumočnicka nikdy sám neobjednal, jen jednou jsem ho měl u soudu, kam ho přizval sám soudce. Takže jsem zatím nikdy nemusel řešit potíže s tím, že jsem si tlumočnicka objednal na nějakou hodinu a on vůbec nepřišel nebo přišel pozdě a tak podobně. Snažím se spoléhat jen sám na sebe a všechno si vyřizovat přímo a sám. Zatím mi to jde. Co potřebuji, si zařídím sám, zatím jsem nikdy nebyl nucený objednávat si tlumočnicka.
- 9) Kdybych měl ohodnotit tlumočnicka a měl bych je nasadit na osu dokonalosti, musel bych brát v úvahu, jak je náročná situace. Jsou tlumočníci skoro dokonalí, potom jsou tlumočníci, kteří dělají drobné chyby. Myslím, že valná většina tlumočnicků jsou dobrými tlumočnicka. Snad až na úplné tlumočnicka-začátečnicka, kteří čerstvě absolvovali první kurzy znakového jazyka, tak ti v tom tlumočení trochu plavou, neví co a jak. Myslím, že je to normální, musíme být trpěliví, dát jim šanci a oni se to naučí a jednou i z nich určitě budou dobří tlumočníci. Co jiného k tomu říct?
- 10) Já jsem si zatím nikdy nemusel tlumočnicka objednávat. Zatím jsem nikdy nebyl v situaci, kdy bych komunikoval jen přes tlumočnicka. Výjimkou bylo jedno soudní jednání, kde jsem tlumočnicka potřeboval, abych mohl protestovat. No, ani tak ne protestovat, jako abych se mohl ohradit ve chvíli, kdy mě někdo z něčeho neprávem nařkne. Potřeboval jsem tehdy velmi přesně vysvětlit, co a jak se stalo. Tehdy jsem docela dobře rozuměl, tak se všechno vyjasnilo. Neměl jsem tehdy žádný problém.
- 11) Koho považuji za profesionální tlumočnicka? Takové znám asi tři. Kdybych se dostal do situace, ve které bych byl nucený přizvat si tlumočnicka, uvažoval bych pouze o třech lidech, které považuji za profesionály. Ostatní mi nevadí, rozumím jim, ale hlavně díky tomu, že odezírám. Kdyby ještě k tomu neartikulovali, tak bych jim už vůbec nerozuměl. Pro mě je důležité, aby tlumočnick alespoň trochu artikuloval.
- 12) No, co mám na to říct? Jak by měl být tlumočnick oblečený? Myslím, že nemusí chodit v obleku a v kravatě. Klidně může být oblečený docela obyčejně jako lidi kolem něj. Nemusí běhat v saku, s kufříkem nebo s kabelou v ruce a s nosem v oblacích. To z něj dobrého tlumočnicka neudělá. Když si ho objednáme, klidně na sobě může mít to, co si vezmu na sebe já, když si jdu sednout do hospody na pivo, nebo cokoliv jiného. Dobře, neměl by mít na sobě vzorované oblečení, protože bych z tlumočení, kdyby na sobě měl

nějakou takovou příšernost, nic neměl. To by si mohl nechat na soukromá rande. Měl by být decentně, slušně a elegantně oblečený. Nemusí to být nic přehnaného. I když, pokud je to dobrý tlumočník, bude mi asi jedno, že má na sobě roztrhané rifle. Když bude dobře tlumočit, bude to pro mě mnohem důležitější než hodnocení toho, co má na sobě. Kdybych si objednal tlumočníka, tak bych zřejmě potřeboval něco vyřídít a byl by mi v takové chvíli úplně jedno materiál trička, který má tlumočníka právě na sobě. On přijde kvůli tlumočení a tak to беру.

- 13) Znáám jednoho tlumočníka, který kdysi pracoval i jako učitel. Vždycky chodil do školy pozdě. Omlouval se, že měl nějaké jednání a že toho má moc, protože má dvě práce. Vždycky to podle něj bylo důležité jednání, a proto chodil pozdě. Vždycky popisoval, co hrozného musel řešit. Je pravda, že nikdy neuváděl konkrétní jména. Jen nám vždycky vyprávěl, co se přihodilo. Asi proto, že přicházel pozdě, tak nám to chtěl vynahradit. Ale jména opravdu nikdy neuváděl.
- 14) Jestli mi tlumočník někdy odmítl tlumočení? Tím, že jsem si tlumočníka nikdy neobjednal, tak mi zatím nikdy nikdo neodmítl. V tomhle ohledu nemám žádnou zkušenost.
- 15) (chybí)
- 16) Jestli tím vzděláním myslíte, že by se měl pořád učit znakový jazyk a tlumočení, tak jo. Nebo myslíte spíš třeba češtinu? Myslím, že by si tlumočníci měli neustále doplňovat vzdělání v nejrůznějších kurzech. Měli by být v tomhle ohledu aktivní. Asi by je neměl k tomu nikdo nutit, měli by sami cítit potřebu být stále lepším tlumočníkem a k tomu potřebují vzdělání. Když se někdo rozhodne, že bude jen průměrným tlumočníkem, který se naučil znakový jazyk od svých rodičů, a to mu stačí, potom pro takového tlumočníka nemá cenu, aby si odseděl hodiny někde na kurzech. Vzdělání má cenu pro takového tlumočníka, který na sobě chce pracovat. Ten by měl mít potom ke vzdělání příležitost. Pokud chce být někdo opravdu výborným tlumočníkem, který bude používat kultivovaný a přirozený znakový jazyk, tak jak ho používají samotní neslyšící, měl by mít šanci chodit do kurzů a učit se to tam. Aby nedopadli jako jeden tlumočník, který používá lámaný znakový jazyk, a je dokonce na obrazovkách televize. Takoví tlumočníci nejsou moc „koukatelní“, ti by se zrovna měli v nějakých kurzech vzdělávat a učit se ten náš krásný a měkký jazyk. Pamatuji si, že když jsem byl asi v osmé třídě, tak u nás nastoupil tlumočník, který zrovna moc hezky neukazoval. Můj neslyšící spolužák mu tehdy z legrace doporučil, aby si nakoupil olej a popíjel ho po litrech, že by mu to mohlo

promazat klouby a jeho znakování by mohlo v budoucnu méně skřípat. Strašně se tehdy urazil. Vůbec nepochopil, že mu to ten spolužák říká proto, že působí při znakování toporně a není to zrovna příjemné na pohled. No a ten olej by mu mohl zachránit situaci. To už je let, co se takhle příhoda stala.

- 17) Myslím, že nemám nějakou speciální představu o tlumočnících. Nic mě nenapadá. Nevím, jakého tlumočnicka bych si měl přát. Pro mě je důležité, aby byl dochvilný. Nemám rád, když tlumočníci chodí pozdě. Kdyby se jednalo o vyřizování nedůležitých věcí, kde bych nemusel být přesně na čas, tak bych mu to možná ještě odpustil. Dal bych si zatím kávu a počkal na něj. Potom bychom šli společně jednat. Pokud bych ale měl být někde na čas a on by přišel pozdě, tak to už bych mu neodpustil. Ani kdyby se vmlouval na špatnou dopravu. Ale naopak, když nejde o nic zásadního, dokážu pochopit, že tlumočnickovi ujelo metro nebo že se dostal v tramvaji do dopravní zácpy. Zkrátit bych si čekání šálkem kávy a až by dorazil, tak bychom mohli jít řešit, co jsem potřeboval. Ale u věcí, které jsou důležité, by se to stávat nemělo.
- 18) No, co by tlumočnick neměl dělat? Ani nevím. Myslím, že mi na tlumočnících většinou moc věcí nevadí. Hlavně, že díky němu funguje komunikace. Neřeším, jestli je to tlumočnick-darebák, jestli sbírá klepy, jestli kouří nebo pije. Základem je, že zprostředkovává komunikaci. Chci, aby komunikace plynule probíhala. Pokud by se jednalo o důležité jednání s nadřízeným, tak by tlumočnick třeba neměl moc pít. Potom by bylo nepříjemné, kdyby to z něj táhlo. Co by si o něm a hlavně o mně myslel ten nadřízený? To by mi asi vadilo. Pokud jde o běžná jednání, tak jsem hodně tolerantní a moc věcí mi nevadí. Na důležitých jednáních, kde jsem v podřízené pozici, je důležité, aby se tlumočnick uměl chovat. Kdyby to bylo obráceně a já byl v nadřízené pozici, tak to tolik tlumočnick asi nemusí řešit. Nijak by mě to asi neohrozilo. Ale jinak by neměl přijít opilý, měl by být upravený a tak.

Respondent 9 (žena)

- 1) Je mi 21 let.
- 2) Zatím jsem si soukromě nikdy tlumočnicka neobjednala... Ve škole ale tlumočnicky máme.
- 3) Ve škole máme asi 3 nebo 4 tlumočnicky.
- 4) Soukromě se začínajícími tlumočnicky zkušenost nemám, ale ve škole myslím jednoho tlumočnicka-nováčka máme.
- 5) Myslím, že CODA tlumočnicky ve škole nemáme.

- 6) Myslím, že všichni naši tlumočníci dodržují pravidla.
- 7) Mně vadí, když někdy tlumočnice nosí hodně výrazné náušnice, které se potom nepříjemně blýskají na sluníčku. Občas nosí i výrazné řetízky a to by myslím neměly.
- 8) Ano, stává se, že tlumočníci občas chodí do výuky pozdě. To, že by tlumočnick do výuky vůbec nepřišel, se u nás zatím nikdy nestalo. Pokud tlumočnick nepřijde, vždy to víme dopředu. Zato nevíme, že přijde pozdě. I to se ale stává. Zatím jsem o tlumočnicka mimo školu nikdy nežádala, ale myslím, že jednou tlumočnických služeb určitě využiji i mimo školu.
- 9) Ano, rozumím všem tlumočnickům, možná i díky tomu, že ve škole máme samé mladé tlumočnick... Občas mám jen problém se správným umístěním tlumočnicka. Třeba jednou si ve škole na přednášce stoupl tlumočnick přímo do zdroje světla a potom jsem na něj bohužel dobře neviděla... Ale jinak všem našim tlumočnickům rozumím.
- 10) To si už nepamatuji. Myslím, že se to někdy stalo, ale už nevím. Někdy se stane, že tlumočnicki spletou nějaký znak, v tu chvíli je opravím a tím to skončí.
- 11) Zatím jsem si nikdy nevšimla tlumočnicka, že by netlumočil přesně. Ale já se spoléhám jen na komunikaci ve znakovém jazyce, vůbec neodezírám, takže nemám možnost tlumočnicka kontrolovat, jestli tlumočí to, co se říká.
- 12) Tlumočnicki by měli chodit oblečeni zásadně v tmavé barvě.
- 13) Ano, myslím si, že naši tlumočnicki dodržují mlčenlivost.
- 14) Ne, zatím se mi nestalo, že by mi nějaký tlumočnick odmítl jít tlumočit. Když jsem ho ve škole potřebovala, tak tam byl.
- 15) Ne, nikdy jsem tlumočnickovi nic neplatila.
- 16) Myslím si, že tlumočnicki by se měli vzdělavat. Je to pro výkon jejich profese lepší.
- 17) Co na to říct? Pro mě je nejdůležitější, aby tlumočnick velmi dobře ovládal znakový jazyk, aby chodil oblečen v tmavé barvě. Neměl by nosit výrazné šperky, protože se hrozně lesknou. A také by měl nosit upravené vlasy tak, aby mu nepadaly do obličeje. To je asi vše.
- 18) Občas mi vadí, když tlumočnickům během tlumočení zazvoní mobil a tlumočnicki jdou k němu zjistit, kdo jim volá. To by se nemělo stávat. Když tlumočnicki při tlumočení pijí, tak to chápu, to mi nevadí. Je logické, že jim během tlumočení v krku rychle vyschne... Tlumočnick by také neměl být ve třídě se žáky sám, ale jen společně s učitelem.

Respondent 10 (žena)

- 1) Je mi 21 let.
- 2) Ne, tlumočnicka si pro soukromé účely zatím neobjednávám. Využívám ho jen ve škole.
- 3) (nevyužívá tlumočnicka)
- 4) Tlumočnick, který s tlumočením teprve začíná, mi nijak nevadí. Nejdříve sice občas dělá nějaké chyby, ale časem se rozjede a už je to lepší. Nikdy bych si na něj nestěžovala, mně to nevadí.
- 5) Služeb CODA tlumočnicka jsem zatím nikdy nevyužila.
- 6) Myslím si, že někdy tlumočnicki pravidla porušují. Myslím si, že žádný tlumočnick není dokonalý.
- 7) Mně vadí, když si učitel a tlumočnick povídají při výuce. Přitom tlumočnick by měl znakovat jen to, co říká učitel, ale bavit se spolu v hodině a narušovat tak výuku, to by neměli. Na to mají dostatek času po výuce. Mě osobně ruší, když se spolu baví při vyučování.
- 8) Ano, stává se, že tlumočnick přichází do výuky pozdě. Pak nastává problém, protože vyučující neumí znakový jazyk, tak musí někdy i dost dlouho čekat, než tlumočnick dorazí, to není příjemné... Sama si stěžovat nemůžu, to bychom museli všichni společně... Nevím, co by mi na to tlumočnick potom řekl. Raději to vždycky nechám být.
- 9) Všem tlumočnickům úplně nerozumím. Někteří tlumočnicki používají moravské znaky, jiní zase pražské znaky, takže všem úplně perfektně nerozumím. Každý ukazuje jinak.
- 10) Ano, stává se, že tlumočnicki občas tlumočí trochu něco jiného, než se říká. Například ve škole se mi stalo, že jsem sledovala učitele a tlumočnicka zároveň. Odezřela jsem něco od učitele, ale tlumočnick to potom přetlumočil úplně jinak (v jiném významu) a přitom se choval, jako že je nejlepší tlumočnick.
- 11) (chybí)
- 12) Tlumočnicki by měli nosit černé oblečení, tedy hlavně horní část oblečení by měla být černá. Jaké mají kalhoty, na tom mi nezáleží. Ano, měli by chodit pouze v černé barvě.
- 13) Ano, tlumočnicki musí dodržovat mlčenlivost, nesmí nic z toho, co tlumočili, prozradit. Ale jestli to skutečně dodržují, to já nevím. Nemám žádnou kontrolu nad tím, co a kde tlumočnicki říkají.
- 14) Ne, tlumočnicka jsem si nikdy neobjednala, tudíž mě nemohl ani odmítnout.
- 15) Ne, to se mi nikdy nestalo.

- 16) To nevím... Ale myslím, že by bylo lepší, kdyby se dál vzdělávali. Napravovali by tak chyby, které při tlumočení dělají.
- 17) Ideální tlumočník by měl chodit oblečený v černém oděvu, neměl by mít žádné náramky nebo velké náušnice, které by při tlumočení rušily. Malé náušnice samozřejmě mít může. To nikomu nevadí. To je asi všechno.
- 18) Mně vadí, když tlumočník tlumočí tak, že to nedává žádný smysl. Stojí daleko od učitele a skoro s ním nespolupracuje. To se mi nelíbí.

Respondent 11 (žena)

- 1) Je mi 21 let.
- 2) Ne, tlumočnicka jsem si zatím nikdy soukromě neobjednala. Ale využívám tlumočnických služeb ve škole.
- 3) (chybí)
- 4) Mně začínající tlumočníci vůbec obecně nevadí. Vadí mi jenom, když netlumočí přesně, když ještě neumí dobře znakový jazyk a dělají v něm spousty chyb. Když takový tlumočník bez zkušeností a s malými znalostmi znakového jazyka jde tlumočit přímo do školy a my na to nejsme nikým připraveni, tak to mi vadí.
- 5) S CODA tlumočnickami nemám žádnou zkušenost.
- 6) (chybí)
- 7) Mně se například stala jedna situace, která mi vadila. Stalo se to ve škole, tlumočník normálně tlumočil zadání testu, to bylo v pořádku. Ale když jsme začali psát test, v ten moment si učitel s tlumočnickem spolu začali povídat. Vypadalo to, že si tam do výuky přišli pokecat. To ale není správné, oni přece nemají volno, měli by oba mlčet. Navíc mě to jejich povídání hrozně rušilo a prostě mi to nebylo příjemné. Nemohla jsem se vůbec soustředit.
- 8) Ve škole se nám kdysi často stávalo, že tlumočník chodil pozdě, ale je u nás nová situace, tak je to lepší... Vadí mi, když tlumočníci často chodí pozdě, a tak ve třídě je s námi sám učitel. Tlumočníci by správně měli do výuky vstupovat přímo s učitelem. Nelíbí se mi, když přiběhne tlumočník pozdě s omluvou, že měl důležitý telefonát nebo že byl něco vyřizovat u ředitele. To mě opravdu vždycky dokáže rozpálit. To, že by tlumočník do hodiny vůbec nepřišel, se mi zatím nikdy nestalo... Kdyby tlumočník chodil do hodin pravidelně pozdě, tak bych si na něj stěžovala. Když se to stane jen čas od času, nijak to neřeším.

- 9) Rozumím všem tlumočnickům, jen někdy se stane, že mi třeba něco přijde přeložené tak trochu divně. Ale nejsou to žádný dřeva, rozumím jim... I když všem asi úplně nerozumím. Když je to tlumočník nebo tlumočnice, které neznám, tak jim občas úplně neporozumím. Dá mi to hodně práce, ale většinou mi to, co chce říct, logicky dojde, domyslím si to, dám si ten význam nějak dohromady.
- 10) To se mi zatím nikdy nestalo.
- 11) Co přesně myslíš tou přesností překladu?... Myslím si, že tlumočníci občas hodně vynechávají informace, netlumočí úplně všechno, co říká učitel. Já bych ale chtěla, aby ten tlumočník tlumočil opravdu přesně to, co říká učitel. V těchto situacích se pak většinou ujišťuji u svého nedoslýchavého spolužáka, jestli je tlumočené sdělení opravdu přesně to, co učitel říkal. Nechci, aby mě tlumočník obíral o nějaké informace, chci, aby tlumočil všechno naprosto přesně. Chtěla bych dostávat stejné informace jako slyšící spolužáci.
- 12) Tlumočníci by měli nosit černé oblečení nebo mohou mít na sobě úzké bílé triko s bílým rukávem a přes to ještě jedno černé triko třeba i s kratším rukávem. Nejhorší je, když si tlumočník na sebe vezme kostkované oblečení, to mi v porozumění opravdu moc nedodá. Chtěla bych, aby chodili v tmavém. Většina tlumočnicků chodí v černé barvě. Hlavně by se měli vyvarovat nějakých křiklavých barev, to by mi při sledování tlumočnicka moc nepomohlo. Já sama jsem zvyklá na to, že tlumočník je v černém. Kdyby měnil svoje oblečení jako počasí, je to rušivé, protože to je jiné, než na co jsem zvyklá.
- 13) (chybí)
- 14) Tlumočníci vyžadují, abych si je objednávala co nejdříve, aby s tlumočením počítali. Pokud si ho objednám na poslední chvíli, tak mě s velkou pravděpodobností odmítne. Mně osobně se zatím nikdy nestalo, že by mi nějaký tlumočník odmítl tlumočení.
- 15) Ne, to se mi zatím nikdy nestalo.
- 16) Ano, vzdělání je pro tlumočnický hodně důležité. Měli by se dále vzdělávat. Já bych chtěla, aby se neustále vzdělávali.
- 17) Chtěla bych, aby tlumočník nosil takové oblečení, které se hodí na konkrétní typ tlumočení. Také by podle mě neměl nosit výrazné šperky, protože by mě to rušilo. Také bych chtěla, aby byl tlumočník vždy blízko toho člověka, který zrovna mluví. Také bych chtěla, aby tlumočník přicházel do výuky společně s vyučujícím, neměl by chodit pozdě.
- 18) Nelíbí se mi, když tlumočník během tlumočení vtipkuje. Například když během tlumočení nám studentům říká, abychom se snažili víc učit, i když to učitel vůbec neříká.

Opravdu nemám ráda, když tlumočnicko takto zasahuje do tlumočení. To je věc nás, studentů. Pála bych si, aby tlumočil opravdu přesně a všechno, co se říká, nic víc.

Respondent 12 (žena)

- 1) Je mi 85 let.
- 2) Ano.
- 3) Ano, využívám tlumočnických služeb různých tlumočnicků.
- 4) Nikdy jsem nevyužila služeb začínajících tlumočnicků. Nikdy jsem se s žádným osobně nesešla.
- 5) Tlumočnicko CODA mi nevdá. Jsem ráda, že vůbec nějakého tlumočnicka mám.
- 6) Chtěla bych, abych měla možnost využívat služeb stálého tlumočnicka, kdykoliv bych potřebovala. Ale oni jsou hodně vytížení, tak to nejde. Proto pro mě tlumočí různí tlumočnicko. Myslím, že tlumočnicko většinou dodržují pravidla. A to je dobře.
- 7) Mně na chování tlumočnicků zatím nic tak moc nevdá.
- 8) Ano, bohužel někteří tlumočnicko chodí pozdě. Já pak ztrácím čas čekáním na ně. To je myslím zbytečné. Když tlumočnicko přišel pozdě, nestěžovala jsem si na něj, ale příště jsem si objednala raději jiného tlumočnicka.
- 9) Někteřím tlumočnickům nerozumím. Někteří tlumočnicko tlumočí trochu nesrozumitelně. A tak se u tlumočnicků musím ujistovat, co přesně ten člověk říkal. Oni mi sice odpoví, ale neřeknou mi všechno, co se říkalo, ale jen ve zkratce. Musím potom hodně přemýšlet, co se vlastně ve skutečnosti říkalo. Pála bych si, aby tlumočnicko tlumočili opravdu přesně, jasně a srozumitelně. To by asi měli.
- 10) Jednou se mi stalo, že jsem špatně rozuměla příbalovému letáku u léku. Tlumočnicko mi to strčil do ruky a vůbec mi to nepřeložil. Jen mi řekl, že to není nic složitého, že tomu budu sama určitě rozumět, když si to doma přečtu. Jenže já jsem tomu nerozuměla, nevěděla jsem, jak mám ty léky správně užívat, a taky jsme se bála, co by se mnou udělaly. Tak jsem toho tlumočnicka znovu požádala o překlad. A teprve potom mi byl ochotný vyjít vstříc. Ale to není v pořádku, když se musím takhle dožadovat.
- 11) Někteří tlumočnicko tlumočí dobře. Mám ráda ty, kteří tlumočí opravdu přesně, ty si potom pravidelně objednávám. Jiné už nechci.
- 12) Tlumočnicko by se měli oblékat tak, aby vypadali pěkně. Mohli by mít sportovně elegantní oblečení v tmavší barvě, to mi vyhovuje. To se mi líbí. Myslím, že tak většinou chodí oblečení.

- 13) Někteří tlumočníci mlčenlivost nedodržují. Jednou jsem se velmi zlobila na jednu tlumočnici, která porušila mlčenlivost. Od té doby jsem si ji už neobjednala a obracím se raději na jiného tlumočnicka.
- 14) Vybírám si ty tlumočnický, které znám. Ti pro mě také vždy ochotně tlumočí.
- 15) Nikdy se mi nestalo, že by po mně tlumočnick chtěl peníze.
- 16) Tlumočnick by se měli vzdělávat hlavně v oblasti zdravotnictví, aby dokázali tlumočit dobře u různých typů lékařů, ale taky třeba u advokáta.
- 17) To jsem ještě nikdy neviděla (tlumočnicka v oblečení třeba s květinovými vzory při tlumočení). Je lepší, když jsou tlumočnick oblečeni decentně, nevýrazně, ale slušně.
- 18) Tlumočnick by se měli snažit zlepšovat, měli by se umět přizpůsobovat různým neslyšícím a používat znaky, které neslyšící používají, ne nějaké svoje vymyšlené.

Respondent 13 (muž – klient s vadou sluchu i zraku)

- 1) Je mi 39 let.
- 2) Ano, využívám tlumočnických služeb.
- 3) (chybí)
- 4) Ne, nevadí mi začínající tlumočnick.
- 5) Je mi to jedno. Potřebuji tlumočnicka, který mi pomůže vyřídít, co potřebuji.
- 6) Myslím si, že tlumočnick většinou dodržují tlumočnická pravidla. Ale ne úplně všichni, jen někteří. Neslyšící musí být opatrní, když si objednávají nové, pro ně neznámé tlumočnický.
- 7) Já jsem zatím s tlumočnický většinou spokojený (nic mi nevadí).
- 8) Někdy se stane, že mi tlumočnick napíše, že přijde o pár minut později. To samozřejmě chápu. Pokud se mi však tlumočnick neomluví a nedají mi vědět, tak to mě zlobí... Ale mně se tlumočnick vždycky omluví SMSkou.
- 9) Všem čtyřem tlumočnickům, které si objednávám, rozumím dobře, ale potřebuji, aby ukazovali pomalu. Pokud jim někdy nerozumím, poprosím je, aby ukazovali pomaleji, a oni se mi vždy přizpůsobí. Pokud jsem někde v tmavé místnosti, tak komunikuji s tlumočnický taktilním znakovým jazykem... Špatně vidím, proto potřebuji, aby tlumočnick ukazovali pomalu... Ano, většinou když nerozumím, poprosím o zopakování a podruhé už to většinou pochopím.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 11) Ano, tlumočnick tlumočí většinou přesně.

- 12) Tlumočníci by měli chodit oblečení v úplně běžném oblečení, mně na tom nezáleží... Tlumočnick v oficiální situaci by mohl mít například kravatu, košili s krátkým rukávem a nějaké slušné kalhoty... Tlumočnick může mít například světle modré oblečení. Já na to moc nekoukám, hlavně aby byl pěkně upravený.
- 13) Ano, tlumočníci dodržují pravidlo mlčenlivosti. Je to psané pravidlo.
- 14) Pokud si chci objednat tlumočnicka, který zrovna nemá čas, tak se potom obrátím na jiného tlumočnicka, který v tu dobu má zrovna volno.
- 15) Tlumočnicka jsem zatím nikdy neplatil, mám nárok za rok na 24 hodin tlumočení zdarma.
- 16) Tlumočníci, které si objednávám, umí dobře ukazovat, ale mohli by se snažit být ještě lepší.
- 17) Pro mě je důležité, aby tlumočnick tlumočil opravdu přesně. Také je pro mě důležité, aby mi tlumočnick tlumočil do taktilního znakového jazyka a zároveň dělal i průvodce. Měl by umět i dobře znakovat a také mi pomáhat například s nákupem nebo mi pomáhat zařizovat různé věci (například v obchodě s mobilními telefony). Měl by mi umět všechno vysvětlit tak, abych to dobře pochopil... Také by neměl znakovat příliš rychle ani pomalu, měl by zvolit takové přirozeně plynulé tempo. Kdyby znakoval moc rychle, nerozuměl bych mu. Ti tlumočníci, kteří mě znají, protože si je pravidelně objednávám, vědí, že jsem hluchoslepý, a používají správné tempo při znakování.
- 18) Mně vadí, když někteří tlumočníci přerušují tlumočení kvůli tomu, aby si vyřídili třeba svůj soukromý telefonní hovor. Přitom by telefon správně měli mít při tlumočení u lékaře vypnutý... Nebo by se do telefonu mohli omluvit a říct, že za chvíli zavolají zpět, že teď nemohou... To, jestli někteří tlumočníci při tlumočení kouří, to nevím. Já jsem nic takového zatím neviděl.

Respondent 14 (žena)

- 1) Je mi 69 let, bude mi brzy 70 let.
- 2) Ano, využívám tlumočnické služby.
- 3) Využívám služeb různých tlumočnicků.
- 4) Ze začínajících tlumočnicků mám trochu obavy, mám raději tlumočnicky zkušenější, kteří jsou s neslyšícími v kontaktu už dlouho. Pokud potřebuji vyřídít nějakou věc, která není složitá, například kontrolu u lékaře, začínající tlumočnick mi nevadí. Pokud ale jde o něco vážného, například při tlumočení u soudu, tak tam požaduji vždy zkušeného profesionálního tlumočnicka.

- 5) Mám neslyšícího syna, který má slyšící děti a ty občas tlumočí, ale jen uvnitř rodiny, ne na veřejných akcích. Ale vím, že neslyšící si často stěžují na to, že tady není dostatek kvalitních tlumočnicků. Myslím, že za to by měla zodpovídat organizace ASNEP. Stává se totiž, že tlumočníci často tlumočí něco jiného, než se ve skutečnosti říká. Na to by si měli dávat pozor, neměli by se dopouštět žádných takových omylů... Proto syn raději chce tlumočení od svých příbuzných, kteří to dělají dobrovolně. Slyšící děti neslyšících rodičů ovládají vždy znakový jazyk velmi dobře. I když je zajímavé, že dcery většinou znakový jazyk umí lépe než synové. V každém případě mají děti neslyšících rodičů možnost od malička pozorovat znakový jazyk u svých rodičů, proto znakový jazyk umí lépe než ti, kteří neslyšící rodiče nemají.
- 6) Řekla bych, že ne všichni tlumočníci dodržují etický kodex. Řekla bych, že ho dodržuje zhruba polovina tlumočnicků.
- 7) Tlumočníci by se nikdy neměli k neslyšícím chovat hrubě nebo nehezky. Neměli by je ponižovat a říkat jim, že jsou hloupí, protože něčemu nerozumí. Někdy se stává, že tlumočníci neslyšícím nedůvěřují, když něco chtějí, myslí si, že jsou na omylu. Toto jejich nerespektování mi opravdu vadí.
- 8) Nikdy se mi nestalo, že by tlumočnick přišel pozdě, naopak většinou chodí dříve. Většinou se s ním domluví, aby přišel tak o 30 minut dříve, abych měla jistotu, že stihnu vyřídit, co potřebuji. Když přijde dřív, alespoň ho seznámím s tím, co budu potřebovat, abychom potom předešli případným nedorozuměním... Ne, ještě se mi nikdy nestalo, že by tlumočnick vůbec nepřišel.
- 9) Jednou jsem měla problém sehnat tlumočnicka k soudu. Všichni pražští tlumočnicki už měli jiné zakázky, tak jsem si musela objednat tlumočnicka až z Karlových Varů. Pro mě tak vznikl komunikační problém, protože jsme oba znakovali různě. Pro mě jsou lepší pražští tlumočnicki, tlumočnicki mimo Prahu, konkrétně z Karlových Varů, jsem využila jen jednou... Jinak jsem s tlumočnicki docela spokojená, i když je pravda, že občas si všimnu, že někteří tlumočnicki tlumočí špatně. Když si toho všimnu, tak tlumočnicka na chybu upozorním a on se opraví. Ale to už jsou jen maličkosti, to nejsou hrubé chyby. Jen se snažím tlumočnicki upozorňovat, aby se tím mohli zdokonalovat. Já bych si moc přála, aby uměli dokonale tlumočit.
- 10) To se mi asi nestalo, zatím mám jen tu jednu zkušenost s tlumočnickem z Karlových Varů, jiné zkušenosti s problematickými tlumočnicki nemám. Ten tlumočnick z Karlových Varů se při tlumočení spletl a přetlumočil úplně něco jiného, než jsem říkala. Odezřela jsem, že

říká „jablko“, já jsem ale o jablkách vůbec nic neříkala. Ale takovou negativní zkušenosti mám jen jednu. Někteří tlumočníci používají takové zvláštní znaky, ale mám tu výhodu, že umím odezírat, takže to slovo většinou odezřu, a tím pádem tomu nakonec rozumím. To, že používají někdy takové podivné znaky, je dáno asi tím, že se v různých oblastech znakuje jiným způsobem. A ti tlumočníci to potom míchají všechno dohromady.

- 11) K lékaři jsem si tlumočnicka zatím nikdy neobjednala. Zatím jsem si objedнала tlumočnicka jen k soudu a k notáři, nikam jinam. U soudu se mi často stávalo, že jsem tlumočnicka musela prosit, aby mi informaci zopakoval, protože jsem tomu hned napoprvé nerozuměla. Občas se mi stávalo, že jsem například nerozuměla nějakému složitěmu odhláskovanému termínu. Tak jsem si ho raději nechala hned vysvětlit, abych to pochopila správně. Takže problém jsem měla s tím, že jsem dobře nerozuměla a musela jsem se doptávat. Chtěla jsem mít jistotu, že rozumím dobře. Přece jen to bylo u soudu.
- 12) Tlumočníci, které si objednávám, chodí většinou sportovně oblečení. Tlumočnicka, který by byl slavnostně oblečen, měl například sako a kravatu, jsem při tlumočení ještě nezažila. Většina tlumočnic nosí džíny, jiné kalhoty nebo sukni. Znáám tři tlumočnický (muže), ale opravdu nikdy jsem je neviděla tlumočit v kravatě, většinou nosí sportovní trička... Přála bych si, aby se tlumočníci na tlumočení oblékali elegantně, nemusí mít nutně společenské oblečení, např. sako, ale měli by chodit upravení a čistí, působit příjemným dojmem. Samozřejmě to nemusí přehánět a mít na sobě kravatu, nebo dokonce motýlka. Důležité je, aby na sobě měli jednobarevný vršek, aby bylo dobře vidět na jejich ruce při tlumočení. Neměli by mít na sobě nějaké pestrobarevné tričko nebo halenku, protože to bych dobře neviděla na to, co znakuje. Mně nejvíc vyhovuje, když má tlumočnick bílé nebo černé oblečení, to působí neutrálně a na tlumočnickovy ruce je dobře vidět.
- 13) Někteří tlumočníci mlčenlivost dodržují, někteří ne... Ano... Už se mi stalo, že jsem si objednala tlumočnicka k jednání, o kterém nikdo nevěděl. Nikomu jsem to neřekla, a přesto se to všichni dozvěděli. Když jsem o tom přemýšlela, přišla jsem na to, že to tedy musel prozradit tlumočnick. Když se to stane, nijak se s ním nehádám, ale řeším to tak, že příště už si ho nikdy neobjednám. Raději si objednám jiného tlumočnicka. Nic takového si líbit nenechám.
- 14) Ne, ještě se mi nikdy nestalo, že by tlumočnick odmítl moji žádost o tlumočení. Ale stalo se mi, že jsem si k soudu vyžádala tlumočnicka, kterého znám a který mi vyhovuje, soud na to nebral žádný zřetel a přidělil mi jiného tlumočnicka. Ten ale bohužel nebyl ani

zdaleka tak dobrý, jako ten můj známý tlumočník. To mě opravdu rozčílilo. Ale nic jsem s tím dělat nemohla.

- 15) Ještě nikdy se mi nestalo, že by po mně tlumočník chtěl peníze za tlumočení. Většinou tlumočnickům platím ze své vlastní vůle, protože to sama chci. Když jsem měla tlumočníka u soudu, platil ho přímo soud a já jsem mu potom také ještě zaplatila. Tlumočník si to sice nejdřív nechtěl vzít, ale nakonec to přijal. Bylo to jen mezi námi.
- 16) Je opravdu hodně důležité, aby se tlumočníci vzdělávali, aby se zlepšovali ve znalosti odborných slov a znaků, aby znali pravidla pro používání znakového jazyka. Opravdu by se měli neustále snažit zlepšovat. Měli by se učit dobře tlumočit. Tlumočení není vůbec jednoduchá profese, je to naopak hodně zodpovědná práce. A pokud se tlumočník splete, nese plnou zodpovědnost za své chyby.
- 17) Chtěla bych, aby tlumočníci uměli dokonale znakový jazyk. Dále bych si přála, aby tlumočnickou profesi vykonávali jen ti lidé, kteří dobře slyší, nikoliv nedoslýchaví lidé. Slyšící tlumočníci jsou lepší, protože slyší opravdu všechno i na větší vzdálenost. Tlumočníci by měli umět také příjemně vystupovat a mít na sobě adekvátní oblečení... Přála bych si takového tlumočníka, který ovládá znakový jazyk na úrovni svého mateřského jazyka. Tlumočníci by si neměli vymýšlet znaky, které neexistují a nikdo je nepoužívá.
- 18) Mně vadí, že někteří tlumočníci opakují pořád dokola stejné znaky, i když se do překladu vůbec nehodí. Můžu na to tlumočnický upozornit, ale zatím jsem to nikdy neudělala... Vadilo by mi, kdyby tlumočník přišel na tlumočení pozdě nebo by vůbec nepřišel, to bych ho upozornila a řekla mu, že má chodit včas. Ale většinou tlumočníci chodí včas, takže jsem zatím neměla důvod na něco takového upozorňovat.

Respondent 15 (žena)

- 1) Je mi 41, bude mi 42 let.
- 2) Ano, samozřejmě využívám tlumočnických služeb.
- 3) Dříve jsem si objednávala tlumočnicka v Centru, ale protože byl pořád problém tlumočnický sehnat, začala jsem využívat on-line tlumočení v APPN⁴⁹. Přes něj vytelefonuji to nejdůležitější, což je pro mě mnohem pohodlnější. Jinak si objednávám různé tlumočnický.

⁴⁹ Agentura profesního poradenství pro neslyšící.

- 4) Začínající tlumočníci mi hodně vadí. Hlavně to, jak strašně pomalu znakují a také to, že netlumočí simultánně. Nejdříve dlouho naposlouchávají, co se říká, a teprve potom s velkým zpožděním něco přetlumočí. Vím, že je to pro ně divná situace, a snažím se to chápat, věřím, že se to jednou naučí. I oni jednou budou sebevědomými a schopnými profesionály, kteří budou umět perfektně tlumočit. Možná i s nimi jednou budu moci být spokojená. Zatím jsou nesmělí. Tak je nechávám být, neobjednávám si je. Dávám přednost zkušenějším. Bohužel ti jsou často hodně pracovně vytížení, a tak nemůžou. Nezbyvá mi nic jiného, než se spokojit se začínajícím tlumočnickem, který má čas, i když z toho nemám dobrý pocit. Většinou tlumočí dost nesrozumitelně, těžkopádně, neumí se v situaci chovat. Nějak se to snažím přetrpět, ale vždycky si v ten moment říkám, že už si ho příště nikdy neobjednám. No jo, ale jsem v začarovaném kruhu, protože bych si zase chtěla objednat lepší tlumočnický, ale je jich málo a jsou přetížení. A tak zajištění kvalitního tlumočení je pro mě opravdu velký problém.
- 5) CODA tlumočníci mi nevadí.
- 6) Myslím si, že tlumočníci často nedodržují kodex, buď nepřijdou, nebo přijdou pozdě nebo netlumočí všechno.
- 7) Zatím jsem se nesešla u tlumočnicků s ničím tak vážným, co by mi zásadně vadilo.
- 8) Ano, jednou se mi stalo, že tlumočnick vůbec nepřišel k soudnímu jednání. Byla jsem celá bez sebe, protože se jednání muselo odročit. Vím, že zrovna u soudu se to často stává, že tlumočníci vůbec nepřijdou, a to hned na několik jednání za sebou. Mně konkrétně se to stalo už podruhé. Nestěžovala jsem si na něj, jen jsem musela přijít na další stání k soudu za docela dlouhou dobu.
- 9) Někteřím tlumočnickům moc nerozumím. Většinou těm tlumočnickům, kteří mají neslyšící rodiče a kteří se učili znakový jazyk od malička, rozumím lépe. Těm tlumočnickům, kteří nemají neslyšící rodiče, ale už pracují dlouho jako tlumočníci, rozumím taky dobře. Horší je to s tlumočnickými, kteří nemají tolik praxe, těm moc nerozumím. Je vidět, že jsou to takové tři skupiny tlumočnicků.
- 10) To se mi zatím nikdy nestalo.
- 11) Neslyším, co slyšící lidé říkají, proto nedokážu posoudit, jestli tlumočníci tlumočí opravdu všechno a přesně. Nemám kontrolu nad situací. Zkušený tlumočnick dokáže vše simultánně přetlumočit, ale noví tlumočníci si často nejdříve všechno vyslechnou a teprve potom to tlumočí. Nikdy u nich nemám jistotu, jestli tlumočí skutečně správně a tak, jak to myslím. Zkušení tlumočníci, které už znám dlouho, umí tlumočit opravdu simultánně a

zaslouží si můj obdiv. Noví tlumočníci tlumočit simultánně většinou nedokážou. Často mě prosí, abych znakovala pomaleji, protože mi celkově nerozumí. Teprve po tom, co jim to několikrát a pomalu zopakuju, to tlumočí dál. Nikdy ale nemám jistotu, jestli netlumočí něco jiného, než já ve skutečnosti říkám.

- 12) To přece nemůžu tlumočnickům určovat. Měli by chodit v tom, v čem se cítí příjemně. Tak normálně slušně oblečení.
- 13) (chybí)
- 14) Ano, to se mi stalo. Potřebovala jsem, aby mi tlumočnick zatelefonoval k lékaři a objednal mě k němu. Tlumočnick mi ale řekl, že tam zavolat rozhodně nemůže. Musela jsem ho strašně přemlouvat, aby tam zavolal a domluvil termín u lékaře, který by vyhovoval i jemu. Jemu se do toho vůbec nechtělo. Nechtěla jsem to udělat sama bez tlumočnicka, protože bych se tak mohla objednat na dobu, ve které by mi tlumočnick nemohl tlumočit. Proto jsem chtěla, aby tlumočnick zavolal lékaři a domluvil se s ním přímo on. Nevím, proč se tomu tlumočnick tak bránil, ale nebylo mi to příjemné. Chtěla jsem to všechno jen ulehčit a předejít tomu, že bychom se termínově míjeli. Pro mě je důležité, aby měl tlumočnick volno. V termínu, který by navrhnul on, by mě mohl objednat k lékaři. Nechápu, co na tom bylo tak nepochopitelného a proč se tomu tlumočnick tak strašně bránil. Nakonec jsem to vzdala a poprosila kamarádku, aby mě k lékaři objednala ona. Když mě objednala a řekla jsem termín tlumočnickovi, stalo se to, co jsem čekala, neměl čas. Vynadala jsem mu. Zeptala jsem se ho, co mám asi tak dělat, když k doktorovi potřebuji a on nemá čas a ani si ho na mě nechce udělat. Jeho to moc nezajímalo, ale já jsem měla problém.
- 15) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 16) Tlumočnicki a další vzdělávání? Myslím si, že tlumočnickům žádné vzdělávání nepomáhá, jsou na tom pořád stejně. Měli by se vzdělávat, snažit se zdokonalovat, ale já mám stále pocit, že jsou pořád na stejné úrovni, a možná bych dokonce řekla, že se úroveň tlumočnicků v poslední době ještě snižuje. Mám pocit, že před 10 lety, kdy se začaly dít v oblasti tlumočnických služeb změny, na tom byli tlumočnicki hodně dobře, snažili se, ale postupně je to asi přestalo bavit, došly jim síly a jejich kvalita jde dolů. Už nemají zájem se zdokonalovat. Jde jim jen o to, aby vydělávali, a to mi nepřijde v pořádku.
- 17) Ideální tlumočnick by měl chodit na tlumočení upravený, elegantní, měl by se umět slušně chovat, příjemně vystupovat a také by měl respektovat neslyšící.

18) Zatím jsem nenarazila na nic, co by mi na tlumočnicích nějak hrozně moc vadilo... Mám spíš problém se způsobem, jakým se v ASNEP musí objednávat tlumočníci. Kvůli jednomu tlumočení si musím s ASNEP vyměnit spousta SMS zpráv a jenom zbytečně utrácím peníze. Nejdříve jim třeba napíšu, jakého tlumočnicka bych si chtěla objednat a připišu ještě dalších několik jmen náhradních tlumočnicků pro případ, že by ten můj vybraný nemohl. Když toto ale odešlu, vzápětí mi přijde ještě spoustu SMS s dalšími otázkami (např. jaké je moje datum narození, kde přesně bude tlumočení probíhat a mnoho dalších otázek). Na každou takovou SMS se snažím zodpovědně odpovědět, ale za chvíli mi přijde další SMS s další otázkou. Někdy mi přijde, že si vymýšlí zbytečnosti a mě to jen stojí peníze a hlavně také čas, protože na každou odpověď musím zdlouhavě odpovídat. Jindy si zase objednám tlumočnicka, ale ASNEP dlouho neodpovídá, tak mám strach, jestli toho tlumočnicka budu mít, nebo ne. Odpoví mi třeba až za dva, za tři dny. To se mi nelíbí. Mám plán toho, co potřebuji vyřešit, a potřebuji mít jistotu, že budu mít tlumočnicka. Někdy mi odepíšu třeba až večer před plánovaným tlumočením. A omlouvají se, že žádný tlumočnick nemá čas. To mě stojí opravdu spousty nervů. Přitom jsem jim už v první SMS psala, že můžou vybírat z pěti tlumočnicků, mají potom ještě svoji databázi, tak ať mi neříkají, že nějakého tlumočnicka pro mě nemůžou najít. Nemůžu věřit tomu, že by úplně všichni byli obsazeni na dobu, na kterou potřebuji tlumočnicka. Někdy mi připadá, že se operátorům ani moc nechce tlumočnický opravdu hledat. Nebo se možná stává, že tlumočnickům řeknou, že mají tlumočit pro mě, a protože mě nemají rádi, tak tlumočení odmítnou. Možná i tohle se stává. Nevím čím to je, ale tlumočnicka často nemám. S tím přece nemůžu být spokojená.

Respondent 16 (žena)

- 1) Je mi 60 pryč, bude mi 61.
- 2) Ano, objednávám si často tlumočnický v Centru při ASNEP.
- 3) Objedávám si stále jednu tlumočnicki, protože dobře zná moji situaci a jsem na ní zvyklá. Tato tlumočnice ví všechno o mně i mém zdravotním stavu. Vždycky když něco potřebuji vyřídit, objednám si ji a ona to lékaři všechno vysvětlí, protože zná všechny souvislosti. Kdybych si pokaždé objednávala jiného tlumočnicka, musela bych jim svoji anamnézu dokola vysvětlovat znovu a znovu. Proto využívám služeb stále jednoho tlumočnicka. Když je třeba nemocná, tak si objednám jiného tlumočnicka. Většinou jsem s tlumočnický spokojená, nemám s nimi žádný problém. Jediné, co se mi nelíbí, je systém v Centru. Když jdu například k lékaři, který mi dá doporučení k nějakému specialistovi.

Centrum chce po mně přesné jméno a adresu, ale když jsem tam nikdy nebyla, tak to prostě nevím a nemůžu to do objednávky napsat. Nejdřív se vždycky domluví s tlumočnickem, kdy má volno, aby se mnou mohl jít k lékaři. Potom pošlu objednávku do Centra, ale nevím tu přesnou adresu ani jméno doktora, protože jsem tam nikdy nebyla. To se jim snažím vysvětlit. Většinou jim slíbím, že jim všechny informace doplním, až je budu vědět. Oni ale pořád opakují dokola, že přesné informace potřebují znát hned. Když je ale neznám, tak co mám dělat? Chtějí toho vědět strašně moc. Někdy i věci, které jako pacient ani nevím. Musím říct, že tenhle nepřehledný systém je mi opravdu nepříjemný.

- 4) Se začínajícími tlumočníky nemám žádnou velkou zkušenost.
- 5) CODA tlumočníci mi vůbec nevadí. Jednou jsem takového tlumočnicka objednala pro mého manžela, když šel na odběr krve. Zrovna v Centru měla volno právě CODA tlumočnice. Byla mladá, s manželem jsme ji neznali. Připadalo mi, že by věkem klidně mohla být moje dcera a nakonec vůbec nebyla špatná. Při vyšetření nám všechno tlumočila. Mimo jiné se zmínila, že má problémy s hlídáním dětí. Netlumočila vůbec špatně. Pro nás s manželem bylo důležité, že jsme nějakého tlumočnicka sehnali. Bez tlumočnicka bychom byli v komunikaci s lékařem oba ztraceni. Tlumočnicka potřebujeme, abychom všemu rozuměli.
- 6) Ano, myslím, že tlumočníci dodržují pravidla. Co se týče oblečení, je to většinou v pořádku, ale je pravda, že někdy chodí na tlumočení pozdě. Někteří přichází v předstihu, ale většinou se stává, že spíš přijdou pozdě. Možná je to tím, že bydlí daleko a musejí často jezdit s mnoha přestupy přes celou Prahu. A tak na ně čekám i 5-10 minut, nevadí mi to, protože jsem si je stejně objednala radši o půl hodiny dřív, než jsem objednaná na vyšetření. Navíc u lékařů to vždycky trvá, než na mě přijde řada, nikdy mě doktor nevezme přesně na tu hodinu, na kterou jsem objednaná... Jinak jsem spokojená... To jsem ještě nikdy neviděla... To se mi zatím nestalo.
- 7) Zatím jsem nenarazila na nic, co by mi na tlumočnících nějak hodně vadilo... Někdy se tlumočnick zeptá, jestli se může lékaře také na něco osobního zeptat. Já to mu to vždycky dovolím. Jsem ráda, že se mě před tím slušně zeptal, jestli by mi nevadilo, kdyby se zeptal na něco třeba ohledně svých léků. Spolu s lékařem si to za chvíli vyřeší. Nijak mě to neomezuje. Myslím, že je to tak v pořádku. Nepřehlídí mě, zeptá se, jestli se může na lékaře obrátit se svým dotazem. Většinou to mají taky velmi rychle domluvené, tak je to v klidu.

- 8) Zatím tlumočnick na tlumočení vždy přišel. Jen jednou se mi stalo, že si tlumočnick zlomil nohu, a tak se omluvil, že nebude moct přijít. Tak jsem si objednala jiného tlumočnicka. Od té doby se mi nic takového nestalo.
- 9) Ano, zatím jsem všem tlumočnickům dobře rozuměla.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 11) To nevím.
- 12) Zatím jsem vždycky viděla jen slušně oblečeného tlumočnicka, například i v kostýmku. Na tlumočnicka oblečeného extravagantně třeba v krat'asech, s neupravenými vlasy, jsem zatím nenarazila. Tlumočnicki by měli chodit decentně oblečení, například v nějakém kostýmu, který se bude na tlumočení hodit. Kdyby byl tlumočnick oblečený nevhodně, mohlo by to působit divně na lidi, se kterými potřebuji něco domluvit. Když tlumočnick pracuje s lidmi, měl by chodit elegantně oblečený. Když jsem byla třeba na komisi kvůli invalidnímu důchodu, byla jsem tam s tlumočnickem, úřednice byla velmi nepříjemná a řekla tlumočnickovi, že je slušností, aby se na ni díval, když s ní mluví. Tlumočnick jí vysvětlil, že on nemluví, že to říká neslyšící, on to jenom tlumočí a aby to mohl tlumočit, musí se na neslyšícího dívat. Neslyšící je ten, kdo se dívá na tlumočnicka a zároveň na ni. Úřednice byla dál nepříjemná, ale naštěstí mi nakonec důchod přiznala. Mohla jsem tak odejít spokojená, i když asi nikdy nezapomenu na chování té komisařky. Byla z České správy sociálního zabezpečení.
- 13) Nevím, nedokážu to posoudit.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) Ano, tlumočnickům ráda zaplatím za jejich důležitou práci.
- 16) (chybí)
- 17) Tlumočnick je pro mě velmi důležitý. Je sice pravda, že když tlumočnicka nemám, nějak se domluví. Hlavně díky tomu, že celá moje rodina je slyšící, a tak jsem na takovou komunikaci zvyklá. Nikdy ale nerozumím úplně všemu. Většinou rozumím jen pár slovům. Když si objednám tlumočnicka, tak rozumím bezpečně úplně všemu. Dříve jsme neměli tolik tlumočnicků, a když jsem šla třeba k lékaři, nikdy jsem přesně nevěděla, co mi je, protože aby se mnou neměl tolik práce, vždycky mi řekl, že je všechno v pořádku. Nikdy nebyl konkrétní a můj zdravotní stav se mnou neprobíral. Když jdu k lékaři dnes s tlumočnickem, dozvím se úplně přesně nejen co mi je, ale i jak bude probíhat léčba. Pro mě je samozřejmě lepší, když o svém zdravotním stavu všechno vím a když také vím, co se mnou lékaři chtějí dělat. Tlumočnicki jsou pro mě opravdu velmi důležití, bez nich bych

se neobešla. Jejich práce si hodně vážím. Dříve tlumočníci skoro vůbec nebyli, a tak jsem většinou musela všechno vyřizovat s mojí mámou nebo bratrem. Ti si ale s lékařem povídali, většinou o mých věcech, ale mně nikdy všechno přesně nepřeložili. Když jdu s tlumočnickem, dozvím se naprosto všechno, co potřebuji vědět.

18) Zatím se mi nikdy nestalo nic, co by mi na tlumočnicích vadilo.

Respondent 17 (žena)

- 1) Je mi 66 let.
- 2) Ano, využívám tlumočnické služby.
- 3) Objednávám si stále jednu tlumočnici, na kterou už jsem zvyklá.
- 4) (Bez zkušenosti)
- 5) (Bez zkušenosti)
- 6) Myslím si, že se všichni tlumočníci většinou chovají správně.
- 7) Mně na tlumočnicích zatím nic nevádí. S tlumočnickem, kterého si objednávám, jsem spokojená. Jsem ráda, že mi pomůže s vyřizováním věcí a že mi pomůže najít to, co hledám... Někdy mně na tlumočnicích vadí, že tlumočníci využívají toho, že mi tlumočí u lékaře a sami se lékaře vyptávají na své osobní zdravotní problémy. V tu chvíli se cítím úplně mimo. Sice mi přeloží, co mi říká doktor, ale nechápu, jak si může dovolit ptát se na své věci. Takhle mě hrozně zneužívá. A to mi vadí.
- 8) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 9) Ano, rozumím většinou všem tlumočnickům... Starším tlumočnickům rozumím lépe, protože jsem na ně už zvyklá. Mladým tlumočnickům rozumím, ale o něco méně. Škoda, že se vydělují dvě skupiny tlumočnicků. Mladí kolem Pevnosti a potom ti starší. To je škoda, měli by spolupracovat. Když spolu nespolečně spolupracují, potom každý tlumočí jinak a je to pro klienty mnohem méně srozumitelná situace. Taky samozřejmě když jsou tlumočníci z Moravy, tak jim taky moc nerozumím.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 11) Ano, rozumím tlumočnickům při tlumočení většinou dobře. Když někdy ne, poprosím kamarády, aby mi to vysvětlili, ale mezitím mi uteče mnoho důležitých informací. To je škoda. Nebo třeba u lékaře, když dostávám lékařskou zprávu a vysvětluje mi, že mám nízký tlak, a do toho mi řekne termín příští kontroly, tak se musím znovu zeptat na to datum, abych si ho zapsala... Myslím, že tlumočníci netlumočí moc přesně. Poznám, když něco vynechají. Ale nechci se lékaře na to znovu ptát, to bychom tam byli hrozně dlouho, to nejde.

- 12) Tlumočníci by se měli oblékat hlavně slušně. Když se to hodí, měli by mít i sako a ženy raději třeba sukni. Sukně vypadá většinou velmi elegantně. Mělo by jim to slušet, také by mohli mít na sobě sako... Jejich oblečení by mělo být tmavé – třeba modré nebo hnědé.
- 13) Myslím, že ne.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) Ne, to se mi zatím nikdy nestalo. Někdy tlumočnicka pozvu na kávu a něco sladkého, abych ho potěšila. Je to pro něj odměna za jeho práci. Zaplatím to, ale sama od sebe, nikdy to po mně nežádal.
- 16) Ano, tlumočníci by se měli dále vzdělávat.
- 17) Pro mě je důležité, aby tlumočníci uměli příjemně vystupovat, aby uměli všechno správně přetlumočit a aby byli trpěliví. Měli by se snažit, aby komunikace příjemně plynula. Měli by být také sympatičtí a usměvaví. Měli by se snažit přetlumočit všechno tak, abych to pochopila. O to by jim mělo jít.
- 18) Zatím se mi nestalo nic, co by mi na tlumočnicích tak hodně vadilo.

Respondent 18 (žena)

- 1) Je mi 63 nebo 64. Jéje, ani už nevím. Narodila jsem se v roce 1945, takže mi vlastně bude už 65 let.
- 2) Ano, tlumočnické služby využívám velmi často.
- 3) Objednávám si pravidelně jednoho tlumočnicka... Objednávám si stále stejného tlumočnicka. Vadí mi, když si toho tlumočnicka potřebuju objednat hned, má tolik práce, že musím třeba i 14 dní nebo měsíc počkat, než na mě bude mít čas. To se mi nelíbí. Někdy ho prostě potřebuju hned. Ráda bych si své soukromé věci vyřizovala, co nejdříve.
- 4) (Bez zkušenosti)
- 5) (Bez zkušenosti)
- 6) (chybí)
- 7) Ne, mně na tlumočnicích nic tak moc nevadí. Docela to jde.
- 8) Většinou tlumočníci přijdou, když jsou objednaní. Už se mi několikrát stalo, že tlumočnick přišel pozdě. Většinou se tam tlumočníci snaží být o něco dříve. To, že by tlumočnick nepřišel, se mi zatím nestalo.
- 9) Ano.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo. Zatím všechno bylo v pořádku.
- 11) (chybí)

- 12) Jsem docela spokojená s tím, jak chodí oblékaní. Ale často se jim stává, že jim je zima. Asi se oblékají málo. A to by nemělo být.
- 13) Nedokážu to posoudit.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 16) To nevím. Asi by to mělo být správně tak, jak to je.
- 17) Tlumočník by měl být slušně oblečený a hezky upravený a neměl by se chovat hrubě. Na tlumočení by měl chodit o něco dřív a také by měl dobře umět znakový jazyk.
- 18) Nic tak zásadního mi na tlumočnicích nevádí... Jediné, co mi vadí, je systém objednávání tlumočnicků v Centru. Když jim posílám objednávku na tlumočení, kromě místa srazu jim musím psát i například jméno lékaře, ke kterému půjdu na kontrolu. Ale k tomu lékaři jdu poprvé a jeho jméno ani neznám. Tak to je potom problém. Nevím, kde mám to jméno zjistit. Když chodím k obvodnímu lékaři, tak jeho jméno samozřejmě znám a potom není problém ho do objednávky uvést. Ale když se jedná o jiného lékaře a jeho jméno bohužel nevím, tak to bývá velký problém.

Respondent 19 (muž)

- 1) Vás zajímá taková věc? Je mi 55 let.
- 2) Dříve jsem si objednával tlumočnicka poměrně často, ale dnes už ne.
- 3) Objednávám si různé tlumočnický.
- 4) Pokud začínající tlumočník umí dobře znakový jazyk, tak je to v pořádku a nic proti tomu nemám, v opačném případě ho odmítám.
- 5) Mám trochu problém s porozuměním mladým CODA tlumočnickům.
- 6) Neznám přesná pravidla pro tlumočnický... To je jejich věc. Já se o to jako klient moc nestarám. Ale myslím si, že etický kodex dodržují, protože to je základ jejich práce. Tlumočníci by měli rozumět těmto pravidlům a hlavně by je měli dodržovat. Například pravidlo mlčenlivosti. Pokud to tlumočníci respektují, rád si je objednáám. Pokud mlčenlivost porušují, porušují tím také základní pravidla tlumočení.
- 7) Zatím jsem se nasetkal s ničím, co by mi na tlumočnicích nějak výrazně vadilo. Uvidíme, jestli se v budoucnu něco objeví.
- 8) Jednou se mi stalo, že tlumočník přišel pozdě o 5 minut. Napsal mi omluvnou SMS zprávu s vysvětlením, že se naboural v autě. Nevadilo mi to. Ale to bylo jen jednou. Jinak tlumočníci chodí vesměs včas. To, že by tlumočník vůbec nepřišel, se mi zatím nikdy nestalo. Takže bez problémů.

- 9) Záleží na konkrétních tlumočnících. Někteří tlumočí opravdu dobře. Pokud nějakému tlumočnickovi nerozumím, nechávám si to často zopakovat a to není úplně dobře.
- 10) Ne, to se mi zatím nikdy nestalo.
- 11) Nepotřebuji, aby tlumočnick tlumočil naprosto přesně a naprosto všechno. Pro mě je důležité, abych si vyřídil to, co potřebuji, a abych všem rozuměl. Pokud funguje komunikace hladce, tak to mi stačí. Nikdy se mi nestalo, že by tlumočnick tlumočil nějaké nesmysly... V televizi tlumočnicka nesleduji, mluvil jsem o individuálním tlumočení... Ale zatím se mi nestalo, že by nějaký tlumočnick špatně tlumočil. Jinak bych se asi ozval.
- 12) (chybí)
- 13) Nikdy se mi nestalo, že bych přistihl nějakého tlumočnicka, jak porušuje mlčenlivost. Ani jsem se o tom nikdy nedoslechl.
- 14) Stalo se mi, že jsem si objednal tlumočnicka, ale on měl na tu dobu zrovna jiné tlumočení. Domluvili jsme se na jiný termín a vše bylo v pořádku... Nikdy se mi zatím nestalo, že by mě tlumočnick odmítl z osobních důvodů. Asi mě mají tlumočnicki docela rádi.
- 15) To, že by po mě chtěl tlumočnick peníze za tlumočení, to se mi nikdy nestalo. Vždycky jim jen podepíšu výkaz o tlumočení.
- 16) Chtěl bych, aby tlumočnicki uměli dobře znakový jazyk a aby uměli překládat. Ale nemusí se nějak intenzivně vzdělávat a snažit se být na špičkové úrovni. To je pro mě zbytečné, vím, že tlumočnicků je málo.
- 17) Rád vám řeknu svou představu o ideálním tlumočnickovi... Potřebujeme, aby tady bylo víc tlumočnicků, v ASNEP je jich hrozně málo. Navíc si tlumočnicka musím objednávat dlouho dopředu (například týden) a to je pro mě problém. Někdy se mi stane, že toho tlumočnicka potřebuju hned na další den, ale bohužel všichni tlumočnicki už mají jiná tlumočení. Mám tu výhodu, že tady v organizaci pracuje tlumočnick, a když tedy něco důležitého potřebuju, obrátím se na něj. Přál bych si, aby do budoucna ASNEP zavedl nějakou pohotovostní službu pro tlumočnický. Abych jim mohl kdykoliv napsat, že potřebuju tlumočnicka, a vždy tam byl někdo k dispozici, klidně i začínající tlumočnick. Bylo by to dobré. Teď jenom, aby to v ASNEP nějak vymysleli.
- 18) Mně osobně se nic špatného s tlumočnickem nestalo. Je pravda, že jsem u tlumočnicků, kteří tlumočili pro někoho jiného, viděl věci, které by tlumočnicki dělat neměli. To ale nechci říkat, když se mě to netýkalo. Já zatím žádnou špatnou zkušenost s tlumočnickem nemám. Ale vím, že někdy tlumočnicki porušují etická pravidla, ale nechci o tom mluvit... Možná přece jen mám jednu negativní zkušenost s tlumočením. Pracuju tady ve spolku

jako ředitel v centru denních služeb. Je tady také zaměstnaný jeden tlumočník, který sem dochází. A když mě nějaká instituce, například magistrát nebo ministerstvo pozve na důležité jednání, tak mi toto tlumočení odmítnou proplatit s tím, že mohou proplácet jen individuální tlumočení, nikoliv tlumočení věcí, které se týkají organizace. To mi hodně vadí.

Respondent 20 (muž)

- 1) Je mi 27 let, bude mi 28 let.
- 2) Ano, tlumočnicka si objednávám často.
- 3) Mám své čtyři oblíbené tlumočnický, které si pravidelně objednávám. Pokud by se mi stalo, že by žádný z těchto tlumočnicků nemohl, tak bych si byl nucený objednat nějakého jiného tlumočnicka.
- 4) Začínající tlumočnicki mi nevadí, ale musí alespoň trochu umět tlumočit. Měli by dobře ovládat znakový jazyk. Když má přijít takový tlumočnick (začátečnick), pak je důležité, aby přišel na tlumočení dříve, abychom mohli všechno dobře prokonzultovat, mohli si říct, o co při tlumočení půjde, a tím se snažili předejít případným nedorozuměním.
- 5) Osobně jsem při tlumočení zažil asi dva CODA tlumočnický a oba jsou opravdu dobří, jsem s nimi spokojený. S jinými CODA tlumočnický, než s těmito dvěma, osobní zkušenost zatím nemám. Více si objednávám tlumočnický, kteří nemají neslyšící rodiče. Ale jak říkám ty dva CODA tlumočnický dobře znám a jsem s nimi spokojený.
- 6) Myslím si, že někteří tlumočnicki dodržují etický kodex a někteří ne... Většinou ti tlumočnicki, kteří se vzdělávají, etický kodex dodržují bez problémů. Alespoň tak mi to připadá. Ostatní tlumočnicki, kteří nechodí do žádných kurzů, etický kodex většinou nedodržují. Mezi takové tlumočnický bohužel patří mnoho CODA tlumočnicků nebo takoví tlumočnicki, kteří tady působí už dlouho a neprošli zatím žádným specializovaným vzděláváním. Tito tlumočnicki mají s dodržováním etických pravidel v tlumočnické profesi největší problémy.
- 7) Mně na tlumočnickích vadí, když při tlumočení vyjadřují své vlastní emoce. Například se mi stala situace, kdy jsem si objednal tlumočnicka k notáři. Tlumočnick vše tlumočil a ve chvíli, kdy notář oznámil hodnotu dané věci, se tlumočnick zarazil a podivil se nad tou výší. To by tlumočnick neměl vůbec řešit. Měl by se chovat neutrálně, přetlumočit jen informace tak, jak je podali mluvčí. Tenhle malý nadhled nad tlumočením našich tlumočnicků mi opravdu vadí. Přál bych si, aby tlumočnicki jen tlumočili a neřešili, co jim

nenáleží. Také se mi nelíbí, když tlumočníci na sobě mají příliš extravagantní oblečení nebo množství šperků, to mi není příjemné.

- 8) Nevzpomínám si, že by tlumočník někdy přišel pozdě. Myslím, že většinou chodí včas. Alespoň ti tlumočníci, které jsem si objednal. Možná se stalo, že někdy tlumočník přišel pozdě, ale opravdu si to nepamatuju.
- 9) Je to tlumočník od tlumočnicka jinak. Bohužel existují i tací, kterým nerozumím.
- 10) Ano, to se mi stalo jednou ve škole. Jako student jsem potřeboval něco osobně vyřídit s učitelem a objednal jsem si k tomu tlumočnicka. Když tlumočník přetlumočil to, co jsem učiteli znakoval, zarazilo mě, že se ke mně učitel začal úplně jinak chovat než předtím. Úplně se mu změnil výraz v obličeji. Začal jsem přemýšlet o možnosti, že tlumočník nepřetlumočil to, co jsem říkal tak, jak jsem to myslel. Nakonec jsem se rozhodl, že si objednám jiného tlumočnicka, abych situaci vyjasnil. Když jsem za učitelem přišel s jiným tlumočnickem, poprosil jsem ho, jestli by mi mohl zopakovat, co mu tlumočník přetlumočil při posledním jednání. Bohužel to, co mi učitel řekl, jsem já vůbec neřekl, tlumočník učiteli tlumočil něco jiného. Naštěstí se mi všechno podařilo vyjasnit.
- 11) Mám čtyři oblíbené tlumočnicky a těm věřím, že tlumočí všechno přesně. Jiní tlumočníci, si myslím, úplně přesně netlumočí, někdy například vynechávají nějaké informace nebo osekávají obsah sdělení.
- 12) Nezáleží mi na tom, co má tlumočník při individuálním tlumočení na sobě. Pro mě je důležité, abych na tlumočnicka dobře viděl (abych dobře viděl jeho ruce), proto by bylo lepší, kdyby volil jednobarevný oděv. Neměl by mít na sobě výrazné oblečení s barevnými vzory, to by neslyšící při sledování tlumočnicka asi hodně rušilo. Jednoznačně vhodnější je jednobarevné oblečení, možná spíše tmavších odstínů. Ale i kdyby měl tlumočník na sobě oblečení ve světlém odstínu, ale jednobarevné, nevadilo by mi to.
- 13) Ti tlumočníci, které si pravidelně objednávám, mlčenlivost dodržují, alespoň v to doufám. Věřím jim. S jinými tlumočnicky zatím nemám moc zkušeností, takže to nedokážu posoudit. Ale spíš bych řekl, že na jedné straně jsou zde tlumočníci, kteří mlčenlivost dodržují, ale na druhé straně žel i tlumočníci, kteří toto pravidlo porušují.
- 14) Ano, stalo se mi, že mi tlumočník odmítl tlumočit, protože prý nerozuměl tlumočenému tématu, a proto tlumočení raději vůbec nepřijal. Musel jsem tedy hledat jiného tlumočnicka, který by toto politické téma zvládl přetlumočit. Někdy se mi také stane, že

mě tlumočnick odmítne z časových důvodů, nebo jak už jsem říkal kvůli tomu, že danému tlumočenému tématu nerozumí... Z jiných důvodů mě tlumočnick nikdy neodmítl.

- 15) Myslíš na úřadě, nebo u lékaře?... Ne, to se mi nikdy nestalo, že bych musel tlumočnickovi platit z vlastní kapsy, vždy ho zatím proplácel ASNEP.
- 16) Ano, tlumočnicki by se měli snažit neustále vzdělávat. Neměli by si myslet, že když absolvovali kurz znakového jazyka, že už vše umí a nemusí se dále nic učit. Měli by se dále vzdělávat, stejně jako to dělají například pedagogové.
- 17) Tlumočnicki by měli dodržovat pravidla slušného chování, znát etický kodex a dodržovat ho, měli by mít vhodné oblečení na tlumočení, měli by umět správně a přesně tlumočit z jednoho jazyka do druhého a naopak a také by měli dobře rozumět neslyšícím.
- 18) Tlumočnicki by nikdy neměli chodit pozdě, neměli by manipulovat s neslyšícími, resp. rozhodovat za ně, a neměli by při tlumočení přidávat žádné informace. Měli by tlumočit všechno úplně přesně. Neměli by nosit výrazné oblečení, mít na sobě mohutné šperky nebo tlumočit s plnou pusou... Vybírám si samé skvělé tlumočnicki, nemám s nimi žádnou špatnou zkušenost. V tomhle ohledu nemám co říct.

Respondent 21 (muž)

- 1) Je mi 22 let.
- 2) Pokud na místě, kde potřebuji něco zařídít, je osoba, která velmi špatně artikuluje, tak si raději objedná tlumočnicka.
- 3) Většinou si objednávám jednoho konkrétního tlumočnicka, ale pokud zrovna nemůže, objedná si nějakého jiného.
- 4) Nemám nic proti tlumočnickům začátečnickům. Řeknu jim své připomínky k jejich tlumočení, ale nezlobím se na ně.
- 5) Záleží na konkrétních CODA tlumočnickích. Neznám je osobně, tak to nemohu posoudit.
- 6) Tlumočnicki, které si pravidelně objednávám, dodržují etický kodex. S těmi ostatním nemám osobní zkušenost, nemohu to posoudit.
- 7) Ve škole jsem si ničeho takového nevšiml, mimo školu mě teď nic nenapadá... Vloni se mi stalo, že jsem si objednal tlumočnicka na konzultaci s pedagogem. Tlumočnick při tlumočení nějaké informace vynechal a vůbec je nepřetlumočil. To mi vadí, tlumočnick v tu chvíli porušil fungování komunikace a to se mi nelíbí.
- 8) Ano, tlumočnicki někdy chodí pozdě. Vidám to. Ale to, že by tlumočnick vůbec nepřišel, se mi zatím ještě nestalo. Stalo se mi jen to, že tlumočnick přišel pozdě.
- 9) Všem tlumočnickům nerozumím. Řekl bych, že rozumím asi tak 70-80% tlumočnicků.

- 10) Ne, to se mi ještě nikdy nestalo, že by tlumočník něco špatně přetlumočil a následně z toho vznikl nějaký komunikační problém. Objednávám si tlumočnický, se kterými mám dobrou zkušenost, jiné tlumočnický si neobjednávám.
- 11) Jednou se mi stalo u soudu, že jsem velmi rychle znakoval, tlumočník to přetlumočil, ale spletl se a přetlumočil to špatně. Poznal jsem to a tlumočnicka jsem na to upozornil. Tlumočnicka si to tedy nechal zopakovat a následně už to přetlumočil správně. Občas se bohužel stává, že tlumočnicka nepřeloží všechno přesně.
- 12) Tlumočnicka by měli mít černé oblečení... Nebo můžou mít například tmavé oblečení, třeba tmavě hnědé oblečení. Asi bych nebyl moc nadšený, kdyby přišel tlumočnicka například v bílém nebo červeném oblečení. To by mi asi vadilo.
- 13) Já doufám, že tlumočnicka mlčenlivost dodržují, ale nemůžu to posoudit. S tlumočnicka nejsem celou dobu, nevidím jim do svědomí. Opravdu nevím.
- 14) Ne, to se mi ještě nikdy nestalo.
- 15) Pokud si objednám tlumočnicka a jsme předem domluveni na konkrétní odměně, zaplatím mu ji. Ale to, že by po mě tlumočnicka chtěl po tlumočení peníze (bez předchozí domluvy), to se mi ještě nikdy nestalo. Platím tlumočnickovi jen ve chvíli, kdy jsme předem domluveni.
- 16) Myslím, že tlumočnicka by se měli snažit neustále se vzdělávat. Znakový jazyk se neustále vyvíjí a je potřeba, aby tlumočnicka znali i nové trendy v tlumočení znakového jazyka.
- 17) Přál bych si tlumočnicka, se kterým budu mít dobrý vztah, se kterým si budu dobře rozumět, který bude mít přehled a bude respektovat kulturní odlišnosti neslyšících. Také je pro mě důležité, aby tlumočnicka na tlumočení chodil včas, respektive o něco dřív než začne samotné tlumočení, abychom se spolu ještě mohli připravit na to, co se bude řešit. Když se stane, že tlumočnicka přijde někdy pozdě, a má k tomu vážný důvod, pochopím to.
- 18) To nevím, myslíš, jak by se tlumočnicka neměl chovat, co bych jen těžko přežil? Asi jsem se ještě nesetkal s něčím, co by mi tolik vadilo. A ostatních neslyšících jsem se na jejich zkušenosti neptal. Tlumočnicka by například neměl při tlumočení nosit sluneční brýle, neměl by tlumočit se žvýkačkou, tlumočnicka by neměly mít příliš nalíčené rty a neměly by nosit plné ruce mohutných prstenů, velké hodinky nebo šálu. To je asi všechno, co mě teď napadá... Myslíš, co jsem kdy řekl špatného o nějakém tlumočnickovi? Ne?... Myslíš například u soudu?... Mně vadí, když tlumočnicka nedokážou odborný projev neslyšícího tlumočit naprosto přesně a na úrovni do češtiny. Nelíbí se mi, když musím tlumočnicka neustále upozorňovat a všechno jim opakovat.

Respondent 22 (žena)

- 1) Je mi 19 let.
- 2) Ano, tlumočnických služeb už jsem využila.
- 3) Tlumočnicka jsem si objednala zatím jen jednou.
- 4) Ze začínajících tlumočnicků nadšená nejsem.
- 5) Myslím, že mi CODA tlumočníci nevadí.
- 6) Myslím si, že jsou tlumočníci, kteří nedodržují etický kodex. Ale myslím, že dnes už většina tlumočnicků etický kodex dodržuje, vždyť by to měla být jejich profesní povinnost.
- 7) Vadí mi, když tlumočnick zasahuje do průběhu tlumočení nebo když nějakým způsobem porušuje pravidla tlumočení.
- 8) To se mi nikdy nestalo.
- 9) Rozumím asi tak polovině tlumočnicků.
- 10) To se mi nikdy nestalo.
- 11) Může se stát, že i když je tlumočnick připravený, něco pochopí špatně a tím pádem to nepřetlumočí přesně.
- 12) Pro mě je lepší, když mají tlumočníci černé oblečení nebo alespoň tmavé.
- 13) Tlumočníci musí dodržovat mlčenlivost.
- 14) To se mi nikdy nestalo.
- 15) To se mi nikdy nestalo.
- 16) Myslím, že je lepší, když se tlumočníci systematicky vzdělávají.
- 17) Ideální tlumočnick by měl ovládat dobře znakový jazyk, měl by znát i takové prostředky ve znakovém jazyce, jako jsou specifické znaky, měl by vždy umět správně pochopit, co neslyšící chce říct, co je jeho záměrem, aby to dokázal správně přetlumočit.
- 18) Tlumočnick by neměl být agresivní, neměl by do tlumočení zasahovat a vnučovat klientům své vlastní názory... Žádnou negativní zkušenost s tlumočnickem nemám.

Respondent 23 (žena)

- 1) Je mi 31 let.
- 2) Ano, už jsem si objednala tlumočnicka.
- 3) Objednávám si různé tlumočnicky.
- 4) Někdy mi začínající tlumočníci vadí.
- 5) Myslíš tlumočnicka, který má neslyšící rodiče? Záleží na tom, jestli toho tlumočnicka znám. To je docela důležité.

- 6) Někteří tlumočníci dodržují etický kodex, někteří ne.
- 7) Mně vadí, když tlumočníci přistupují k tlumočení otráveně a nevědí, jak mají něco přetlumočit, nebo když porušují mlčenlivost.
- 8) Ano, občas se mi stane, že tlumočnick přijde na tlumočení pozdě. Vždycky dám na sebe kontakt, kdyby se náhodou něco takového stalo, aby mi mohl dát tlumočnick vědět.
- 9) Jen některým tlumočnickům rozumím... Ano, při individuálním tlumočení jim z větší části rozumím.
- 10) Ne, to se mi zatím nestalo.
- 11) Myslím, že někteří tlumočníci netlumočí přesně.
- 12) Tlumočníci by měli být v černém, bez výrazných šperků... Záleží na konkrétní situaci, mají se oblečením té situaci přizpůsobit.
- 13) Někteří tlumočníci bohužel mlčenlivost nedodržují.
- 14) Ne, to se mi zatím nikdy nestalo.
- 15) Ne, peníze po mně tlumočnick nikdy nechtěl, vždy mu jen podepíšu výkaz o tlumočení.
- 16) Myslím si, že tlumočníci by se měli stále vzdělávat a snažit se zlepšovat v tlumočení.
- 17) Chtěla bych, aby ideální tlumočnick ovládal perfektně znakový jazyk, aby věděl, jakým způsobem správně komunikovat s neslyšícími, a aby se orientoval v odborné terminologii znakového jazyka.
- 18) Mně se nelíbí, když někteří tlumočníci používají nesmyslné znaky. Mám pocit, že takový tlumočníci nad tím, co ukazují, ani nepřemýšlejí. To, že by tlumočnick během tlumočení kouřil, se mi zatím nestalo... Nelíbí se mi, když tlumočníci nejsou vzdělaní, mají malou slovní zásobu a neznají odborné znaky... Jinak žádnou konkrétní negativní zkušenost s tlumočnickem asi nemám.

Respondent 24 (muž)

- 1) Je mi 27 let.
- 2) Ano, v minulosti jsem si několikrát objednal tlumočnicka, ale za posledního půl roku jsem tlumočnicka nepotřeboval. V budoucnu tlumočnickou službu zase určitě využiji.
- 3) Mám jednoho oblíbeného tlumočnicka, pokud zrovna nemůže, tak mi pomůže domluvit se někdo z rodiny, někdo z příbuzenstva.
- 4) Začínající tlumočnick mi nevadí, pokud se mi podaří domluvit se. Pro mě je důležité, abych se dorozuměl se slyšícími lidmi.

- 5) CODA tlumočnický moc neznám, nejsem s nimi moc v kontaktu. Musel bych mít příležitost je více poznat, abych to dokázal lépe posoudit, jestli mi vyhovují, nebo ne. Takhle zvenčí do nich nevidím.
- 6) Nevím, jestli všichni tlumočníci dodržují pravidla, nedokážu to posoudit.
- 7) Někdy tlumočnickům nahodím znak, když vidím, že tomu nerozumějí nebo neznají odpovídající znak. Někdy si tlumočnickovi řeknu, aby mi přeložil, co kdo říkal. Někdy chci vědět, o čem si lidé kolem mě povídají. Na někoho to může působit jako zvědavost.
- 8) S tlumočnickými se vždy domluvíme přesně na čas, v kolik hodin se sejdem. Nestalo se mi, že by někdy tlumočnick přišel pozdě.
- 9) Těm tlumočnickům, které znám, se kterými jsem v častém kontaktu, rozumím. Ostatním tlumočnickům někdy nerozumím.
- 10) Ne, to se mi zatím nikdy nestalo.
- 11) Myslím si, že tlumočníci někdy znakově trochu něco jiného, než se říká. Myslím si to, protože od slyšícího odezvu něco jiného, než tlumočnick tlumočí. Ale i obráceně, tlumočí něco jiného, než říká neslyšící, i to si kontroluji pomocí odezírání.
- 12) Tlumočnick by měl mít takové oblečení, aby nerušilo v porozumění. Je mi jedno, jaký odstín bude jeho oblečení mít... Tlumočnick by měl chodit slušně oblékaný, upravený.
- 13) Nevím, jestli tlumočníci skutečně dodržují mlčenlivost, alespoň u nás... To nevím.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) Pokud se domluvíme, že za tlumočení tlumočnickovi zaplatím, tak mu to samozřejmě uhradím. Většinou z nějakého grantu nebo projektu.
- 16) Myslím, že tlumočníci by se neustále měli vzdělávat. Pořád a systematicky.
- 17) Přál bych si tlumočnicka, který bude umět skvěle znakový jazyk a který také bude umět dobře tlumočit. Hlavně by měl dobře umět znakový jazyk. Měl by mít nějakou odbornost, nějakou svou specializaci, něco, čemu bezpečně a velmi dobře rozumí. Měl by samozřejmě mít přirozenou touhu k neustálému vzdělávání se a měl by se najít v tlumočení nějakého oboru.
- 18) Tlumočnick by měl odlišovat tlumočení ve formálních a neformálních situacích. Asi ve škole nepoužije „udělal to na hovno“, ale spíš např. udělal to špatně. Jinak se bavím s kamarádem v hospodě a jinak s profesorem ve výuce. Ale samozřejmě pokud třeba učitel mluví sprostě, tlumočnick to musí přetlumočit přesně... Objednávám si tlumočnicka velmi zřídka. Nemám s nimi zatím žádnou negativní zkušenost.

Respondent 25 (muž)

- 1) Je mi 31 let.
- 2) Ano, už jsem si někdy objednal tlumočnickou službu.
- 3) Dnes už si objednávám stále stejného tlumočnicka. Dříve mi bylo jedno, jaký tlumočnick mi bude tlumočit, ale potom mi doporučili jednoho tlumočnicka. Od té doby si ho objednávám pravidelně.
- 4) Už jsem využil začínajícího tlumočnicka, ale jak jsem říkal, v současné době si objednávám stále toho jednoho tlumočnicka, který navíc bydlí blízko nás.
- 5) S CODA tlumočnickami nemám vůbec žádnou zkušenost... Ale nevadilo by mi, kdybych měl jejich službu využít.
- 6) Myslím si, že je úplně jasné, že se nedá očekávat, že všichni tlumočnicki budou dodržovat etický kodex. Vždycky záleží na konkrétních osobách. Někteří tlumočnicki pravidla přijmou a řídí se jimi, ale někteří ani o těchto pravidlech pořádně neví, a tím pádem neodvádí svou práci v tomhle ohledu dobře, protože tlumočnická pravidla prostě nedodržují.
- 7) No, co na to mám říci. Zatím se mi nestalo nic, co by mi na tlumočnických bytostně vadilo.
- 8) Ano, stalo se mi, že tlumočnick přišel pozdě, ale většinou to bylo tak maximálně o 5 minut.
- 9) Ne.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 11) Ne.
- 12) Hodilo by se, aby tlumočnicki chodili tlumočit v tmavém oblečení. Nemusí být nutně černé, stačí nějaká tmavá barva, například tmavě hnědá, zelená nebo modrá. Důležité je, aby to byl nějaký tmavší odstín té barvy a oblečení bylo jednobarevné.
- 13) Slyšel jsem, že tlumočnicki mlčenlivost občas porušují. To znamená, že nedodržují bod etického kodexu, který se mlčenlivosti týká. Ale samozřejmě, že ne všichni tlumočnicki. Alespoň před nějakou dobou byla taková situace, dnes se to možná trochu změnilo. Nedokážu to úplně objektivně posoudit.
- 14) Ano, jednou se mi stalo, že pro mě tlumočnick odmítl tlumočit, protože neměl zrovna čas, byl hodně zaneprázdňený, tak jsem musel tlumočení přesunout na jiný termín.
- 15) Teď nevím, možná jsem na tyhle situace zapomněl... Svatba se platí, nebo ne? Teď opravdu nevím. Už jsem zapomněl, jak jsme to měli na svatbě... Ale myslím, že jsem nikdy nic za tlumočení neplatil. Jen jim vždy podepíšu výkaz o tlumočení. Nevzpomínám si, že bych jim platil něco osobně.

- 16) Samozřejmě že tlumočníci by se měli neustále vzdělávat. Měli by se snažit zdokonalovat ve znakovém jazyce a také poznávat kulturu Neslyšících.
- 17) Ideální tlumočník by měl respektovat povinnost mlčenlivosti o obsahu veškerého tlumočení, měl by umět dobře a především přesně tlumočit, a to je asi to nejzákladnější.
- 18) Tlumočník by neměl nikdy porušovat pravidlo mlčenlivosti, neměl by někomu třeba jen z kamarádství nadržovat, nebo naopak lidi, kterým neholduje, ponižovat. Neměl by být příliš familiérní k lidem, které zná, a neměl by pohrdat lidmi, které nezná. Zatím žádnou osobní negativní zkušenost s tlumočnickem nemám... Zatím jsem s tlumočnickou nikdy žádné problémy neřešil... Ano, občas se mi stane, že tlumočnickovi nerozumím, tak musím požádat o zopakování, ale problém jiného, vážnějšího rázu jsem s tlumočnickem zatím nikdy neměl.

Respondent 26 (žena)

- 1) Je mi 22 let. Bude mi 23 let.
- 2) Ano, měla jsem objednaného tlumočnicka k soudu.
- 3) Objednávám si stále toho stejného tlumočnicka.
- 4) Začínající tlumočníci mi nevadí.
- 5) Tlumočníci CODA mi nevadí.
- 6) Jen někteří tlumočníci dodržují etický kodex.
- 7) Myslíš, co mi vadilo na tom tlumočení u soudu, nebo při tlumočení ve škole? Ve škole mi na tlumočnickách vadí to, že když si povídáme mezi sebou se spolužáky, tak to tlumočí. Jsou to soukromé hovory a to by tlumočit neměli... Jinak jsem nezažila s tlumočnickou nic jiného, co by mi tak vadilo. Když jsem měla tlumočnicka u soudu, tak všechno proběhlo v pořádku. Tlumočník vše přesně tlumočil, já jsem všemu rozuměla. Tlumočil srozumitelně také to, co jsem říkala já. Byla tam se mnou moje mamka, která je slyšící, a všechno co říkala ona, tlumočník také tlumočil. Tak to má být, nestalo se tam nic nezvyklého. Všemmu jsem rozuměla.
- 8) Ještě jsem si vzpomněla, že jsem jednou měla tlumočnicka na policii. Objednaný tlumočník přišel o půl hodiny později... Nestěžovala jsem si na něj.
- 9) Nemám zkušenost s mnoha tlumočnickou... Viděla jsme tlumočnickou třeba v televizi při tlumočení pohádky, ale ani jsem to nedokoukala, přepnula jsem to na jiný program.
- 10) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 11) Všimla jsem si na tlumočnickách v televizi, ale i na jiných tlumočnickách, že často používají spíše znakovou češtinu a jen někdy tlumočí do znakového jazyka.

- 12) Přála bych si, aby tlumočník nosil černou vrchní část oděvu, kalhoty můžou mít jakoukoliv barvu, na tom mi nezáleží. Pro mě je důležité, abych dobře viděla tlumočnickovi na ruce. Kdyby měl na sobě barevné oblečení, znesnadňovalo by mi to porozumění... Nikdy jsem si nevšimla tlumočnicka, který by tlumočil v jiné než černé barvě.
- 13) Měla jsem tlumočnicka jen dvakrát, jednou u soudu a jednou na policii, a doufám, že ti tlumočníci mlčenlivost dodrželi. Alespoň se ke mně zatím nedostalo, že by to bylo jinak.
- 14) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 15) Ne, tlumočnickovi jsem nikdy neplatila. Proplácel je soud nebo policie jako objednavatelé.
- 16) Nevím, nemám s tím zkušenost.
- 17) Ideální tlumočník by měl dobře ovládat znakový jazyk, aby mu neslyšící dobře rozuměli.
- 18) Nemyslíš ve škole, ale asi spíš mimo školu, vid'?' Ony jsou to dvě různé věci. Tlumočník především v komunitním tlumočení by se měl umět slušně chovat, neměl by na sebe moc strhávat pozornost. Měl by se umět dobře zachovat v různých situacích, hlavně u soudu nebo na policii, a měl by všechno správně tlumočit. Potom by mělo být všechno v pořádku... Nemám žádnou špatnou zkušenost s tlumočnickem. Vždycky to dobře dopadlo.

Respondent 27 (muž)

- 1) Je mi 25 let.
- 2) Ano, už několikrát jsem si objednal tlumočnicka.
- 3) Je mi to jedno, kdo mi bude tlumočit, nevybírám si tlumočnický. Objednám si tlumočnicka v ASNEP a přijmu toho tlumočnicka, který má zrovna čas a kterého mi zajistí.
- 4) Se začínajícím tlumočnickem nemám žádnou zkušenost.
- 5) CODA tlumočníci mi nevadí.
- 6) Myslím si, že všichni tlumočníci zatím nedodržují pravidla etického kodexu. Například porušují mlčenlivost, ale i další pravidla. A takových tlumočnicků je více.
- 7) Zatím jsem se nasetkal s ničím, co by mi na tlumočnických vadilo. Alespoň u těch tlumočnicků, které jsem měl objednané. S těmi proběhlo všechno v pořádku.
- 8) Ne, to se mi nikdy nestalo. Tlumočníci zatím vždy přišli včas.
- 9) Ano.
- 10) Ne, to se mi zatím nestalo.

- 11) Tlumočníci tady ve škole občas netlumočí přesně. Někdy jsou dost mimo. Mimo školu jsem si toho zatím nevšiml.
- 12) Tlumočníci by měli nosit tmavé oblečení, ale nemusí to být jen černá barva. Důležité je, aby tlumočnický měl oblečení tmavších odstínů... Nevhodně oblečeného tlumočnicka jsem zatím při tlumočení nezaregistroval.
- 13) Ne.
- 14) Zatím se mi nestalo, že by mi tlumočnický odmítl tlumočit.
- 15) To se mi zatím nikdy nestalo.
- 16) Myslíš, jestli by se tlumočníci měli vzdělávat? Myslím, že ano. Určitě.
- 17) Tlumočníci by měli být v úzkém kontaktu s komunitou Neslyšících, aby dobře poznali jejich kulturu, aby se jim naučili rozumět a také aby se naučili dobře uplatňovat etický kodex. Obecně by se měli snažit neustále se profesně zdokonalovat... To nevím.
- 18) Zatím se mi nestalo nic, co by mi na tlumočnických tak hrozně vadilo v individuálním tlumočení. Zatím vždycky všechno proběhlo v pohodě. Ani mě nenapadá, co by tlumočnický neměl nikdy udělat... Nic.

Respondent 28 (žena)

- 1) Je mi 26, tedy už 27 let. Omlouvám se, bohužel už 27.
- 2) Většinou využívám tlumočnických služeb v situacích, kam si pozveme tlumočnický společně se spolužáky. Například jsme potřebovali tlumočnicka při zajišťování plesového sálu.
- 3) Individuálně jsem si tlumočnicka objednala zatím jen jednou.
- 4) Pokud by se jednalo o nějakou veřejnou přednášku, měl by tam být profesionální tlumočnický. Kdyby se jednalo o nějaké nenáročné a krátké tlumočení, tak bych se klidně spokojila se začínajícím tlumočnickem.
- 5) CODA tlumočníci mi nevadí.
- 6) S dodržováním etického kodexu je to u tlumočnicků různé. Někteří ho dodržují, jiní ne.
- 7) Vadí mi, když tlumočníci porušují mlčenlivost. Potom taky jejich nevhodné chování. I když nerespektování soukromí mi vadí asi ze všeho nejvíc.
- 8) Ne to se mi zatím ještě nikdy nestalo.
- 9) Jen některým tlumočnickům rozumím. Pokud nějaký tlumočnický používá znakovanou češtinu nebo při tlumočení vůbec neartikuluje, tak tomu moc nerozumím.
- 10) To se mi zatím nikdy nestalo.
- 11) Myslím, že všichni tlumočníci netlumočí přesně.

- 12) Tlumočníci by měli mít decentní, tmavé oblečení. Měli by být upravení.
- 13) Ne.
- 14) To se mi zatím nikdy nestalo.
- 15) Ne, to se mi nikdy nestalo.
- 16) Tlumočníci by se měli neustále vzdělávat a také by měli být v kontaktu s komunitou Neslyšících.
- 17) Tlumočníci by měli především dodržovat etický kodex, měli by dobře znát a respektovat kulturu slyšících i neslyšících. To je asi všechno.
- 18) Tlumočníci by neměli porušovat mlčenlivost, nosit výrazné, extravagantní oblečení. Měli by chodit včas a hlavně dodržovat etický kodex... Zatím nemám s tlumočníky žádnou výrazně negativní zkušenost.