

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze

Ústav translatologie

Diplomová práce

Strategie ochrany tváře tlumočnicka

Face-preserving Strategies in Interpreting

Hana Richterová

2015

vedoucí práce: prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

Poděkování

Ráda bych poděkovala především paní profesorce Čeňkové za obětavou pomoc, vstřícný přístup a cennou zpětnou vazbu při psaní práce, všem respondentům rozhovorů i dotazníku za čas a ochotu a docentu Nekvapilovi za podněty k využití sociolingvistické literatury.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V dne..... podpis.....

ABSTRAKT

Diplomová práce aplikuje sociolingvistický koncept zdvořilosti a tváře na teorii a praxi tlumočení. Práce tlumočnicků má ze své podstaty vysoký potenciál k ohrožení tváře tlumočnicka, čehož si všímají i etické kodexy tlumočnických organizací. Tlumočnick má zároveň i možnost díky kulturním znalostem a komunikační kompetenci chránit také tvář řečníka a recipientů tlumočení. Při komunikaci v euroamerické společnosti je přirozené chránit zejména vlastní tvář, ale taková snaha může být v rozporu se zájmem o věrný a přesný převod sdělení. Práce proto zkoumá strategie, které tlumočníci v situacích ohrožujících tvář používají, a uvádí příklady taktik, jež tlumočníci zapojují při ochraně tváře, včetně případů, kdy ochrana tváře převáží nad snahou o převod sdělení. Existuje také rozpor mezi tradiční neutrální až pasivní rolí tlumočnicka jako mechanického převaděče sdělení a rolí tlumočnicka jako aktivního účastníka komunikace s vlastní iniciativou. Analýza introspektivních rozhovorů a rozbor dotazníků ukázaly, že se řada tlumočnicků přiklání k aktivní roli tlumočnicků a jsou přesvědčení o významném vlivu tlumočnicků na výstup tlumočené komunikace.

Klíčová slova: tvář, zdvořilost, tlumočení, strategie ochrany tváře, role tlumočnicka, komunikační kompetence

ABSTRACT

The present thesis applies the sociolinguistic concepts of politeness and face on interpreting theory and practice. Interpreting is, in its essence, highly face-threatening, which is reflected in codes of ethics adopted by interpreting vocational associations. Having insight into two cultures, interpreters can use their communication competence to preserve the face of their recipients or the speaker. For the Western society, it is natural to protect one's own face in communication; however, such efforts can collide with the endeavour to convey the message faithfully and precisely. The thesis therefore studies the strategies that interpreters apply in face-threatening situations and presents examples of what interpreters do to save face, including such events when face-preserving outweighs conveying the message. There is also a discrepancy between the conventional role of a neutral or passive interpreter as a message conduit and the role of interpreters as active communication participants who take the initiative. By analysing interviews and an online survey, the study demonstrates that many interpreters believe that their role is an active one and their impact on the output of interpreted interactions is significant.

Keywords: face, politeness, interpreting, face-preserving strategies, interpreters' role, communication competence

OBSAH

1. ÚVOD.....	7
2. TVÁŘ A JEJÍ OCHRANA V INTERAKCI	9
2. 1. Pragmatika a zdvořilost v tlumočení.....	9
2. 2. Tvář v lingvistice	11
2. 3. Ohrožení a ochrana tváře.....	16
2. 3. 1. Akty ohrožující tvář	16
2. 3. 2. Strategie ochrany tváře.....	19
3. INTERAKCE V TLUMOČENÍ.....	24
3. 1. Tlumočení jako interakce.....	24
3. 2. Role tlumočnicka	27
4. ETICKÉ KODEXY V TLUMOČENÍ	29
4. 1. Ochrana tváře tlumočnicka	31
4. 2. Ochrana tváře tlumočnické profese	33
4. 3. Ochrana tváře řečníka/posluchačů.....	34
5. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	36
5. 1. Rozhovory	37
5. 2. Dotazníky	42
6. VÝSLEDKY VÝZKUMU	46
6. 1. Rozhovory s tlumočnickými	46
6. 2. Rozhovor s řečníkem	58
6. 3. Dotazníky	62
7. ZÁVĚR	75
8. BIBLIOGRAFIE	77

1. ÚVOD

Na poli akademického výzkumu v tlumočnictví proběhlo několik „obratů“, které pozměnily středisko zájmu bádání v této oblasti. Již od počátků nástupu disciplíny jako samostatného vědeckého oboru však tlumočníci a teoretici tlumočení zjistili, že při výzkumu ve svém oboru často využívají poznatky a metody příbuzných vědeckých disciplín: od kognitivních věd přes statistiku po sociologii či lingvistiku. Dalo by se dokonce tvrdit, že tlumočnictví je samo ze své podstaty interdisciplinárním oborem, protože každý tlumočník při své práci nutně spojuje své jazykové znalosti, psychologické předpoklady, sociální inteligenci a řadu dalších faktorů. Kvůli této povaze tlumočení je nutné na proces tlumočení nahlížet holisticky. Jedním z takto mezioborově často zkoumaných fenoménů je také role tlumočníka ve společnosti, kdy se zkoumá například postavení a prestiž tlumočnické práce v širším společenském kontextu, nebo role tlumočníka jako zprostředkovatele mezikulturního porozumění. Tato práce si však klade za cíl věnovat se tématu role tlumočníka z jiného pohledu, a to z pohledu mikro-interakčního komunikačního kontextu. Mikrointerakcí se zde rozumí krátké, někdy jen obtížně měřitelné úseky interakce mezi fyzickými účastníky komunikační situace na úrovni úseků promluvy, jednotlivých vět, slov, ale i neverbální komunikace v podobě gest, proxemiky a dalších nástrojů. Na této úrovni komunikace totiž tlumočník musí při své práci činit mnoho dílčích rozhodnutí, které mají zásadní vliv na výsledný dojem z jeho práce u příjemců tlumočení.

Jedním z aspektů, který má na mikrointerakce zásadní vliv, je koncept zdvořilosti. Zdvořilost je aspektem jazyka, který podle některých sociolingvistů a pragmatiků nedílnou součástí lidské komunikace, bez něhož by se lidé jen těžko obešli (Leech 2014: ix), a proto se neoddiskutovatelně promítá i do tlumočení, které je ze své podstaty formou komunikace, ačkoliv zprostředkované. Tato práce si z teorií zdvořilosti vybírá zejména koncept tváře, protože je zásadním prostředkem, jímž se zdvořilost realizuje v mezilidských interakcích. Tvář je, stručně řečeno, „pozitivním obrazem sama sebe či sebeuvědoměním, které reflektují hodnocení naší osoby

ostatními“ (Leech 2014: 25)¹. Podle této hojně zastávané teorie si každý člověk v komunikaci s ostatními vědomě či nevědomě projektuje svou tvář či „image“ a v komunikačních situacích se snaží svou tvář uchovat a chránit. Od tlumočnicka se jistě očekává, že bude při své práci postupovat podle běžných zdvořilostních principů, aby neuvedl ostatní účastníky komunikační situace v nepříjemné rozpaky a nenavodil u nich pocit trapnosti či studu (čili aby z pohledu zdvořilostních teorií neohrozil jejich tvář). Také se od tlumočnicků dokonce může očekávat, že budou chránit i tvář řečníka, kterého tlumočí, díky svému náhledu do kulturního prostředí obou jazykových skupin. Snaha chránit si tvář je každopádně podle pragmatických teorií tak silnou motivací v komunikaci, že může dokonce převážit jiné aspekty v interakci (například se mluvčí vzdá svého původního cíle, aby nedošlo k ohrožení vlastní tváře nebo tváře ostatních účastníků interakce). Práce bude proto zkoumat možné situace, kdy ochrana tváře tlumočnicka či řečníka převáží nad snahou o efektivní přenos informací, které by měly ze zásady být při tlumočení prioritou.

Předmětem zkoumání této práce tedy nebudou celé komunikační situace ve společenském kontextu jako u jiných prací zaměřených na roli tlumočnicků, nýbrž jednotlivé interakce mezi tlumočnickem a posluchači tlumočení a/nebo mezi tlumočnickem a řečníkem, které probíhají na stejném fyzickém prostoru. Z tohoto zaměření vyplývá, že se práce bude soustředit zejména na typy tlumočení, u nichž k těmto mikrointerakcím může nejčastěji docházet – dialogické tlumočení (jinak také liaison tlumočení, business tlumočení nebo komunitní tlumočení), konsekutivní tlumočení a šušotáž. V těchto interakcích přicházejí ke slovu kromě samotného tlumočení i aspekty obecné mezilidské komunikace, která se řídí principy zdvořilosti. Tlumočnick proto ve fyzické blízkosti ostatních účastníků komunikace může v závislosti na kontextu dané situace cítit tlak k vystoupení z čistě profesionální role a „přiznat“ svou příslušnost k ostatním komunikačním rolím. V některých případech tak tlumočnick potenciálně může vyhodnotit momentálně nastalou situaci takovým způsobem, že nejlepším řešením je dočasně přestat tlumočit: například, pokud zjistí nebo předpokládá určitý stupeň kompetence cílového jazyka u recipienta tlumočení, nebo vycítí nezájem posluchačů o obsah projev řečníka v celém jeho rozsahu. Tato práce se proto ve výzkumné části zaměří na zkušenosti profesionálních tlumočnicků,

¹ Pokud není uvedeno jinak, citace anglických textů jsou přeloženy autorkou práce.

kteří se ve své kariéře věnovali či stále věnují konsekutivnímu nebo dialogickému tlumočení, a bude se snažit zjistit, zdali k tomuto fenoménu – dočasným pauzám nebo redukcí v tlumočení – dochází, a pokud ano, jak tlumočníci toto chování vysvětlují. Pracovní hypotéza práce pak zní, že motivací k takovým pauzám v tlumočení může být vědomá či nevědomá snaha o ochranu tváře tlumočníka samotného nebo ochranu tváře řečníka či recipientů tlumočení.

Práce nejprve nastíní koncept zdvořilosti a jeho vliv na mezilidskou interakci a představí pojem tváře a její ochrany v teoriích pragmatiky a sociální psychologie, přičemž popíše souvislost těchto pojmů s teoriemi a praxí tlumočení a uvede možné aplikace ochrany tváře v procesu tlumočení za využití existující tlumočnické studie zabývající se tématem ochrany tváře v tlumočení. Výzkumná část diplomové práce nejprve popíše metodologii výzkumu, výběr respondentů a zejména tvorbu polostrukturovaného retrospektivního dotazníku pro respondenty, který bude použitý pro získání dat o možných strategiích ochrany tváře u profesionálních tlumočnicků. Následovat bude prezentace výsledků výzkumu a diskuse k pracovní hypotéze práce.

2. TVÁŘ A JEJÍ OCHRANA V INTERAKCI

2. 1. Pragmatika a zdvořilost v tlumočení

Teorie zdvořilosti, kam se koncept tváře nejčastěji zařazuje, spadají pod rámec studií pragmatiky a jsou nedílnou součástí bádání v této oblasti. V posledních několika desetiletích se dokonce zdvořilost dostává do popředí až natolik, že je mnohdy chápána jako hlavní předmět studia pragmatiky, ačkoliv jde až o relativně nedávný trend. Pragmatika jako sub-disciplína lingvistiky vznikla zhruba v 70. letech 20. století, ačkoliv její základy byly položeny již před 2. světovou válkou v rámci sémiologie – jedním z nejvlivnějších autorů zde byl například Charles Morris. V poválečném období v této oblasti pak vystupují zejména tři filozofové: John Austin a John Searle (teorie řečových aktů) a Paul Grice. Z těchto „zakladatelů“ moderní pragmatiky je pro tlumočení relevantní hlavně Gricovo dílo a jeho kooperační princip

komunikace a takzvané konverzační maximy, jelikož na tlumočení lze také nahlížet jako na zprostředkovanou konverzaci mezi řečníkem a posluchači - zejména to platí pro dialogické tlumočení, částečně i pro ostatní typy konsekutivního tlumočení a v doslovném slova smyslu i na simultánní mód tlumočení. Ačkoliv totiž tlumočnick do konverzace zdánlivě nepřináší svůj originální informační vklad a pouze transformuje sdělení řečníka do jiného jazyka, skutečně funguje proces tlumočení jinak: tlumočnick nejprve sdělení zachytí, poté ho interpretuje a teprve poté produkuje vlastními slovy sdělení v jiném jazyce. Právě ve druhé fázi – interpretaci sdělení – vzniká největší prostor pro subjektivní vklad tlumočnicka. Jak tlumočnick zachycenou informaci přijme, zasadí do širšího kontextu a interpretuje, záleží jednak na jeho všeobecných znalostech (co se týče faktuálního prvku sdělení), tak na jeho schopnosti analyzovat a reagovat na formální jazykovou podobu úseku řeči a v ní implikované sdělení, kde je největší prostor právě pro zdvořilostní projevy či implicitní řečové akty. Tyto pragmaticky motivované složky projevu řečníka se odehrávají na dvou hlavních rovinách, a to na prozodické rovině a rovině větné struktury či struktury celého projevu. Do první roviny tedy spadají suprasegmentální prvky řečnickova projevu – intonace, rytmus, přízvuk. Mezi prvky na úrovni stavby věty nebo celého projevu patří velká škála různých nástrojů, kam spadají Gricovy maximy či konverzační implikatury a nepřímé řečové akty Austina a Searla.

Tato práce se nicméně nebude zabývat aplikací konverzačních maximů ani teorie řečových aktů na proces tlumočení, protože tato tematika byla již dobře zpracována v jiné diplomové práci (Kavínová 2014), a zaměří se výhradně na koncept tváře a její ochrany, který vznikl v rámci teorií zdvořilosti. Ten je ve zmíněné diplomové práci zmíněn také, nicméně nepřiliš přesně a pouze velmi okrajově. Koncept tváře se však dá velmi dobře aplikovat na proces tlumočení – zejména jeho forem, kde dochází k fyzické blízkosti aktérů komunikačního procesu (řečník, tlumočnick, recipient), a tato práce se pokusí argumenty dokázat, že v těchto formách tlumočení se jedná o významný faktor ovlivňující výslednou podobu tlumočení. Téma tváře a její ochrany v procesu tlumočení nebylo doposud dostatečně zpracováno, a to obzvláště platí pro konsekutivní mód tlumočení – ochraně tváře v simultánní tlumočení se věnuje Claudia Monacelli (2005, 2009). V konsekutivním tlumočení ve fyzické přítomnosti účastníků komunikační situace se však ochrana tváře uplatňuje

jinými způsoby, což nastíní nadcházející kapitoly, proto se i výzkumná část bude zaměřovat právě na konsekutivní typy tlumočení. Mimo to je při konsekutivním tlumočení i větší prostor pro interakci právě díky fyzickému aspektu komunikace – do hry se dostává například non-verbální komunikace jako gesta či proxemika.

2. 2. Tvář v lingvistice

Erving Goffman (1967)

Koncept tváře v moderní západní lingvistice původně vychází z čínské tradice tohoto pojmu (Yang 1945), k němuž se dostala přes kulturní antropologii. V čínské kultuře se tvář chápe spíše jako pojem ze sociální psychologie a představuje prestiž, respekt či úctu jednotlivce nebo skupiny (skupinové pojetí tváře je bližší právě východním kulturám; tato práce se cíleně zaměřuje spíše na euro-americký koncept individualistické tváře). Tvář v původním pojetí v Číně se buduje a stojí na základě původního sociálního postavení člověka, jeho bohatství, společenských vazeb, schopnostmi a uměním vyhýbat se jednání, které by vedlo k nepříznivému hodnocení ostatními (Yang 1945). V lingvistice k popularizaci pojmu tváře jako jeden z prvních přišel Erving Goffman. Ačkoliv Goffman na tvář nahlížel z pohledu sociologa a zkoumal především mezilidskou interakci, jeho pojetí se dá aplikovat do lingvistiky skrze pragmatiku a zdvořilost, s níž tvář operuje. Goffman píše o sociální interakci mezi lidmi, kde se projevuje její rituálnost neboli zažitý zvyky, které se dají aplikovat minimálně na západní styl komunikace – od východního pojetí tváře se Goffman také distancuje. Goffman kromě tváře definuje ještě postoj („line“), podle něhož se v určité interakci chováme, ať už jsme si tento postoj zvolili vědomě, nebo je nám ostatními pouze bez našeho vědomí prisuzován. Tvář Goffman definuje jako „pozitivní sociální hodnotu, kterou si účastník interakce nárokuje skrze vzorec jednání, jež mu ostatní v dané interakci připisují“ (Goffman 1967: 5).

Kromě toho však Goffman ihned poté uvádí, že tvář je sice obrazem sebe sama, ale mnohdy tvář jedince ovlivňuje i tvář ostatních lidí – například v situacích, kdy jedinec svým dobrým výkonem a tudíž zachováním vlastní tváře přispívá i k udržování dobré tváře profesní skupiny, kterou zastupuje (nebo naopak v případě špatného výkonu). O tomto principu se již hovoří v publikacích týkajících se role

tlumočnicka a udržování prestiže této profese, existují kodexy práce tlumočnicků vydávané prestižními organizacemi sdružující profesionální tlumočnický jako například AIIC či IAPTI, podle nichž se jejich členové zavazují řídit. Tento pohled se zaměřuje na etiku tlumočnického povolání a témata jako důvěrnost informací, ale také na důstojnost či dobré jméno tlumočnické profese. Dle kodexu AIIC se například členové této organizace zavazují nepřijmout práci, jež by mohla vést ke snížení důstojnosti profese tlumočení, a dokonce že se „zdrží jakéhokoliv jednání, které by tuto profesi mohlo zdiskreditovat“ (AIIC World, 2015). Tyto a obdobné pojmy jako zdiskreditovat či snížit důstojnost jsou přitom klíčovými termíny i v lingvistickém pojetí tváře u Goffmana i jeho následovníků, co se týče ochrany a ztráty tváře. Instinktem každého dospělého člověka je podle Goffmana svou tvář chránit, protože si k ní neodmyslitelně tvoříme citové pouto, a jakékoliv zásahy do vlastní tváře vnímáme emocionálně (1967: 6). Lze tudíž předpokládat, že etické zásady tlumočení mohou být implicitně založeny právě na principu ochrany kolektivní tváře tlumočnicků jako představitelů tlumočnické profese. Právě na tomto předpokladu se zakládá pracovní hypotéza výzkumné části této diplomové práce.

Penelope Brownová a Stephen Levinson (1987)

Nejznámější prací věnovanou tváři z pohledu lingvistiky je bezesporu kniha *Politeness: Some Universals in Language Use* od dvojice autorů Penelope Brownová a Stephena Levinsona, která byla samostatně vydaná v roce 1987 (kapitola věnující se tváři vyšla již v roce 1978 jako součást jiné publikace). Penelope Brownová a Stephen Levinson (dále jen B&L) si ve svém díle kladou poměrně ambiciózní cíl – přijít s teorií tváře, která by byla aplikovatelná univerzálně na veškerou komunikaci napříč všemi jazyky a kulturami. B&L definují tvář jako obraz sama sebe („self-image“), který si každý člověk chrání a udržuje. Rozdělují také koncept tváře na pozitivní a negativní tvář. Pozitivní tvář prezentují B&L jako „konzistentní obraz sama sebe nebo vlastní ‘osobnosti’, které si nárokují účastníci interakce a které nutně zahrnují touhu po uznání toho sebeobrazu ostatními účastníky“ (B&L 1987: 61). Negativní tvář je pak definovaná jako „touha každého kompetentního dospělého člověka, aby ostatní nezasahovali do jeho jednání“ nebo alternativně jako „základní nárok na teritorium,

osobní integritu, právo nebýt vyrušován – tedy svoboda jednání a svoboda od vnucování“ (ibid.). Dále se B&L věnují hlavně takzvanému jednání ohrožující tvář (*face-threatening acts*) a snahám o jeho zmírnění či eliminaci, přičemž definují pět typů strategií zmírňování. O strategiích ochrany tváře více referuje kapitola 2.1.3.

Teorie B&L od doby svého vzniku byla terčem kritiky z mnoha stran. Kritizováni byli její autoři především za tvrzení, že se jedná o princip platný pro mezilidskou komunikaci univerzálně, tedy že jedinci pocházející ze všech kulturních pozadí operují v komunikaci se stejným konceptem pozitivní a negativní tváře. Kritici se vůči jejich tvrzení vymezují s tím, že na země jako Čína či Japonsko se koncept aplikovat nedá, protože v těchto zemích převládá kolektivistické smýšlení v komunikaci (Leech 2014: 81), a tudíž i tvář ve svém původním smyslu je vlastností skupiny; B&L přitom popisují tvář jako individuální záležitost (přičemž otevřeně vychází z Goffmana, který si však na svou teorii tváře nenárokoval univerzální platnost). Dalším sporným bodem díla B&L je také skutečnost, že celý fenomén zdvořilosti vysvětlují jako snahu o zmírnění nebo eliminaci jednání ohrožujících tvář – to je však opět nejspíše generalizací vycházející ze západního zaměření teorie B&L. Zároveň je autorům nicméně nutné přiznat, že rozpoutali podnětnou diskuzi a přilákali k tématu tváře a její ochrany pozornost ze strany odborné veřejnosti. Navíc se jednalo o první komplexní práci pojednávající o tváři v lingvistice vůbec, není proto překvapující, že teorie B&L má určité mezery. Kulturní zaujatost je v lingvistice navíc problém, který se rozhodně nevyskytuje pouze u B&L, kteří za něj nesli vlnu kritiky. Pro účely této práce přesto není euro-americké zaměření konceptu tváře B&L překážkou, protože přidružený výzkum bude zkoumat tlumočníky působící v České republice, které práce zařazuje pod západní individualistickou společnost.

Geoffrey Leech (1983, 2014)

Poslední ze třetice nejvýznamnějších lingvistů věnujících se otázce tváře je Geoffrey Leech. Tento autor se zabývá obecnými otázkami pragmatiky, zdvořilosti a tváře. Podobně jako B&L operuje Leech s pojmy pozitivní a negativní zdvořilosti, které ale mírně vymezuje a nazývá je specifickými termíny „pos-politeness“ a „neg-

politeness“. Pod první termín spadají například komplimenty, které utvrzují tvář recipienta, pod druhý spadají především snahy o zmírnění přímé žádosti, např. takzvané „hedges“ – prvky zeslabující jistotu tvrzení (Daneš 1968), které jsou motivované snahou tvář recipienta neohrozit. V prvním díle relevantním pro tuto práci, *Principles of Pragmatics* (1983) píše zejména o základních principech zdvořilosti, kde definuje obecnou (v mezích západní tradice) strategii zdvořilosti. Tento princip zní, že zdvořilá komunikace se řídí snahou mluvčích vyjádřit sdělení, které přiřazuje adresátovi pozitivní hodnotu nebo přiřazuje samotnému mluvčímu hodnotu negativní (opět se tedy objevuje jistá dualita zdvořilosti). V knize *Pragmatics of Politeness* (2014), kde své teorie po třiceti letech hodnotí a reviduje, pak Leech definitivně nahrazuje pozitivní tvář svou „pos-politeness“ a negativní tvář „neg-politeness“. Leech tedy neztrácuje dualitu pozitivní a negativní tváře úplně, poukazuje však na nedostatečný rozdíl mezi těmito dvěma póly tváře v díle B&L, kteří chápou pozitivní zdvořilost spíše jako další praktiky, jak se vyhnout ohrožení tváře, tedy vlastně negativní zdvořilost. Leechova definice tváře se oproti předchozím pracím obsahuje pojem cílů („goals“), které motivují mluvčí v komunikaci tvář neztratit (negativní cíl) na jedné straně a na straně druhé si tvář udržovat a posilovat (pozitivní cíl). V teorii B&L přitom druhý pól tváře, tedy snahy o její posilování, úplně chybí. Leechův přínos tkví také v tom, že se odvolává na interdisciplinární spojitosti zejména se sociálními vědami. Poukazuje například na Pierra Bourdieuho a jeho pojem habitus v souvislosti s otázkou získávání tváře, při kterém habitus nesporně hraje roli. Habitus je založen na principu, že podobu komunikace s okolím, která strukturuje nás samotné, zároveň svým vlastním vkladem do komunikace sami strukturujeme – stejně jako se to děje při získávání tváře, kterou definujeme v komunikaci s okolím, ale zároveň svou komunikací ovlivňujeme tvář ostatních. Goffman a B&L své definice vztahují jen na dospělé jedince, kteří si již určitou tvář vybudovali.

Tvář v kultuře Dálného východu

Protože koncept tváře přišel do anglosaské lingvistické tradice z Číny, je dobré si uvědomovat rozdíl mezi individualistickým pojetím tváře, jak o ní píše Goffman či

B&L, a pojetím v lingvistice Dálného východu (Čína, Japonsko, Taiwan aj.). V Číně je pojem tváře jako koncept společenské a osobní prestiže rozdělený na dvě spektra a také se pro vyjádření tohoto pojmu používají dva termíny. *Mien-tzu* označuje pojetí tváře typické pro východní kulturu, tedy reputace jedince získaná v průběhu života založená na úspěších člověka a způsobu, jakým je dává najevo (Hu 1944: 45). Tuto prestiž získá člověk díky svému osobnímu úsilí nebo i vychytralými praktikami k dosažení svého cíle, ale zásadní je, že mien-tzu závisí na externím prostředí. V aspektu mien-tzu hraje roli také rodina jedince, a újma na tváři jednotlivce téměř vždy ohrožuje také mien-tzu celé jeho rodiny, potažmo podniku nebo profese (ibid., 54). *Lien* je oproti tomu tvář, již jedinec získá, pokud dostává svým slibům nehledě na překážky a má obecně vysokou morální reputaci. Lien se tedy zakládá na morální integritě a funguje zároveň jako internalizovaná sankce – bez udržení této tváře není možné plnohodnotně fungovat ve společnosti, což si její členové uvědomují (ibid., 46). V literatuře existuje mnoho zmínek o ztrátě lien, která by se dala přirovnat ke ztrátě pozitivní tváře podle anglosaské tradice. Výzkumy z moderní Číny (Jia 1997, Dong and Lee 2007) ukazují, že oba aspekty tváře hrají významnou roli v modifikaci komunikace a utváření sociální praxe v Číně a slouží jako prostředek předcházení konfliktům – zde lze opět vztáhnout paralelu ke konceptu B&L a jejich zdvořilostním strategiím. Studie čínských lingvistů kritizují B&L za to, že jejich koncepty negativní i pozitivní tváře se oba vztahují k individualistické tváři a namítají, že například potřeba nezasahování do osobního teritoria (čili ochrana negativního aspektu tváře) se v kultuře Dálného východu v podstatě nevyskytuje, a pokud ano, tak pouze v posledních několika dekádách následkem globalizačních tendencí a imigračních vln (Matsumoto in Jia 1997). Další kritici se ohrazují vůči anglosaskému pojetí tváře proto, že komunikace a utvrzování tváře chápe jako transakci a snahu o zlepšení postavení, kdežto východní pojetí tváře klade zásadní důraz na morální stránku věci. Východní pojetí tváře podle lingvistů vychází z potřeby udržování harmonie a poklidu ve všech aspektech života, a tudíž i v komunikaci (Hofstede 1994). Největší rozdíl oproti anglosaskému konceptu tváře je však kromě důrazu na morálku hlavně v kolektivistickém pojetí obou čínských aspektů tváře. Ztratí-li jednotlivec tvář nebo je-li jeho tvář ohrožena, vždy to má dopad nejen na tuto konkrétní osobu, ale i na jeho širší sociální skupinu – rodina, firma, lokální komunita, sportovní tým či celý národ,

k němuž daný jedinec přísluší. Východní koncept tváře je proto pro tuto práci významný, protože později rozebírá kodexy tlumočnických organizací a výzkum se mimo jiné zaměří i na potenciální snahu tlumočnicků o ochranu tváře celé tlumočnické profese, kterou mohou pociťovat a zohledňovat při svých rozhodnutích v procesu tlumočení.

2. 3. Ohrožení a ochrana tváře

Předpokládáme-li tedy, že tvář hraje aspoň v západní kultuře významnou roli ve fungování zdvořilosti, můžeme anticipovat, že účastníci komunikace budou vyvíjet snahu si svou tvář chránit, a že také mohou pociťovat potřebu chránit tvář ostatních, pokud jsou v pozici, která jim to umožňuje. V následující části práce bude nastíněno jednání, které představuje hrozbu pro integritu tváře, a strategie, jimiž lze této újmě předcházet nebo ji zmírnit.

2. 3. 1. Akty ohrožující tvář

Ačkoliv se po vydání knihy *Politeness* na B&L snesla vlna kritiky, jejich nastínění modelu zdvořilostních strategií vesměs zůstává nadále uznávané. B&L přicházejí se schématem takzvaných aktů ohrožujících tvář (*face-threatening acts*), kde aktem rozumí podobně jako John Searle a John Austin intenci obsaženou v projevu verbální či neverbální komunikace (B&L 1987: 65). Nejprve rozlišují akty, které jsou ze samé podstaty pro tvář adresáta sdělení ohrožující, a tyto se ještě dělí na jednání, které ohrožuje negativní stránku tváře, a akty ohrožující pozitivní tvář. Do první skupiny patří jednání, které předpokládá nějakou činnost osloveného jedince dopředu a tím na něj vyvíjí tlak – příkazy, rady, připomínky či výhrůžky. Dále negativní stránku tváře ohrožují akty, jimiž adresátovi komunikace něco nabízíme, a tudíž na něj vyvíjíme tlak, aby nabízenou věc přijal, jinak bude považován za nezdvorného – tedy zejména sliby a nabídky. V neposlední řadě sem patří i promluvy, v nichž je obsaženo vyjádření ocenění vůči adresátovi nebo jeho majetku, čímž může adresát komunikace předpokládat, že bude muset sebe nebo svůj majetek ochraňovat před zájmem mluvčího: sem patří komplimenty, vyjádření závisti nebo obdivu, ale

také vyjádření silných negativních emocí jako nenávist či vztek. Druhá kategorie pak popisuje jednání, jež ohrožuje pozitivní stránku tváře adresáta sdělení, tedy narušují jeho dobrou image. B&L sem řadí zaprvé promluvy nebo jejich části, které negativně hodnotí nějaký aspekt řečnickovy tváře a kde se mluvčí nestará se o to, aby si adresát mohl i po komunikační situaci udržet svou tvář – kritika, stížnost, posměšky, obvinění či urážky, jimiž mluvčí vyjadřuje, že nesouhlasí s pozitivní tváří adresáta v její současné podobě. Zadruhé sem spadají takové akty, z nichž je patrné, že mluvčího pozitivní tvář adresáta nezajímá. Mezi ně patří například zmínky tabuizovaných témat nebo určitých témat v tabuizovaném kontextu, informování adresáta o špatné zprávě nebo naopak vychloubání se dobrými zprávami o sobě, očividné nespolupracování v komunikační situaci (například skákání do řeči) nebo použití oslovení v úvodním kontaktu, která mohou ohrozit tvář adresáta (pokud např. profesora oslovíme křestním jménem).

Všechny tyto popsané akty představují možné ohrožení tváře adresáta sdělení. Naproti tomu se pak vydělují komunikační jednání, která mohou ohrozit tvář samotného mluvčího, který je sám aktérem takového jednání. Opět lze rozlišit dvě skupiny aktů podle toho, zda ohrožují negativní nebo pozitivní aspekt tváře. Mezi ty první patří vyjádření díků (mluvčí je něčím dlužníkem) a přijetí díků (vyvstává potřeba omezit pocit adresáta, že je dlužníkem), omluvy (přiznání špatného jednání vůči adresátovi) nebo také reakce na faux pas, které se stalo našemu protějšku v komunikaci – poukázáním na něj sice přivedíme újmu na tváři jemu, ale předstíraným nevšimnutím hrozí člověku újma na vlastní tváři. Tvář řečníka pak ohrožují jednání jako přiznání viny, selhání kontroly nad tělesnými funkcemi (zakopnutí, třes, selhání hlasu), sebezesměšnění se, přiznání neznalosti, výlevy nekontrolovatelných emocí či odporování si vlastním argumentům.

Vztáhneme-li tento výčet situací na komunikační situaci tlumočení, teoreticky se při práci tlumočnicka mohou vyskytnout jakékoliv z nich, některá jednání jsou však nejspíš více pravděpodobná než jiná. Výzkumná část diplomové práce si klade za cíl zjistit prostřednictvím rozhovorů a dotazníků, která jednání ohrožující tvář se při výkonu tlumočení nejčastěji vyskytují. Pracuje se tedy s hypotézou, že některé akty

ohrožující tvář se při komunikaci skrze tlumočnicka vyskytnou, protože se jedná o podtyp komunikace, a ačkoliv tvář jistě není tak univerzálním konceptem, jak se B&L ve své tezi tvářili, tlumočená komunikace se nejspíš úplně nevyhne těmto typům jednání. Je tedy pravděpodobné, že se tlumočnick při výkonu své práce setká s některým z výše uvedených aktů. Zájmem práce však není zkoumat převod zdvořilostních jednání z projevu řečníka, která vedou k upevňování tváře zúčastněných, nýbrž zaměřit se naopak na případy možného ohrožení tváře v procesu tlumočení.

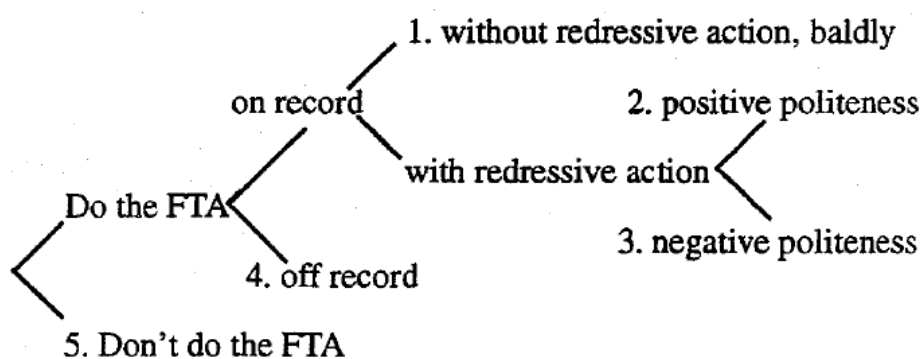
Při výkonu tlumočení práce předpokládá zaprvé ohrožení pozitivního aspektu tváře samotného tlumočnicka. Ohrožení se může objevit například při neznalosti tématu a následnému protiřečení si, vyřčení zjevného nesmyslu tlumočnickem, selhání kontroly nad hlasem či klidným postojem těla nebo například pokud tlumočnick opraví vyřčené sdělení, a tudíž přizná vlastní pochybení. Tlumočnick může být také přímo při svém výkonu terčem kritiky ostatních účastníků komunikace. Výzkum se bude soustředit právě na ověření těchto potenciálních ohrožení tváře tlumočnicků a způsob, jakým je sami tlumočnicki vnímají. Ohrožení negativního aspektu tváře u tlumočnicka práce je jiné v tom smyslu, že tlumočnick při své práci zastává roli zprostředkovatele komunikace, a tudíž má omezenou možnost vystupovat sám za sebe jako například iniciátor příkazu nebo příjemce omluvy. Role tlumočnicka v komunikaci by dle všeho měla být omezena právě na zprostředkování sdělení v jiném jazyce. Jak píše Cecilia Wadensjö ve své vlivné publikaci *Interpreting as Interaction* (viz kapitola 3), „svoboda tlumočnicků je do určité míry omezena očekáváním způsobů, jimiž se tlumočnick může do komunikační situace zapojit“ (Wadensjö 1998: 35). Proto jsou běžné aspekty zdvořilé komunikace jako např. možnost dle své vůle vstoupit do konverzace či svobodně vyjádřit svůj názor striktně omezeny. Tlumočení je převážně chápáno jako služebné povolání, klient může tudíž tlumočnickovi nařídít určitou činnost a nemusí to být chápáno jako ohrožení tváře, ale v daném kontextu přijatelný způsob komunikace (pokud oba účastníci přijmou vystupování v profesionálních rolích, nikoliv sami za sebe). Přesto práce nevyklučuje případy možného ohrožení tváře tlumočnicka jako třeba výhrůžky tlumočnickovi či příkazy, které přesahují profesionální rozsah činnosti tlumočnicka.

Na druhé straně práce klade hypotézu, že tlumočnick může cítit nutnost zabraňovat újmě na tváři řečníka či publika. K ohrožení jejich tváře může dojít několika způsoby: buď řečník svým jednáním ohrožuje tvář posluchačů, nebo publikum naopak může ohrozit tvář řečníka, a nakonec může k újmě na tváři řečníka nebo posluchače přispět i tlumočnick. Pro první případ uveďme zmínění tabuizovaného tématu v daném kontextu, příkazy či výhrůžky řečníka na adresu příjemce nebo řečníkovo nezohledňování tváře publika (např. překračování stanovené délky projevu, tedy porušení předem dané dohody, s níž publikum počítá). Publikum nebo recipient tlumočení může ohrozit tvář řečníka podobnými způsoby; na tlumočnickovi potom je zhodnotit, jakým způsobem toto jednání ohrožující tvář zprostředkuje či zmírní. Kodexy tlumočnických organizací přitom nezmiňují, jak tyto situace řešit a jakým principem se řídit (viz kapitola 4). Co se týče způsobů, jakými tlumočnick může ohrozit tvář řečníka nebo publika, jde spíše o akty ohrožující pozitivní aspekt jejich tváře. Tlumočnick asi často nepoužije vůči svým klientům výhrůžky či příkazy, ale může jim způsobit újmu na tváři například tím, že odmítne tlumočit z důvodu nesrozumitelného projevu řečníka (Angelelli 2004) či požádá o zpomalení rychlosti projevu, čímž opět ohrožuje pozitivní aspekt tváře řečníka. Na druhé straně může tlumočnick ohrozit tvář příjemců tlumočení, a to například tehdy, když vůbec nepřizpůsobí svůj projev jejich očekávané úrovni znalostí a jeho přetlumočený projev se stane pro cílové publikum nestravitelným, anebo již vůbec tím, že daný úsek přetlumočí – to platí v případě recipientů tlumočení, kteří mají určitou znalost výchozího jazyka (zejména u velmi rozšířených jazyků v našem kontextu jako angličtina či němčina), kde přetlumočením základních komunikačních obrátů jako pozdrav či rozloučení může tlumočnick ohrozit pozitivní tvář řečníka (protože navenek předpokládá jeho naprostou neznalost jazyka).

2. 3. 2. Strategie ochrany tváře

Známe-li tedy různé případy jednání, při nichž může dojít k ohrožení tváře, můžeme zapojit v komunikaci strategie, jak svou tvář či tvář druhých osob chránit, a to buď úplným vyhnutím se ohrožení tváře, nebo jejím zmírněním. Výzkum se bude snažit zjistit, zda tlumočnicki při své práci, jejíž náplní je komunikace, rovněž níže

popsané strategie používají, a jaký to má případně vliv na kvalitu a podobu jejich práce. B&L popisují sadu různých strategií při vykonávání aktů ohrožujících tvář, které se zakládají na (vědomých či nevědomých) rozhodnutích o několika faktorech. Následující graf z knihy B&L (str. 57) popisuje rozhodovací proces a jeho možné výsledné strategie:



Obrázek č. 1

Nejprve se mluvčí rozhoduje, zda akt potenciálně ohrožující tvář vůbec dělat, nebo se mu vyhnout (strategie č. 5 – úplně vespod). I v takovém případě lze dosáhnout svého cíle, a to neverbálním jednáním – vypůjčíme-li si známý příklad s půjčením tužky, jednání podle strategie č. 5 bude nápadně prohledávat obsah tašky a kapes s očekáváním, že si někdo těchto neverbálních signálů všimne a propisku sám nabídne. Pokud se mluvčí rozhodne akt ohrožující tvář vykonat (*do the FTA*), rozhoduje se podle B&L, jestli ho vysloví přímo (*on record*), nebo zvolí nepřímé jednání (*off record* – č. 4). Nepřímý akt odpovídající č. 4 už je verbální komunikací, která se však vyhýbá přímé artikulaci potenciálně ohrožujícího jednání. V případě tužky tedy může jít o vyjádření mluvčího, že si tužku zapomněl nebo že nemá čím psát. Podobné promluvy mají za ilokuční cíl přimět ostatní účastníky komunikace, aby se sami nabídli s půjčením psací potřeby, a bylo tak možné se vyhnout přímé prosbě, která ohrožuje tvář adresáta. Pokud si řečník zvolí strategii *on record* neboli akt ohrožující tvář říct přímo, dalším bodem ve výběru strategie je rozhodnutí, jestli svou promluvu mluvčí zaobalí a zmírní (*with redressive action*), nebo se rozhodne akt komunikovat přímo (*without redressive action, baldly* – č. 1). Strategií dle č. 1 je přímo

vyjádřit žádost, příkaz či další z mnoha aktů ohrožujících tvář bez jakýchkoliv dalších zmírňujících prvků („Půjč mi tužku.“). V případě zmírnění aktu, kdy se jedinec rozhodne zapojit zmírňující prostředky (*with redressive action*), se ještě strategie dělí podle způsobu, na jakou zdvořilostní stránku adresáta apelujeme. Mluvčí si buď volí negativní zdvořilost (*negative politeness, neg-politeness* podle Leech 2014) neboli strategii č. 3, nebo se naopak snaží zapůsobit na pozitivní aspekt tváře (*positive politeness, pos-politeness* – strategie č. 2). Obě strategie mají společné, že se snaží vyrovnat možné ohrožení tváře adresáta a dát najevo, že jejich intencí není tvář ohrozit. V případě negativní zdvořilosti (č. 3) se mluvčí snaží vyhovět požadavku negativní tváře adresáta, jehož hlavním prvkem je potřeba nebýt omezován a zachovat si svobodnou volbu nad vlastním jednáním; strategií je proto zapojit například omluvu za dočasné narušení adresátovy svobodné volby nebo zapojení *hedging*, zeslabování jistoty tvrzení a síly promluvy použitím např. jiné modality nebo dalších oslabujících prvků. K ilustraci negativní zdvořilosti lze použít příklad zapojující různé zmírňující prvky: „Mohla bych si, prosím tě, půjčit tužku, jenom na chvíli? Děkuju moc.“ Snaha o zachování negativní tváře adresáta je vyjádřena modalitou kondicionálu, zapojením prosby a následného poděkování a důrazem na časové omezení narušení svobody jednání adresáta. Poslední možná strategie pozitivní zdvořilosti (č. 2) se vyznačuje apelací na pozitivní tvář adresáta a její uznání mluvčím. Jednání s potenciálním ohrožením tváře je tedy zaobaleno do prvků, které dávají adresátovi pocítit respekt k jeho potřebám či pocit, že mluvčí má stejné či podobné potřeby jako adresát, tedy určitou sounáležitost (například ve skupině studentů, kteří psací potřeby často používají, ale jednou za čas zapomenou). Tyto prvky zahrnují například použití žargonu dané skupiny nebo důraz na společné zkušenosti obou participantů. Příkladem může být výrok: „Nemáš prosím tužku? Dneska jsem si ji zapomněla.“

Každá z těchto strategií má různé výhody i nevýhody a kontexty, v nichž je nejvýhodnější zapojit právě jednu z nich. Nelze tedy říct, že například volba strategie *bald on record* má vždy za následek poškození tváře. Například v nebezpečných situacích ohrožujících život adresáta je optimální strategií právě přímé jednání, a zapojení zmírňující strategie s důrazem na zachování tváře by se mohlo jevit v rozporu s maximem způsobu Paula Grice (aktér komunikace by měl

volit způsob přiměřený situaci). Při formální komunikaci by však lepší volbou určitě byly strategie zmírňující či nepřímé – pokud například při vysoce formalizovaném jednání politických činitelů jeden z řečníků mluví déle, než bylo předem stanoveno, a předsedající člen ho chce přimět k ukončení projevu, bylo by nevhodné řečníka přímo požádat o skončení promluvy, spíše se předpokládá zvolení některé ze zmírňujících strategií („Ráda bych požádala pana X. o zestručnění projevu“ – č. 3) nebo aplikace nepřímého jednání č. 4 („Chtěl bych upozornit, že dnešní jednání končí dříve, a je nutné tomu přizpůsobit délku projevů“). Rozhodující je vždy situační kontext, a to platí také pro potenciální aplikaci těchto strategií na proces tlumočení.

Co se týče strategií ochrany tváře, které může potenciálně tlumočnick použít při výkonu své práce, opět nelze striktně vyloučit žádnou z nich, protože použití strategií závisí na situačním kontextu. Jednotlivé zapojení strategií bude předmětem výzkumu. Práce předpokládá, že při tlumočení může dojít k ohrožení tváře řečníka nebo publika, jelikož na tlumočenou komunikaci by se měly vztahovat podobné skutečnosti jako na komunikaci přímou. Nicméně, přítomností tlumočnicka vzniká prostor, kde se může tlumočená komunikace odchýlit od běžného standardu a vykazovat větší (či naopak menší) frekvenci zdvořilostních prvků včetně ochrany tváře, což bude právě předmětem výzkumu. Jednou z možných strategií ochrany tváře řečníka nebo recipientů je například Goffmanova (1967, 1972) neutralizace potenciální újmy na jejich tváři, kde si mluvčí pro moment vstoupení do konverzace záměrně vybírá pauzu, kdy nikdo nehovoří. Stejně tak může tlumočnick v dialogickém módu záměrně pro začátek přetlumočení daného úseku volit vždy konec repliky, místo aby momentálního řečníka přerušil v půlce věty a poškodil tím jeho negativní stránku tváře neboli snahu nebýt omezován.

Tlumočení je také ze své podstaty činnost s poměrně vysokým potenciálem k ohrožení na tváři tlumočnicka (Monacelli 2009), a protože podle B&L je přirozenou reakcí na ohrožení tváře snaha o její ochranu, výzkum bude cílit na zjištění možných strategií, které za účelem upevnění a ochrany vlastní tváře používají profesionální tlumočnicki. Při ochraně vlastní tváře se přitom zapojují ještě jiné strategie kromě výše popsaných. Goffman (1967) například zmiňuje snahu o odčinění své chyby nebo sebezpotrestání. Potenciální aplikací této snahy v tlumočení by mohla být

tlumočnickova oprava již vyřčeného přeřeknutí, gramaticky či syntakticky nevhodné jazykové formulace či faktické chyby, nebo také přímá omluva posluchačům za chybně vyřčenou repliku.

Jedním z faktorů, které mohou zapojení strategií ochrany tváře ovlivnit, je formálnost komunikační situace. Zde práce vychází z předpokladu, že určité typy situací s přítomností tlumočnicka implicitně vyžadují větší míru formality (např. soudní jednání, úvodní schůzka jednatelů společností), zatímco v jiných situacích je formálnost nižší (zejména v dialogickém a konsekutivním módu tlumočení). Výzkum si klade za cíl ověřit, zda formálnost dané situace, v níž se tlumočnick nachází, má vliv na jeho potřebu ochrany tváře a pravděpodobnost zapojení strategií za tímto účelem.

Dalším z relevantních faktorů, které by mohly volbu strategie ochrany tváře ovlivnit, je fyzická blízkost tlumočnicka, řečnicka a recipientů tlumočení. Fyzická pozice tlumočnicka je určena zvoleným módem či typem tlumočení. Při kabinovém tlumočení je tlumočnick fyzicky odsunut z prostoru komunikace do ústraní a téměř nikdy není umístěn mezi řečnickem a adresátem. Při tlumočení po telefonu je fyzická vzdálenost mezi tlumočnickem a ostatními účastníky komunikace největší, ačkoliv může být přítomný v podobě přenášeného obrazu na zařízení, které je umístěno mezi řečnicka a posluchače. Oproti tomu při konsekutivním nebo dialogickém tlumočení je tlumočnick ve fyzické blízkosti alespoň jednoho z ostatních aktérů komunikace, případně obou. Práce vychází z předpokladu, že fyzická blízkost by mohla hrát roli při volbě zdvořilostních strategií, k nimž se tlumočnick může uchýlit. Tento předpoklad se zakládá na skutečnosti, že při módu tlumočení ve fyzické blízkosti má tlumočnick lepší vizuální přehled o situaci, a tudíž lepší možnost vnímat neverbální signály aktérů jako gesta či proxemiku, na jejichž základě může u tlumočnicka vyvstat potřeba ochrany tváře ostatních aktérů či tváře vlastní.

3. INTERAKCE V TLUMOČENÍ

Tato práce se z teoretického hlediska, co se týče teorií tlumočnictví, opírá o myšlenky Cecilie Wadensjö, která svou teorii rozvádí v monografii *Interpreting as Interaction* (1998). Wadensjö, podobně jako Penelope Brownová a Stephen Levinson, vychází z teorií sociální psychologie a lingvistiky Ervinga Goffmana. Protože však zmíněná publikace Cecilie Wadensjö již figuruje v některých pracích na Ústavu translatologie jako hlavní východisko výzkumu (Císlerová 2011), tato práce přihlédně i k dalším studiím z oboru tlumočení, které rovněž nahlízejí na tlumočení jako interakci, nebo se zabývají různými definicemi role tlumočnicka, přičemž zohledňují existující normy a standardy tlumočnické profese. Vycházet bude zejména z již zmíněné Claudie Angelelli (2004), která se zaměřuje na interakci v komunitním a soudním tlumočení, dále pak z kapitol 4 a 7 ve sborníku Pöchhacker a Shlesingerové *Interpreting Studies Reader* z roku 2002, jelikož tyto kapitoly se věnují právě rozšíření pohledu na roli a postavení tlumočnicka a snaží se roli redefinovat, a v neposlední řadě z monografické studie Claudie Monacelli (2009), která se zaměřuje na strategie ochrany tváře v simultánním tlumočení.

3.1. Tlumočení jako interakce

Zásadním přínosem Cecilie Wadensjö je její obohacení dosavadního zájmu translatologie o nový, „čtvrtý“ okruh zájmu, který do té doby nebyl centrem bádání v tlumočení: sociální dimenze tlumočených interakcí. Do té doby se podle autorky knihy tlumočnické teorie vyvíjely ve třech oblastech, jejichž pořadí je nastíněno odlišně od původního zařazení u autorky. Po událostech druhé světové války, kdy zřejmě poprvé vyvstala potřeba přítomnosti profesionálních tlumočnicků, se v teorii tlumočení objevila kognitivně-psychologická oblast, zkoumající kognitivní procesy zejména simultánních tlumočnicků. Tato oblast se tedy zabývá otázkou, co se odehrává v mozku tlumočnicka při jeho práci, a tudíž nebere v potaz žádný vnější kontext komunikační situace, v níž se tlumočnick nachází. Druhý směr si klade jiný cíl, a to výchovu budoucích profesionálních tlumočnicků. Texty spadající pod tento okruh zájmu jsou tedy zejména preskriptivní povahy a přichází s modely výuky tlumočení.

Tato oblast již operuje s určitými normami, které se v rámci preskriptivního zaměření snaží prosazovat. Tyto normy jsou postaveny na myšlence správnosti užití jazyka, správnosti překladu, které se možná z nedostatku jiných alternativ zakládají na normách platících pro psaný text – a to přesto, že užití jazyka při mluvené interakci tváří v tvář se od psané formy jazyka podstatně liší (Wadensjö 1998: 4). Nakonec třetí dosavadní směr zkoumá kvalitu překladu a tlumočení. Tento proud je nejmodernějším přístupem k teorii tlumočení a nejvíce se blíží autorčině čtvrté oblasti. Při sledování a hodnocení kvality tlumočnického výkonu se totiž zastánci tohoto směru odvolávají na záměr původního řečníka a pochopení přetlumočeného sdělení posluchači – bere se tedy v úvahu i celkový situační kontext. Čtvrtá oblast, inovace autorky, se pak zajímá jak o roli tlumočnicka a jeho vnitřní myšlenkové pochody, tak i o roli ostatních dvou stran přítomných při tlumočené komunikaci, což je v souladu s teoretickým základem práce, která bere v potaz i roli ostatních přítomných a zkoumá jejich vliv na rozhodnutí tlumočnicka.

Přístup Cecilie Wadensjö je inovativní v tom, že přestává nahlížet na tlumočení pouze jako na produkci textu (v širším slova smyslu), a bere v potaz druhý přístup: tlumočení jako interakci. Zpočátku vymezení tlumočení jako vědního oboru byl zájem v tlumočnické teorii zaměřený hlavně na kognitivní procesy tlumočnicka, paměť a její různé oblasti, či na sestavení technik, jimiž se tlumočníci mohou řídit (Dukáte 2009). Všechny tyto přístupy se shodují v tom, že si z tlumočení interakce vybírají především (ačkoliv ne výhradně) osobu tlumočnicka, a tím ji vytrhávají z kontextu celé komunikační situace, v níž se tlumočnick vždy při své práci nachází. Zdvořilostní principy v komunikaci se však uplatňují vzájemně mezi všemi účastníky komunikace, čímž ji nutně ovlivňují – není vůbec výjimkou, že se jeden z účastníků rozhodne například vůbec se do komunikace nezapojit, protože je motivován snahou neohrozit tvář svého komunikačního protějšku. Může se tedy teoreticky stát, že tlumočnick cítí potřebu chránit tvář svých klientů či naopak svou vlastní natolik silně, že ochranu tváře dočasně upřednostní před zprostředkováním informací posluchačům. Přesto se avšak doposud ochraně tváře a jejímu dopadu na tlumočnickou praxi plně věnovala pouze Claudia Monacelli ve své studii *Self Preservation in Simultaneous Interpreting* (2009).

Při pohledu na ochranu tváře a její roli při tlumočených interakcích se nabízí přihlídnutí k vývoji lingvistických teorií, což je ostatně v souladu s interdisciplinární povahou tlumočení. V lingvistice totiž došlo k podobnému obratu jako v teorii tlumočení, ačkoliv vývoj lingvistiky nebyl tak postupný (v 60. letech vznikalo několik různých směrů najednou). Na poli lingvistiky dříve figuroval podobný koncept, jenž nebral v potaz situační kontext komunikace, a to matematický model Clauda Shannona, inženýra se vzděláním z Massachusettského institutu technologie aktivního ve druhé polovině minulého století, který proces komunikace nastínil jako „potrubní poštu“. Podle Shannona na jedné straně řečník své sdělení zakóduje, vyšle směrem k posluchači, a ten si zprávu dekóduje (Auer 2004: 16). Shannon přitom nebere v potaz vliv účastníků komunikace na utváření samotného sdělení, nepřipouští, že například jednu zprávu si lze vyložit několika způsoby. Pokud by takový model existoval, každý recipient by však rozuměl danému sdělení naprosto bez rozdílu – nezáleželo by na ani stávajících znalostech, ani na kontextu dané situace. Taková představa je zejména z pohledu sociolingvistiky již několik desítek let nereálná, a celá odvětví sociolingvistiky – interakční sociolingvistika Johna Gumperze či etnografie mluvení/etnografie komunikace v čele s Dellem Hymesem – se zakládají právě na zkoumání, jakým způsobem se účastníci komunikačních situací podílí na jejím chodu a na přisuzování významu právě řečených promluv. Stejně tak je podle poslední vlny v teorii tlumočení matematický model komunikace vzdálený tlumočené interakci, a ani tlumočnický již není považován za „neviditelného“ (Metzger 1999, Angelelli 2004) participanta interakce, jehož úkolem je pouze sdělení dekódovat a zakódovat do jiného jazyka. Podle takového principu by při tlumočení měl stejnou výchozí pozici jak řečník, tak posluchači, tak i tlumočnický, a nebylo by potřeba například přizpůsobovat projev publiku nebo doplňovat určité kulturně podmíněné informace, aby si posluchači dokázali lépe představit, o čem je řeč. Podle Claudie Angelelli (2004) a mnoha jiných teoretiků má avšak tlumočnický zásadní vliv na utváření významu sdělení, které je komunikováno, což odpovídá i výše zmíněnému čtvrtému okruhu zájmu u Cecilie Wadensjö (1998).

3. 2. Role tlumočnicka

S obratem v tlumočnické teorii ke komunitnímu tlumočení se ukázalo, že zásadním problémem bylo vycházet z předpokladu, že všechny typy tlumočení jsou srovnatelné a kladou na tlumočnicka stejné nároky (Angelelli 2000: 580). Tradiční představa o roli tlumočnicka, která určovala i směr výzkumu v tlumočení, vychází ze stěžejních děl tlumočnické teorie jako práce Seleskovitchové či Ledererové. Tyto autorky definují úkol tlumočnicka jako dekódování a zakódování sdělení z jazyka do jazyka tak, aby byla předána forma, význam a účinek sdělení na posluchače (ibid.: 582). Jak Seleskovitchová, tak Ledererová (a jiní, např. Daniel Gile) ale vychází především ze simultánního tlumočení převážně v konferenčním prostředí. Nová vlna teoretiků tlumočení přichází s argumentem, že role komunitního tlumočnicka je výrazně odlišná od role tlumočnicka simultánního, a že nelze pouze aplikovat tytéž tlumočnické modely a strategie na komunitní tlumočení (Roy 1993, Angelelli 2000, 2004, Monacelli 2009).

Cynthia Roy, americká tlumočnice věnující se výzkumu na poli role tlumočnicka a diskurzu tlumočení, ve své studii z roku 1993 přichází s inovativním pohledem na roli tlumočnicka, který se snaží objasnit, proč si tradiční popis tlumočnické role získal takovou oblibu. Na teorii tlumočení nahlíží pomocí lingvistické analýzy metafor, které se pro roli tlumočnicka používají. Mezi tyto metafory patří pojmy jako komunikační kanál (*conduit*), most, stroj či telefon. Tyto pojmy se rychle ujaly proto, že tlumočení je poměrně nová vědecká disciplína, a teoretické stati se tudíž často zabývaly definicí tlumočení a vysvětlením práce tlumočnicka, k čemuž si vypůjčovaly právě metafory. Všechny zmíněné metaforické pojmy mají dvě strany: jednak naznačují komplexnost a obtížnost tlumočení (stroj, telefon – složité přístroje, do nichž člověk „nevidí“), oproti tomu ale tlumočnickovu práci odosobňují a dělají z něj neutrálního účastníka komunikace (Roy 1993: 347). Na druhou stranu avšak vznikaly i práce, které roli tlumočnicka popisují jako komplexnější činnost, na níž má sám tlumočnick vliv a jejíž podobu může značně změnit. Cynthia Roy zmiňuje tyto alternativní role tlumočnicka jako roli pomocníka, zprostředkovatele komunikace nebo bilingvního jedince se znalostí dvou kultur. Všechny role shodně tlumočnickům přiznávají aktivní účast na vytváření komunikace a vliv na výsledek komunikační situace.

Claudia Angelelli se věnuje teorii dialogického tlumočení (lékařské, soudní) a inspiruje se také v lingvistice, z níž na tlumočení aplikuje komunikační model Della Hymese (Angelelli 2000). Hymes (1966) popisuje velké množství aspektů, které utváří komunikační kompetenci jedince – znalost příslušného registru pro danou situaci, znalost komunikačních norem, fyzického uspořádání komunikace (kdo kde stojí, sedí apod.), cílů komunikačních situací, žánrů komunikace a podobně. Angelelli si všímá podobnosti této komunikační kompetence s nároky na práci tlumočnicka v komunitním prostředí a argumentuje, že konferenční tlumočení sice může úspěšně vycházet z kognitivně založených modelů jako např. model úsilí Daniela Gila, ale komunitní tlumočení je ze své podstaty výrazně odlišnou komunikační situací, a jeho teorie by se tudíž měla zakládat na zcela jiných základech – zejména právě na sociolingvistických proudech jako etnografie komunikace či teorie zdvořilosti (ibid.: 585). Ze stejného předpokladu vychází i diplomová práce, která na výsledky výzkumu aplikuje mimo jiné i Hymesovu teorii komunikační kompetence.

Relativně nová studie Claudie Monacelli (2009), která zkoumá roli tlumočnicka v prostředí simultánního tlumočení, se zaměřuje na strategie tlumočnicků pro vypořádávání se se stresem. Z pohledu této práce jsou stresové situace v tlumočení synonymem pro situace ohrožující tvář tlumočnicka, protože stres podle Claudie Monacelli u tlumočnicků stoupá v situacích, kdy nejsou schopni dobře přetlumočit sdělení řečníka (například při extrémní rychlosti projevu) – v tu chvíli hrozí poškození vlastní dobré pověsti profesionálního tlumočnicka. Studie je unikátní také tím, že nastiňuje konkrétní strategie ochrany tváře tlumočnicků (*self-preserving*), protože vychází z autorského výzkumu autorčiných kolegů v tlumočnické kabině, a aplikuje tak teorii na konkrétní transkribované příklady, jak se tlumočníci vypořádali s extrémně rychlým nebo nesrozumitelným řečníkem. Monacelli vychází z předpokladu, že tlumočení je ze své podstaty činností s obrovským potenciálem k ohrožení tváře tlumočnicka (Monacelli 2009: 8), a popisuje rovněž roli profesních tlumočnických organizací v ochraně tváře tlumočnicků (např. možnost odmítnout zakázku, k níž tlumočnick nedostane potřebné informace).

4. ETICKÉ KODEXY V TLUMOČENÍ

Ačkoliv by se podle výše uvedeného mohlo zdát, že většina tlumočnické teorie i praxe od svého vzniku po dlouhou dobu nebrala v potaz kromě tlumočnicka i jeho sociální a komunikační kontext a soustředila se spíše na kvalitu jeho výkonu, skutečnost není tak jednoznačná. Jedním z dokladů tohoto tvrzení je existence etických kodexů tlumočnických a překladatelských organizací, které vznikaly již před sociálním obratem v teorii tlumočení – etický kodex AIIC (Pöchhacker 2004) například v roce 1953. Následující část práce se věnuje právě etickým kodexům a mapuje v nich obsažené zmínky, které lze interpretovat jako zásady ochrany tváře tlumočnicka, tlumočnické profese, nebo ostatních účastníků tlumočené komunikace. Profesionální etické kodexy bývají často vydávány jako stanovy, jimiž se všichni členové dané organizace mají za všech podmínek řídit, a jejich dodržováním se často podmiňuje členství tlumočnicka v dané asociaci. Je tudíž možné, pokud kodexy chování tlumočnicků třeba jen nepřímo zmiňují potřebu ochrany tváře účastníků tlumočení, že se jí členové těchto organizací již řídí a tuto snahu si osvojili. Na druhou stranu, jako u každého introspektivního výzkumu nelze většinou přesně určit, odkud plynou vnitřní nutkání jednotlivce – přestože třeba sám lokalizuje jejich příčinu, faktorů hrajících roli může být více. Samotná přítomnost etických kodexů a jejich konkrétní znění tedy může působit jako jeden z vlivů na strategie tlumočnicků při ochraně tváře.

Je nutné podotknout, že práce si neklade za cíl soustředit se na tlumočnickou nestrannost či neutralitu ve smyslu záměrného neprosazování zájmů jedné ze zúčastněných stran, která je středem zájmu mnoha jiných studií (Garcés and Martin 2008, Metzger 1999, Pöchhacker and Shlesinger 2002). Neutrální role tlumočnicka v tomto smyslu se zabývá spíše upřímností a čestností jednání, nezneužíváním vyslechnutých informací a zachováním mlčenlivosti nebo přiznáním konfliktu zájmů. Pro tento výzkum je však relevantní hlavně zjistit, zda etické kodexy zmiňují například povinnost tlumočnicka upřednostňovat ochranu tváře klienta či tvář celé tlumočnické profese před ochranou tváře vlastní, jestli vůbec povolují „práci na tváři“ (*facework*) při samotném tlumočení, a zdali v některém z kodexů vůbec explicitně figuruje zdvořilost, případně jak je k ní přistupováno. Dále se práce bude snažit

v kodexech nejznámějších tlumočnických organizací nalézt doporučení, kterými se tlumočnický má řídit v případě ohrožení jeho tváře či tváře klientů.

Za tímto účelem byly prozkoumány etické kodexy a dokumenty podobného zaměření (další názvy např.: etické zásady, standardy profesionální práce, kodexy chování, charta překladatelské profese) následujících tlumočnických a překladatelských organizací:

Mezinárodní organizace

- AIIC (L'Association Internationale des Interprètes de Conférence)
- FIT Europe (Fédération Internationale des Traducteurs)
- IAPTI (International Association of Professional Translators and Interpreters)
- IMIA (International Medical Interpreters Association)

Národní organizace

- ITI UK (Institute of Translation and Intepreting)
- AUSIT (Australian Institute of Interpreters and Translators)
- ITIA (Irish Translators' and Interpreters' Association – pro komunitní tlumočení)

České organizace

- ASKOT (Asociace konferenčních tlumočnicků)
- JTP (Jednota tlumočnicků a překladatelů)
- KST ČR (Komora soudních tlumočnicků ČR)
- ČKTZJ (Česká komora tlumočnicků znakového jazyka)

Při studiu kodexů jednotlivých organizací a svazů se práce soustředila na potenciální zmínky o ochraně tváře třech subjektů tlumočených interakcí: tváře tlumočnicků, tváře tlumočnické profese, a tváře řečníka nebo posluchačů. Celkově nebyla v žádném kodexu nalezena explicitní zmínka o strategiích ochrany tváře, nicméně v řadě z kodexů figurují formulace, jejichž obsah lze zahrnout pod zdvořilostní strategie. Téměř ve všech prozkoumaných kodexech se pak zdůrazňuje prvek, který lze chápat jako implicitní doporučení k ochraně tváře: důležitost náležité přípravy na tlumočnické zakázky. Příprava je v kodexech prezentovaná jako nezbytná záruka kvality tlumočnického výkonu a jako klíčový prvek prevence selhání při práci. Profesní selhání lze přitom vykládat jako ztrátu či ohrožení jak vlastní tváře, tak tváře tlumočnické profese, protože jedním z aspektů pozitivní tváře je snaha dostat své dobré reputaci, jíž se člověk navenek prezentuje (potažmo dopad této reputace na celkovou pověst povolání, které vykonává). Nyní se práce zaměří na jednotlivé zmínky o ochraně tváře účastníků tlumočených interakcí v kodexech s rozdělením do zmíněných třech okruhů. Nejprve jsou zařazeny konkrétní citace etických kodexů, načež následuje komentář ke každé sekci. V případě zahraničních organizací byl použit vlastní překlad z anglického znění kodexu, klíčové výrazy jsou navíc uvedeny i v původním znění.

4. 1. Ochrana tváře tlumočnicka

Citace z etických kodexů

JTP: „Tlumočnick a překladatel zásadně přijímá pouze ty závazky, které odpovídají jeho schopnostem a přípravě. (...) Za výsledek své práce nese plnou **morální odpovědnost**. (...) Výkon povolání nezkracuje tlumočnicka a překladatele na jeho osobních lidských a občanských právech a nesmí být na **újmu jeho důstojnosti**.“

ASKOT: „Člen je povinen vyžadovat od organizátora splnění pracovních a technických podmínek, které jsou nezbytné pro **profesionální úroveň jeho práce**.“

ITIA: „Tlumočníci by měli vždy **přiznat chybu**, jíž se dopustili, a bezodkladně ji opravit. (...) Pokud má komunitní tlumočník dojem, že je během výkonu práce **zneužíván nebo diskriminován**, má právo odmítnout poskytnutí svých služeb.“

ITI: „Členové se k sobě musí vzájemně chovat s **úctou** a nesmí se snažit záměrně **poškozovat reputaci** jiného člena.“

IAPTI: „Členové se zavazují zdržet jednání, které by mohlo ohrozit jejich **sebeúctu** (*self-respect*).“

FIT: „Překladaatel má **právo se bránit** jakýmkoliv útokům, které poškozují jeho **čest** (*honour*) nebo **reputaci**. (...) Členové se zavazují nevyhledávat ani nepřijímat práci za podmínek **ponižujících** jeho osobu.“

Tyto formulace, které mohou být interpretovány jako závazek k ochraně vlastní tváře při tlumočení i k ochraně tváře kolegů tlumočnicků, lze rozdělit do několika kategorií. První z nich jsou doporučení přijímat pouze zakázky, pro které je tlumočník dostatečně kvalifikovaný. Tato doporučení lze interpretovat jako preventivní opatření před ztrátou tváře při výkonu práce, k níž by došlo, pokud by tlumočník přijal práci, na níž kvalifikovaný není. Druhou oblastí je právo tlumočnicka vyžadovat takové podmínky práce, za nichž není tvář jasně ohrožena externími faktory (ASKOT), a kodexy přímo zmiňují právo tlumočnicka se bránit ohrožení jeho důstojnosti (JTP), sebeúcty (IAPTI) či reputace (FIT). Nejpřímější zmínkou je zde „újma na důstojnosti“ tlumočnicka – tuto formulaci lze chápat tak, že tlumočník má právo zakročit, pokud je jeho důstojnost ohrožována, přičemž pojem důstojnosti lze považovat za jedno ze synonym pozitivní tváře. Třetím prvkem jsou pak formulace pojednávající o morální odpovědnosti tlumočnicka za svou práci (JTP) a závazku přiznat zaviněnou chybu (ITIA). Tyto povinnosti tlumočnicka lze vykládat jako závazek, že v případě nutnosti tlumočník dobrovolně ohrozí vlastní tvář tím, že chybu přizná, aby nedošlo k špatnému zprostředkování informace – de facto se tedy tlumočníci v kodexech zavazují, že v takové situaci upřednostní kvalitní předání

informací před ochranou vlastní tváře, k jejímuž ohrožení nutně přiznáním chyby dojde.

4. 2. Ochrana tváře tlumočnické profese

Citace z etických kodexů

JTP: „Tlumočník a překladatel odmítne vykonávat takovou činnost a zdrží se takového jednání, které by mohly **poškodit důstojnost** jeho povolání. (...) Tlumočník a překladatel zásadně projevuje **solidaritu** se svými kolegy.“

ASKOT: „Člen není povinen vykonávat činnost, která by **poškodila důstojnost** tlumočnického povolání a zásadně projevuje **solidaritu** se svými kolegy.“

AUSIT: „Členové udržují **reputaci a důvěryhodnost profese.**“

IAPTI: „Členové se zavazují zdržet jednání, které by mohlo **ohrozit postavení** jejich **profese**, a přispívat k **udržování dobré pozice** jejich profese nabízením služeb co možná nejvyšší kvality. (...) Pokud jsou členové svědky jednání kolegy, jehož chování by mohlo **způsobit újmu profesi**, zavazují se takové praktiky nahlásit Komisi (*IAPTI Good Practices Commission*), a přispět k šetření takové záležitosti. (...) Členové se zdrží výroků, které by nezaslouženě ohrožovaly **reputaci** jejich kolegů v otázce kompetencí, **postavení** či způsobu výkonu profese.“

AIIC: „Členové se zdrží jakéhokoliv jednání, které by tuto **profesi** mohlo **zdiskreditovat** (*bring into disrepute*), a zavazují se nepřijmout práci, jež by mohla vést ke **snížení důstojnosti** tlumočnické **profese.**“

Co se týče závazků k ochraně tváře tlumočnické profese, lze tyto formulace rozdělit do dvou směrů: udržování dobré pověsti profese včetně snahy zabránit jejímu poškození na jedné straně, a zdůraznění solidarity s kolegy na straně druhé. Všechna zmíněná slova jako důstojnost, pozice, reputace či postavení lze interpretovat jako prvky pozitivní tváře, zatímco diskreditace, újma a poškození

důstojnosti jsou poměrně jasné příznaky ohrožení tváře, vztáhneme-li tvář na image celé tlumočnické profese. Tlumočníci jsou kodexy nabádáni, aby práci, při níž ohrožení reputace profese hrozí, nevykonávali, a v případě IAPTI dokonce, aby podobné praktiky nahlásili u speciální komise, která se zřejmě těmito případy aktivně zabývá (iapti.org 2015). Nutnost sounáležitosti s kolegy je zase možné v kontextu teorie zdvořilosti chápat jako závazek tlumočnicků pomáhat svým kolegům v udržení jejich tváře nebo v prevenci před její ztrátou. Tento prvek si lze snadno představit v praxi – praktiky jako zaznamenávání čísel a jmen při kabinovém tlumočení nebo převzetí slova na signál kolegy, který má dočasně vyčerpanou kapacitu, jsou výrazem profesní a lidské solidarity, zároveň ale mají svou funkci, kterou je právě prevence selhání komunikačního procesu. Při výkonu v týmu tlumočnicků je navíc tvář sdílena mezi všemi členy týmu, a tak práce na tváři kolegy může být také vykládaná jako de facto práce na udržení dobré tváře vlastní.

4. 3. Ochrana tváře řečníka/posluchačů

Citace z etických kodexů

KST ČR: „Na **chyby a nedostatky** ve výchozím textu – zejména úředního charakteru – upozorní soudní tlumočnický zadavatele a **nebude** je sám **opravovat**. (...) K **důstojnému** vystupování při tlumočnickém výkonu patří vhodné oblečení a upravený zevnějšek. Jakékoliv výstřednosti jak v projevu, tak i v zevnějšku a oblečení jsou nepřijatelné.“

ITIA: „Tlumočníci by neměli napodobovat gesta řečníka, byly už povšimnuty v původním projevu. (...) Musí mít na vědomí, že dlouhý hovor s řečníkem může vést k podezření a nedůvěře k tlumočnickovi druhou stranou komunikačního procesu. (...) Tlumočnick se má vždy chovat **uctivým, zdvořilým a důstojným** způsobem (*in a courteous, polite and dignified manner*).“

AUSIT: „Tlumočníci a překladatelé se zavazují k poskytování kvalitních služeb **uctivým a kulturně citlivým přístupem** (*in a respectful and culturally sensitive*

manner). Drží se zásady (...) schopnosti reagovat na **potřeby ostatních zúčastněných**. Nezeslabují, nezesilují ani jinak **nemění** sdělované **výroky**.“

ITI: „Členové mají preventivně **zasáhnout**, aby předešli **nedorozumění** a nesprávným kulturním referencím.“

IMIA: „Tlumočníci se zavazují **zasahovat** do komunikace **profesionálním nerušivým** způsobem, aby **nenarušovali** tok třístranné komunikace v lékařském prostředí.“

Ve formulacích, které se dají vykládat jako doporučení k ochraně tváře ostatních zúčastněných při tlumočené interakci, lze vystopovat jen jednu obecnou kategorii, a to doporučení k celkové úctě ke klientům, snaze o zachování jejich důstojnosti a nutnosti vnímání individuálních (např. kulturně specifických) potřeb zúčastněných. Kodex KST ČR navíc explicitně dodává, že případné chyby autora textu není vhodné opravovat, možná z prevence ohrožení jejich profesionální kompetence. Jinde se zase vyskytuje rada k zásahu pouze takovým způsobem, který není příliš rušivý (IMIA) – snaha nebyť omezován v komunikaci je přitom jedním ze zásadních prvků negativní tváře. Tlumočník tedy podle IMIA má postupovat opatrně, aby jeho nutný zásah do komunikace zřejmě nepůsobil jako ohrožení tváře ostatních účastníků. Oproti tomu britský institut ITI přímo doporučuje zasáhnout, aby nedošlo k nedorozumění, například kulturně podmíněnému – takový zásah by však mohl být v praxi vykládán druhou stranou jako ohrožení tváře, protože by tlumočník poukázal na neznalost řečníka/posluchače. V neposlední řadě je zajímavá formulace z etického kodexu komunitních tlumočnicků AUSIT, která zavazuje členy, aby nijak neměnili výroky klientů, co se týče síly a jistoty vyjádření. Tím se zjevně chápe hlavně faktická stránka sdělení, nicméně v praxi, pokud například klient používá silně vulgární výrazivo, je oprávněné tvrdit, že se tlumočníci mohou uchýlit k zeslabení takových promluv. Kodex AUSITu avšak očividně „výrok“ chápe jako sdělení nezávislé na jeho interpretaci účastníky komunikace (tlumočnickovo posouzení výraziva řečníka je vždy subjektivní), tato formulace se tudíž zakládá na východisku, které např. Cecilie Wadensjö (1998) neuznává.

5. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Cílem výzkumu k diplomové práci bylo ověřit, jak profesionální tlumočníci při své práci zohledňují ochranu tváře klientů i tváře vlastní. Pracovní hypotézou výzkumu byla domněnka, že tlumočníci při své práci berou v potaz nutnost ochrany tváře, ať už své vlastní, nebo tváře ostatních účastníků komunikace. Hlavními výzkumnými otázkami práce pak bylo zjistit, jaké strategie tlumočníci k ochraně tváře využívají, a zda při tlumočení respondenti někdy upřednostnili ochranu tváře před samotným přetlumočením informací.

Za účelem ověření těchto hypotéz byla pro práci zvolena převážně kvalitativní metoda získávání dat, a to pomocí polo-strukturovaných rozhovorů a dotazníkového šetření. Tyto metody byly zvoleny záměrně proto, aby práce kombinovala alespoň dva různé způsoby získávání dat, a aby kromě čistě kvalitativního introspektivního přístupu také načrtla možnost kvantitativního výzkumu otázky ochrany tváře v tlumočení. Ačkoliv je metoda introspekce někdy kritizovaná pro přílišnou subjektivitu a vyšší potenciál zkreslení dat než kvantitativní metody (Disman 2011), pro výzkum, který se zabývá osobním vnímáním zdvořilostních prvků komunikace, je v podstatě jedinou možnou metodou. Ke kvalitativní metodě navíc práce přistupuje, protože sama podstata zkoumaného fenoménu předem vylučuje experimentální podmínky výzkumu, jelikož by silně ovlivnily výstup výzkumu. Ochrana tváře se váže na konkrétní komunikační situaci a specifické publikum, pro něž tlumočníci tlumočí, a takové situace nelze navodit v umělých podmínkách – subjekty by nutně musely vědět o experimentální povaze výzkumu, což by mělo vliv na jejich strategie ochrany tváře. Práce má za cíl zkoumat situace z reálné tlumočnické praxe, pro což byla jako nejlepší metoda zvolena introspekce, protože cílem práce je zmapovat, jak samotní tlumočníci vnímají či nevnímají potřebu ochrany tváře při své práci. Další alternativou by bylo zvolit observační přístup a pozorovat profesionální tlumočnický přímo při práci pro konkrétní publikum, tento přístup nicméně práce nepoužila z důvodu omezených možností takový výzkum zrealizovat. Možnost přístupu na autentické akce je omezená a časově náročná, práce se navíc zaměřuje mimo jiné na ochranu tváře v konsektivním/doprovodném módu tlumočení, kde často pracuje tlumočnick sám a kde je proto jedinou možnou metodou zkoumání ochrany tváře

introspektivní dotazník, v němž tlumočníci zpětně zhodnotí zažité situace, v nichž mohlo jít o ochranu tváře (vlastní i ostatních účastníků). Pro lepší ilustraci vnímání ochrany tváře účastníků tlumočené interakce „z druhé strany“ byl navíc proveden rozhovor s řečnicí, který reflektuje zkušenost řečníka při tlumočených projevech a zaměřuje se rovněž na možnou ochranu tváře komunikačních aktérů.

K výzkumnému šetření tedy byly použity dva způsoby kolekce dat. Jako první byla sestavena osnova polo-strukturovaného rozhovoru s tlumočnický. Jednalo se o základní okruhy otázek, které byly kladeny všem respondentům. Na základě konkrétního ubírání se rozhovoru s daným respondentem a jeho specifických zkušeností se pak některé okruhy rozvíjely dalšími doplňujícími ad hoc otázkami. Dotazníkové šetření se zakládá na stejných okruzích otázek a jejich podoba byla upravena pro formu dotazníku. Následující části 5. 1 a 5. 2 podrobně představují podobu otázek pro rozhovory a dotazníky. V kapitole 6. jsou pak představeny výsledky výzkumu v podobě vybraných odpovědí respondentů a vyplněných dotazníků, načež následuje diskuse získaných dat a závěrečné zhodnocení výsledků výzkumu.

5. 1. Rozhovory

Otázky pro polo-strukturované rozhovory byly vytvořeny na základě metodologie pro výzkumy v sociálních vědách (Disman 2011) a rozděleny do úvodní části, hlavní části (rozdělené na tři okruhy podle zaměření na ochranu tváře jednotlivých účastníků tlumočení komunikace) a závěru. Úvodní otázky jsou demografického a technického rázu a zaměřují se na „tvrdá“ data. Jejich zařazení na začátek rozhovoru je záměrné. Slouží jako rozehrívací otázky (warm-up questions), které jsou jednak snazší na zodpovězení a jednak mají za účel navodit atmosféru introspektivního rozhovoru, čili navést myšlenky respondenta k přemýšlení o své celkové dosavadní tlumočnické kariéře a pomoci tak při vybavování si jednotlivých situací, na něž se zaměřuje hlavní část rozhovoru. Začátku kladení otázek vždy ještě předcházelo poděkování respondentovi za účast, informace o očekávané délce rozhovoru a ubezpečení o anonymitě dat. Hlavní část rozhovorů je pak strukturovaná tak, aby předpokládaná nejnáročnější sada otázek zaměřených na tvář tlumočnicka (vnímání

kritiky vlastní práce, selhání při tlumočení) rozhovor ani nezačínala, ani neukončovala. Zařazení této sady otázek na úvod by mohlo vést ke snížené ochotě respondentů dokončit rozhovor či pravdivě odpovídat na další otázky, zařazení na závěr by mohlo zanechat v respondentech negativní pocit z rozhovoru. Jako první tudíž po úvodních otázkách následovala sada zaměřená na tvář profese a etické kodexy, po ní sada otázek cílících na ochranu vlastní tváře, a nakonec otázky týkající se ochrany tváře řečníků a posluchačů tlumočení. Tato struktura rozhovoru se osvědčila a při žádném z nich nedošlo k situaci, kdy by respondent viditelně projevil neochotu k odpovídání na otázky.

Rozhovory byly nahrávány a následně transkribovány. Transkript rozhovoru vždy dostali daní respondenti ke schválení a měli možnost odmítnout použití libovolných úseků rozhovoru pro účely práce. Hlavní otázky jsou vyznačené černými odrážkami, doplňující otázky (které byly kladeny v případě pozitivní odpovědi na předcházející hlavní otázku) jsou vyznačené bílými odrážkami. Struktura rozhovorů ne vždy přímo kopírovala osnovu, často docházelo k situacím, kdy respondent zodpověděl otázku dříve, než byla položena. Rovněž byly pokládány ad hoc doplňující otázky, pokud respondenti mluvili o oblasti, která byla relevantní z hlediska ochrany tváře a zdvořilostních strategií obecně.

Následuje přehled osnovy otázek polo-strukturovaných rozhovorů:

Úvodní otázky (warm-up questions)

- Jak dlouho se pohybujete v oboru tlumočení?
- Máte zkušenost se všemi typy tlumočení (kabinové/konsekutivní/doprovodné)? Jak rozsáhlou?
- Jakými vzdělávacími kurzy v oboru jste prošel/la?
- Jste členem nějaké profesní tlumočnické organizace?

Tato sada otázek je zaměřena na ověření zkušeností tlumočnicka a jeho preferencí ohledně typů tlumočení. Z dotazníkového šetření byli vyloučeni tlumočníci s méně

než rokem profesionálních zkušeností. Otázka na typ tlumočení zjišťuje oblību jednotlivých typů tlumočení, což může ovlivnit další pokračování rozhovoru. Dále se zjišťuje, zda respondent absolvoval speciální tlumočnické, rétorické či prezentační kurzy. Poslední otázka je přechodem k následující sadě o etických kodexech a tváři profese.

Hlavní otázky

Okruh zaměřený na tvář profese

- Znáte kodexy nějaké profesní tlumočnické organizace?
 - Co říkají o etice tlumočnicků?
 - Jak závazně je berete?
- Některé kodexy zavazují své členy k „udržování důstojnosti tlumočnické profese“ (AIIC). Jak moc si tento princip uvědomujete?
 - Jakým způsobem se ho snažíte uplatňovat?
- Některé kodexy zmiňují, že tlumočnick nesmí vzít práci, jíž by jméno profese diskreditoval. Jak moc se držíte této zásady?
 - Jakým způsobem se ji snažíte uplatňovat?

První otázka této sady zjišťuje obecné povědomí respondenta o tlumočnických organizacích a jejich etických kodexech. Následují dvě citace z etického kodexu AIIC, k nimž se respondenti vyjadřovali.

Okruh zaměřený na tvář tlumočnicka

- Kritizoval někdy někdo vaši práci přímo během/ihned po vašem výkonu?
 - Jakou máte možnost se proti takové kritice ohradit? Proč to (ne)dělat?
- Jak řešíte, pokud si při tlumočení uvědomíte, že jste právě řekl/a závažnou faktickou chybu?
- Vystoupil/a jste někdy při tlumočení z role tlumočnicka a promluvil/a sám za sebe?
 - Proč? Je to podle vás někdy nutné?

- Stane se vám někdy, že při tlumočení ztratíte kontrolu nad hlasem? Popř. nad klidným postojem těla?
 - Máte pocit, že to ovlivní vaši image pro posluchače?
- Jaký má na vaše tlumočení vliv formálnost dané situace?
 - Děláte něco jinak ve vysoce formálním prostředí?
- Jaký má na vaše tlumočení vliv fyzická blízkost vás a řečníka/posluchačů?
 - Preferujete v tomto ohledu jeden typ tlumočení před ostatními?
- Je někdy při tlumočení něco důležitější než věrně přetlumočit sdělení řečníka?
 - Je podle vás někdy legitimní něco záměrně nepřetlumočit?

První otázka se zaměřuje přímo na přijetí kritiky, která je přímým ohrožením tváře tlumočnicka, a zkoumá, jak se respondenti staví k možnosti ohradit se vůči kritice svého výkonu, která je v souladu se snahou o upevnění vlastní tváře. S tím souvisí i otázka opravy vlastních chyb, která vychází z teorie konverzační analýzy a opravných sekvencí (Sacks 1992), které definují preferovaného aktéra opravy. Další otázka směřuje na potenciální vystoupení z role tlumočnicka, u něhož je jedním z možných důvodů snaha o zachování tváře (při přílišné rychlosti nebo kontroverzním výroku řečníka). Mezi projevy ohrožení tváře patří i ztráta kontroly nad tělesnými projevy, která se může při výkonu tlumočení objevit. Následující otázky pak zkoumají vliv formálnosti situace a fyzické blízkosti ostatních účastníků na tlumočení – oba jevy mohou mít zásadní vliv na strategie ochrany tváře. Poslední otázka je jádrem celého výzkumu a je zařazena záměrně na konec, aby respondenti po předešlých výpovědích mohli některé odpovědi asociovat s případnými dalšími cíli při tlumočení mimo samotného převodu.

Okruh zaměřený na tvář řečníka/posluchačů

- Zažil/a jste, že řečník, kterého jste tlumočil, řekl něco, u čeho jste se obával, jak to přijme váš posluchač?
 - Jak takovou situaci řešíte?
- Stalo se vám někdy, že řečník vyslovil faktickou chybu nebo omyl?

- Cítíte při tom potřebu řečníka opravit? Uděláte to nakonec? Proč ano/ne?
- Stalo se vám někdy, že řečník mluvil nesrozumitelně nebo extrémně rychle?
 - Jak to řešíte? Proč se ozvat, nebo naopak neozvat?
- Vnímál/a jste někdy rozpor mezi tím, co od vás při tlumočení požaduje řečník, a tím, co si vyžadují posluchači?
 - Přikloníte se někdy na jednu stranu? Proč?
 - Děláte v takové situaci něco jinak?
- Byl/a jste někdy při vaší práci svědkem nějakého společenského faux pas?
 - Vložil/a jste se do situace nějak?
- Vnímáte nějak neverbální signály řečníka nebo posluchačů?
 - Reflektujete je nějak ve vašem tlumočení?
- (konsekutivní/doprovodné tlumočení) Stalo se vám někdy, že posluchači tlumočení měli určitou kompetenci ve výchozím jazyce, a do určité míry projevu řečníka rozuměli?
 - Jak se v dané situaci cítíte?
 - Přizpůsobíte tomu vaše tlumočení?
 - Je pro vás důležitější vyhovět spíše řečníkovi, nebo posluchačům?

Poslední sada otázek zkoumá jednotlivé situace, kdy může dojít k ohrožení řečníka nebo posluchače při tlumočení, a má za cíl identifikovat případné strategie tlumočnicků pro ochranu tváře jejich klientů. Mezi tyto situace patří kontroverzní či jinak nepříjemný výrok řečníka, přílišná rychlost nebo nesrozumitelnost, vyřčení chybné informace s potenciálem ohrožení tváře (ztrapnění se následkem neznalosti) a obecně jakékoliv další situace, kde může dojít k ohrožení tváře (faux pas). Dále se otázky zaměřují na potřeby řečníka a posluchačů pociťované z verbální i neverbální komunikace, jejich případný rozpor například co se týče délky projevu nebo kompetence publika ve výchozím jazyce.

Závěrečné otázky (wrap up)

- Napadlo vás během rozhovoru ještě něco, co byste chtěl/a dodat, čeho jsme se nedotkli?

V závěru rozhovorů dostali respondenti prostor na vlastní komentář k diskutovaným tématům či další příklady z vlastní praxe.

5. 2. Dotazníky

Druhá část výzkumu k diplomové práci byla realizovaná formou online dotazníků, které byly distribuovány pomocí sociální sítě Facebook a tamější skupiny sdružující absolventy tlumočení z ÚTRL. Cílem dotazníku bylo získat větší množství dat v krátkém čase, což s sebou samozřejmě nese menší výpovědní hodnotu dat než hloubkové rozhovory, na druhou stranu avšak souhrn dat může přinést nový pohled na celý zkoumaný fenomén. Otázky v dotazníku byly založené na sadě otázek pro rozhovory, přesto bylo nutné pozměnit formu otázek tak, aby dotazník nebyl příliš dlouhý a byl alespoň relativně atraktivní pro respondenty. Průměrná délka vyplnění dotazníku byla koncipována na 15 minut, a tento předpoklad se v podstatě prokázal správným: na konci dotazníkového šetření byla průměrná délka vyplnění dotazníku 17 a půl minuty.

První částí dotazníku byly obecně-informační otázky s cílem eliminovat tlumočníky s nedostatečnou profesionální zkušeností v tlumočení (do 1 roku) a za účelem zmapovat zkušenost s jednotlivými typy tlumočení a případnou preferenci:

- Jak dlouho pracujete jako tlumočnick/tlumočnice?
- S jakými typy tlumočení máte zkušenosti?
- Preferujete nějaký typ tlumočení před ostatními?

Další část dotazníku se zaměřila na ochranu tváře profese. Respondenti popisovali případné členství v profesních organizacích, obeznámenost s etickými kodexy a vyjadřovali se k podobným otázkám jako respondenti rozhovorů. Typově se jednalo o kombinaci uzavřených otázek (ano/ne), otevřených rozepisovacích otázek (užívající citaci z etického kodexu AIIC stejně jako rozhovory) a hodnocení míry

souhlasu s výrokem (viz níže). Otázky s bílou odrážkou byly kladeny pouze v případě kladné odpovědi na předchozí otázku, v případě záporné odpovědi dotazník respondenty přesměroval na další otázku.

- Jste členem tlumočnické profesní organizace/jaké?
- Jste obeznámen/a s etickým kodexem tlumočnické organizace, jíž jste členem? (popř. jakékoliv tlumočnické organizace)
- Některé etické kodexy tlumočnických organizací uvádí, že by tlumočnick neměl vzít zakázku, kterou by svou profesí mohl zdiskreditovat. Čím by podle Vás mohl tlumočnick svou profesí diskreditovat?
- Některé etické kodexy tlumočnických organizací zavazují členy k udržování dobré pověsti tlumočnické profese. Čím podle Vás může tlumočnick udržovat dobré jméno tlumočnictví?
- Otázky na škále míry souhlasu s výrokem:
 - Práci, na níž nemám dostatečnou kvalifikaci, nepřijímám z obavy, abych nepoškodil/a pověst tlumočnické profese.
 - Při tlumočení si uvědomuji, že můj výkon se odráží na pověsti tlumočnictví.
 - Je pro mě důležité, aby každá má tlumočnická zakázka byla v souladu s etickými pravidly tlumočení.

Otázky hodnocené na tzv. Likertově škále byly zařazeny proto, aby dotazník do jinak kvalitativního výzkumu přinesl alespoň minimum kvantifikovatelných dat. Škála souhlasu s výrokem byla čtyřstupňová s možnostmi: rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne. Prostřední stupeň s neutrální hodnotou (nevím/ani ano, ani ne) byl záměrně vynechán, protože tento stupeň svádí respondenty výzkumů ke zvolení neutrální možnosti místo skutečného názoru (Carifio and Perla 2007: 107).

Následující část dotazníku se zaměřila na situace s potenciálem ohrožení tváře tlumočnicka a možné strategie ochrany kombinací rozepisovacích otázek s hodnocením výroků na škále:

- Jak řešíte, pokud si při tlumočení uvědomíte, že jste právě řekl/a závažnou faktickou chybu?
- Kritizoval někdy někdo Vaše tlumočení (mimo výukové prostředí)?
 - Jaký jste z kritiky měli pocit? Ohradili jste se vůči ní, nebo ne?
- Stane se Vám někdy, že při tlumočení ztratíte úplnou kontrolu nad hlasem nebo tělesnými projevy (třes rukou, gestikulace, postoj)?
 - Jak moc Vám to vadí? Snažíte se s tím bojovat?
- Děláte něco jinak, pokud tlumočíte ve vysoce formálním prostředí?
- Děláte něco jinak, pokud tlumočíte v bezprostřední fyzické blízkosti řečníka nebo posluchačů?
- Otázky na škále míry souhlasu s výrokem:
 - Při tlumočení je vždy nejdůležitější věrně a správně přetlumočit sdělení řečníka.
 - Tlumočnick by neměl do komunikace přinášet vlastní iniciativu.
 - Tlumočnick by vždy měl mluvit v první osobě, nikdy ne ve třetí osobě.

Poslední část dotazníku zkoumá situace s pravděpodobným ohrožením tváře řečníka nebo posluchačů tlumočení a strategie, jimiž se tlumočníci s takovými případy vyrovnávají. Opět se jednalo o kombinaci otevřených rozepisovacích otázek s hodnotícími otázkami:

- Stalo se Vám, že jste museli přetlumočit sdělení, u kterého jste se obávali, zda neurazí Vaše posluchače?
 - Jak jste situaci řešil/a?
- Tlumočil/a jste někdy řečníka, který mluvil extrémně rychle nebo nesrozumitelně? (všichni ano)
 - Řešil/a jste situaci nějak? Je podle Vás lepší se v takovém případě ozvat, nebo ne?
- Musel/a jste někdy tlumočit, přestože určitá část publika rozuměla již projevu řečníka? (všichni ano)

- Jak se v takové situaci cítíte? Přizpůsobíte v dané situaci nějak Vaše tlumočení?
- Stalo se Vám někdy, že řečník vyslovil nějakou faktickou chybu nebo omyl?
 - Jak takové situace řešíte?
- Otázky na škále míry souhlasu s výrokem:
 - Tlumočník by měl zasáhnout, pokud hrozí nedorozumění mezi stranami komunikace.
 - Pokud řečník pronese něco kontroverzního, snažím se sdělení přetlumočit tak, aby se druhé strany nedotklo.
 - Pokud vycítím nezájem publika o mé tlumočení, je mi to velmi nepříjemné.
 - Pokud vycítím nezájem publika o mé tlumočení, snažím se svůj projev zkracovat.

Otázky byly do formy online dotazníku nastaveny použitím specializované webové služby, která zároveň slouží jako základní nástroj pro statistiku a vyhodnocování výsledků výzkumů. Odkaz na dotazník byl zveřejněný na sociální síti ve zmíněné skupině tlumočnicků s prosbou o vyplnění, stažen byl až před odevzdáváním práce kvůli potenciálním novým respondentům.

6. VÝSLEDKY VÝZKUMU

Tato kapitola se již věnuje konkrétním výsledkům výzkumného šetření. První část kapitoly představuje podrobná analýza polo-strukturovaných rozhovorů s tlumočníky a řečníky a vztažení odpovědí respondentů na koncept ochrany tváře s případnou identifikací strategií ochrany tváře, které tlumočníci mohou popisovat. Druhá část kapitoly je analýzou rozhovoru s řečníkem a komparací možných strategií ochrany tváře se strategiemi tlumočnicků. Třetí část analyzuje výsledky online výzkumu mezi tlumočníky, jehož otázky vycházely z osnovy rozhovorů.

6. 1. Rozhovory s tlumočníky

Rozhovory byly realizovány osobně po dohodě s respondenty v neutrálním prostředí, pouze rozhovor s respondentkou č. 3 se uskutečnil prostřednictvím telefonického rozhovoru přes službu Skype. Při samotném rozhovoru se výzkum většinou držel jednotlivých okruhů otázek, které byly položeny všechny, nicméně často ne v původně plánovaném pořadí, protože na některé téma respondenti zavedli hovor spontánně (což získávání dat nijak nevadí, spíše naopak). Všechny rozhovory byly nahrávány, následně transkribovány a respondenti posléze schválili použití vybraných částí rozhovorů do diplomové práce.

Respondent č. 1

První respondent polo-strukturovaného rozhovoru má zhruba 15 let zkušeností z praxe tlumočení. Zkušenosti jsou srovnatelně rozsáhlé jak z konsektivního, tak ze simultánního tlumočení, z doprovodného tlumočení jen minimální. Převážně se jedná o zkušenosti z konferenčního prostředí. Respondent č. 1 je členem mezinárodní tlumočnické profesní organizace a bývalým členem české tlumočnické organizace.

V prvním okruhu respondent uvedl, že etické kodexy organizací, jichž je členem, nikdy cíleně nestudoval, protože se obecně spoléhá především na konzultaci se zkušenějšími kolegy, a pokud by měl etický kodex konzultovat, pak pouze v případě, že by došlo k problematické situaci při tlumočení. Co se týče závazku k udržování důstojnosti tlumočnické profese, respondent uvedl, že tento princip je pro něj automatický a nevázaný na konkrétní etický kodex:

Člověk to dělá automaticky, sám za sebe, nejen proto, že je členem [profesní organizace], ale víte – pokud se chcete pohybovat v tlumočení, tak se musíte chovat slušně, musíte vystupovat přiměřeně té situaci, kde se nacházíte. Takže člověk na to samozřejmě neustále myslí, abyste neudělali nějaké faux pas, abyste nějak tu profesi sami nepodkopali, nebo svoji pozici jako tlumočnicka.

V tomto úryvku se vyskytují spontánní reference hned několika jevů, které lze klasifikovat jako prvky zdvořilosti a ochrany tváře jak profese, tak tlumočnicka. Pokud se tlumočnick „chová slušně a vystupuje přiměřeně situaci“, může jeho motivací být jak snaha zachovat pověst profese, pravděpodobněji však spíše snaha o udržování své tváře a budování vlastní profesionální image tlumočnicka. Pokud tlumočnick ví, jak svým chováním zapadnout do konkrétního prostředí, prokazuje tím komplexní komunikační kompetenci ve smyslu Della Hymese (1966), tedy schopnost přizpůsobit komunikační registr a styl dané situaci, s čímž se pojí i vyhýbání se tabuizovanému chování. Utvrzením komunikační kompetence si tedy tlumočnick zlepšuje vlastní tvář. Další část citace zmiňující snahu „neudělat faux pas“ a „nepodkopat profesi nebo svou pozici jako tlumočnicka“ je opět smíšenou referencí na ochranu tváře vlastní a tváře profese. Udělat faux pas znamená prokázat absenci komunikační kompetence a neznalost zdvořilostních pravidel, tím by proto tlumočnick ohrozil vlastní tvář. Zmínka o podkopání profese je na druhou stranu jasným případem snahy o ochranu tváře tlumočnické profese. Na otázku nedostatečné kvalifikace jako možného zdroje diskreditace profese respondent odpověděl, že je sice „pravidlem číslo jedna“, že by tlumočnick neměl takovou práci přijímat, nicméně tuto skutečnost nijak nespojoval s ochranou tváře.

V sadě otázek zaměřených na ochranu vlastní tváře se několik výpovědi respondenta dá vztáhnout na možnou internalizovanou snahu o ochranu vlastní

tváře. Respondent uvádí, že v konsekutivním módu tlumočení ve fyzické blízkosti účastníků je snazší „přiznat chybu a vysvětlit, co se stalo“. Takové jednání je zdánlivě útokem na vlastní tvář, lze ho avšak také vykládat z hlediska dlouhodobé ochrany tváře – pokud jde o účastníky komunikace, s nimiž se předpokládá další setkání, je podle Goffmana (1964) výhodnější strategií pro ochranu vlastní tváře přiznat omyl či chybu z vlastní iniciativy, aby z nich člověk nemohl být nařčen ex post, což by vedlo k zásadnímu poškození tváře daného jedince. Při konsekutivním tlumočení také respondent zmínil, že žádost řečníka o doplnění tlumočení o informace, jež tlumočnick vynechal z důvodu předpokládané nedůležitosti, bere jako „naprosto konstruktivní kritiku“, čili nikoliv jako útok na vlastní tvář. Pokud by šlo o subjektivně neoprávněnou kritiku, respondent uvedl, že by se do vymezení vůči takové kritice „nikdy nepouštěl, protože se snaží, aby se z tlumočení nestala hlavní věc“. Tento výrok lze interpretovat jako souhlas s pojetím role tlumočnicka jako zprostředkovatele komunikace bez nároku na vlastní iniciativu, ale také jako výraz komunikační kompetence v daných situacích – lze například s poměrnou jistotou tvrdit, že účastníci tlumočených konferencí od tlumočnicků obvykle neočekávají výrazné vstupování do komunikace z vlastního pohledu. Dokáže-li se tedy tlumočnick takového chování vyvarovat, prokazuje tím komunikační kompetenci a opět si utvrzuje vlastní tvář.

Dalším příkladem možné snahy o ochranu vlastní tváře je odpověď na otázku, jestli respondent někdy vystoupí z role tlumočnicka a do tlumočení přidá osobní komentář. Respondent zmínil případ, kdy řečník vyslovil výrok, který tlumočnick hodnotil jako „hodně silné slovo za hranicí přípustného“, u něhož měl respondent obavy, jestli výrok replikovat v plné míře, a uchýlil se tak k uvedení výroku slovy „jak říká řečník“, aby „upozornil, že to tedy opravdu nejsem já, že to nemůže být v žádném případě spojováno se mnou“. Zde je patrná jak snaha vyhnout se potenciálnímu útoku na tvář posluchačů, tak zřejmě snaha distancovat se od výroku, který by mohl poškozovat tvář tlumočnicka, pokud by byl připisován přímo jemu, protože součástí udržování vlastní tváře je také schopnost vyhýbat se ohrožování tváře ostatních účastníků komunikace (Goffman 1964: 13). Stejný mechanismus distancování se od sdělení řečníka také respondent pozoroval u kolegů tlumočnicků například z anglické

kabiny, kteří používají k uvedení výroku, který je „nepřípustný nebo fakticky špatný“, formuli „speaker says“.

Dalším bodem rozhovoru, který se dotkl tématu ochrany tváře, byla jedna z hlavních otázek diplomové práce: má při tlumočení něco přednost před věrným přetlumočením sdělení řečníka? Odpověď respondenta zněla následovně:

Třeba něco nepřetlumočit? Stane se, že chcete něco utlumit, takže něco neřeknete a doufáte, že vám to projde, a většinou tím řešíte nějaký konflikt, nebo hrozbu nějakého konfliktu. Například když si všimnete, že si řečník neuvědomuje nějakou podstatnou věc a říká něco, co by mohlo posluchače urazit nebo rozčlít, potom se to snažíte přejít a doufáte, že se to už nebude opakovat. Anebo když zmírňujete nějaké silné prohlášení, aby to třeba nevyvolalo konflikt. (...) Pokud ale máte pocit, že [konflikt] hrozí nějakou náhodou nebo nedopatřením, a tím, že něco neřeknete nebo zmírníte, tomu můžete zamezit, tak to uděláte.

Respondent bez přímé elicitace zmínil snahu tlumočnicka o odvracení nebo zmírňování konfliktu neboli potenciálního ohrožení tváře účastníků tlumočení s tím, že pociťuje potřebu konfliktům zamezovat, je-li to možné. Zamezením konfliktu selekcí přetlumočených informací tlumočnick prokazuje nejen již zmíněnou komunikační kompetenci, ale také potvrzuje hypotézu, že tlumočnick se skutečně aktivně podílí na chodu tlumočené komunikace a vkládá do ní kromě převodu z jednoho jazyka do druhého také další vlastní iniciativu – zde tedy například urovnávání konfliktů. Respondent dále komentoval tlumočení výroků potenciálně vyvolávajících ohrožení tváře účastníků tlumočení následovně:

Stalo se mi, že došlo na ostrá slova, která člověk prostě musí přetlumočit. Je to nepříjemné, ale musí. Taky se mi kolikrát stalo, že když řečník řekl nějaký silný výrok, otočil se na mě a řekl, ať to řeknu přesně, protože věděl, proč to přesně říká, byl to jeho taktický postup. A v tom okamžiku víte, že na vás rozhodně nemůže spadnout nějaká vina, takže to uděláte.

V tomto úryvku respondent popisuje případy explicitní žádosti řečníka o zmínění konkrétních slov, kdy vina za způsobení újmy na tváři posluchače podle jeho názoru nemůže být připisovaná tlumočnickovi. Konfliktu se v dané situaci tlumočnick nemá šanci vyhnout, ale ani o to neusiluje, protože přání řečníka může být

konflikt naopak vyvolat. Tlumočník ze z podstaty své práce řídí intencí řečníka, pokud je schopen ji rozpoznat (což v této situaci očividně je). Na druhou stranu však nemusí být pro tlumočníka snadné konfliktní situace tlumočit, jak uvádí respondent.

Poslední prvek ochrany tváře se vyskytl u otázky na nesrozumitelně nebo příliš rychle hovořícího řečníka, stejná strategie pak byla popsána i v dalších případech. Respondent zde popisuje strategii přesunutí aktu ohrožujícího tvář řečníka na jiného účastníka komunikace, nejčastěji posluchače nebo jinou třetí stranu. Respondent uvedl, že situaci, kdy řečník mluví extrémně rychle, zažívá opakovaně, přičemž se lze uchýlit ke dvěma řešením. Jedním z nich je možnost sám z pozice tlumočníka fyzicky upozornit řečníka na nutnost změny tempa. Takový krok je zcela určitě potenciálním ohrožením tváře řečníka, protože jde o vytknutí určité nekompetence (přizpůsobení projevu skutečnosti, že je projev tlumočen), které navíc probíhá před zraky ostatních účastníků komunikace. Respondent si tuto skutečnost podle všeho uvědomuje, protože v odpovědi doplnil, že v případě někoho vysoce postaveného člověk „nemůže mávat a říkat, že je řečník nesrozumitelný“. Zdá se tedy, že respondent zapojuje různé strategie ochrany tváře podle postavení řečníka (v kontextu dané instituce) – pro vysoce postavené řečníky zjevně tlumočník pociťuje nutnost ochrany tváře silněji než pro níže postavené řečníky, u nichž popisuje možnost upozornit na špatné tempo projevu přímo řečníka. I v případě, že respondent vyhodnotí situaci v tom smyslu, že sám může řečníka požádat o zpomalení, jde avšak prý o „krajní řešení“. Druhá popsána možnost, jak dosáhnout zpomalení řečnickova projevu, je právě strategie upozornit řečníka nepřímou:

Vy to taky dáváte najevo tak, že sami začnete mluvit stejně rychle a nesrozumitelně a čekáte, jestli váš posluchač se náhodou neozve a neřekne, ať řečník zpomalí, protože tlumočníci to nestíhají. (...) Takže máte možnost to neudělat přímo vy osobně, protože řečník vás často neslyší, ale můžete to udělat přes posluchače.

Zvolenou strategií v tomto případě je tedy vyhnout se přímé komunikaci s řečníkem, ať už ze zdvořilostních, nebo technických důvodů (může jít o kombinaci obojího, nelze přesně stanovit hranici). Stejný mechanismus navíc respondent popisuje v případě, že zaznamená faktickou chybu nebo omyl řečníka, který nechce z vlastní iniciativy opravit: „Pokud vám nezbude než chybu opakovat, doufáte, že se

zase nějaký posluchač přihlásí a řečníka se zeptá“. V neposlední řadě pak respondent popsal podobný mechanismus přesunutí aktu ohrožujícího tvář na jiného účastníka komunikace v případě poslední otázky na společenská faux pas, kdy je opět velmi podnětná téměř celá odpověď:

Pokud máte pocit, že je to v zájmu vás všech, celé té situace, tak ano, zajdete za nimi a zdvořile jim to řeknete. Asi to nepůjdete říct ministrovi nebo prezidentovi, ale i tam víte, že jsou lidi okolo nich, se kterými můžete mluvit, protože jsou na vaší úrovni, a můžete naznačit, že je někdo kvůli něčemu nešťastný. Některé věci můžete naznačovat, až přímo říkat, a víte, že je to v zájmu všech, jak posluchače, že se tím vyřeší nějaký latentní konflikt nebo nedorozumění.

Zde je očividné jednak opět rozdělení řečníků podle společenského postavení, tak snaha o urovnávání konfliktů v případech, kdy tlumočnická má možnost situaci sám ovlivnit. Respondent tedy zřejmě považuje tlumočnicka nejen za mechanického převaděče sdělení, ale také za aktivního účastníka komunikace, který může přispět nejen jazykovým a kognitivním vybavením, ale také svou komunikační kompetencí.

Respondent č. 2

Respondentka č. 2 má zhruba 3 – 4 roky praxe se všemi typy tlumočení s převahou konsekutivního tlumočení, mimo jiné také pro klienty zastávající vysoká postavení v rámci státních institucí. Respondentka není členkou žádné tlumočnické organizace.

V prvním okruhu otázek tlumočnice uvedla, že je obeznámená zejména s etickými kodexy organizace ASKOT a částečně i JTP, protože jich využívala pro inspiraci k vytvoření vlastního etického kodexu pro překladatelskou a tlumočnickou společnost, jíž je součástí. Co se týče názoru na otázku, jak moc tlumočnická svou prací ovlivňuje pověst tlumočnické profese, respondentka se vyjádřila následovně:

Jako freelancer to beru tak, že moje práce reflektuje především mě samotnou, a já si musím udržet svoji lidskou důstojnost. Určitá solidarita je nezbytná, ale to, že se u tlumočení nějak tvářím a komunikuji, je determinované v první řadě tím, že si

potřebuji udržet svou značku a dobré jméno. (...) Pokud bude tlumočník snižovat důstojnost tlumočnické profese, snižuje tím i svou vlastní důstojnost a může skončit.

V reflexi pověsti profese tedy spíše převažuje snaha o ochranu vlastní pověsti, potažmo tudíž práce na udržení vlastní tváře. Pojmy jako „důstojnost“, „značka“ nebo „dobré jméno“ jsou bez diskuse synonymní s pojmy, které pro tvář používá například Erving Goffman (1967: 13, 19). Schopnost „tvářit se“ a „komunikovat“ se pak vztahuje k Hymesově komunikační kompetenci, kterou u této otázky tlumočnice zdůrazňuje podobně jako první respondent.

Druhou skupinu otázek otevíral dotaz na vypořádání se s kritikou tlumočnického výkonu. Respondentka uvedla, že se s kritikou setkala, ale že „většinou, ačkoliv mi ten komentář přijde neopodstatněný, se nehádám a neřeším to, jsem zticha“, a pouze, pokud se naskytne příležitost mimo samotné tlumočení, může teoreticky přijít za autorem kritiky a vysvětlit mu své východisko a zdůvodnění. Opět se však stejně jako u respondenta č. 1 ukazuje snaha neupozorňovat na sebe jako tlumočnicka více, než je nutné, a vůči kritice se ohradit maximálně zpětně mimo samotné tlumočení. Motivací ohradit se proti kritice může být ochrana vlastní tváře, respondentka před ní však v tomto případě staví profesionální vystupování, do jehož rámce spadá i snaha nenarušovat plynulý tok komunikace. U opravy vlastní vyřčené chyby respondentka rovněž uvádí možnost opravit se sama pomocí slov jako „respektive“, což také napomáhá plynulému tlumočení.

Co se týká vystoupení z první osoby, respondentka na něj nahlíží negativně a říká: „Stane se to velmi zřídka ve velmi neformální situaci, pokud klienta tlumočím často. Většinou mě to ale zamrzí, říkám si, že to nebylo nutné, a rychle se vracím do první osoby.“ Respondentka si očividně použití třetí osoby neasociuje primárně s možností distancovat se od vyřčeného sdělení a chránit si tak vlastní tvář – vnímá ho jako méně profesionální tlumočnickou strategii obecně.

V otázce vlivu fyzickou blízkost ostatních účastníků komunikace na tlumočnický výkon se také vyskytl výrok, na něhož lze aplikovat vnímané ohrožení tváře tlumočnicka:

Má to obrovský vliv. Když mám před akcí stres, preferuji simultánní tlumočení, protože jsem zavřená v kabině a nikdo mě nevidí, je to anonymnější a víc se můžu soustředit na intelektuální výkon. Konsekutiva je stresující v tom, že na tlumočnicka všichni koukají, je to performance. Čím dál víc to vnímám jako divadlo, herectví. Tlumočnick musí být i dobrý performer, pokud jde o akci na podiu. Musí umět reagovat na lidi. (...) Je to pro mě diametrální rozdíl.

Komentovaný stres před výkonem tlumočení je pro respondentku zřejmě umocněný skutečností, že publikum hodnotí nejen projev, ale také vizuální stranu tlumočnického výkonu. Respondentka dokonce výkon při konsekutivním pódiovém tlumočení přirovnává k hereckému výkonu – čímž přesně vystihuje názor Ervinga Goffmana, který shrnul v knize *Všichni hraje divadlo* (1959), která se zabývá prezentací vlastní osoby v každodenním životě. Tlumočnice navíc opět upozorňuje na nutnost komunikační kompetence tlumočnicka, který musí „reagovat na lidi“, ne pouze převádět sdělení do jiného jazyka. Respondentka rovněž uvedla, že nemá ráda situace, kdy někteří posluchači tlumočení mají velmi dobrou kompetenci ve výchozím jazyce, například „středoškolská učitelka [jazyka]“. Goffman uvádí, že mezi náročné strategie ochrany vlastní tváře patří právě situace, kdy musí člověk předvést své schopnosti opakovaně před toutéž osobou, protože se snaží dostat standardu, který si sám poprvé nastavil (1967: 46). Tlumočení pro osoby s vysokou kompetencí v jazyce řečníka je navíc pro respondentku nejspíše stresující logicky i z důvodu, že její kompetenci může takový posluchač hodnotit kritičtěji než posluchač s nulou kompetencí.

Ve třetí sadě otázek ohledně ochrany tváře řečníka a posluchačů respondentka nejdříve komentovala situace, kdy musí tlumočit kontroverzní sdělení řečníka. Tlumočnice k tomu uvedla: „V tu chvíli vyloženě fyzicky cítím, jak to nechci říct, ale musím. Víím, že u toho změním mimiku, tvářím se téměř omluvně, když to říkám – to si uvědomuji.“ Zde se jedná o téměř ukázkový příklad internalizace zdvořilostních norem, jejichž narušení si respondentka dobře uvědomuje. Otázkou opět je, zda je snaha kontroverzní výrok neopakovat motivovaná spíše ochranou vlastní tváře (opakovat výrok znamená její ohrožení, ačkoliv jde pouze o přetlumočení), či snahou chránit tvář posluchače, kterou by sdělení mohlo ohrozit, a je možné, že jde

o kombinaci obojího – bylo by na místě provést následný rozhovor zaměřený právě na tyto detaily.

V neposlední řadě respondentka reagovala i na klíčovou otázku výzkumu, zdali je při tlumočení něco důležitější než věrné přetlumočení daného sdělení. Tlumočnice se vyjádřila ve smyslu, že obecně vzato jde o nejdůležitější prvek tlumočené komunikace, samozřejmě vedle spokojenosti klienta. Nejzásadnějším úryvkem z odpovědi na tuto otázku byla následující citace:

Ocitla jsem se ale i v situacích, kdy naprosto věrně přetlumočit, co bylo řečeno, by bylo kontraproduktivní pro celou komunikační situaci, z diplomatických důvodů. Někdy je záhodno podporovat pozitivní atmosféru u stolu a občas něco nepřetlumočit. Netěší mě to, ale někdy to tak musí být.

Respondentka si zjevně uvědomuje vícečetné povinnosti tlumočnicka mimo samotný převod z jednoho jazyka do druhého. „Podporovat pozitivní atmosféru“ je jasným prvkem komunikační kompetence, který tlumočnice zdůrazňuje jako důležitý. Obecně u respondentky však zřejmě převažuje snaha o předání informace na úkor ochrany tváře účastníků komunikace: uvedla sice, že k takovým situacím v její praxi došlo a že tuto kompetenci ovládá, nicméně tuto strategii zjevně nepreferuje („netěší mě to“), spíše se domnívá, že je „záhodno“ v některých situacích ochranu tváře účastníků upřednostnit, protože „to tak musí být“. Jde o příklad jednání tlumočnicka, který se přes osobní preference uchyluje ke strategiím ochrany tváře řečníka či posluchačů, ačkoliv nevychází z jeho osobních preferencí, ale z obecné představy komunikačních kompetencí tlumočnicka.

Respondent č. 3

Poslední respondentka pro výzkumné rozhovory má zhruba deset let zkušeností se všemi typy tlumočení včetně soudního, v její práci výrazně nepřevažuje ani jeden mód tlumočení. Protože respondentka sídlí a pracuje ze zahraničí, rozhovor byl realizován po internetu formou telefonického rozhovoru. Tlumočnice byla členkou české profesní organizace, z níž později vystoupila, a v současné době by se

ráda stala členkou prestižní zahraniční tlumočnické organizace, která funguje na principu selekce vybraných tlumočnicků.

Co se týče vztahu respondentky k ochraně tváře tlumočnické profese, uvedla, že důstojnost může tlumočnick udržovat hlavně tím, že musí „zvážit své síly, jestli jsem schopná dodat požadovanou kvalitu“. Důstojnost profese se tedy opět vztahuje především na kvalitu výkonu tlumočnicka. Respondentka avšak také uvedla, že u důstojnosti jde o velmi široký pojem, který se může měnit podle konkrétní komunikační situace: „Ve vztahu ke klientům se snažím vystupovat velmi profesionálně a velmi seriózně, ale stanou se situace v terénu, kdy je tlumočnick třeba klientům blíž, a tlumočení přejde do takového partnerského módu.“ Už tato zmínka o změně atmosféry při tlumočení naznačuje, že si respondentka je vědoma rozšířené role tlumočnicka, který musí vnímat i kontext komunikační situace, a přizpůsobovat mu tlumočení.

Při dotazu na kritiku tlumočnického výkonu respondentka uvedla, že se s přímou kritikou setkala v rámci soudního tlumočení, kdy tlumočnicki „klientka napadla, že výraz, který přetlumočila, není přesný“. Respondentka v této situaci uznala, že klientka má pravdu, a následně změnila strategii tlumočení: „Pak už jsem se jistila tím, že jsem se klientky předběžně ptala, jestli s mým přetlumočením jiných pojmů souhlasí – při přetlumočení výrazu jsem se přímo podívala na ni, počkala, až výraz odkývá, a tlumočila jsem dál.“ Touto strategií si tlumočnickice očividně chránila svou vlastní tvář, aby již nedošlo k další přímé kritice její práce, která je silným ohrožením tváře. Zároveň nicméně mohla být strategie respondentky motivována snahou o ochranu tváře řečnice – klientky, jíž se tlumočnickice snažila co nejvíce vyhovět i za cenu přijetí nestandardní tlumočnické strategie.

Respondentka uvedla i další tlumočnickou strategii, kterou používá pro přizpůsobení obsahu tlumočení, tentokrát na míru posluchači:

Princip tlumočení je opravdu jen to, že přetlumočím, co řekl řečnick, a nevysvětluji žádné věci kolem, například realie cizí země, to je v podstatě proti zásadám tlumočení. Když ale například u vyšetřování na policii mám pocit, že svědek chce, abych tlumočila i ty věci kolem, začnu dovysvětlovat. A naopak, když pochopím, co chce

vyšetřovatel od svědka slyšet, formuluju tu otázku tak trochu i já, i když to třeba není přímý dotaz vyšetřovatele. (...) Stejně tak pokud vidím u simultánního tlumočení, že jsou posluchači úplně ztraceni, a já zrovna vím, co daná zkratka znamená, tak ji dovysvětlím.

Respondentka zajímavě komentuje tradiční představu tlumočnicka jako komunikačního kanálu (conduit), kterou podle výpovědi zřejmě vnímá jako stále platnou – vysvětlování reálií je „proti zásadám tlumočení“, nebo spíše proti jeho původně chápané podstatě. Z rozhovoru však vychází najevo, že sama respondentka zapojuje různé tlumočnické strategie, na něž je potřeba celostní komunikační kompetence – například „vycítění“, co řečník či posluchač od komunikace očekávají. V tomto případě může jít o strategie motivované snahou o urychlení komunikačního procesu, ale i o motivaci upevnit vlastní dobrou image tlumočnicka, protože právě zajištěním hladkého průběhu komunikace se prokazuje tlumočnickova profesionalita.

Respondentka tuto snahu o aktivní zapojení tlumočnicka do komunikace zmiňovala v mnoha případech, například u otázky na vystoupení z první osoby, u něhož uvedla, že se jí několikrát stalo v „méně formální situaci“. Co se týče možného kontroverzního výroku řečníka, respondentka uvedla: „Možná někdy zmírňuji, když řečník řekne něco, co mi přijde hodně extrémní, a mám pocit, že to tak silně nemyslel, tak výraz trochu zmírním.“ Zde se jedná o poměrně jasný příklad strategie ochrany tváře řečníka, kterému hrozí, že nedopatřením ohrozí tvář svého komunikačního protějšku. Tlumočnice avšak tuto hrozbu vnímá a aktivně se jí snaží odvrátit.

U formálnosti komunikační situace respondentka komentovala tzv. dresscode neboli očekávanou normu oblékání tlumočnicka, kterou vztahovala k důstojnosti tlumočnicka a potažmo i celé tlumočnické profese:

Pokud například na setkání bude ministr kultury, tlumočnick se na to musí patřičně obléct, a musím říct, že na to někteří kolegové dost kašlou, což mi dost vadí, protože mám pocit, že to právě narušuje tu důstojnost. Stalo se mi, že si jiná tlumočnice vzala na formální jednání příliš krátkou sukni, a to mi přišlo nedůstojné, trochu jsem se za ni styděla, a i mě to trochu uráží, protože si to tlumočnice pro sebe zjednodušuje, pokud je třeba horké počasí, kdy já dodržuji zásadu sukně ke kolenům a punčoch. (...) Myslím, že by tlumočnick měl mít aspoň o jednu úroveň v oblékání odstup, protože je v situaci jako profesionál, ať mají na sobě klienti cokoliv.

Dá se interpretovat, že respondentka porušení formálního oblékání chápe jako možné ohrožení tváře ostatních účastníků tlumočení, protože málo formálním oděvem může jedinec dávat najevo, že situaci nepřikládá stejný význam jako formálně oblečení účastníci. Respondentka se vyjádřila i k přizpůsobení jazykové stránky tlumočení: „Pokud si nejsem jistá, radši volím formálnější jazykové prostředky, a případně pak klesnu s formálností trochu níž. Například když jde o vtip, někdy to uvedu slovy ‚jak se říká‘.“ V tomto případě může opět jít o preventivní strategii ochrany tváře zúčastněných, protože přílišnou familiárností by tlumočnice mohla ohrozit tvář posluchačů, protože formální jazykové prostředky vyjadřují úctu (nebo také odstup) komunikačnímu protějšku.

V otázce na nejdůležitější úkol tlumočení se respondentka vyjádřila ve smyslu, že zásadní je, aby klient měl z celé tlumočené situace dobrý pocit, „i kdyby tlumočení nebylo úplně věrné“. Navázala otázka na možné kontroverzní výroky či vulgarismy řečníka, u nichž respondentka uvedla:

Zmírnit výrazivo je někdy potřeba, aby se nikdo necítil nijak špatně. Někdy stačí jedno slovo, aby zkazilo atmosféru situace, kterou je potřeba udržovat – obě strany chtějí mít ze setkání dobrý pocit. (...) Něco nepřetlumočit je proti kodexu, ale například vulgární slova netlumočím, řeším to tak, že vystoupím z role a okomentuji to například slovy, že žalovaný uráží osobu soudu.

Respondentka si očividně uvědomuje „atmosféru“ v komunikační situaci, což je zásadním aspektem Hymesovy komunikační kompetence (1966: 54), a snaží se ji zachovat. Nepřetlumočením vulgarismů navíc tlumočnice zjevně chrání tvář posluchače sdělení, ale částečně může jít i o ochranu vlastní tváře, protože vyřčení vulgárního výrazu by se mohlo reflektovat nepřímo i na osobu tlumočnicka, a také by mohlo tlumočnici vyvést z kontextu, čímž by klesla plynulost tlumočení a hrozilo by snížení dobré image tlumočnicka.

Respondentka obecně také uváděla velkou míru aktivního vstupování do komunikační situace u konsektivy dialogického typu nebo u „neformálnějších setkání“, kdy si respondentka „koriguje řečníka“. Zároveň však tlumočnice pociťuje rozdíl v možnosti vstupovat do řeči vysoce postaveným lidem, u nichž komentuje, že

„je nelze přerušit“. Opět se tedy ukazuje komunikační kompetence respondentky, která vnímá rozdílný přístup k řečníkům dle společenského postavení v dané situaci.

6. 2. Rozhovor s řečníkem

Pro účely výzkumu k diplomové práci byl proveden také rozhovor s řečnicí, která je často konsektivně i simultánně tlumočena. Rozhovor byl proveden pouze jeden, a to převážně z důvodu omezeného přístupu k řečníkům, kteří jsou zvyklí na časté a pravidelné tlumočení. Možnost provést rozhovory s řečníky, kteří mají s tlumočením jen malou zkušenost (například tlumočení pouze jednou ročně nebo pouze jedenkrát určitým módem tlumočení), práce nevyužívá, protože taková data by mohla být ovlivněna náhodou a nebyla by tudíž pro výzkum relevantní. Okruhy otázek byly pro účely rozhovoru s řečnicí přizpůsobeny tak, že první sada otázek se zaměřila na ochranu tváře posluchačů, druhý okruh na ochranu vlastní tváře a třetí na ochranu tváře tlumočnicka. Sada otázek ohledně pověsti tlumočnické profese byla vyřazena.

Respondentka má zhruba 5 let zkušeností s projevy průvodcovského rázu pro skupiny od několika po zhruba 50 posluchačů, které jsou tlumočeny do cizích jazyků. Je nutné zmínit, že všechny projevy jsou realizovány v rámci doprovodného programu výuky češtiny pro cizince, což značně ovlivňuje obsah projevů (a také interakci s tlumočnickem, jak uvidíme později). Respondentka si sama připravuje projevy představující kulturní pamětihodnosti i jevy běžného života v České republice, které mají posluchačům přiblížit českou kulturu. Tlumočníci jsou navíc téměř vždy vybíraní z řad studentů ÚTRL nebo filologických oborů, což má svůj důvod (viz rozbor), ale z hlediska strategií ochrany tváře tlumočnicků je to rovněž důležité: u studentů tlumočení je očekávaná a přijatelná nižší úroveň tlumočnické kompetence než u profesionálních tlumočnicků.

Respondentka nejprve komentovala důvod výběrů studentů tlumočení místo profesionálních tlumočnicků. Kromě pochopitelných finančních důvodů uvedla, že najímání profesionálů by pro posluchače nemuselo být dobré „z hlediska sociální

interakce, protože se studenty v podobném věku mají naši studenti poměrně dobré vztahy a nebojí se třeba na něco zeptat“. Už výběr tlumočnicků podobného věku jako posluchači může být interpretován jako snaha ne o ochranu tváře posluchačů, ale jako projev pozitivní zdvořilosti (apel na sounáležitost na základě věkové skupiny).

Dále se rozhovor zaměřil na otázku, zda respondentka uzpůsobuje svůj projev posluchačům. Odpověď byla jednoznačně pozitivní:

Ano, ty potřeby nejsou homogenní a musí se s tím pracovat, jinak jedna skupina získá mnohem méně než ta druhá. (...) Uzpůsobení toho, co říkám, je dvojího typu: první je to jazykové, takže tempo řeči, volba slovní zásoby, opakování, vysvětlování a podobné věci. A druhá věc je pak tematické zaměření.

Zde se promítá snaha řečnice o přizpůsobení projevu na míru posluchačům. Otázkou je, co by se stalo, kdyby byl projev například uzpůsoben pouze části skupiny. „Získat méně“ je formulace zaměřená především na zjištění informací, které respondentka zjevně považuje za hlavní cíl projevů. Nedílnou součástí projevu, jenž neobsahuje přínosné informace, by bylo ohrožení tváře posluchačů, kteří by byli nuceni poslouchat pro ně nezajímavý projev (prvkem negativní zdvořilosti je snaha nenarušovat svobodu ostatních lidí). Respondentka avšak neuvedla, že by podobnou motivaci zohledňovala, ani v dalších částech rozhovoru. Možnost, že motivací za přizpůsobením projevu posluchačům je nejen snaha o předání relevantních informací, ale také snaha o vyhýbání se potenciálnímu ohrožení tváře publika, tedy nebyla potvrzena. V podobném duchu respondentka narazila také na eventualitu, kdy je tlumočen projev jiných průvodců. I v případě, že řečnice výklad posoudí jako „hodně špatný“, do takového výkladu v rámci zprostředkování autentického kulturního zážitku nijak nezasahuje a snaží se výklad „nijak nepotlačovat“, i za cenu, že se posluchači nedozví relevantní informace („studenti se dozví, co je na obraze, ale nedozví se, v jakém století byl zámek postavený“). Zde je opět zřetelná absence snahy o ochranu tváře posluchačů z hlediska negativní zdvořilosti, protože převážila snaha o přenos autentického zážitku – předpokládá se, že o něj studenti českého jazyka a kultury stojí nejvíce.

Další otázkou zaměřenou na ochranu tváře posluchačů byla otázka možných výroků s potenciálem ohrožení tváře posluchačů. Respondentka zmínila především otázku volby slov při komentáři k „otázce německých studentů a otázce dějin“, kdy dbá na přesnou terminologii, aby se vždy dodržoval termín „nacisté“ a nikoliv „Němci“. Dalším příkladem byla zmínka o případech nejazykového charakteru, kdy měli například studenti jihokorejské národnosti problém s přítomností Severokorejců ve stejné skupině kurzu. Respondentka k tomu uvedla, že „s tím už někdy dopředu počítám u studentů a tlumočnicků, které na to upozorňuju“. V takovém případě se jedná o poměrně jasně interpretovatelnou prevenci ohrožení tváře posluchačů.

Co se týče ochrany tváře řečníka z pohledu samotné řečnice, rozhovor se zaměřil zejména na případy pocitovaného nezájmu posluchačů o projev. Respondentka přímo popsala vlastní strategie, které v takových situacích zapojuje:

Snažím se zpomalit, eventuálně zjistit, jestli to posluchače nezajímá kvůli informacím, jestli je něco zajímavějšího v okolí, třeba když mají pocit, že jsou pod časovým tlakem, a chtějí si prohlédnout něco zajímavějšího v okolí, nebo zda převážila tendence, že si chtějí povídat s kolegy, a ty informace už je úplně nezajímají. Obvykle se trochu ztiším, což mi přisune ty posluchače, které já chci, a zbytek nechám jít.

Zdá se, že strategie je opět motivována spíše snahou o maximální přenos informací než snahou o ochranu vlastní tváře, ačkoliv výše zmíněné by se dalo interpretovat i jako snahu o uchování negativní zdvořilosti – snaha vyfiltrovat pro projev pouze ty posluchače, které sdělované informace skutečně zajímají, a ostatní posluchače „nechat jít“ čili nenutit k činnosti, již dělat nechtějí (poslouchání výkladu). Ke konci rozhovoru avšak respondentka uvedla, že u tlumočnicků preferuje schopnost „studenty zaujmout a upoutat, (...) aby do toho dokázal dát něco, co studenty přitáhne“. Jistou snahu vyhnout se tomu, aby projev posluchače nenudil, tedy zřejmě řečnice pocituje. V tomto duchu také navíc řečnice uvedla, že „se stává, že je tlumočnicků hodně kreativní. Pokud ale dokáže udržet pozornost [posluchačů], (...) tak mi nevadí, že jsou naše potřeby v rozporu“. Citace je poměrně jasným příkladem upřednostnění zájmů posluchačů před vlastním zájmem o předávání informací. Také lze nicméně citaci interpretovat ve smyslu, že pro řečnici je důležitější obecná spokojenost posluchačů před věrným a správným přetlumočením informací.

K otázce ochrany tváře tlumočnicka při samotném tlumočení se respondentka vyjádřila hlavně k otázce opravování tlumočnicka. K přímé opravě tlumočnicka při jeho přetlumočení řečnice nezasahuje, používá však strategie, jimiž napomáhá tlumočnickovi, aby se opravil sám při následující možné příležitosti: „Když potom mluvím v dalším bloku, tak zpomalím a zdůrazním to slovo tak, aby na to tlumočnick mohl zareagovat.“ Tato strategie je zajímavá i z hlediska konverzační analýzy, lingvistické metodologie, která se zabývá mimo jiné opravami v konverzaci a jejich preferenční strukturou (Sacks 1992). Uvádí totiž, že pokud je oprava v konverzaci nutná, preferovanou akcí je, aby se opravil sám autor chybného tvrzení. Konverzační analýza se přímo nevztahuje na B&L a koncept tváře, nicméně vychází z teorie zdvořilosti (Sacks 1992: 29) a s ochranou tváře se shoduje v tom, že poukázání na něčí chybné přesvědčení ohrožuje jeho tvář a je proto nepreferovanou akcí. Tuto hypotézu potvrzuje i konkrétní strategie opravy tlumočnicka:

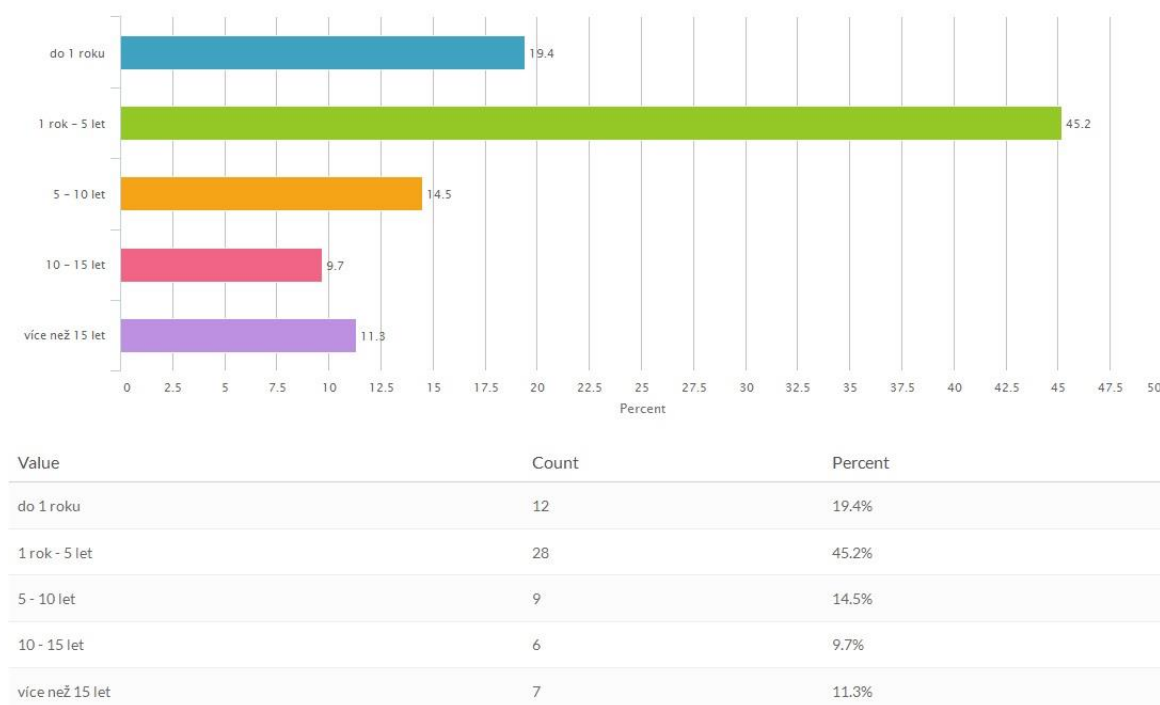
S některými tlumočnickými (...) máme domluvený systém, že pokud neví a naznačí mi to, tak jim to slovo dodám znovu nebo znovu zopakují třeba datum. Někdy stojí i vedle mě, takže se jim můžu dívat do notace, takže vidím, že si místo nějakého čísla napíšu třeba otazník, a to potom v okamžiku, kdy mluví, tak to ještě zopakují.

Tato strategie potvrzuje snahu respondentky o vyhnutí se přímé opravě tlumočnickova sdělení, která může být motivovaná snahou o neohrožení tváře tlumočnicků.

Posledním postřehem z rozhovoru je poznámka řečnice o motivaci, proč tlumočnick neopravovat: „Pokud mi tlumočnick v uvozovkách něco zkazí, tak se snažím nedávat najevo, že s tím nejsem spokojená, aby to ti studenti nevnímali.“ Opět se totiž ukazuje, že řečnice vědomě upřednostňuje zájmy posluchačů, a to i před přesným a věrným přetlumočením sdělovaných informací. U řečnicka se tedy potvrdilo, že apriorní intence předání informací může někdy být upozaděna na úkor vyhovění potřebám posluchačů. Zdali jde přímo o potřebu ochrany tváře posluchačů, to nelze na základě jediného rozhovoru tvrdit, bylo by nutné provést další rozhovory s řečnickými a hypotézu s jejich pomocí potvrdit či vyvrátit.

6. 3. Dotazníky

Online dotazníky vyplnilo celkem 62 respondentů. Určitá část respondentů byla vyřazena záměrně hned po první otázce (viz obrázek č. 2 níže) kvůli nedostatečným profesionálním zkušenostem, protože si výzkum dával za cíl analyzovat chování zkušených tlumočnicků a nikoliv studentů. Je pochopitelné, že se výzkumu účastnila řada stejně starých respondentů s podobně krátkými dosavadními tlumočnickými zkušenostmi, pro účely této práce byli však tito respondenti vyřazeni. Následující obrázek znázorňuje celkové počty respondentů podle délky profesionálních zkušeností:



Obrázek č. 2

Celkem tedy bylo z důvodu malých zkušeností vyřazeno 19,4 % respondentů, a v tuto chvíli byl maximální počet respondentů vhodných pro účely dotazníkového šetření přesně 50. Jak už bylo řečeno, dotazník kvůli nevyhnutelnému množství rozepisovacích otevřených otázek však nevyplnili všichni respondenti až do konce. Celkový počet respondentů, kteří dotazník nedokončili, bylo 33%, respektive 16 respondentů. Toto číslo bylo možná také následkem zařazení sady týkající se tváře

profese na první místo, což mohlo respondenty vést k pocitu, že se celý dotazník zaměřuje právě na tlumočnické organizace. Nejvíce respondentů totiž vyplňování dotazníku opustilo právě u otázek č. 4, 5 a 6, které mapují členství respondentů v profesních organizacích. Celkové počty odpovídajících budou proto ilustrovány v grafech znázorňujících reakce na jednotlivé otázky. Co se týče samotné délky profesionálních zkušeností, výrazně nejvíce je méně zkušených tlumočnicků s maximálně pěti roky tlumočení, poměrně vyrovnaně jsou pak zastoupeny zkušenější kategorie včetně dlouholetých tlumočnicků. Webová služba online dotazníku umožňuje zjistit, které textové odpovědi pochází od kterých tlumočnicků, k čemuž bude přihlíženo v analýze výsledků za účelem zjištění, zda se výrazněji liší odpovědi méně zkušených tlumočnicků (1 rok – 5 let) od odpovědí zkušenějších respondentů (5 let – 15 let a více).

Co se týče zkušeností respondentů s jednotlivými typy tlumočení, jednalo se o poměrně homogenní skupinu, kde naprostá většina respondentů měla zkušenost téměř se všemi typy tlumočení. Nejvíce respondentů uvedlo zkušenost v konsektivním tlumočení (93,5 %) a v doprovodném tlumočení (91,9 %), o něco méně respondentů mělo praxi i v simultánním kabinovém tlumočení (77,4 %), nejméně pak v šušotáži (71 %). Jen 6 respondentů uvedlo zkušenost pouze s konsektivním tlumočením, z nichž ne všichni pokračovali dále v dotazníku.

Respondenti naopak nejvíce osobně preferovali mód simultánního kabinového tlumočení (52,6 %), následovalo doprovodné či business tlumočení (19,1 %), 17 % respondentů uvedlo, že nemají výraznou preferenci pro žádný typ tlumočení, a 11,3 % tlumočnicků preferovali konsektivní mód tlumočení. Už tento výsledek by sám o sobě mohl být interpretován jako preference neosobního kontaktu s ostatními účastníky komunikace, nicméně z textových odpovědí dále uvidíme, že tato hypotéza nejspíše neobstojí. Preference simultánního tlumočení může být také při takto malém počtu respondentů náhodná a nebude proto brána jako signifikantní ukazatel. K preferenci typu tlumočení bude také přihlíženo při analýze odpovědí.

V první obsahově zaměřené části týkající se tváře tlumočnické profese uvedlo pouze 21 procent respondentů členství v nejméně jedné profesní organizaci či sdružení, z čehož se nejvíce jednalo o Jednotu tlumočnicků a překladatelů (71 %). Všichni členové tlumočnických organizací znali jejich etický kodex, a velké množství respondentů (80 %) se s některým etickým kodexem pro tlumočníky seznámilo, aniž by do organizace sami patřili. To byl tudíž pozitivní předpoklad pro následující otázku, které se týkaly úryvků z etického kodexu asociace AIIC – většina respondentů měla povědomí o tom, co obvykle etický kodex obsahuje. V otázce na možné chování tlumočnicka, jímž by svou profesi mohl zdiskreditovat, respondenti jako příklad nejčastěji uváděli (seřazeno dle počtu výskytů v odpovědích):

- výkon tlumočnicka („špatný“, „neadekvátní“, „nízká kvalita výkonu“, „nedostatečná kompetence“, „nepřipravenost“, „neznalost oboru/tématu“, „nekvalitní výkon“, „výkonem tlumočnické činnosti bez nutných kompetencí, zvláště pokud je tento výkon veřejný“, „snižuje renomé profese např. tím, že je nepřipraven“)
- morální hledisko („tlumočit pro subjekt, který je v rozporu s všeobecně přijímanými morálními standardy“, „účastí na ilegálních či morálně diskutabilních akcích“, „zakázky pro organizace, které porušují zákony“)
- etiketa a zdvořilost („nevhodným chováním“, „příliš žoviálním přístupem“, „nevhodnou prezentací“, „nebude znát zásady společenského chování“, „špatně zvoleným outfitem“)
- etické hledisko („porušení nestrannosti a důvěrnosti“, „porušení mlčenlivosti“)
- profesní sounáležitost („porušení zásad solidarity mezi kolegy“, „přebírání klientů“, „pokud [tlumočnick] nabízí dumpingové ceny“)

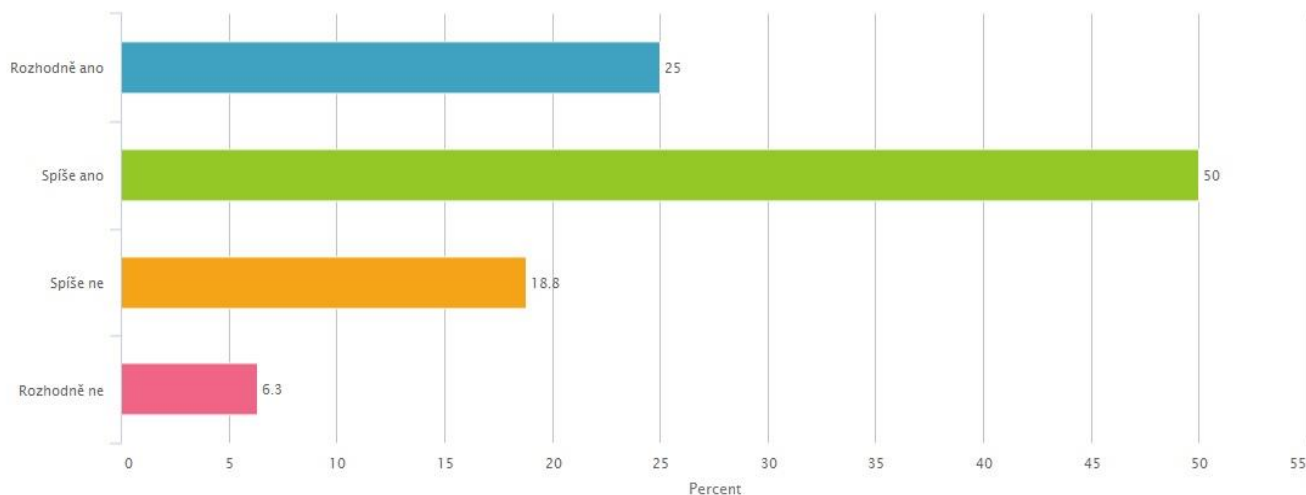
Zdvořilostní hledisko se tedy objevovalo relativně často, nicméně kvantitativně převážilo zdůvodnění špatným výkonem tlumočnicka, který se pak může negativně odrážet na celou profesi. Respondenti také spontánně uvedli pojmy jako „renomé“ či „dobré jméno“ profese. Objevily se avšak také názory, že tlumočnickův výkon nemá takový vliv, aby poškodil tvář profese jako celku, například, že tlumočnick

„nemůže zdiskreditovat profesi jako takovou, může zdiskreditovat maximálně sám sebe či agenturu, která ho vyslala“.

V pozitivně formulované otázce na příklady jednání, jímž může tlumočnick udržovat dobré jméno tlumočnickví, nejvíc figurovaly spojení „kvalitní výkon“, „příprava“ a „profesionalita/profesionální výkon“. Je problematické tyto odpovědi analyzovat, protože nepřinášejí hloubkové pochopení, jak si jednotliví respondenti pojmy kvalitního a profesionálního výkonu představují (což je nevýhodou online dotazníků, kde nelze iniciovat další vysvětlení odpovědi) – je možné, že pod profesionalitou respondenti rozumí i určitou komunikační kompetenci tlumočnicka za rámec čistého jazykového převodu sdělení, z odpovědí nicméně nelze tento závěr učinit. Respondenti nicméně také opět uváděli příklady zohledňující zdvořilost a prevenci ohrožení tváře ostatních účastníků: „slušné chování“, „vstřícná komunikace s klientem“, „mít pojem o etiketě“, „chovat se zdvořile“, „vypadat reprezentativně“ či „vyzařovat profesionalitu a vstřícnost“.

Následovaly tři výroky s hodnocením na čtyřstupňové škále souhlasu, jejichž výsledky budou prezentovány na horizontálním sloupcovém grafu včetně procentních podílů a celkových počtů respondentů.

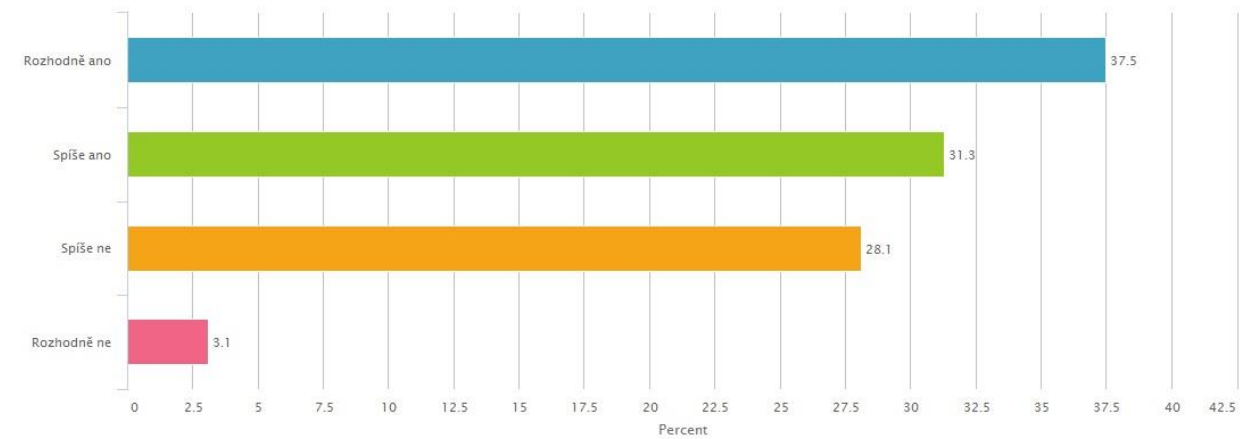
Práci, na níž nemám dostatečnou kvalifikaci, nepřijímám z obavy, abych nepoškodil/a pověst tlumočnické profese.



Obrázek č. 3

Tato otázka měla za cíl zmapovat, jak moc se při rozhodování o výběru zakázek tlumočníci řídí ohledy na pověst tlumočnické profese. Odpovědi jsou převážně pozitivní se souhrnnými 75 % pozitivních a pouze čtvrtinou negativních reakcí. Odpověď „spíše ano“ nemusí nutně reflektovat, že na pověst profese tlumočníci hledí při vybírání zakázek vždy aktivně a cíleně, nýbrž že zpětně zhodnotili svá rozhodnutí při výběru zakázek a uvědomili si, že pověst profese spíše zohledňovali, ač třeba ne jako prvotní faktor.

Při tlumočení si uvědomuji, že můj výkon se odráží na pověsti tlumočnickví.

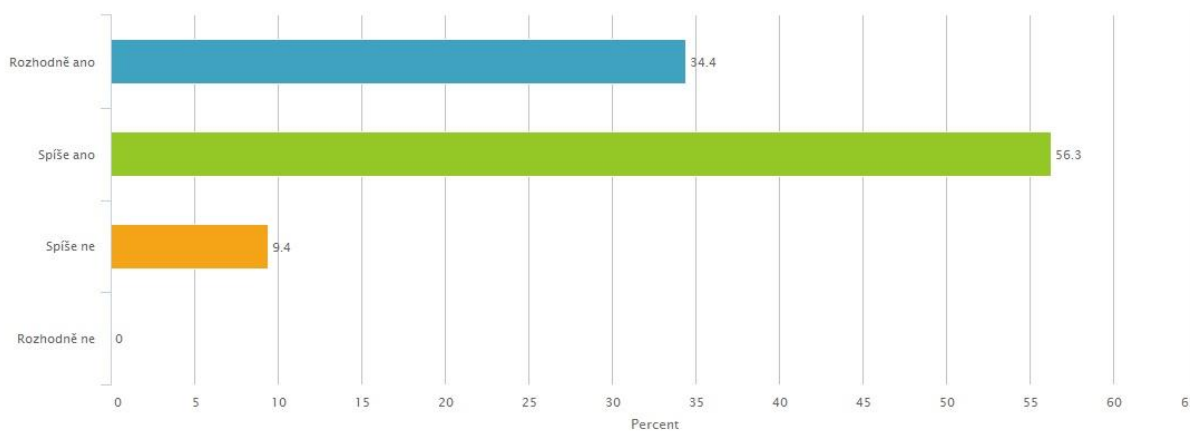


Value	Count	Percent
Rozhodně ano	12	37.5%
Spíše ano	10	31.3%
Spíše ne	9	28.1%
Rozhodně ne	1	3.1%

Obrázek č. 4

Mírně větší procento nesouhlasných reakcí se objevilo v otázce, která zjišťuje internalizaci snahy o ochranu tváře tlumočnické profese (její pověsti), kolem třetiny respondentů. Nejvíce respondentů však zvolilo „rozhodně ano“ a souhrnně pozitivně odpověděly dvě třetiny respondentů. Zdá se tudíž, že většina zúčastněných si riziko ohrožení tváře profese svou činností uvědomuje. Poměrně výrazné procento nesouhlasných odpovědí je nicméně v souladu s přesvědčením Brownové a Levinsona, že euroamerická kultura dbá mnohem více na ochranu tváře jednotlivce než na ochranu a udržování kolektivní tváře, než je tomu zvykem u východních kultur jako Japonsko nebo Čína, kde je osobní dobrá pověst kladena naroveň s pověstí rodiny či profese.

Je pro mě důležité, aby každá má tlumočnická zakázka byla v souladu s etickými pravidly tlumočení.



Value	Count	Percent
Rozhodně ano	11	34.4%
Spíše ano	18	56.3%
Spíše ne	3	9.4%
Rozhodně ne	0	0.0%

Obrázek č. 5

Otázka byla zaměřená na obecné vnímání důležitosti dodržování etických pravidel profese. Zde je zatím nejvýraznější podíl odpovědi „rozhodně ano“, přes třetinu dotázaných. Lze se domnívat, že si respondenti při tlumočení otázku etiky a pověsti profese dobře uvědomují – ve všech hodnotících otázkách prokázalo snahu o ochranu nebo udržování pověsti profese přes tři čtvrtiny zúčastněných tlumočnicků.

Druhý okruh otázek směřoval na potenciální strategie ochrany vlastní tváře při tlumočení. První rozepisovací otázkou byl úkol popsat strategie pro případ, kdy si tlumočníci při svém výkonu uvědomí, že řekli závažnější faktickou chybu. Zařazena byla proto, aby bylo možné ověřit hypotézu opravných sekvencí vycházející z konverzační analýzy, kde je oprava z vlastní iniciativy a případně omluva nejpreferovanější akcí (oproti alternativám, kdy autora chyby opraví někdo jiný nebo na jeho chybu poukáže – obě situace jsou přímým ohrožením tváře daného jedince).

V odpovědích naprostá většina respondentů uvedla, že se po chybě automaticky opraví, pokud je to v dané situaci možné. Někteří tlumočníci také zmínili omluvu za chybu, kde shodně zdůraznili, že musí jít o „stručnou“ či „krátkou“ omluvu, nebo že omluva musí proběhnout „co nejrychleji, bez zbytečných řečí“. Zdlouhavým omlouváním se by si jednak tlumočníci samozřejmě ztěžovali vlastní práci, jednak může být snaha o co nejrychlejší omluvu motivována také pochopením, jaká očekávání mají na tlumočenou komunikaci ostatní účastníci: od tlumočnicka se obecně očekává snaha o hladký průběh komunikace a neupoutávání přílišné pozornosti na sebe sama.

Následující otázka se zaměřila na přijetí kritiky tlumočnického výkonu, kdy odpovídalo pouze 43,8 % respondentů, kteří uvedli, že se s kritikou vlastního výkonu ve své praxi již setkali. V případě subjektivně oprávněné kritiky respondenti uváděli, že kritiku přijali a někdy dokonce oceňovali z hlediska poučení pro další tlumočnické zakázky. Řada respondentů uvedla, že se proti kritice, ač oprávněné či neoprávněné, záměrně neohradili, protože „to nestálo za to“, „nemělo cenu se ohrazovat“, nebo „nebyl čas“ – zjevná je opět snaha o co nejhladší průběh tlumočení a nenarušování jeho toku. Jen tři respondenti uvedli, že se vůči kritice svého výkonu ohradili, ale ve dvou případech s vysvětlujícím komentářem: „ano, ale nebylo mi to příjemné“ a „ohradila jsem se až při třetím výpadu“. Jeden respondent navíc uvedl, že při ohrazení se vůči takové kritice „je potřeba být diplomatický“.

Jen 18,1 % zúčastněných přiznalo ztrátu kontroly nad hlasem a tělesnými projevy při tlumočení. Všichni respondenti toto hodnotili negativně: „snažím se to omezit“, „je to problém“, „snažím se s tím bojovat“, nebo „vadí to, myslím si ale, že je to otázka času“. Ztráta kontroly nad tělesnými projevy většinou přímo ohrožuje tvář daného člověka (Goffman 1967: 13, 17, 29), a někteří respondenti také nastínili strategie, jakými se s takovou situací vypořádávají: „třes rukou řeším tak, že požaduji před sebou mikrofon napevno nebo sluchátka“, „snažím se připravovat tak, aby mě nic nevykolejilo“ nebo „většinou se to dá rozdýchat“.

Při tlumočení ve velmi formálním prostředí si zřejmě většina respondentů uvědomuje zvýšené nároky na zdvořilostní chování a potažmo i ochranu tváře ostatních účastníků ze strany tlumočnicka. Respondenti uváděli, že si dávají pozor na

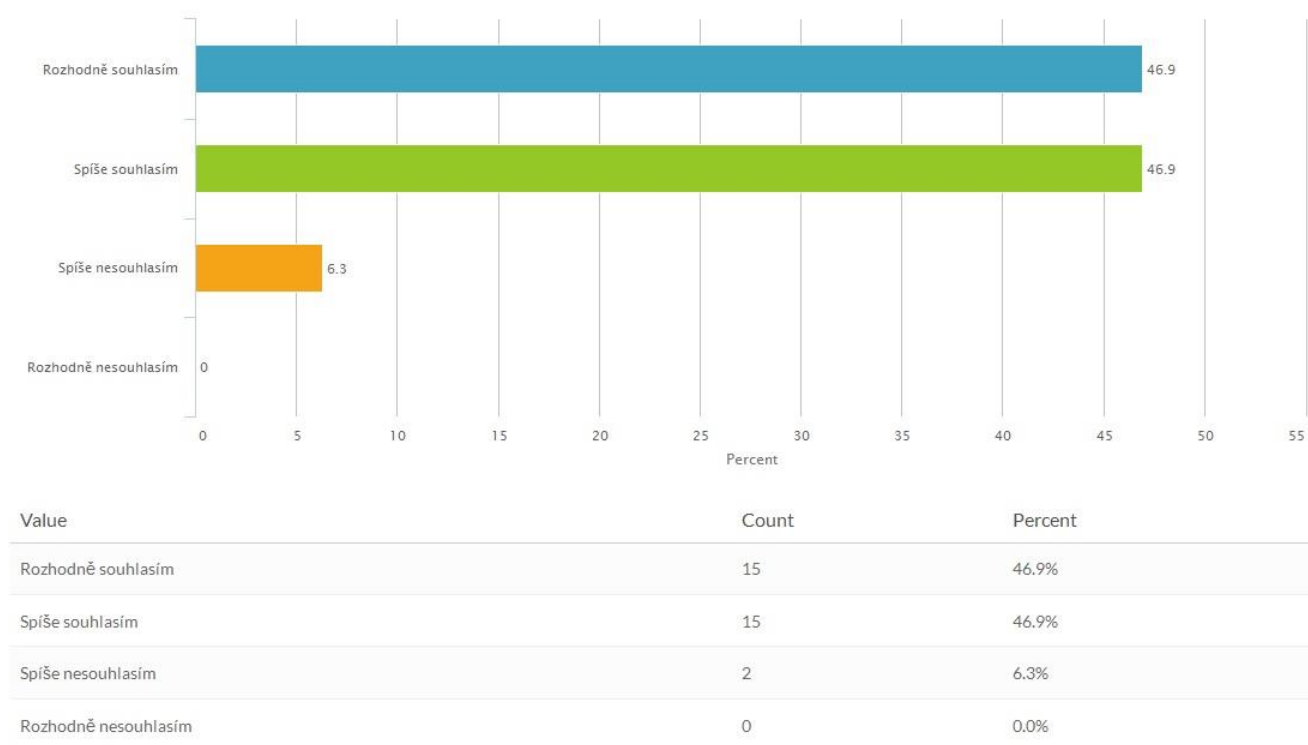
„výběr rejstříku, výraz ve tváři a práci s hlasem“, „formálnější oblečení/dresscode“, „větší důraz na etiketu“, „řeč těla a důstojnější chování“ nebo „dodržování protokolu a společenských norem daného prostředí“. Otázka je formulována poměrně vágně, ale už skutečnost, že elicitovala více odpovědí než předchozí i následující rozepisovací otázka, vypovídá o tom, že si tlumočníci vliv formálního prostředí při své práci rozhodně uvědomují. Opět se ukazuje, že většina zúčastněných si je vědoma požadavku na komunikační kompetenci tlumočnicka, která přesahuje rámec čistého převodu mezi jazyky. Pět respondentů nicméně uvedlo, že své tlumočení formálnímu prostředí nijak nepřizpůsobují, a jednalo se přitom téměř výhradně o tlumočnický s nejméně 10 roky praxe. Paradoxně tedy možná zkušenější tlumočníci necítí tak silně potřebu plně vyhovět ostatním účastníkům komunikační situace, což může být způsobeno jejich větší profesionální jistotou – větší důvěrou ve svou vlastní tvář, kterou ojedinělý incident tak snadno neohroží.

Otázka na vliv fyzické blízkosti řečníka vyvolala převážně odpovědi týkající se technických záležitostí jako nastavení mikrofону nebo dostupnosti vody. Vyskytly se však i zajímavé reakce popisující strategii gestikulace – jak jejího zdůraznění („výraznější gestikulace a mimika, samozřejmě odpovídající danému kontextu, oční kontakt“, „využívám situace a usnadňuji si práci například gestikulací, ukazováním na popisované předměty, abych je nemusela komplikovaně popisovat“), tak utlumení („tlumenější gesta“). Tlumenější gestikulace může být snahou o nezasahování do prostoru ostatních osob, což by ohrozilo jejich tvář, intenzivnější gesta mohou být naopak motivována snahou o lepší předání smyslu sdělení. Objevily se také odpovědi týkající se neverbální komunikace s posluchači, nedílné součástí komunikační kompetence: „snažím se více udržovat např. oční kontakt, aby posluchači vnímali, že hovořím k nim“, „usnadňuji si práci například gestikulací, ukazováním na popisované předměty“ nebo „snažím se s nimi aktivně komunikovat“. Fyzická blízkost tedy může tlumočnickům jejich práci usnadnit, ale klade větší nároky na komunikační kompetenci.

V hodnotících otázkách se respondenti vyjadřovali k výrokům, které jsou inspirovány klasickým přístupem k tlumočení z dob před sociologickým obratem v teorii tlumočení, kdy byla role tlumočnicka chápána spíše jako komunikační „kanál“

(conduit). Otázky měly ověřit, jak moc respondenti věří, že by tlumočník měl být aktivním participantem v komunikaci.

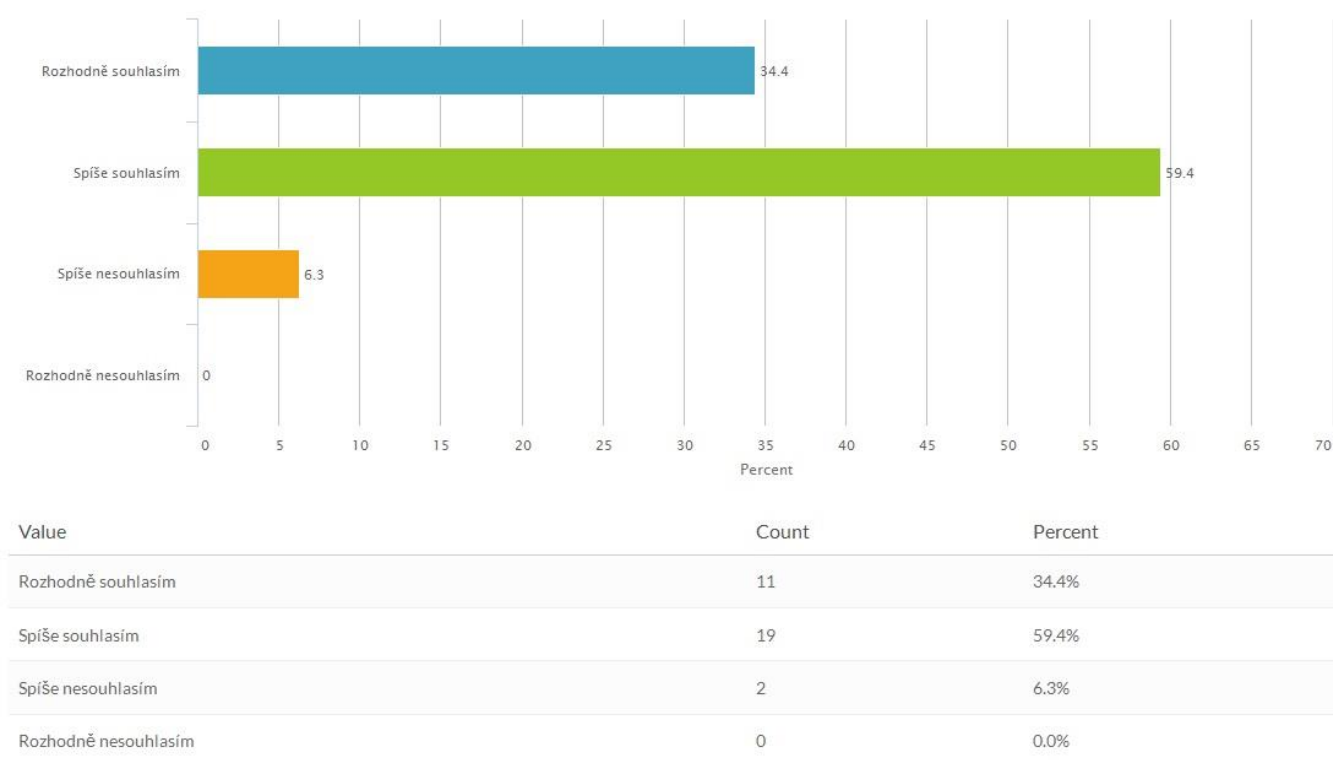
Při tlumočení je nejdůležitější věrně a správně přetlumočit sdělení řečníka.



Obrázek č. 6

Podle dřívějšího chápání tlumočnicka jako převaděče sdělení z jazyka do jazyka by se dala očekávat větší míra rozhodného souhlasu s tímto sdělením, respondenti ale stejně často volili pouze částečný souhlas. Malé procento nesouhlasných odpovědí je pochopitelné již z formy otázky – převod sdělení je nedílnou (ač ne zřejmě ne jedinou) součástí tlumočení, proto zvolit odpověď, která to popírá, by bylo neintuitivní. Při rozhovorech se dalo zajít do větší hloubky a dostat se k jádru toho, co je pro daného tlumočnicka nejpodstatnější, ale zde má i tak výpovědní hodnotu fakt, že rozhodný souhlas nevyjádřila ani polovina respondentů.

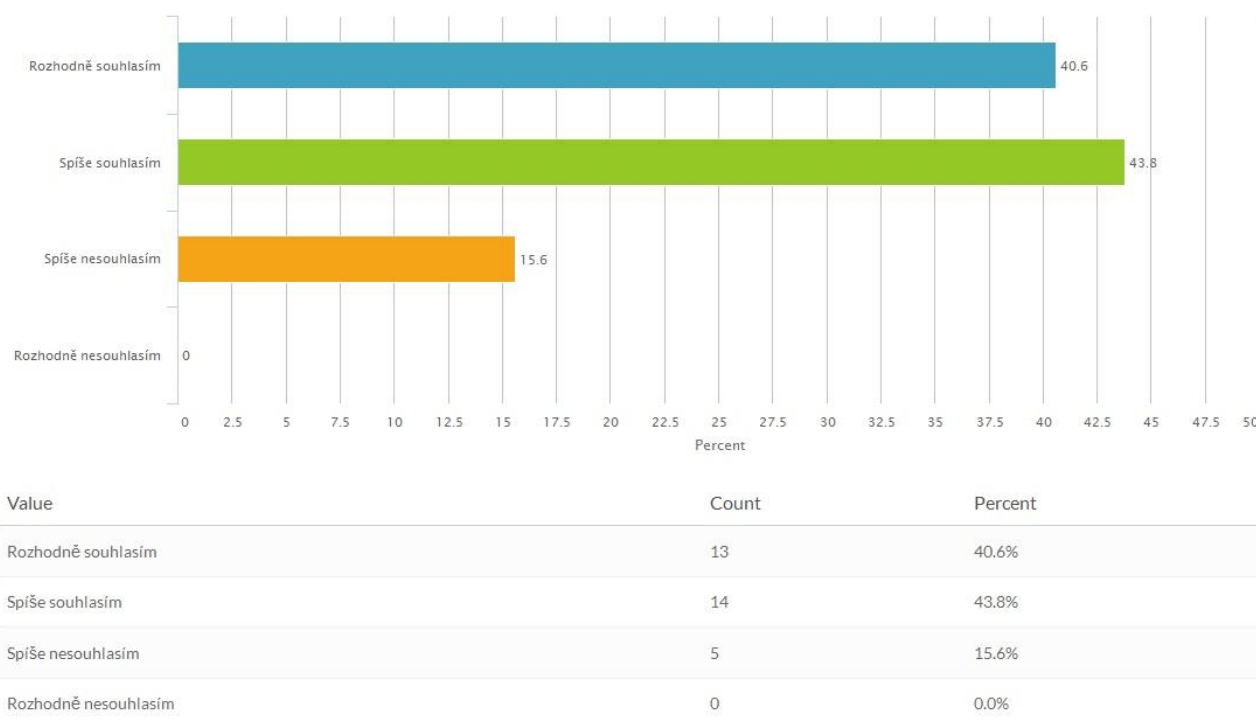
Tlumočník by neměl do komunikace přinášet vlastní iniciativu.



Obrázek č. 7

Zde už byl podíl silného souhlasu s představou neiniciativního tlumočníka nižší, pouze okolo třetiny respondentů. Tento výsledek více odpovídá současné představě o roli tlumočníka, jak ji chápe Cecilia Wadensjö (1997) či Cynthia Roy (2003), které pracují s aktivní participací tlumočníka na komunikační situaci. Výrazný byl také podíl pouze částečného souhlasu s výrokem, což lze interpretovat jako přesvědčení respondentů, že tlumočník by určitou iniciativu do komunikace vnášet měl. Otázka byla opět formulovaná pro účely dotazníku poměrně obecně, v rozhovorech bylo téma probrané do větší hloubky. Celkově však i tento výsledek ukazuje posun od tradiční představy tlumočníka jako mechanického převaděče sdělení.

Tlumočník by měl vždy mluvit v první osobě, nikdy ne ve třetí osobě.



Obrázek č. 8

V poslední hodnotící otázce se ukázal zatím nejvyšší počet nesouhlasných odpovědí, a po bližším prozkoumání se zjistilo, že všichni takto odpovídající uvedli zároveň i zkušenost s doprovodným/komunitním tlumočením, a u třech respondentů šlo dokonce o favorizovaný typ tlumočení. Mezi respondenty, kteří uvedli jasný souhlas, naopak převládali tlumočníci s největšími zkušenostmi v simultánním tlumočení. Takový výsledek odpovídá jednak částečně technické povaze těchto dvou typů tlumočení, kdy dialogický mód lehce zvyšuje pravděpodobnost použití třetí osoby, ale také reflektuje názor teoretiků tlumočení stejného přesvědčení jako Wadensjö. Ve studiích zaměřených na aktivní roli tlumočnicka jako spolutvůrce komunikace si tlumočníci za svůj příklad nejčastěji vybírají dialogické tlumočení, například v lékařském prostředí (Angelelli 2004).

V posledním okruhu otázek týkajícím se ochrany tváře řečníka a posluchačů respondenti uváděli, že kontroverzní výrok řečníka většinou zmírní a případné invektivy nebo expresivní výrazy nivelizují. Objevila se však také řada názorů, že tlumočnick „má přetlumočit vše tak, jak bylo řečeno“ či „tlumočit co nejvěrněji a nejpřesněji, téměř slovo od slova“, protože úkolem tlumočnicka „není cokoli vysvětlovat nebo někomu něco ulehčit“. Tento výsledek reflektovala i hodnotící otázka na stejné téma („pokud řečník pronese něco kontroverzního, snažím se sdělení přetlumočit tak, aby se druhé strany nedotklo“), kde 54 % respondentů uvedlo částečný souhlas, ale 35 % zúčastněných spíše nesouhlasilo. Oproti zjištění z rozhovorů tedy dotazníky ukázaly výsledek více se přiklánějící k tradičně chápané roli tlumočnicka jako „kanálu“, který pouze převádí z jazyka do jazyka. Co se týče otázky na přílišnou rychlost řečníka a možnost žádosti o zpomalení, většina respondentů uvedla, že možnost ozvat se závisí na situaci a typu tlumočení, ale překvapivé množství (více než třetina) dotázaných uvedla, že ozvat se je „naprosto nutné“ či „v zájmu výsledku nevyhnutelné“. Nebyly však zaznamenány poznámky, které by naznačovaly, že se tlumočnick opravě vyhne z motivace o ochranu tváře řečníka, respondenti uváděli spíše zájem o plynulost tlumočené komunikace – i to však může být skrytě motivováno snahou o upevnění vlastní dobré pověsti tlumočnicka.

U dotazu na chybu vyřčenou klientem pak respondenti uváděli příklady strategií, jakými se se situací vypořádávají, nejčastěji ověření informace u řečníka před přetlumočením, ale také iniciativní oprava řečníka uvozená formulací „řečník patrně myslel“. Zde je již snaha o ochranu tváře řečníka patrnější a většina respondentů si zjevně uvědomuje preferenční zásady opravování ukotvené v konverzační analýze (Sacks 1992). Jeden respondent také uvedl, že spíše chyby neopravuje, protože „není dobré být chytřejší než řečník – nemají to rádi“. Tím očividně naráží na snahu každého člověka chránit si v komunikaci vlastní tvář a zároveň potvrzuje teorii preferencí oprav – lidé opravdu většinou „nemají rádi“, pokud někdo poukáže na jejich neznalost, neboť to přímo ohrožuje jejich tvář, image či profesionalitu (Goffman 1967: 17).

7. ZÁVĚR

Diplomová práce nahlíží na problematiku role tlumočnicka z perspektivy sociolingvistiky a teorie tlumočení z přelomu jednadvacátého století. Ústředním bodem výzkumu je teorie zdvořilosti a pod ní spadající teorie ochrany tváře v komunikaci, které jsou aplikovány na tlumočnickou teorii i praxi. Práce nejprve nastiňuje koncepty zdvořilosti a tváře a jejich historii a posléze popisuje, jak se tyto koncepty projevují při tlumočení. Práce tlumočnicků je totiž již ze své podstaty činností s vysokým potenciálem ohrožení tváře (Angelelli 2000: 582) – při každé zakázce musí tlumočníci znovu a znovu prokazovat své jazykové vybavení, kognitivní schopnosti i rétorické dovednosti, to vše mnohdy před velkým publikem, a předmětem zájmu může být i tlumočnickovo vzezření či gestikulace. Pokud jakákoliv z těchto věcí byt' jen chvilkově selže, posluchači si zaškokbrtnutí mohou okamžitě všimnout, což vede k ohrožení profesionality, reputace či dobré image řečníka – všechny tyto pojmy mohou být zahrnuty pod koncept tváře. Přirozeným instinktem je proto si tvář v komunikaci chránit, a díky principům zdvořilosti chráníme nejen svoji tvář, ale také tvář ostatních lidí, jež nechceme urazit, ztrapnit nebo znemožnit.

Tento princip se uplatňuje v každé komunikační situaci, a tedy i při tlumočení, kde je navíc potenciál ohrožení tváře relativně vysoký. Tlumočnickova role je navíc unikátní v tom, že má povědomí o kulturních zvyklostech obou jazykových společenství, mezi nimiž tlumočí, a má tudíž možnost při tlumočení nejen chránit a udržovat svou vlastní tvář, nýbrž také chránit tvář řečníka, kterého tlumočí, a tvář posluchačů, k nimž řečník mluví. Práce se proto zaměřila na otázku, jaké strategie ochrany tváře tlumočníci používají k ochraně všech účastníků tlumočené komunikace. Pomáhat v tom můžou tlumočnickům také profesní tlumočnické organizace, jejichž etické kodexy vymezují principy, kterých se tlumočníci mohou držet při rozhodování, které tlumočnické zakázky přijmout a které odmítnout. Vychází přitom z teoretického pohledu tlumočení po sociálním obratu, které připisuje tlumočnickům aktivní roli a distancuje se od tradiční představy tlumočnicka jako neutrálního, pasivního převaděče sdělení z jazyka do jazyka.

Práce se věnuje tomuto tématu také proto, že jde o zatím nepříliš probádanou oblast. Existuje doposud pouze hrstka studií, které aplikují sociolingvistické poznatky na tlumočení, přitom jde o oblasti, které se výrazně prolínají – v obou disciplínách je hlavním bodem zájmu mezilidská interakce a její promítání do jazyka, a proto může být takový pohled na tlumočení přínosný pro další práce a výzkumy.

Výzkum k práci se zaměřil na tři oblasti ochrany tváře: tvář tlumočnické profese, kolektivní tvář vycházející z východoasijské lingvistické tradice, tvář tlumočnicka, na jejíž ochranu se podle lingvistů zaměřují jedinci v euroamerické společnosti především, a tvář řečníka a posluchačů tlumočení. Analýzou rozhovorů a online dotazníku práce dospěla ke zjištění, že řada tlumočnicků aktivně zapojuje strategie na ochranu vlastní tváře a tváře účastníků tlumočené komunikace. Detailním rozbořením interview se ukázalo, že dotazovaní tlumočníci vidí svou roli více jako aktivního účastníka komunikace s významným vlivem na její výstup než jako pasivního převaděče smyslu. Rozhovor z pohledu řečnice navíc ukázal, že i řečníci mohou zapojovat strategie na ochranu tváře svého publika, a dokonce i brát ohled na tvář tlumočnicka. Dotazník ukázal vyrovnanější reakce a zaznamenal také odpovědi reprezentující tradiční představu o roli tlumočnicka, která má silnou pozici zejména v simultánním kabinovém tlumočení, kde také dává její využití větší smysl. Obecně však ve výzkumu celkově převážilo přesvědčení o tlumočnicích jako aktivních členech komunikační situace, k jejichž kompetencím musí patřit nejen jazykové vybavení a kognitivní schopnosti, ale rovněž komplexní komunikační kompetence, která zahrnuje mnohem větší škálu dovedností než samotný a sám o sobě náročný převod mezi jazyky.

8. BIBLIOGRAFIE

ANGELELLI, C. V. Interpretation as a communicative event: a look through Hymes' lenses. *Meta: Translators Journal*, 45 (4), str. 580-592. Montreal: St. Jerome, 2000. Dostupné z: <http://www.erudit.org/revue/META/2000/v45/n4/001891ar.pdf>.

ANGELELLI, C. V. *Revisiting the interpreter's role: a study of conference, court and medical interpreters in Canada, Mexico and the United States*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, 2004.

AUER, P. *Jazyková interakce*. Praha: Karolinum, 2004.

BROWN, P., LEVINSON, Stephen. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. London: Cambridge University Press, 1987.

CÍSLEROVÁ, E. *Tlumočené interakce na filmových festivalech v České republice* (disertační práce). ÚTRL FF UK, 2011.

DANEŠ, F. Typy tematických posloupností v textu (na materiále českého textu odborného). *Slovo a slovesnost* 29 (2), str. 125-141. Praha: Karolinum, 1968.

DONG, Q., LEE, Y. *The Chinese Concept of Face: A Perspective for Business Communicators*. Hongkong: Hongkong University Press, 2007. Dostupné z: http://www.swdsi.org/swdsi07/2007_proceedings/papers/401.pdf.

DUKÁTE, A. *Translation, Manipulation and Interpreting*. New York: Peter Lang, 2009.

GARCÉS, M., MARTIN, A. *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. Amsterdam, Philadelphia: Benjamins Translation Library, 2008.

GOFFMAN, E. *Interaction Ritual: Essays on face to face behavior*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Press, 1967.

GOFFMAN, E. *Communication in Face to Face Interaction: Selected readings*. Harmondsworth: Penguin Books, 1964.

GOFFMAN, E. *Všichni hrajeme divadlo*. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon, 1999.

HOFSTEDE, G. Cultures and Organizations: Software of the Mind. *International Business Review* 3 (1). London: McGraw Hill, 1994, str. 1-14.

HU, H. Ch. The Chinese Concept of "Face". *American Anthropologist* 46 (1), str. 45-64, 1945. Dostupné z:
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1525/aa.1944.46.1.02a00040/epdf>.

HYMES, D. H. *Two types of linguistic relativity*. The Hague: Mouton, 1966.

JIA, W. Facework as a Chinese Conflict-Preventive Mechanism – A Cultural/Discourse Analysis. *Intercultural Communication Studies* 7 (1). Massachusetts: Routledge, 1997. Dostupné z: <http://www.trinity.edu/org/ics/ICS%20Issues/ICS%20VII/ICS-VII-1-JIA.pdf>.

KAVÍNOVÁ, M. *Převod zdvořilosti při tlumočení* (diplomová práce). ÚTRL FF UK, 2014.

LEECH, G. *The Principles of Pragmatics*. London: Longman, 1983.

LEECH, G. *The Pragmatics of Politeness*. Oxford: Oxford University Press, 2014.

METZGER, M. *Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality*. Washington: Gallaudet University Press, 1999.

MONACELLI, C. *Self-preservation in Simultaneous Interpreting: Surviving the Role*. Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins, 2009.

PÖCHHACKER, F (ed). *The Interpreting Studies Reader*. Routledge, London/New York, 2004.

PÖCHHACKER, F and SHLESINGER, M. *Introducing Interpreting Studies*. New York: Routledge, 2002.

ROY, C. *Interpreters, their role and metaphorical language use*. New York: Routledge, 1993.

SACKS, H. *Lectures on Conversation Vol. 1 and 2*. New York: Basil Blackwell, 1992.

SHLESINGER, M., PÖCHHACKER, F. *Doing Justice to Court Interpreting*. Amsterdam and Philadelphia: J. Benjamins, 2010.

WADENSJÖ, C. Dialogue Interpreting and the Distribution of Responsibility. *Journal of Linguistics* 14 (1). Stockholm: Hermes, 1995.

WADENSJÖ, C. *Interpreting as Interaction*. New York: Longman, 1998.

WADENSJÖ, C. et al. *The Critical Link 4: Professionalisation of Interpreting in the Community*. Stockholm: Stockholm University Press, 2004.

YANG, Martin C. *A Chinese Village: Taitou, Shantung Province*. New York: Columbia University Press, 1945.

Etické kodexy tlumočnických organizací

AIIC World, 2015. Dostupné z: <http://aiic.net/page/6724>.

FIT, 2014. Dostupné z: <http://www.fit-ift.org/?p=251>.

IAPTI, 2012. Dostupné z: https://www.iapti.org/code_of_ethics/.

IMIA, 2015. Dostupné z: <http://www.imiaweb.org/code/default.asp>.

TAALS, 2011. Dostupné z: <http://www.taals.net/standards.php>.

ITI UK, 2014. Dostupné z:

http://www.iti.org.uk/attachments/article/154/Code%20of%20professional%20conduct%2008%2009%202013_Final.pdf.

AUSIT, 2009. Dostupné z:

http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf.

ITIA. Dostupné z: http://www.fit-europe.org/vault/ITIA_code_interpreters.pdf.

ASKOT, 2015. Dostupné z: <http://www.askot.cz/cz/eticke-zasady/>.

JTP. Dostupné z: http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=260.

KST ČR, 2015. Dostupné z: <http://www.kstcr.cz/cz/kst-cr-eticky-kodex>.

ČKTZJ, 2010 – 2015. Dostupné z: <http://www.cktzj.com/eticky-kodex>.