Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta

Diplomová práce

2014 Marie Přibylová

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta
Ústav translatologie

Diplomová práce

Marie Přibylová

Zvládání stresu při simultánním tlumočení (teoreticko-empirická studie)

Stress Management in Conference Interpreting: An Analysis of Theory and Practice

2014 vedoucí práce: Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

Poděkování
Tímto bych ráda poděkovala prof. PhDr. Ivaně Čeňkové, CSc., za podnětné vedení této diplomové práce, za vstřícnost a cenné rady a připomínky. Zároveň bych ráda poděkovala Mgr. Šárce Timarové, PhD., a prof. PhDr. Vladimíru Kebzovi, CSc., za přínosné konzultace. Děkuji tímto také všem profesionálním tlumočníkům, pedagogům a studentům, kteří se zúčastnili mého výzkumu.

Prohlášení
Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a 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 Praze dne 30. 6. 2014

Tuto diplomovou práci autorka věnuje své babičce Haně Přibylové.

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá zvládáním stresu při simultánním tlumočení. Pojednává o jeho biologickém účelu, o stresorech neboli podnětech, které ho vyvolávají a o jeho fyziologických, behaviorálních, emocionálních a kognitivních projevech a účincích. Zvláštní pozornost je přitom věnována pracovnímu stresu, a to především stresu vznikajícímu v souvislosti s tlumočením, nároky této profese na osobnost tlumočníka a konkrétními stresory v tlumočnické profesi. Práce se detailně zabývá styly, strategiemi a technikami zvládání stresu. V empirické části práce zjišťujeme, jaká jsou očekávání a obavy začínajících studentů tlumočnictví z hlediska stresu, zda studenti i profesionální tlumočníci považují tlumočení za stresující aktivitu a proč, zda mají dojem, že výuka strategií a technik zvládání stresu by měla být nedílnou součástí přípravy na toto povolání, a jaká je v tomto ohledu situace na vybraných českých a na zahraničních vysokoškolských pracovištích. Na základě zjištěných skutečností pak práce přináší doporučení pro praxi, především z hlediska tlumočnického výcviku.

Klíčová slova: stres, stresor, pracovní stres, techniky zvládání stresu, *coping*, simultánní tlumočení, tlumočnický výcvik

Abstract

The present thesis focuses on stress management in conference interpreting. It explains the biological purpose of stress, stressors – aspects inducing a stress reaction, and the physiological, behavioral, emotional and cognitive symptoms and effects. Special attention is paid to occupational stress, namely in relation to interpreting, to the requirements on an interpreter's personality, and to stressors interpreters generally face. The thesis presents a detailed dscription of stress management- and coping styles, strategies and techniques. The empirical part explores the positive and negative expectations of interpreting students in the earliest stage of their studies in terms of stress, and aims at discovering whether students of interpreting as well as professional interpreters consider interpreting a stressful activity, whether they feel that stress management- and coping strategies and techniques should constitute an integral part of interpreter training, and whether this is or is not the case. The research concerned university institutes and departments of selected universities in the Czech Republic and abroad. On the basis of the outcomes of this research recommendations for practice concerning stress management, especially in terms of interpreter training, are outlined.

Keywords: stress, stressors, occupational stress, coping, coping techniques, simultaneous interpreting, interpreter training

Obsah

TEORETICKÁ ČÁST

0. Úvod ..... **- 8 -**

I. Současný stav zkoumané problematiky ..... **- 10 -**

II. Definice stresu ..... **- 13 -**

A. Typy stresu ..... - 15 -

1. Typy stresu z hlediska kvantitativního a jejich symptomy ..... - 15 -

2. Typy stresu z hlediska kvalitativního ..... - 16 -

B. Stresory ..... - 17 -

C. Salutory ..... - 18 -

D. Fyziologie stresu ..... - 18 -

E. Obecný adaptační syndrom (GAS) ..... - 21 -

F. Projevy a účinky zátěže a stresu ..... - 22 -

1. Projevy stresu: ..... - 23 -

2. Účinky stresu: ..... - 24 -

Burnout ..... - 25 -

G. Predispozice jedince ke stresu ..... - 26 -

H. Pracovní stres ..... - 27 -

III. Stres ve vztahu k (simultánnímu) tlumočení ..... **- 31 -**

A. Simultánní tlumočení ..... - 31 -

1. Specifika (simultánního) tlumočení ve vztahu k osobnosti tlumočníka ..... - 32 -

IV. Stresogenní aspekty (simultánního) tlumočení ..... **- 38 -**

A. Úkolové stresory ..... - 38 -

1. Předběžná příprava ..... - 39 -

2. Průběžná příprava ..... - 40 -

3. Projev řečníka – rychlost, připravenost vs. spontaneita ..... - 40 -

4. Projev řečníka – přízvuk, dialekt, sociolekt ..... - 41 -

5. Směr tlumočení ..... - 41 -

6. Střídání ..... - 42 -

B. Fyzikálně-chemické stresory ..... - 43 -

1. Prostředí tlumočnické kabiny ..... - 43 -

2. Vizuální a zvukový vstup – Konstelace účastníků komunikační situace ..... - 44 -

C. Myšlenkové a sociální stresory ..... - 47 -

1. Vztahy s kolegy ..... - 47 -

2. Vztah k zadavateli/klientovi ..... - 48 -

3. Vztah k řečníkovi a sdělení ..... - 49 -
4. (Sebe)hodnocení ..... - 50 -
5. Finanční ohodnocení ..... - 52 -
V. Zvládání stresu ..... - 54 -
A. Předpoklady odolnosti vůči stresu – osobnostní proměnná ..... - 54 -
1. Umístění kontroly (*Locus of control*) ..... - 54 -
2. Nezdolnost ..... - 55 -
3. Vnímaná osobní zdatnost (*self-efficacy*) ..... - 55 -
4. Optimismus ..... - 56 -
5. Typ osobnosti A a B ..... - 56 -
B. Zvládání stresových situací – *coping* ..... - 57 -
1. Styly zvládání stresu ..... - 59 -
2. Strategie zvládání stresu ..... - 59 -
3. Techniky zvládání stresu ..... - 61 -
C. Zvládání akutního stresu při (simultánním) tlumočení ..... - 64 -
1. Symptomy akutního stresu při tlumočení a jejich zvládání ..... - 64 -
D. Zvládání chronického stresu ..... - 69 -
1. Symptomy chronického stresu ..... - 69 -
E. Efektivita zvládání stresu ..... - 71 -
Costs of coping – cena za zvládnutí stresu ..... - 71 -
F. Vliv pracovní zátěže na výkon a osobní pohodu tlumočníka – empirické studie - 71 -
1. Intervaly střídání tlumočníků ..... - 75 -
VI. Tlumočnický výcvik ve vztahu ke stresu ..... - 78 -
A. Osobnostní předpoklady tlumočníků ke zvládání stresu ..... - 79 -

EMPIRICKÁ ČÁST

I. Anticipační stres ve vztahu k začátku studia simultánního tlumočení ..... - 85 -
1. Úvodní hodina ..... - 86 -
2. Závěrečná hodina ..... - 88 -
II. Studijní plány – teorie ..... - 92 -
III. Studijní plány – praxe ..... - 94 -
A. Studijní plány tlumočnických programů – srovnání ..... - 94 -
1. Česká republika: Ústav translatologie, Filosofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze ..... - 96 -
2. Francie: ISIT – Program Konferenční tlumočení ..... - 99 -
3. Università degli Studi di Trieste: ..... - 100 -

IV. Zvládání stresu v závislosti na tlumočnickém výcviku – srovnání profesionálních tlumočníků a studentů tlumočnictví ..... **- 102 -**

1. Výsledky průzkumu – Profesionální tlumočníci ..... - 102 -
2. Výsledky průzkumu – Studenti tlumočnictví ..... - 104 -

V. Doporučení ..... **- 127 -**

VI. Závěr **- 127 -**

VII. Použitá literatura ..... **- 127 -**

VIII. Přílohy ..... **- 127 -**

TEORETICKÁ ČÁST

0. Úvod

Tato diplomová práce se zabývá zvládáním stresu při tlumočení. Dělí se na dvě části – teoretickou a praktickou.

Teoretická část sestává z šesti kapitol. V rámci kapitoly Definice stresu se zabýváme stresem jako takovým, tedy jeho vědeckou definicí, rozdělením a podněty, které stres spouštějí, dále fyziologickými, mentálními, emocionálními i behaviorálními projevy a účinky jednotlivých druhů stresu, a také predispozicemi jedince ke stresu. S ohledem na téma práce, tedy zvládání stresu při tlumočení, tvoří zvláštní kategorii v této části stres pracovní.

Kapitola Stres ve vztahu k (simultánnímu) tlumočení se již týká tlumočení samotného. Nejprve představujeme tlumočení (především simultánní) jako takové, definujeme povahu a specifika této činnosti a nároky a požadavky, které klade na tlumočníka a jeho osobnostní rysy i schopnosti, čímž vysvětlujeme, proč vůbec o tlumočení uvažovat jako o stresogenní aktivitě.

V kapitole Stresogenní aspekty (simultánního) tlumočení popisujeme konkrétní okolnosti a situace, tedy stresory, které při tlumočení nastávají, a rozdělujeme je podle jejich povahy na úkolové, fyzikálně-chemické a myšlenkově-sociální. Uvedená tvrzení o náročnosti tlumočnické profese a vlivem těchto nároků na výkon a osobní pohodu tlumočníka dokládáme výsledky souvisejících výzkumů.

Následující kapitola se zabývá zvládáním stresu. Zmiňuje roli osobnostní proměnné v náchylnosti ke stresu, a podrobně představuje styly, strategie a konkrétní techniky zvládání jak akutního, tak chronického stresu, všeobecně i při výkonu tlumočnické profese.

Poslední kapitola teoretické části práce již úzce souvisí s částí empirickou. Vycházíme zde z hypotézy, že vzhledem k tomu, že známé a předvídatelné situace jsou všeobecně považovány za méně stresující než situace neznámé a nepředvídatelné, lze kvalitním a všestranným tlumočnickým výcvikem přispět k tomu, že (budoucí) tlumočníci budou své povolání považovat za méně stresující a že potenciální stres budou schopni účinně zvládat. Tato kapitola se proto zabývá předpoklady a schopnostmi studentů tlumočnictví odolávat stresu a vyrovnávat se s ním, rolí, jakou při tom hrají osobnostní předpoklady a způsobem, jak (a zda vůbec) tyto předpoklady zkoumat při přijímacích zkouškách, a srovnává úroveň a projevy stresu a jeho vliv na výkon u studentů tlumočnictví a profesionálních tlumočníků.

V empirické části práce zkoumáme několik jevů. Na prvním místě přinášíme přehled učebních osnov studijního oboru Tlumočnictví na vybraných českých i zahraničních vysokoškolských pracovištích, přičemž se zaměřujeme především na problematiku výuky strategií a technik zvládání stresu. Následuje průzkum provedený mezi studenty začínajícími se simultánním tlumočením, v němž zjišťujeme, jaká byla jejich očekávání a případně obavy především co se týče stresovosti této činnosti, a zda se tato očekávání či obavy naplnily. Nejrozsáhlejší průzkum byl pak proveden jak mezi studenty magisterského studia, tak mezi profesionálními tlumočníky. Jeho cílem bylo zjistit, zda a proč respondenti považují tlumočení za stresující aktivitu a zda používají (vědomě) strategie a techniky k jeho zvládání. Zvláštní pozornost je zde věnována tomu, zda profesionální tlumočníci mají tlumočnické vzdělání a zda se učili se stresem vyrovnávat v rámci tohoto studia. Na stejnou otázku odpovídají i studenti. Respondenti mají dále zhodnotit, zda jim případná výuka technik zvládání stresu byla užitečná a zda byla dostatečná, a zda se domnívají (v případě, že neměli možnost takovou výuku podstoupit), že by se měla stát nedílnou součástí tlumočnického výcviku.
Z teoretické i empirické části pak vyvozujeme doporučení pro praxi.

I. Současný stav zkoumané problematiky

Na úvod podotkněme, že dáno tématem této práce, tedy zvládáním stresu při (simultánním) tlumočení, pojímáme následující text zejména jako přehled vývoje zkoumání stresu z hlediska tlumočení[1]. Aktuální tendence ve výzkumu stresu z hlediska čistě psychologického ponecháváme z pochopitelných důvodů téměř zcela stranou.

Vzhledem k tomu, že stres člověka provázel a provází odjakživa, po celý jeho život („*Bezstresový stav je smrt.*“ (…) „*Jediný způsob, jak se vyhnout stresu, je nežít.*“[2]), jedná se o častý námět výzkumů v oblasti psychologie (mezi průkopníky tohoto směru bádání patří zejména Walter Cannon, Richard S. Lazarus a především Hans Selye, v českém prostředí zejména Jaro Křivohlavý). S nárůstem nároků na jedince a nemožnosti ventilovat akutní a následně chronický stres se nedílnou součástí života mnoha lidí, a to především tzv. pomáhajících profesí, stává syndrom vyhoření; výzkumy se proto stále více dotýkají i této problematiky (Čechová, Mellanová, Rozsypalová, 2001). Stres lze zkoumat na úrovni kognitivní, emocionální i fyziologické[3]. Křivohlavý uvádí, že „*množství publikovaných prací o stresu a distresu je dnes nepřehledné (v odborných časopisech vychází ročně přes čtyři sta dílčích sdělení)*.“[4]

Pokud jde o tlumočnictví, je to „*mladá disciplína, která se rozvinula v průběhu 20. století*“.[5] Vědecký zájem o ni vzrostl především v 60. letech 20. století. Výzkumy v této oblasti, zejména z pohledu kognitivní psychologie a neurolingvistiky, se dlouhou dobu týkaly zejména kognitivních procesů umožňujících souběžnou recepci a produkci. Jak uvádějí Moser-Mercerová, Künzli a Koracová, „*většina tlumočníků a také mnoho delegátů tvrdí, že tlumočení je stresující aktivita, přesto však bylo v této oblasti provedeno jen málo výzkumu.*“[6]

Podle Kurzové se v 80. letech 20. století začal výzkum zaměřovat na do té doby nepodložená tvrzení a zkoumat „*environmentální, psychologické a fyziologické parametry stresu*“[7].

Nejnovější studie se dle Kurzové zaměřují především na 2 oblasti:

a) provázanost určitých parametrů (pracovní prostředí, mentální, emoční a fyziologický stres a výkon)

[1] Názvy článků uvedených autorů, z nichž tato práce čerpá, jsou uvedeny v soupisu použité literatury
[2] Selye, v Rheinwaldová (1995)
[3] Křivohlavý (2009:173)
[4] Křivohlavý (2009:173)
[5] Riccardi, Marinuzzi, Zecchin (1998:93)
[6] Moser-Mercer, Künzli, Korac (1998:49)
[7] Kurz (1998:63)

b) srovnání intra-individuálních a inter-individuálních rozdílů ve fyziologických stresových reakcích, jehož cílem je prokázat, že „*některé situace (tlumočení v televizi či na dálku*) *jsou objektivně více stresující než jiné, a že začátečníci pociťují při simultánním tlumočení vyšší úroveň psychického a fyziologického stresu než zkušení tlumočníci.*“[1]

Nutnost výzkumu v oblasti stresu při (simultánním) tlumočení vyvstala mimo jiné ve spojitosti se snahami o zajištění odpovídajících pracovních podmínek pro tlumočníky (podle Kateřiny Prokešové Sitařové je právě stres tím, co tlumočníky při výkonu jejich povolání nejvíce zatěžuje – tedy ne náročnost této činnosti jako taková, nýbrž právě vesměs negativní dopady stresu na jejich psychickou, a potažmo i fyzickou, pohodu[2]); za tím účelem bylo nutno definovat nároky, které tato činnost na jedince klade, stres nevyjímaje.

Nejvýznamnějším počinem v tomto smyslu je pravděpodobně „AIIC Workload Study“, studie pracovní zátěže profesní organizace AIIC (Association internationale des interprètes de conférence, Mezinárodní asociace konferečních tlumočníků), která jasně identifikuje určité parametry komunikační situace (tlumočnické akce) jako stresory – nedostatek podkladů pro přípravu, příliš rychlý řečník s předem připraveným projevem, nedostatek prostoru a vzduchu v kabině a další – a objektivně tak prokazuje stresovost tlumočnického povolání.

Výzkumy v této oblasti nahlížejí na stres při tlumočení z několika perspektiv. Vlivem pracovních podmínek na fyzickou a tedy i psychickou pohodu tlumočníka se zabývali např. Barbora Moser-Mercerová, Alexander Künzli a Marina Korac (1998), kteří prokázali, že delší intervaly střídání tlumočníků mají za následek nadměrnou únavu a také stres, nebo např. Alexandra Riccardiová, Guido Marinuzzi a Stefano Zecchin, (1998) či Hans Zeier (1997). Na (ideální) osobnostní rysy tlumočníků, a tedy také odolnost vůči stresu a schopnost jeho zvládání, se zaměřili např. Eva Panethová (1962), Danica Seleskovitchová (1978), David Gerver (1984), Patricia Longleyová (1968, 1978) či Nancy Schweda-Nicholsonová, (2005). Na odolnost vůči stresu a schopnost práce s ním u studentů, a také na potenciál testů osobnostních rysů odhalit úspěšnost studentů ve studiu a potenciálem přijímacích zkoušek odhalit nejvhodnější uchazeče o studium z hlediska osobnostních předpokladů, soustředili pozornost Amparo Jimenéz Ivarsová a David Pinazo Calatayud, (2001), či Šárka Timarová a Heidi Salaetsová (2011). Zkušeností jako prostředkem ovlivňujícím vznik a průběh stresové reakce a nakládání s ní, a to zejména s ohledem na rozdíly mezi způsobem práce profesionálních tlumočníků a studentů tlumočnictví, se zabývala Ingrid Kurzová (1998).

[1] Kurz (1998:64)
[2] Osobní konzultace dne 19. 5. 2014

Co se týče samotného zvládání stresu při tlumočení, zdá se, že zatím nejpodrobněji se na tuto problematiku zaměřila Ildikó Horváthová (2012), která poukazuje zejména na skutečnost, že stres není pouze jevem negativním, nýbrž naopak také stimulujícím, a na nutnost naučit se se stresem pracovat a využívat ho ke svému prospěchu, a to již během tlumočnického výcviku. Horváthová se také zabývá samotnými technikami zvládání.

Tlumočnické profesní organizace samy vydávají doporučení týkající se zvládání stresu (AIIC). Značnou pozornost věnuje této problematice projekt ORCIT[1], jehož celá jedna sekce obsahuje velmi podrobné rady ohledně zvládání stresu. Na toto téma byly vypracovány i tři ročníkové práce studentů kurzů EMCI (Eva Žambochová, Michaela Šmídová, Helena Huňadyová)[2]. Pokud je autorce známo, diplomová práce zaměřená na zvládání stresu při tlumočení zatím v České republice nevyšla.

[1] *Online Resources for Conference Interpreter Training*. Evropský projekt zaměřený na tvorbu výukových materiálů pro vyučující a studenty tlumočnictví. http://www.orcit.eu/index.php/about/

[2] European Masters of Conference Interpreting – viz dále

II. Definice stresu

Stres jako reakce na vnější podněty je nedílnou součástí života člověka jako živého organismu. Je biologicky účelný a pro přežití nezbytný – umožňuje totiž organismu vyrovnat se za pomoci komplexního fyziologického procesu se skutečným či domnělým nebezpečím, a to dvojím způsobem – bojem, nebo útěkem (angl. *fight or flight*).[1]

Ačkoli podle Hanse Zeiera laická veřejnost koncept stresu pravděpodobně správně chápe, neexistuje žádná vědecká definice stresu, která by byla všeobecně platná. Zeier definuje stres jako "*všeobecně používaný pojem označující soubor problémů spojených s fyziologickými, psychologickými a sociálními lidskými aktivitami*"[2], přičemž zmíněné problémy nemusejí nutně znamenat nebezpečí, starosti nebo strach, nýbrž, jak uvádí americký kognitivní psycholog a teoretik emocí a stresu Richard S. Lazarus, i „pouhé" „*nepříjemné fyzické či psychické pocity*[3]". Psycholog Jaro Křivohlavý popisuje tento jev jako „*negativní emocionální zážitek, který je doprovázen určitým souborem biochemických, fyziologických, kognitivních a behaviorálních změn, jež jsou zaměřeny na změnu situace, která člověka ohrožuje, nebo na přizpůsobení se tomu, co nelze změnit.*"[4] Čistě psychologickou koncepci stresu pak vyjadřuje R. S. Lazarus jako „*kognitivní proces hodnocení hrozby a obranného mechanismu coping (tj. zvládání)*"[5].

Z výše zmíněných definic vyplývá, že stres je v podstatě reakcí organismu na vystavení určitému podnětu. Budeme-li vycházet z Hladkého (1993), zjistíme, že Selye pokládá stres za stav organismu vyvolaný vnějšími podněty, tzv. stresory (o nich viz dále). Jak uvádí Hladký (1993), toto Selyeho pojetí je ovšem natolik široké, že „*vede k otázce, jaké jsou vlastně meze stresu, tj. kdy odpověď organismu lze označit za stresovou a kdy za přiměřenou.*"[6] Selye sám nesouhlasí s pojetím stresu jako něčeho mimořádného. Jak uvádí Hladký, podle Selyeho „*stres*

[1] V dnešní společnosti však impuls většinou v útěk nebo boj v pravém slova smyslu nevyústí, a to nejen z toho důvodu, že okolí adekvátní (biologicky podmíněnou) reakci v podstatě neumožňuje. Dnešní lidé jsou již vzdáleni své původní biologické podstatě a změnil se tedy jejich "žebříček hodnot", co se týče motivací k určitému jednání. Stres je stále reakcí biologicky účelnou – "*např. když silně ztrémovaný pianista nemůže hrát, umožňuje mu strach, aby se vyhnul určitému chování nebo situaci. Chování je organizováno ve směru, který je konzistentní s vyvolaným afektem: strach je spojen s vyhýbáním se nebezpečí, vztek s útokem na překážku*" (Nakonečný, 1998:425), ovšem už neplatí, že co je příjemné, organismu prospívá a naopak. Vezmeme-li si za příklad tlumočníka, je ochoten podstoupit situaci potenciálně nepříjemnou až (pro fyziologickou rovnováhu organismu) nebezpečnou, aby dosáhl "konečného" cíle (finanční ohodnocení, společenská prestiž). Oproti tomu cíle "dílčí", tedy právě například zachování zmíněné fyziologické rovnováhy organismu, již nejsou rozhodující. Viz Nakonečný (1998).

[2] Zeier (1997:231). Autorem překladu citace z tohoto a všech dalších cizojazyčných zdrojů je, pokud není uvedeno jinak, autorka této práce.

[3] Hladký 1993:46)

[4] Křivohlavý (2001:170)

[5] Hladký (1993:13)

[6] Hladký (1993:11)

nelze definovat jako důsledek nadměrných nároků. V živém těle stejně jako v neživém stroji je stres ... spojen neoddělitelně s odpovědí na jakýkoli druh požadavků, normálních či nadměrných.“[1], k čemuž Hladký dodává, že „*toto stanovisko bylo pochopeno jako neúměrné rozmělnění pojmu stres. Jelikož se vztahuje prakticky na veškeré fungování organismu v prostředí, zdál se kritikům tento pojem bezbřehý a neadekvátně vymezený…*“, což nakonec vedlo k tomu, že „*někteří badatelé navrhovali dokonce termín stres škrtnout ze slovníku vědeckých pojmů, jelikož je vágní* (a) *nepřesný*“.[2] Značné množství badatelů naopak zastává názor, že stres „*lze ztotožnit pouze s něčím mimořádným, nadměrným, ať již jsou to vnější okolnosti, podněty a situace, nebo mimořádná reakce organismu. Jmenovat lze např. M. Arnoldovou (1967), která pojímá stres jako jakoukoli podmínku narušení normálního fungování, v důsledku čehož je reakce organismu mimořádná, projevuje se zvýšenou aktivitou, jež je nutná v boji proti narušení a k obnovení normálního fungování.*“[3]

Jak uvádí Hladký (1993), výše zmínění autoři Steinberg a Ritzmann „*se pokoušejí o syntetické pojetí* (stresu) *tím, že integrují složky biologické i psychologické, což je podmínka sine qua non pro nosnou koncepci stresu.*“[4] Selye, který se řadí mezi nejvýznamnější badatele v oblasti výzkumu stresu, nahlíží na stres výhradně z hlediska tělesných reakcí, zatímco Lazarus, (ačkoli „*rozlišuje stres fyziologický a psychologický*“) naopak zdůrazňuje “*pouze psychickou genezi a projevy stresu*“, což ovšem není přijatelné vzhledem k tomu, že „*organismus je celek v integrální jednotě všech komponent. V poslední době je uznáván psychobiologický model, chápající člověka v jeho bio-psycho-sociální jednotě.*“[5]

V souvislosti se stresem operují někteří autoři (např. Steinberg a Ritzmann, 1990, viz Hladký 1993) s pojmem *strain* neboli napětí, které lze definovat jako „*účinek stresu na subsystém či systém*“.[6] Jde tedy v podstatě o emocionální stav člověka v situaci ohrožení, s příslušnými fyziologickými průvodními projevy[7]. Základní vztah stresu k zátěži lze vyjádřit, řečeno s Křivohlavým (2001), za pomoci tzv. Hookova zákona elasticity:

Stres = k x napětí

Písmeno *k* zde reprezentuje konstantu, za níž lze v našem případě považovat např. vulnerabilitu neboli zranitelnost člověka vystaveného tlaku situace[8]. Rozlišujeme zátěž senzorickou, týkající

[1] Hladký (1993:11)
[2] *Ibid.*
[3] *Ibid.*
[4] *Ibid.* (15)
[5] *Ibid.*
[6] *Ibid.* (13)
[7] Křivohlavý (2009:170)
[8] *Ibid.* (169)

se periferních smyslových orgánů, mentální, která klade nároky na zpracování informací, tedy na pozornost, paměť, myšlení atd., a zátěž emoční, která vyvolává afektivní odezvu na zátěžovou situaci.[1]

A. Typy stresu

1. Typy stresu z hlediska kvantitativního a jejich symptomy

V závislosti na době trvání rozlišujeme dva typy stresu: akutní a chronický.

(a) **Akutní stres** je „zátěž organismu trvající minuty až hodiny, která se projevuje zvýšenou afektivní tenzí nad klidovou úroveň a často i závadou či poruchou důležitých životních funkcí, např. zvýšením krevního tlaku a tepové frekvence[2]“.

Symptomy akutního stresu:

Fyziologické příznaky akutního stresu zahrnují zrychlené a nepravidelné bušení srdce, bolest a svírání na hrudní kosti, časté nucení na moč, svalové napětí, „knedlík“ v krku.
Emocionální příznaky jsou především problém s koncentrací, podrážděnost, úzkostnost (anxiozita).
Mezi behaviorální příznaky se řadí nepozornost, snížená kvalita práce, nerozhodnost.

(b) Pojmem **chronický stres** rozumíme zátěž dlouhodobou, která je důsledkem působení „*jednoho nebo více stresorů. Jejich intenzita může v průběhu delší doby kolísat, nebo se vyskytovat v nepravidelných intervalech. Příkladem chronických stresů jsou narušené mezilidské vztahy…návaly povinností, časový tlak atd.*“[3]

Symptomy chronického stresu:
Chronický neboli dlouhodobý stres se na **fyziologické** rovině projevuje například svalovým napětím a bolestmi v oblasti krku a bederní páteře, bolestmi hlavy, vyrážkami, změnami menstruačního cyklu, ztrátou sexuální apetence či nechutenstvím.

[1] Hladký (1993:20)
[2] *Slovník cizích slov on-line*. http://slovnik-cizich-slov.abz.cz
[3] Šmídová (2010:6)

Psychické projevy zahrnují prudké změny nálad, trápení se nedůležitými věcmi, nadměrnou únavou, nadměrnou starostí o vlastní zdraví, potíže s koncentrací, neschopnost empatie.
Behaviorálními projevy chronického stresu jsou pak zvýšené užívání návykových látek, změny v životním rytmu, zhoršení výkonnosti z kvalitativního i kvantitativního hlediska, vyhýbání se odpovědnosti.[1]

Ve vztahu k těmto druhům stresu je nutné zmínit také stres **posttraumatický** neboli následný, který je zpožděnou reakcí organismu na „*krátkou a intenzivní stresovou situaci katastrofického typu, která měla závažné důsledky*.[2]“

2. Typy stresu z hlediska kvalitativního

Budeme-li prožívaný stres hodnotit v souladu s Lazarusovým konceptem dvojího zhodnocení situace, výsledným kritériem pro určení typu stresu z hlediska kvalitativního je „*poměr mezi tím, co je danou osobou chápáno jako ohrožující* (primární zhodnocení)*, a tím, co je tímto člověkem chápáno jako možnost řešení dané situace* (sekundární zhodnocení).“[3] Podle tohoto kritéria rozlišujeme dva typy stresu, eustres a distres.

(a) Eustres

Eustres, neboli pozitivní stres, je do určité míry protikladem distresu. Organismus je při něm podroben zátěži, nejedná se však o negativní emocionální zážitek. Řečeno s Křivohlavým, *příkladem eustresu může být např. situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co nám přináší radost, avšak vyžaduje to určitou námahu.*“[4]

(b) Distres

Jak uvádí Křivohlavý, „*při distresu je danou osobou subjektivně vnímáno a výrazně negativně hodnoceno její osobní ohrožení v poměru k možnostem zvládnutí situace (…) K distresu dochází tam, kde se domníváme, že nemáme dost sil a možností … zvládnout to, co nás ohrožuje, a emocionálně nám není dobře*“[5], z čehož vyplývá, že distres je „škodlivým“ typem stresu.

[1] Viz Křivohlavý (2009:181)
[2] Šmídová (2010:6)
[3] Křivohlavý (2009:171)
[4] Křivohlavý (2009:171)
[5] *Ibid.*

(i) Anticipační stres

Za jistý „podtyp" distresu lze považovat stres anticipační, který „*vzniká v souvislosti s událostí, která má teprve nastat. Daný jedinec se předem obává závažných důsledků, které může situace přinést a zpravidla pochybuje o svých schopnostech ji uspokojivě zvládnout*.[1]" Nelze ovšem vyloučit, že anticipační stres může na jedince působit pozitivně v tom smyslu, že ho motivuje k vyššímu výkonu.

B. Stresory

Velmi zjednodušeně lze pochopitelně tvrdit, že, řečeno se Selyem, stresor je „*to, co způsobuje stres*". Podle Selyeho je však pojetí stresoru svým způsobem problematické – vzhledem k tomu, že stres je relativní (jeho prožívání i reakce na něj jsou subjektivní), „*je jen samozřejmé, že každý faktor je více méně stresor v té míře, v jaké je schopný vyvolat stres*"[2] (viz Selyeho výše zmíněné pojetí stresu jako reakce na vnější podnět kritizované právě pro přílišnou vágnost).
Konkrétněji lze stresogenní situaci charakterizovat jako nadlimitní zátěž, tedy takovou, kterou jedinec není s to zvládnout. Nemusí se přitom zdaleka jednat o jedinou silně zátěžovou situaci, nýbrž o tzv. *daily hassles* nebo *daily troubles* – běžné každodenní starosti. Křivohlavý uvádí, že „*I když se na první pohled zdá, že jde o jeden jediný stresor, bližší pohled ukazuje, že s (...) kritickým stresorem je svázána řada dalších stresorů. (...) V soudobých psychologických studiích stresu se často objevuje hypotéza, která říká, že je možné, že se běžné každodenní starosti podílejí na větším množství stresů než tzv. velké individuální stresory.*"[3]

Atkinsonová uvádí, že „*události, které vnímáme jako stresové, spadají obvykle do jedné nebo více následujících kategorií: traumatické události mimo oblast běžné lidské zkušenosti, neovlivnitelné události, nepředvídatelné události, události představující výzvu pro hranice našich schopností a našeho sebepojetí nebo vnitřní konflikty.*[4]" Křivohlavý[5] řadí mezi hlavní zdroje stresu neboli negativní životní faktory především různé aspekty pracovního procesu, vztahy mezi lidmi, negativní sociální jevy, nesvobodu a pocit bezmoci, dlouhodobá napětí a omezený prostor.

[1] Šmídová (2010:6)
[2] Selye (1966:94)
[3] Křivohlavý (2009:171)
[4] Atkinson (2003:486)
[5] Křivohlavý (2009:175)

Na začátku této podkapitoly uvádíme Selyeho tvrzení, že „*každý faktor je více méně stresor v té míře, v jaké je schopný vyvolat stres*“ a že stres je do jisté míry subjektivní záležitost. Na otázku, proč vnímáme určité podněty jako stresové, se snaží odpovědět tři základní teorie: psychoanalytická, behaviorální a kognitivní[1]. Psychoanalytická teorie vychází z předpokladu, že „*mnoho impulzů představuje pro jedince hrozbu, protože jsou neslučitelné s osobními nebo sociálními hodnotami*", behaviorální teorie pracuje s podmíněnými reflexy v tom smyslu, že „*lidé reagují na určité situace strachem a úzkostí, protože v minulosti měly tyto situace za následek nějakou újmu nebo stres*“ a nejsou schopni „*určit, kdy už situace není nebezpečná*“, a teorie kognitivní je zaměřená na „*přisuzování (atribuci) nebo vysvětlování příčin, jež lidé dávají důležitým událostem*“, přičemž se v podstatě jedná o modifikaci v této práci zmiňované teorie naučené bezmocnosti[2].

Na konkrétní stresory se zaměřujeme, vzhledem k tématu této práce, v pododdíle Pracovní stres, a v kapitole Stresogenní aspekty (simultánního) tlumočení, v níž dělíme stresory na úkolové, fyzikálně-chemické a myšlenkové a sociální.

C. Salutory

V protikladu ke stresorům stojí tzv. salutory, neboli, slovy Křivohlavého, pozitivní životní faktory, někdy označované anglickým termínem *uplifts* čili *posily*[3]. Jedná se o takové faktory, které člověku dodávají vůli a sílu v boji se stresem. Řadíme mezi ně například pocit smysluplnosti konaných činností, uznání okolí, sociální oporu atd. Salutory hrají zásadní roli při zvládání stresu a životních těžkostí.

D. Charakteristika stresu z hlediska fyziologického a psychologického

Lazarus operuje s dvěma pojetími stresu, a to sice se stresem fyziologickým, jímž rozumí reakce na škodlivé podněty, tj. takové, které narušují tkáňovou strukturu či funkci, a dále se stresem psychologickým, kde o škodlivosti podnětu rozhoduje to, jak tento podnět posuzuje konkrétní

[1] Viz Atkinson (2003:505)
[2] *Ibid.*
[3] Křivohlavý (2009:170)

jedinec. Zásadním pojmem Lazarusova pojetí stresu jsou tedy dva procesy – hodnocení (*appraisal*) a zvládání stresu (*coping*).[1]

V souladu s Lazarusem uvádí studie *Interpretation and stress*[2] k vnímání stresu, že reakce na stres je u každého jedince individuální a do jisté míry specifická. Budeme-li stres definovat jako výsledek interakce mezi jednotlivcem a prostředím, dojdeme k závěru, že to, zda považujeme určitou situaci za ohrožující a tedy stresovou, nebo ne, předurčují do značné míry naše osobnostní predispozice. „*Stresující situace je nerovnováha mezi nároky okolí a reakční kapacitou jedince, která nastává ve chvíli (subjektivní) nutnosti pozitivní reakce. Úroveň stresu se odvíjí od toho, jak hodnotíme následky neschopnosti dostát nárokům okolí. Protože mezi těmito nároky a reakcemi jedince panuje určitá nerovnováha, snaží se jedinec různými způsoby se situací vyrovnat.*[3]“

Než se blíže podíváme na způsoby, jakými se jedinec vyrovnává, ať už více či méně cíleně, se stresovými situacemi, je nezbytné zaměřit se nejprve na to, jak probíhá reakce na takovou stresovou situaci na rovině fyziologické.

Fyziologické reakce, díky nimž je organismus schopen vynaložit veškerou energii výhradně na zvládnutí stresové situace prostřednictvím boje nebo útoku, a při nichž tedy omezuje veškeré činnosti, které nejsou v daném okamžiku nezbytné, vysvětluje Selye, zakladatel tzv. kortikoidního pojetí stresu, tj. studia zvýšené funkce nadledvinek ve stresových situacích[4], pomocí přehledu obrazně nazvaného „mapa“ či „atlas stresu“[5], z něhož vychází i následující shrnutí fyziologických projevů stresové reakce. V jeho rámci stanovuje tzv. regulátory syndromu stresu[6], jimiž jsou mozek, nervy, hypofýza (podvěsek mozkový), štítná žláza, nadledvinky, játra, ledviny, cévy, pojivová tkáň a bílé krvinky. Činnost těchto regulátorů je vzájemně provázána. Selye uvádí, že „*nezáleží na tom, kde se účinky stresu projeví prvně; nakonec se vždy vyvine všeobecná, celý organismus zasahující stresová reakce*.“[7]

Atkinsonová pracuje v souvislosti se stresovou reakcí s pojetím dvou neuroendokrinních systémů, a to sympatického a adrenokortikálního systému: „*Sympatický nervový systém reaguje na nervové impulzy hypotalamu a aktivuje různé orgány a hladké svalstvo. Zvyšuje např. srdeční frekvenci a rozšiřuje zornice … také signalizuje dřeni nadledvinek, aby do krve uvolnila*

[1] Viz Lazarus (1966:43, 150)
[2] Riccardi, Marinuzzi, Zecchin (1998:96)
[3] *Ibid.*
[4] Křivohlavý (2009:167)
[5] Selye (1966:155)
[6] Selye (1966:156)
[7] *Ibid.* (157)

adrenalin a noradrenalin. K aktivaci adrenokortikálního systému dochází, když hypotalamus vyloučí faktor uvolňující kortikotropin, chemickou látku, která působí na hypofýzu., jež se nachází pod hypotalamem. Hypofýza vylučuje hormon ACTH, který je krví dopraven do kůry nadledvinek, kde stimuluje uvolnění několika hormonů, včetně kortizolu, který reguluje hladinu cukru v krvi…Kombinovaný účinek různých stresových hormonů, přenášených krví, a nervová činnost sympatického oddílu autonomního nervového systému tvoři reakci útok, nebo útěk.[1]*"*, Selye rozlišuje hlavní systémy koordinující stresovou reakci na endokrinní a nervový. Rozdíl v těchto dvou typech reakcí spočívá v tom, že zatímco reakce endokrinního systému je celková a jednotná pro celý organismus (oblast jejího působení není nijak specifikována), nervový systém směřuje vysokou dávku hormonů do konkrétního místa, aniž by zatěžovaly ostatní části organismu[2]. Podrobněji se zaměřuje na tvorbu stresových hormonů. Uvádí, že stresory podněcují tvorbu neurohormonů adrenalinu (termínem „adrenaliny" se rozumí jak adrenalin sám, tak tzv. noradrenalin) a acetylcholinu, které svou (protichůdnou) schopností zužovat, resp. rozšiřovat cévy, ovlivňují činnost např. trávicího traktu aj. Několik nervových vláken vede do nadledvinek, jejichž dřeň stimulují k produkci velkého množství tzv. vitálních neboli životně důležitých hormonů, mimo jiné adrenalinu. Další nervová dráha vede do hypofýzy, v níž podporují produkci adrenokortikotropního hormonu (ACTH), ústředního stresového hormonu podněcujícího tvorbu tzv. protizánětlivých kortikoidů (kortizolu a kortizonu), které ničením bílých krvinek utlumují imunitní a alergické reakce (těm následně brání i sama pojivová tkáň), čímž zabraňují obranným reakcím v těle.

Podle Selyeho jsou nejdůležitější „*chemickou továrnou*"[3] játra, v nichž jsou buď skladovány, nebo transformovány látky, které organismus potřebuje k regulaci množství kortikoidů v krvi, uvolňování zásob glukózy atd.).

Protizánětlivé kortikoidy ovlivňují i činnost ledvin, kdy nadměrné množství protizánětlivých hormonů může způsobit jejich poškození.

Výše zmíněné děje podle Selyeho probíhají vždy, „*když se například naše svalstvo musí přizpůsobit těžké práci, když zvládnutí nové a náročné úlohy musí koordinovat nervový systém…tedy ve všech případech, v nichž se organismus nebo některá jeho část musí něčemu přizpůsobovat*"[4].

[1] Atkinson (2003:496)
[2] Viz Selye (1966:128)
[3] *Ibid* (158)
[4] *Ibid* (161)

E. Obecný adaptační syndrom (GAS)

Hans Selye vyjádřil své pojetí stresu za pomoci pojmu *General Adaptation Syndrome* (*GAS*), tedy obecný adaptační syndrom Jak uvádí Selye, obecný je „*proto, že ho vyvolávají jen faktory působící na celkové velké jednotky organismu*“, adaptační „*proto, že podporuje obranyschopnost těla, napomáhá vzniku udržování stavu trénovanosti, návyku*“ a „*syndromem ho nazýváme proto, že jednotlivé projevy jsou navzájem sladěné, ba dokonce částečně navzájem závislé*.“[1] Nejpříznačnějším rysem tohoto syndromu je pak podle Selyeho právě adaptace. GAS probíhá ve třech fázích:

1) Poplachová reakce – se dvěma fázemi (šok, protišoková reakce), doprovázená sníženou rezistencí. Jedná se o všeobecnou mobilizaci obranných sil organismu. V poplachové fázi mobilizuje organismus veškeré obranné síly, přičemž zásadní roli hraje sympatický nervový systém. Do krve se vylučuje vysoké množství adrenalinu a endorfinů pro snížení bolesti, odbouráváním zásobního polysacharidu glykogenu se do krve uvolňuje glukóza jako zdroj energie, zvyšuje se srdeční tep, krevní tlak a exkrece potních žlaz, zrychluje se dýchání a vysycháním slin se zvyšuje množství vzduchu proudícího do plic. Krev se přesouvá z trávicího traktu do končetin a zužují se krevní vlásečnice, aby v případě zranění docházelo k co nejmenším ztrátám krve. Všechny tyto procesy připravují organismus na útěk nebo útok.

2) Stav zvýšené rezistence, charakterizovaný úsilím udržet adaptaci. Nastává v momentě, kdy se poplachová reakce stane neudržitelnou (ta pochopitelně není nikdy trvale udržitelná – organismus jí buď podlehne, nebo se na ni adaptuje). Ve fázi adaptační, tedy při vlastním boji se stresem, se organismus vyrovnává se souborem „*příznaků zhoršujícího se stavu organismu*“, neboli s tzv. „nemocemi adaptace“, mezi něž se řadí žaludeční potíže, hypertenze, kardiovaskulární onemocnění, astma atd. „*Selye také vyslovil domněnku, která naznačovala existenci určitého negativního vztahu tohoto stavu dlouhodobé rezistence ke snížené činnosti imunitního systému.*“[2]

3) Stav vyčerpání (exhausce) adaptační energie. Projevy tohoto stavu se podle Selyeho nápadně podobají projevům stádia prvního. Při fázi vyčerpání je aktivován především

[1] Selye (1966:52)
[2] Křivohlavý (2009:168)

parasympatický systém a organismus se hroutí. Za určitých podmínek může organismus stresoru podlehnout.

Více o fyziologických a zejména psychických projevech stresu viz podkapitola Projevy a účinky zátěže a stresu.

F. Projevy a účinky zátěže a stresu

Stres sám o sobě je, jak uvádíme výše, biologicky účelný a pro přežití člověka nezbytný. Může být jedinci prospěšný v tom smyslu, že jej může motivovat k vyšším výkonům (především eustres). Ani distres sám o sobě není škodlivý. Jak uvádí Atkinsonová, „*bylo zjištěno, že občasný výskyt stresorů může mít na organismus prospěšný vliv, protože se posiluje fyziologická odolnost organismu…občasný stres (příležitostné vystavení stresu s následným zotavením) později vede ke stresové toleranci*[1]. Dodejme, že toto platí zejména tehdy, má-li jedinec možnost na stresový podnět reagovat přirozeným způsobem, tj. útokem nebo útěkem – což je pro dnešního člověka zpravidla nemožné. V případě dlouhotrvající stresové zátěže pak působením nadměrné produkce stresových hormonů (aktivace adrenokortikálního systému[2]) a souvisejících fyziologických reakcí vede ke změnám, jež Selye nazývá „poruchami“ nebo „nemocemi“ adaptace (viz výše).

Z hlediska doby trvání odezvy na stresogenní podnět je třeba rozlišit tzv. projevy a účinky. Následující rozdělení a popis projevů a účinků zátěže a stresu vychází z Hladkého (1993):

***„Projevy** jsou bezprostřední, akutní a krátce trvající reakce, vznikající v situaci, která klade určité nároky na člověka a jeho organismus, např. vzestup srdeční frekvence, krevního tlaku či jiných fyziologických parametrů*“…“*Podobné parametry mohou sloužit jako ukazatelé aktuální odezvy v zátěžové situaci.*“

***„Účinky** pak znamenají vlivy těchto situací na organismus v dlouhodobém měřítku, tj. důsledky chronicky se opakujících zátěží pro zdravotní stav.*“[3]

Na tomtéž místě Hladký uvádí, že akutní stresové reakce probíhají na 3 základních úrovních zahrnujících v podstatě celý lidský organismus, a to na úrovni psychické, behaviorální a somatické.

[1] Atkinson (2003:498)
[2] *Ibid.* (499)
[3] Hladký (1993:45)

1. Projevy stresu:

(a) Psychologické projevy

Na psychické úrovni se stres projevuje především pocity tzv. *annoyance* („rozmrzelost“ či „rozlada“)[1], jejíž existence je přímo úměrná existenci a trvání podnětu (přičemž se většinou jedná o podnět, jehož existenci jedinec nemůže nijak ovlivnit). Pravidelně pociťovaná *annoyance* může přerůst až v dlouhodobou nespokojenost.

Dalším psychologickým projevem stresu je dále únava, která má buď čistě fyzický, nebo mentální charakter. Vyskytuje se při vystavení mentální zátěže (*strain*) či monotónní práce. Projevuje se především celkovým útlumem, sníženým výkonem a pozorností a větší četností chyb.

Co se týče emočních projevů, jejich škála je velmi rozsáhlá, v podstatě je však lze rozdělit do dvou základních dimenzí (aktivace a hodnocení), každá s dvěma póly (vysoká – nízká, pozitivní – negativní).[2]

(b) Behaviorální projevy

Podle Hladkého se stres na behaviorální úrovni projevuje „*poruchami kognitivních funkcí, výpadky pozornosti, chybovostí a poklesem pracovního výkonu.*“[3]

(c) Somatické projevy

Somatické reakce se vyskytují jednak na úrovni objektivně měřitelných fyziologických či biologických změn, jednak na úrovni percepce.

Objektivně měřitelné změny se projevují na úrovni endokrinní, kardiovaskulární, respirační, metabolické, imunitní atd. Konkrétně byly pozorovány změny v průtoku krve v cévách (vzestup), občasná srdeční arytmie, zvýšení koncentrace glukózy v krvi či změny imunitního systému, konkrétně potlačení funkcí T-lymfocytů.

[1] Hladký (1993:45)
[2] Watson a Tellegen (1985), Kjellberg a Iwanowski (1989), Hladký (1993:46)
[3] Hladký (1993:48)

2. Účinky stresu:

(a) Psychologické účinky

Křivohlavý[1] dělí účinky stresu na přímé a nepřímé. Přímé účinky mají vliv zejména na imunitní, endokrinní či nervový systém, nepřímé účinky se projevují např. změnou životního stylu a způsobu života.

Hladký uvádí, že na rozdíl od přechodných projevů jsou „*reakce trvalejšího rázu…důsledky trvalých stresových podmínek. Tyto stavy nepodléhají reparačním procesům, pokud podmínky trvají, spíše dochází k jejich zhoršování a stupňování v závislosti na dalších okolnostech.*“[2]

Na psychologické úrovni se trvalý stres projevuje zejména pracovní nespokojeností, která může přerůst až do syndromu vyhoření, tzv. *burnoutu* (viz dále). Vážnějším následkem jsou pak poruchy duševního zdraví, přičemž „*psychosociální stres hraje v etiologii psychických poruch dvojí roli: 1) působí jako bezprostřední příčina, která sama o sobě je s to vyvolat poruchu a která musí být nutně přítomna, aby duševní porucha…byla diagnostikována; 2) je činitelem, který na patologicky změněném terénu exacerbuje projevy poruchy, k tomu však může i nemusí být přítomen.*[3]“

Křivohlavý hovoří v souvislosti s negativními emocionálními stavy při stresu o zjištění, že „*stres stojí dosti často u zrodu deprese*“ a že „*stres jednoznačně zhoršuje depresi*“[4]. Oproti tomu vliv stresu na úzkostlivost (anxietu) byl empiricky prokázán pouze u lidí, kteří prožili život ohrožující situaci, tedy kteří utrpěli tzv. posttraumatickou stresovou poruchu. Stres může mít vliv i na identitu jedince, a to, jak tvrdí Křivohlavý, nikoli pouze distres, nýbrž také eustres pociťovaný při významných životních událostech (nástup do prvního zaměstnání po studiu apod.), přičemž se předpokládá, že „*lidé s nízkým pocitem kladného sebepojetí mají potíže s přijímáním kladných věcí*.“[5]

(b) Behaviorální účinky

Do behaviorálních poruch patří „*problémy jako je kouření, alkoholismus, poruchy stravovacích zvyklostí, pracovní výkonnost, fluktuace.*“[6]

---

[1] Křivohlavý (2009:184)
[2] Hladký (1993:49)
[3] *Ibid.*
[4] Křivohlavý (2009:187)
[5] Křivohlavý (2009:188)
[6] Hladký (1993:49)

(c) Somatické účinky

Mezi somatické nebo také psychosomatické potíže se řadí následující symptomy či obtíže související s psychickým stresem: potíže pohybového aparátu (svalové bolesti), gastrointestinální potíže (nevolnost, pálení žáhy), srdeční symptomy (palpitace, arytmie, bolesti), respirační symptomy, symptomy CNS (poruchy spánku, bolesti hlavy, chronická únava), sexuální symptomy (poruchy menstruace, impotence). Podle Křivohlavého byl prokázán negativní vliv stresu na imunitní systém, konkrétně vztah mezi stresem a vznikem infekčních a kardiovaskulárních onemocnění, hypertenze či astmatického záchvatu.[1]
Tyto stresem vyvolané obtíže mohou navíc samy o sobě fungovat jako stresory a způsobovat tak skutečný začarovaný kruh.[2]

Burnout

Burnout neboli tzv. syndrom vyhoření lze jej definovat jako „*kombinaci fyzické…a kognitivní únavy*" a „*emočního vyčerpání*". Je to „*proces, v němž někteří spatřují konečnou etapu série neúspěšných pokusů vyrovnat se s negativním stresem. Rozeznáváme tři fáze burnoutu: v první pociťujeme stres, v jehož důsledku nastává druhá fáze, při níž člověk trpí fyzickou únavou, emočním vyčerpáním a úzkostí. Třetí fázi charakterizuje snaha o obranu a zvládnutí stresu, což může vést k rezignaci a lhostejnosti.*"[3] Horváthová se domnívá, že „*burnout funguje pravděpodobně jako jeden z obranných mechanismů proti mentálnímu a fyzickému přetížení.*"[4]

Pinesová a Aronson uvádějí, že vyhoření je způsobeno „*dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy.*"[5] Podle Křivohlavého postihuje syndrom psychického vyhoření nejčastěji lidi, kteří byli zprvu velmi nadšeni tím, co dělají, kteří na sebe kladou příliš vysoké požadavky, pracují nad úroveň své kapacity, řadí se mezi tzv. workoholiky, nedokáží odpočívat a neúspěch hodnotí jako osobní porážku a také lidi, kteří žijí v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech[6]. Poslední bod je všeobecně dobře známou příčinou syndromu vyhoření, která se týká především zdravotníků, sociálních

[1] Křivohlavý (2009:186)
[2] Levi (1987), v Hladký (1993:51)
[3] Mackintosh (2001)
[4] Horváth (2012:173)
[5] Křivohlavý (2009:114)
[6] *Ibid.* (115)

pracovníků a jiných pomáhajících profesí, učitelů a všech pracovníků, kteří jsou vystaveni intenzivnímu (ne vždy pozitivnímu) mezilidskému kontaktu.

Burnout se projevuje snížením energie a únavou, pocity beznaděje a bezmoci a negativním postojem k sobě samému, práci i k celému světu. Podle Křivohlavého lze proti vyhoření a ztrátě nadšení bojovat buď interními postupy, tedy zaměřením se na toho, kdo je vyhořením ohrožen, nebo externími postupy, které se snaží upravit vnější podmínky napomáhající překonání tohoto jevu[1]. Mezi interní postupy patří především nestanovovat si bezprostřední cíle a nebrat úspěch jako měřítko kvality života a vidět život v širším úhlu. K základním externím postupům se pak řadí využívání sociální opory, vyhrazení si času na odpočinek a jeho striktní dodržování, vytvoření schopnosti odmítat dělat věci, s nimiž člověk nesouhlasí a které si nepřeje, a pozitivní myšlení.[2] Profesorka paliativní medicíny Sheila Cassidyová zmiňuje ve svém schématu podnětů prevence vyhoření kromě výše zmíněných postupů také nutnost smířit se s pocity bezmoci a uvědomit si jejich oprávněnost.[3]

G. Predispozice jedince ke stresu

Ačkoli existují faktory, které mají prokazatelný potenciál vyvolat u jedince stres, vznik a prožívání stresové reakce je do značné míry subjektivní záležitostí. Jak uvádí Křivohlavý, „*pro definici stresové situace je podstatný poměr mezi mírou (intenzitou, velikostí, tlakem apod.) stresogenní situace (stresoru či stresorů) a „silou" (schopnostmi, možnostmi apod.) danou situaci zvládnout. O stresové situaci (o stresu) hovoříme jen v tom případě, že míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnost či možnost daného člověka tuto situaci zvládnout.*"[4] O zvládání stresové situace lze pochopitelně hovořit ve chvíli, kdy tato situace nastane. I to se však odvíjí od osobnostního potenciálu daného člověka. Zásadní roli zde hraje diatéza neboli predispozice k určitým patologickým reakcím. Řečeno s Křivohlavým, „…*ke vzniku nemoci je třeba interakce dvou faktorů. Jedním je vrozená náklonnost k určité nemoci a druhým je vystavení dané osoby určitému stresoru. Lidé, kteří jsou náchylní (citlivější, snadněji reagující apod.) ke stresu, reagují v setkání s určitým stresem patologicky – ve srovnání s jinými.*"[5] Výše zmíněný Hookův model elasticity operuje se zátěží, které je jedinec vystaven, a konstantou

[1] Křivohlavý (2009:117)
[2] Spektrum těchto postupů je poměrně široké. Zejména na ošetřující zdravotnický personál je zaměřeno značné množství literatury. Z autorů jmenujme například Marii Rozsypalovou či Sheilu Cassidyovou.
[3] Viz Křivohlavý (2009:119)
[4] Viz Křivohlavý (2009:170)
[5] *Ibid.* (172)

k představující náchylnost jedince ke stresu. Právě tato konstanta, tedy vulnerabilita (zranitelnost) jedince[1], pak představuje, jak uvádí Hladký, jeden ze dvou základních objektů výzkumu v oblasti stresu: 1) odhalování rysů vedoucích k vulnerabilitě na stres či onemocnění 2) zjišťování vlastností, které charakterizují rezistence jedince ke stresu či k onemocnění.[2]

Rezistencí v kontextu této práce nechápeme pouze sníženou náchylnost ke vzniku stresu (resp. *strainu* v důsledku zátěžových situací), ale také schopnost úspěšného zvládání. Tato rezistence závisí do značné míry na osobnosti každého jedince. Osobnostními proměnnými ovlivňujícími způsob vyrovnávání se se stresem se zabýváme v samostatné kapitole.

H. Pracovní stres

Vzhledem k tématu práce považujeme za nezbytné zaměřit se blíže na stres (zejména distres) pracovní. Konkrétními stresory i možnostmi zvládání stresu v tlumočnickém povolání se podrobněji zabýváme v dalších kapitolách; na tomto místě proto nastíníme spíše předpoklady ne/příznivého psychického stavu jedince pod vlivem okolností a podmínek jeho zaměstnání.
Pracovní zátěži se podle Křivohlavého[3] věnuje celá řada psychologických studií. Pracovní stres vzniká působením širokého spektra stresorů, mezi něž Křivohlavý řadí přetížení množstvím práce, časový stres, neúměrně velkou odpovědnost, nevyjasnění pravomocí, vysilující snahu o kariéru, kontakt s lidmi a nezaměstnanost[4].
Co se týče kategorizace pracovního stresu, Hladký (1993) o něm hovoří jako o jedné ze čtyř skupin psychické odezvy na konkrétní podmínky a okolnosti:

1) Rozlada (*annoyance*), která má přechodný a krátkodobý charakter a týká se jak příčiny, tak subjektivní odezvy
2) Spokojenost či nespokojenost s prací či s pracovními podmínkami
3) Náročnost nebo obtížnost práce, která představuje vlastní pracovní zátěž
4) Pracovní stres, který je chápán jako prožívání něčeho, co člověka ohrožuje a způsobuje na jedné straně podrážděnost, iritaci, agresivitu či hostilitu, na druhé straně neklid, nervozitu, obavy, úzkost, depresi.[5]

[1] Používá se i termín „rezistence“ či tzv. *hardiness* neboli „otužilost“, „odolnost“ (Kobasová, 1979). Hladký (1993:37)
[2] Viz Hladký (1993:96)
[3] Křivohlavý (2009:174)
[4] *Ibid.* (175)
[5] Hladký (1993:75)

Právě pracovním stresem, především různými metodami jeho měření a hodnocení, se Hladký zabývá velmi podrobně. Uvádí, že „*je-li studium životních podmínek ve vztahu ke stresu komplikované, tím spíše to platí o podmínkách pracovních s jejich velkou varietou nejrůznějších forem práce a činností.*“[1] Podle našeho názoru lze za velmi nosnou považovat tzv. *teorii pracovních charakteristik* Hackmana a Lawlera (1971)[2], o níž Hladký tvrdí, že *„svým zaměřením na pozitivní stránky práce a na její pozitivní účinky ukazuje směr, kterým se může … zaměřit preventivní péče*“[3] a jež je založena na teorému, že „*mají-li být důsledky žádoucí, musí člověk prožívat* (následující) *pozitivní psychologické stavy … Jednotlivec musí prožívat práci jako smysluplnou, tj. že práce stojí za to ji dělat, že je hodnotná či důležitá v určitém systému hodnot, který člověk uznává*“, dále platí, že „*člověk musí prožívat osobní zodpovědnost za pracovní výsledky*“, s čímž souvisí i požadavek, „*aby člověk znal výsledky své práce.*“ [4] Z těchto psychologických stavů vyplývají určité důsledky, mezi něž patří *1) vnitřní motivace … 2) uspokojení z vlastního rozvoje … 3) povšechná pracovní spokojenost a … 4) pracovní výkonnost*. Hladký dále na témže místě uvádí, že zmíněné psychologické stavy jsou vlastní člověku a nikoli práci, proto jsou jen těžko měřitelné. Co se týče práce jako takové, v rámci zmíněné teorie bylo definováno pět charakteristik práce:

1) Varieta dovedností 2) Identita pracovních úkolů, neboli možnost provádět identifikovatelné části práce s viditelným výsledkem 3) význam práce, tedy to, jaký vliv má prováděná činnost na okolí 4) autonomie neboli svoboda pracovníka si práci samostatně rozvrhovat 5) zpětná vazba.

Pokud jde o vyrovnávání se s tou kterou situací, roli zde samozřejmě hrají určité osobnostní proměnné, dle Hackmana a Lawlera tzv. moderátory. Mezi ně patří 1) znalosti a dovednosti a z nich vyplývající schopnost provádět práci efektivně 2) psychologické potřeby, tedy potřeba sebeuplatnění a osobního rozvoje 3) kontext práce neboli mzda, pracovní jistota, sociální vztahy na pracovišti atd.[5]

Model vztahů v oblasti pracovního stresu zobrazit následujícím způsobem:

Ústřední charakteristiky práce → Kritické psychologické stavy → Důsledky

[1] Hladký (1993:31)
[2] Pozdější přepracování s Oldhamem (1976, 1980) a Kulikem (1987). V Hladký (1993:31)
[3] Hladký (1993:33)
[4] *Ibid.*
[5] Hladký (1993:33)

Zejména pro účely naší práce považujeme za velmi přínosný také Karasekův model (1979), založený na vzájemné provázanosti míry kontroly nad situací a nároky na jednotlivce. Podle něho se stres neboli *strain* objeví, jsou-li na člověka kladeny vysoké nároky při nízké volnosti rozhodování[1]:

<table>
<tr><td rowspan="4">Nároky nízké</td><td colspan="2">Míra kontroly vysoká</td><td rowspan="4">Nároky vysoké</td></tr>
<tr><td>Relaxace</td><td>Aktivita</td></tr>
<tr><td>Pasivita</td><td>Strain</td></tr>
<tr><td colspan="2">Míra kontroly nízká</td></tr>
</table>

Vedle kontroly nad situací je dalším faktorem, s nímž Karasek ve svém modelu operuje, míra náročnosti práce. Hladký uvádí, že je podle Karasekova modelu „*výsledkem…vzájemného působení*“ kontroly nad situací a náročnosti práce „*psychologický a fyziologický strain*".[2] V obtížných situacích vyvolaných vysokými nároky a nízkou mírou kontroly zažívá pracovník pocity „*bezmoci a nemožnosti nalézt pomoc*“. Stanou-li se takové pocity chronickými, lze hovořit o tzv. „*HH syndromu – helplessness and hopelessness*“, tedy syndromu bezmoci a beznaděje, který „*se projeví depresí a řadou příznaků stresového stavu*.“[3]

V souvislosti s náročností práce je nutné zmínit také pojem „pracovní zátěž“ (*workload*). French a Caplan (1972) odlišili tzv. přetížení (*overload*, příliš vysoké nároky) a podtížení (*underload* neboli příliš nízké nároky), přičemž přetížen může být pracovník jak kvantitativně (příliš mnoho práce), tak kvalitativně (příliš náročná práce)[4]. Hladký[5] zmiňuje Herbertovu kategorizaci kritérií obtížnosti práce (1978), kterou považuje za přínosnou z toho důvodu, že byla odvozena „*empiricky ze srovnání pěti rozdílných profesí*“. Kritéria jsou tedy následující:

1) Pracovník je nucen rozhodovat se na základě nespolehlivých, nedostačujících či komplikovaných informací, přičemž důsledky selhání jsou buď negativní, nebo nejsou známy vůbec.

[1] Hladký (1993:32)
[2] *Ibid.*
[3] Křivohlavý (2001:178)
[4] Hladký (1993:31)
[5] *Ibid.*

2) Práce je obtížná z interpersonálního hlediska – pracovník je nucen získávat důvěru a spolupráci lidí navzdory jejich nedůvěře.
3) Práce je náročná na čas a energii, buď v tom smyslu, že na provedení úkolu je málo času, nebo že úkol vyžaduje mnoho času a energie.

Podíváme-li se na tato kritéria z pohledu tlumočení, zjistíme, že na ně zpravidla lze vztáhnout všechna tři kritéria (poslední kritérium téměř bez výhrady, první dvě vždy závisí na konkrétní situaci). Proč tomu tak je vyplývá z kapitoly Stres ve vztahu k tlumočení a především Stresogenní aspekty simultánního tlumočení.

III. Stres ve vztahu k (simultánnímu) tlumočení

Před přechodem od všeobecného pojednání o stresorech k části zabývající se stresory týkajícími se simultánního tlumočení považujeme za nezbytné popsat specifika tohoto druhu tlumočení, výhody a nevýhody i nároky na znalosti, dovednosti i osobnostní rysy tlumočníka; účelem tohoto zdánlivě příliš obecného úvodu je nastínit, proč vůbec uvažovat o simultánním tlumočení jako o stresující aktivitě a tím takříkajíc „připravit půdu" pro návrat ke stresorům, tentokrát přímo ve vztahu k (simultánnímu) tlumočení.

A. Simultánní tlumočení

Simultánní tlumočení je druh tlumočení, při němž tlumočník hovoří zároveň s řečníkem, což umožňuje značnou úsporu času, především v porovnání s tlumočením konsekutivním. Jak uvádí studie *Interpretation and Stress* Alessandry Riccardiové, Guida Marinuzziho a Stefana Zecchina[1], při konsekutivním tlumočení mezi dvěma pracovními jazyky se pracovní čas téměř zdvojnásobuje, s přidáním jednoho či více jazyků je pak dokonce troj- až čtyřnásobně delší[2]. Simultánní tlumočení tedy probíhá skutečně téměř současně v tom smyslu, že na rozdíl od tlumočení konsekutivního, při němž tlumočník provádí zápis projevu, který přetlumočí po skončení příspěvku, hovoří tlumočník zároveň s řečníkem (hovoříme-li o simultánnosti neboli souběžnosti, musíme rozlišovat, zda jde o souběžnost relativní, nebo absolutní. Jak uvádí Čeňková[3] *„...samostatná dispozice lidského mozku, fyziologické procesy v nervové soustavě a čas potřebný na reakce způsobují určité minimální zpoždění [Nováková (1980:45)]. Zaostávání tlumočníka za řečníkem lze srovnat se zpožděnými reflektorickými reakcemi na určitý podnět. Jde tedy o simultánnost, souběžnost relativní*." Na stejném místě Čeňková dále uvádí, že "*Když hovoříme o simultánnosti, máme však na mysli souběžný, paralelní průběh dvou druhů řečové činnosti kabinového tlumočníka: poslouchání řečníka (recepce výchozího sdělení) a vlastní mluvení (reprodukce sdělení v jazyce cílovém). V tomto smyslu je simultánnost, souběžnost pojmem absolutním.*"

Mezi vyslechnutím úseku projevu v jednom kódu (jazyce) a formulací téhož úseku v kódu (jazyce) jiném tedy stojí značně komplikovaný kognitivní proces, jehož následkem vzniká určité zpoždění v reakcích – posun neboli odstup.

[1] Riccardi, Marinuzzi, Zecchin (1998:93)
[2] *Ibid.*
[3] Čeňková (2008:51)

Ten závisí do velké míry na tempu jak řečníka, tak tlumočníka, na složitosti projevu po stránce jazykové a/nebo obsahové, v závislosti na níž tlumočník potřebuje na „*identifikaci a asimilaci dané informace a pro syntézu do cílového jazyka* (Nováková, 1993:20)[1]“ více či méně času („*…tlumočník…nemůže zpravidla při převodu operovat pouze s rovinou slov, jež jsou pro něj do značné míry nepoužitelná [netýká se termínů], ale musí hledat takovou komunikativní jednotku, která je nezbytná pro adekvátní předání minimální informace do cílového jazyka, to znamená, že musí pracovat s funkční segmentací, a tedy i s vyššími jazykovými rovinami*“[2]), záleží i na jazyku jako takovém (vliv lingvistických faktorů na tlumočnický proces není na druhou stranu vnímán jako jednoznačný, například podle Danici Seleskovitchové a její teorie smyslu je proces dekódování smyslu sdělení v jednom jazyce a jeho převedení do jazyka druhého na jazyce jako takovém zcela nezávislý; Gile oproti tomu hovoří o „*language-specific difficulties*[3]“ neboli problémech vyplývajících z povahy konkrétního jazyka. Pochopitelně záleží i na individuální strategii každého tlumočníka. Čeňková uvádí, že „*rozpětí posuvu může být od několika setin sekundy …až po několik sekund; většina tlumočníků dodržuje 2–4sekundový posuv.*[4]“

Jakkoli tento druh tlumočení usnadňuje průběh celé řady komunikačních situací (ovšem ani simultánní tlumočení není vhodné vždy a všude), nutno podotknout, že tlumočníci sami jím zpočátku příliš nadšeni nebyli. Riccardiová, Marinuzzi a Zecchin ve své studii uvádějí, že *…mnoho tlumočníků proti novému systému protestovalo. Nejčastější námitkou bylo tvrzení, že simultánní tlumočník musí jako papoušek překládat segmenty projevu tak, jak je slyší, aniž má možnost je analyzovat nebo uložit do paměti*[5]. Na tomtéž místě však autoři zároveň dodávají, že tato teorie se nepotvrdila.

1. Specifika (simultánního) tlumočení ve vztahu k osobnosti tlumočníka

Jak již bylo řečeno výše, právě osobnostní rysy jsou jedním ze zásadních předpokladů toho, zda a jak bude jedinec schopen vyrovnat se se stresovou zátěží. Následující podkapitola se proto zabývá tím, které vlastnosti a dovednosti jsou u tlumočníka považovány za klíčové.

[1] Čeňková (2008:51)
[2] *Ibid.* (49)
[3] Gile (1997:206)
[4] Čeňková (2008:53)
[5] Ricardi, Marinuzzi, Zecchin (1998:93)

Podle Riccardiové, Marinuzziho a Zecchina[1] je nejvýraznější součástí tohoto kognitivního procesu porozumění jazyku a jeho produkce. Porozumění je aktivní, dynamický proces, v jehož průběhu tlumočník využívá jak lingvistické, tak extralingvistické znalosti (znalost kontextu, tématu, situačního kontextu, rolí jednotlivých účastníků komunikační situace).

Podstatu tohoto procesu lze podle názoru autorky této práce výstižně popsat za pomoci tzv. modelu úsilí (*le modèle d'efforts, effort model*) Daniela Gila, konferenčního tlumočníka a badatele zaměřujícího se na výzkum v oblasti didaktiky tlumočení a kognitivních procesů v tlumočení. Existuje mnoho více či méně podrobných tlumočnických modelů, Gilův model ovšem popisuje, jak tato činnost probíhá a jaké nároky na tlumočníka klade, přehledným a srozumitelným způsobem.

Ve svém modelu hovoří Gile o tzv. procesní kapacitě (*processing capacity*[2]) a třech, respektive čtyřech hlavních oblastech, v nichž tlumočník vyvíjí tzv. úsilí: *Listening and analysis*[3], neboli poslech s analýzou (plus techniky zaměřené na vyrovnání se s obtížností zpracování vstupu, tzv. *coping tactics*[4]); termín *coping tactics* užívaný na jiných místech této práce chápeme ovšem ve smyslu technik vyrovnání se se stresem), *production effort*[5], neboli produkce sdělení, *memory*[6], neboli (krátkodobá) paměť. K těmto třem druhům úsilí se přidružuje čtvrtý, a to sice úsilí koordinace všech předchozích druhů úsilí.

Vyvinuté úsilí pochopitelně zatěžuje tlumočníkovu kapacitu, a má tedy jisté „nároky", neboli *capacity requirements*[7]. Tlumočníkova kapacita pochopitelně není nevyčerpatelná (Gile hovoří o její omezené možnosti využití, tzv. *finite availability*[8]), takže může dojít k jejímu naprostému zahlcení a tím pádem k chybování či k výpustkám, a to i ve věcech zdánlivě jednoduchých. Z Gilova modelu úsilí lze mimo jiné vyvodit, že tlumočení je činnost velmi náročná, již, jak uvádí Čeňková[9], nelze kvalitně provádět „*bez předchozího výcviku, lingvistické a odborné přípravy a bez specifických fyziologických vlastností*". Souhrn potřebných předpokladů se zpravidla dá rozdělit na tzv. *hard skills* („tvrdé" technické, odborné, profesní dovednosti a znalosti získávané speciálním vzděláváním či tréninkem např. v oblasti cizích jazyků, ovládání vozidel, strojů a přístrojů[10]) a *soft skills* (tzv. doslova „měkké dovednosti"

[1] Ricardi, Marinuzzi, Zecchin (1998:95)
[2] Gile (1997:197)
[3] *Ibid.* (198)
[4] Gile (1997:198)
[5] *Ibid.*
[6] *Ibid.*
[7] *Ibid.* (199)
[8] *Ibid.* (197)
[9] Čeňková (2008:52)
[10] http://slovnik-cizich-slov.abz.cz

(např. kooperativnost, komunikativnost, empatie, sebekritičnost, asertivnost, dovednost vedení týmu) též sociální kompetentnost v poznávání lidí a jednání s lidmi, schopnost a dovednost úspěšně řešit sociální konflikty[1]).

(a) Hard skills

Od tlumočníka se očekává především perfektní znalost pracovních jazyků, včetně dokonalé znalosti mateřštiny. Tlumočník, respektive budoucí tlumočník, musí mít jazykové znalosti na velmi vysoké úrovni ještě předtím, než absolvuje tlumočnický trénink (který by bez těchto znalostí byl jen velmi těžko realizovatelný). Samotné jazykové znalosti ovšem zdaleka nejsou všechno; tlumočník musí mít také obsáhlé znalosti ze širokého spektra oborů, neustále se vzdělávat a sledovat dění v podstatě na celém světě. Nezbytná je i dobrá orientace v kultuře země, s jejímž jazykem tlumočník pracuje. Pouhá terminologická příprava na tu kterou tlumočnickou akci zpravidla nestačí. Při tlumočení totiž zdaleka nejde jen o mechanické převádění slov z jednoho jazyka do druhého. Tlumočník musí být schopen analýzy a syntézy, musí projevu porozumět, což bez příslušných znalostí není možné. Není jistě nutné připomínat, že tlumočník nikdy neví, na co učiní řečník narážku, ani to, že na tlumočníkově projevu je znát, rozumí-li projevu a vyzná-li se v tématu či nikoliv.

(b) Soft skills

"Jaký tedy je ‚typický' tlumočník? Samostatný, dobře a lehce se vyjadřující, extrovertní, bystrý a inteligentní, všestranný, tak trochu herec, povrchní, arogantní; má rád změnu. Bývá náchylný k nervozitě a frustraci. Toto jsou jen některé z hlavních rysů komplexního celkového obrazu, jenž… je samozřejmě pouhou karikaturou, je však výsledkem odborného pozorování."

J. Henderson[2]

Existuje mnoho typů tlumočení, z nichž každý má svá specifika (simultánní, konsekutivní, komunitní, z listu, šušotáž atd.); pro všechny však bez výjimky platí, že tlumočník by měl mít určité schopnosti (naopak co se týče vlastností a osobnostních rysů, situace je vše, jen ne jednoznačná, jak zmíníme dále).

Především je to schopnost maximálního soustředění na recepci i produkci. Tlumočníkova pozornost je při tlumočení rozdvojena, někdy až roztrojena. Při konsekutivě tlumočník poslouchá, analyzuje a písemně a následně samozřejmě ústně zpracovává jeden úsek projevu,

[1] http://slovnik-cizich-slov.abz.cz
[2] Henderson (1980:223). Viz Schweda-Nicholson (2005:136)

zatímco už si do paměti ukládá úsek následující. Při tlumočení simultánním poslouchá a analyzuje jeden úsek a ve chvíli, kdy jej ústně formuluje v cílovém jazyce, zároveň ukládá do paměti úsek následující. Při simultánním tlumočení s listem se pak soustředí na dva zdroje, a to na psaný text projevu a na jeho mluvené znění (které je považováno za závaznější).

Z výše uvedeného vyplývá, že „*tlumočník se neobejde bez vynikající paměti…Ze všech výše uvedených vlastností má prvořadý význam dobře vycvičená paměť*[1]“, a to jak krátko-, tak dlouhodobá.

Dalším zásadním a také velice náročným požadavkem je rychlost a zároveň přesnost. Tlumočník musí být schopen rychlé analýzy a produkce. Očekává se od něho, že bude „*pohotový a schopný bleskového přetlumočení*“ (Gerver *et al* 1984, Henderson 1980, Seleskovitch 1978, zde citováno ze Schweda-Nicholsonové)[2]. S typem tlumočení se mění i čas, během něhož musí proběhnout celý proces dekódování vstupu a zakódování a samotná produkce výstupu se všemi příslušnými subprocesy. Ať už je však tlumočník nucen kognitivně zpracovávat sdělení za současné notace, ústní produkce či zpracování psaného textu, platí, že tak musí činit rychle[3], což by se však v žádném případě nemělo dít na úkor úplnosti a přesnosti. Právě tato kombinace – rychlost a přesnost – je velice náročným požadavkem, tím spíš, že ať je zátěž sebevětší, musí tlumočník stále vystupovat klidně, příjemně a na úrovni. Jeho projev musí být nejen jazykově a věcně správný, ale také stylisticky odpovídající. Připočtěme ještě nutnost zpracovat v rámci přípravy obrovské množství informací během poměrně krátké doby. Není tedy patrně pochyb o tom, že povolání tlumočníka je maximálně náročné a může být i velice stresující.

Zajímavý náhled na osobnost tlumočníka a vlastnosti, které by měl mít, přináší Nancy Schweda-Nicholsonová ve své studii *Personality Characteristics of Interpreter Trainees: The Myers-Briggs Type Indicator* (2005), která se zabývá osobnostními rysy tlumočníků, jejich významem z hlediska tlumočnické přípravy a výkonu tlumočnické profese, a především metodami jejich hodnocení při přijímacích zkouškách do tlumočnického výcviku (*„Tato studie je výsledkem autorčiny snahy objevit nové postupy, které by pomohly vylepšit současný systém hodnocení kandidátů.“*[4]). Zaměříme-li se na to, jaké osobnostní rysy jsou pro tlumočníka

[1] Čeňková (1988:113-114)
[2] Schweda-Nicholson (2005:113)
[3] Pro představu uveďme, že podle Gervera (1978) je ideální rychlost řečníka 120 slov/min. (Měření pomocí slov za minutu je však poněkud problematické. Čeňková (1988:101) uvádí, že přesnější je měření pomocí slabik, protože slabičná délka slov se liší nejen v různých jazycích, ale také v rámci jednoho jazyka (např. různé funkční styly, připravenost vs. spontánnost).
[4] Schweda-Nicholson (2005:111)

ideální, zjistíme, že (jak tvrdí Schweda-Nicholsonová[1]), identifikace potřebných schopností a vlastností je introspektivní, tedy že: „*Zeptáte-li se tlumočníka, jakou povahu a vlastnosti by měl mít ideální kandidát tlumočnického výcviku, až na výjimky popíše každý svou vlastní osobnost.*“ Mezi ideální "tlumočnické" vlastnosti patří všestrannost, komunikativnost, tolerance, otevřenost, dále přesnost a pečlivost, zvídavost. Tlumočník by měl být sebevědomý, měl by se umět vypořádat s obtížnými situacemi a nesmí postrádat schopnost sebekontroly. Nelze pochopitelně zapomínat na vlastnosti umožňující tlumočníkům vypořádat se se stresovou zátěží.

Henderson, autor průzkumu zabývajícího se sebehodnocením a vzájemným hodnocením tlumočníků a překladatelů (při němž zjistil, že názory jedné skupiny na to, co je typické pro skupinu druhou a sebehodnocení této druhé skupiny se shodují) uvádí, že právě kvůli vysoké stresovosti povolání jsou tlumočníci mnohými považováni za "*napjaté*", "*náladové*", "*nedůtklivé*" a za "*primadony*", někteří je označují jednoduše jako "*citlivé*"[2]. Nesmíme ovšem zapomínat, že „*…nikdo není čistý vzorek… čistý introvert, čistý extrovert, žádný z nás není jediný vyhraněný typ*”[3].

Podle některých názorů patří k tlumočnické profesi i nutnost potlačení svého vlastního ega. Tlumočník se musí neustále takříkajíc “*podrobovat vůli někoho jiného*” (řečníka), jak říká Longleyová[4]. Místo svých vlastních myšlenek vyjadřuje myšlenky řečníkovy, jeho názory a postoje se v průběhu tlumočení nesmějí projevit. Tlumočník jednoduše “*potlačuje své ego*”[5], jeho role je “*podřízená*”[6], což může být pro někoho vyloženě frustrující.

Nejednotné jsou oproti tomu názory na to, zda jsou pro tlumočení lépe vybaveni introverti, nebo extroverti. Schweda-Nicholsonová uvádí, že “*Extroverze je pravděpodobně, co se tlumočníků týče, nejčastěji zmiňovanou charakteristikou*“[7]. Lidé tlumočníky často přirovnávají k hercům, kteří rádi vystupují na veřejnosti[8]. Objevují se však i (ne tak četné) teorie o tom, že požadavkům tlumočnické profese naopak lépe vyhovují introverti, protože se více soustředí na svůj "*vnitřní svět*"[9] a nejsou náchylní k vnitřnímu ani vnějšímu rozptýlení a je pravděpodobné, že jsou tím pádem schopni dlouhodobého soustředění. Jak tvrdí Longleyová, “*nutnost soustředit se dlouhé*

[1] Schweda-Nicholson (2005:111)
[2] Schweda-Nicholson (2005:113)
[3] Hogan, v Oldenburg (1988: C5), v Schweda-Nicholson (2005:113)
[4] Longley 1978: 55, v Schweda-Nicholson (2005:112)
[5] Schweda-Nicholson (2005:112)
[6] (Henderson, 1980: 225), v Schweda-Nicholson (2005:112)
[7] Schweda-Nicholson (2005:113)
[8] *Ibid.* (114)
[9] Myers 1987:5, v Schweda-Nicholson (2005:114)

hodiny v kuse, poctivě se připravovat a věnovat pozornost detailům, což k tlumočnické práci neoddělitelně patří, se většinou neslučuje s bohémským zaměřením."[1].

Co se týče odolnosti vůči stresu a schopnosti se s ním vyrovnat, dá se říci, že ve výše zmíněných charakteristikách (především v rozdělení osobnostních typů na introvertní a extrovertní) je zahrnuta implicitně. U mnohých autorů však ve výčtu nezbytných schopností kvalitního tlumočníka zaujímá přední místo: „*Schopnost vyrovnat se se stresem je tradičně považována za jeden z hlavních nároků tlumočnické profese*.“[2]. „*Z fyziologických vlastností, které by měl kvalitní tlumočník mít, jmenujme…nervovou odolnost a rovnováhu…*“[3]. Ve své studii srovnávající úroveň stresu u profesionálních tlumočníků a studentů tlumočení uvádí Kurzová, že „*skutečnost, zda budou určité pracovní podmínky považovány za stresující, závisí na založení každého člověka, tj. na jeho osobnosti i jeho technikách vyrovnání se se stresem. Jinými slovy, co je stresující pro jednoho, nemusí být problém pro druhého. Ačkoli význam různých individuálních rysů nelze popřít, výzkumy ukazují, že určité pracovní podmínky jsou stresující pro většinu lidí.*“[4] Je proto jen logické, že, řečeno s Hendersonem, Keiserem a Seleskovitchovou, tlumočník musí být schopen sebekontroly a mít „*nervy z oceli*“[5].

Výše uvedené příklady dokládají nezbytnost rezistence vůči stresu více než jasně. Dále se jí budeme zabývat již v samostatné části.

[1] Longley (1968), v Schweda-Nicholson (2005:114)
[2] Jiménez Ivars, Pinazo Calatayud. (2001:105)
[3] Čeňková (1988:113)
[4] Kurz (2003:51)
[5] Schweda-Nicholson (2005:113)

IV. Stresogenní aspekty (simultánního) tlumočení

„*Za jeden z nejvýraznějších rysů tlumočnického povolání je považována jeho nesmírná stresovost*."
N. Schweda-Nicholsonová[1]

„*Konferenční tlumočníci pracují za podmínek, jež podle psychologů obsahují faktory všeobecně považované za stresující: konstantní přísun značného objemu informací, časový faktor, nutnost maximální koncentrace, únava, stísněný prostor kabiny atd.*"
I. Kurzová[2]

K rozdělení stresogenních aspektů jsme použili tři kategorie dle Rheinwaldové[3] – stresory úkolové, fyzikálně-chemické a myšlenkové a sociální. Každá kategorie je dále rozdělena na podkategorie věnující se již konkrétním (potenciálně) stresujícím situacím.
Účelem následující kapitoly je vysvětlit, proč jsou jisté okolnosti (určité fyzikálně-chemické podmínky, sociální vztahy atd.) za stresující vůbec považovány a jaký mají vliv na tlumočníka a jeho výkon. Nutno podotknout, že se v této kapitole pohybujeme spíše na rovině hypotetické; je založena na autorčině vlastním pozorování a na syntéze jejích vědomostí a poznatků o (simultánním) tlumočení. Další kapitola se zabývá týmiž otázkami, tentokrát však z hlediska empirického výzkumu. Na podporu uvedených tvrzení předkládáme fakta zjištěná ze studie asociace AIIC prokazující stresující povahu tlumočnického povolání.

A. Úkolové stresory

Úkolové stresory vyplývají z povahy činnosti a z postoje, jaký k ní zaujímáme. Co se tlumočnické činnosti týče, lze na ni a na nároky kladené na tlumočníka nahlížet z několika úhlů. Budeme-li vycházet z Pöchhackera, tlumočnické situace můžeme kategorizovat následujícím způsobem:
• podle kontextu (*setting*[4]) – obchodní jednání, soudní tlumočení, tlumočení pro vzdělávací instituce, média, menšiny atd.
• podle vztahu účastníků (*constellation of interactions*[5]) – bilaterální, liaison, konferenční atd.

[1] Schweda-Nicholson (2005:113)
[2] Kurz (2003:51)
[3] Rheinwaldová (7:1995)
[4] Pöchhacker (2008:13)
[5] *Ibid.* (16)

• podle modality (*language modality*[1]) – mluvený jazyk, znakový jazyk, tlumočení pro hluchoslepé, simultánní titulkování atd.
• podle způsobu tlumočení (*working mode*[2]) – simultánní, konsekutivní, šušotáž, z listu atd.
• podle směru (*directionality*[3]) – z cizího jazyka do mateřského, pilotáž, do cizího jazyka, obousměrné.“

Jsme si vědomi toho, že v ideálním případě bychom se měli zabývat všemi složkami uvedeného náhledu na tlumočení, který jsme považovali za nutné do podkapitoly věnující se úkolovým stresorům zařadit, protože mohou zásadním způsobem předurčovat průběh tlumočnické situace a její stresovost; vzhledem k tomu, že se však práce zabývá primárně zvládáním stresu při tlumočení simultánním, není možné podrobně se zabývat všemi zmíněnými kategoriemi, které jsou zde uvedeny spíše pro úplnost a pro ilustraci toho, jak široké je spektrum tlumočnických činností. Na druhou stranu lze říci, že níže uvedené platí, v závislosti na konkrétních specifikách, do větší či menší míry pro všechny typy tlumočení a při něm vzniklé situace.

1. Předběžná příprava

Profese tlumočníka znamená soustavné sebevzdělávání a přípravu, a to pochopitelně ne pouze v oblasti jazykové, nýbrž také (možná bychom mohli říci především) co se týče faktických znalostí.

Chybí-li tlumočníkovi znalost tématu i širších souvislostí, je při tlumočení závislý výhradně na řečníkově projevu, což může samo o sobě hrát roli stresogenního faktoru, protože tlumočník nemá nad situací žádnou kontrolu. Dojde-li navíc ke snížení kvality vstupu, ztrácí tlumočník jeden z mála opěrných bodů, což ohrožuje nejen kvalitu tlumočníkova výkonu, nýbrž také jeho psychickou pohodu. Příprava je tedy skutečně klíčová, a je pochopitelně znatelně snazší a efektivnější, obdrží-li tlumočník podklady pro konkrétní akci, ideálně s dostatečným předstihem. Stává se, že organizátor či řečník není ochoten nebo schopen materiály dodat, buď proto, že se jedná o interní, důvěrné informace, nebo proto, že nepovažuje za vhodné poskytovat např. nedokončenou prezentaci. Pokud tlumočník materiály na akci neobdržel vůbec, nachází se v krajně nepříjemné – a stresující – situaci. Je odkázán sám na sebe a na své rešerše. V ideálním případě jim věnuje maximum času a úsilí, a výsledkem je vědomí, že se v dané oblasti do určité míry vyzná a že pro úspěch udělal maximum. I když se tlumočník v daném oboru dobře orientuje, podklady mu během přípravy ušetří poměrně dost času, především mu

[1] Pöchhacker (2008:17)
[2] *Ibid.* (18)
[3] *Ibid.* (20)

však dodávají jistotu. Na situaci, v níž tlumočník není včas řádně obeznámen s podrobnostmi aktuální náplně své práce, tak lze částečně aplikovat Kahnovu teorii konceptu pracovní role a její konflikt, kdy pracovník neví, co se od něho očekává a jaká jsou kritéria, což může mít za následek silný distres[1].

V případě, že materiály dorazí na poslední chvíli, probíhá příprava v časové tísni. Právě nedostatek podkladových materiálů se ve zmiňované studii AIIC ukázal být jedním z nejzásadnějších stresorů. Nejistota a nemožnost se přesněji připravit mohou být maximálně stresogenním faktorem. Zmíněná situace odpovídá první ze tří Herbertových definic obtížnosti práce (viz podkapitola *Pracovní stres*). Tlumočník se zde navíc nachází v situaci, kdy je ve způsobu, jakým se zhostí daného úkolu, do jisté míry závislý na ostatních, přičemž právě nemožnost sám řídit běh věcí je považována za velmi významný stresor. Křivohlavý uvádí, že „*je to právě vysoká míra požadavků kladených na člověka, kombinovaná s malou mírou možností řídit běh dění, která vede v práci ke stresu.*“[2]

2. Průběžná příprava

Hovoříme-li o přípravě, je nutné zmínit i přípravu průběžnou, soustavnou, která je jednou z podmínek úspěšného výkonu tlumočnického povolání. Tlumočník se musí vzdělávat nejen v oblasti jazykové (neustále se obměňující frazeologie a idiomatika a další vývojové tendence v jazyce, rozličné dialekty a případně sociolekty), měl by si také udržovat rozsáhlé a aktivní znalosti o zemích, jejichž jazyky hovoří a mít všeobecně dobrý široký přehled. Je pak mnohem pravděpodobnější, že se tlumočník nenechá znervóznit případnými řečníkovými vsuvkami či odbočkami. Ze soustavného sebevzdělávání se tak stává poměrně významná technika vyrovnání se se stresem plynoucím z tohoto povolání.

3. Projev řečníka – rychlost, připravenost vs. spontaneita

Tlumočník pochopitelně není na řečníkovi (organizátorech) závislý pouze co se týče možnosti cílené přípravy. Zcela zásadní pro tlumočníkův výkon (a jeho psychickou pohodu, což spolu mimochodem úzce souvisí) je řečníkův projev jako takový. Z výsledků studie AIIC (viz kapitola Vliv pracovní zátěže na výkon a osobní pohodu tlumočníka – empirické studie, str. 66) vyplývá, že za nejzávažnější stresory považují tlumočníci příliš rychlý projev a projev čtený, a

[1] Hladký (1993:32)
[2] Křivohlavý (2001:174)

dále časté obsahové změny. Vnucené pracovní tempo je podle Hladkého[1] samo o sobě významným stresorem; co se týče tempa příliš rychlého, je logické, že neponechává tlumočníkovi dostatek času na analýzu a pochopení jednotlivých úseků, natož na jeho formulaci. Ještě palčivější je tento problém u projevů s výraznou informační hustotou, s vysokým počtem výčtů, jmen a čísel. Co se čtených textů týče, psaný projev bývá zpravidla stylisticky (případně lexikálně) složitější a zpravidla obsahuje jen velmi malé množství různých redundancí a opakování, které může tlumočník vynechat, aniž by projev utrpěl po obsahové a významové stránce, a získat tak čas na potřebnou analýzu a formulaci a aby udržel, případně snížil časový odstup od řečníka. Další nevýhodou čtených projevů oproti projevům spontánním bývá intonační monotónnost a nesprávné, nepřirozené frázování, což tlumočníkovi, obzvláště tlumočí-li z cizího jazyka (B, C), značně ztěžuje porozumění a zahlcuje tak jeho procesní kapacitu. Řečeno s Pöchhackerem, jak prokázala Karla Déjean le Féalová, „…*intonace ovlivňuje tlumočníkovo vnímání rychlosti projevu: při stejné objektivní rychlosti je zdrojový projev s monotónní intonací a krátkými pauzami vnímán jako rychlejší a hůře tlumočitelný než projev s výraznou intonační křivkou*.“[2]

4. Projev řečníka – přízvuk, dialekt, sociolekt

Porozumění zpravidla také brání dialekt, sociolekt či idiolekt řečníka. Problematické je zejména porozumění řečníkovi, který hovoří jazykem, který není ani jeho, ani tlumočníkovou mateřštinou. Jak tvrdí Pöchhacker*, …z…výzkumů vyplývá, že by bylo teoreticky snazší tlumočit z jazyka A do jazyka B, minimálně v situacích, kdy lze následkem nevhodných podmínek předpokládat zhoršenou schopnost recepce, a podle některých důkazů, že projev přednesený s cizím přízvukem se tlumočí snáze, patří-li řečníkova rodná řeč (tedy zdroj interference) mezi tlumočníkovy pracovní jazyky*[3]“, což samozřejmě nelze vždy zaručit.

5. Směr tlumočení

Hovoříme-li o stresu, nelze opomenout jeden zásadní faktor, kterým je směr tlumočení, tedy z/do jakého jazyka se tlumočí.

Pracovní jazyky tlumočníka se dělí do tří skupin, kdy jazyk A označuje tlumočníkovu mateřštinu, jazyk B aktivní cizí jazyk, tedy takový, z něhož i do něhož je tlumočník schopen

[1] Hladký (1993:34)
[2] Pöchhacker (2008:130)
[3] *Ibid.* (129)

tlumočit, a jazyk C neboli pasivní cizí jazyk, což znamená, že tlumočník tlumočí z něho, ale už ne do něho.

Tlumočení do cizího jazyka, tzv. *retour*, lze pravděpodobně považovat za více stresující. Pro toto tvrzení svědčí i fakt, že například SCIC, Generální ředitelství pro tlumočení při Evropské komisi, uvádí na svých stránkách, že „*Tlumočníci obvykle tlumočí do svých mateřských jazyků. Někteří tlumočníci ovládají druhý jazyk (druhý aktivní jazyk neboli jazyk B) do takové míry, že jsou do něj schopni tlumočit ze svého mateřského jazyka (…) Jen malé množství tlumočníků ovládá druhý aktivní jazyk natolik, že je schopno tlumočit do tohoto jazyka ze všech jazyků své jazykové kombinace (…) Někteří tlumočníci mající druhý aktivní jazyk tlumočí do tohoto jazyka pouze konsekutivně a ne simultánně*“[1], a že se tedy jedná o náročnější a analogicky i více stresující aktivitu (ať už v dobrém, nebo špatném slova smyslu).[2]

Dalším významným úkolovým stresorem, který přesahuje do oblasti stresorů myšlenkově-sociálních, neboť zde kromě tlumočníka a publika vstupují do hry také další kolegové tlumočníci, je tzv. *pilotáž*, neboli tlumočení mezi dvěma jazyky prostřednictvím jazyka třetího. Při tomto druhu tlumočení může stoupat stres jak na straně pilotního tlumočníka (kabiny), který ví, že na jeho výkonu závisí někdy i celá řada dalších kabin, tak na straně kabin tlumočících z pilotáže, jak uvádí E. Žambochová[3]. Tento stres může pramenit z vědomí, že mezi projevem výchozím a projevem cílovým tlumočeným přes třetí jazyk dochází ke značnému časovému posunu, a nelze vyloučit ani posuny v interpretaci původního projevu či k vynechávkám, a tedy ke zhoršené srozumitelnosti – byť by k tomu v ideálním případě docházet nemělo.

6. Střídání

Vzhledem k nesmírné mentální zátěži při (především simultánním) tlumočení je nejen dobrým zvykem, ale přímo nutností nasazovat na dva pracovní jazyky (výchozí, cílový) minimálně dva tlumočníky. Tento požadavek je formulován např. v doporučených minimálních tarifech za tlumočení a překlad JTP[4]. Jak uvádí Moser-Mercerová et al. ve své studii zaměřené na dopady střídání tlumočníků při simultánním tlumočení, v důsledku příliš dlouhých intervalů[5] dochází k únavě a celkovému zhoršení výkonu. Takovéto příliš dlouhé intervaly jsou pak zdrojem

[1] http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference-interpreting/retour/index_cs.htm, http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference-interpreting/language-combination/index_cs.htm
[2] Pro více informací o tom, zda je tomu skutečně tak, viz závěry empirické části.
[3] Žambochová (2006:8)
[4] *TOP (tlumočení – překlad).* 2013, č. 110, s. 16
[5] Moser-Mercer, Künzli, Korac (1998:62)

zpravidla nadměrné kvantitativní (a svým způsobem i kvalitativní) pracovní zátěže (byť v tomto případě je její charakter akutní, nikoli nutně chronický).

B. Fyzikálně-chemické stresory

Prostředí ovlivňuje výkon tlumočníka zásadním způsobem, může totiž silně narušovat schopnost se soustředit a správně přijímat a zpracovávat informace; negativní dopady však nemusí být pouze momentální, mohou způsobit i chronické obtíže. Ať si tlumočník nevyhovující prostředí uvědomuje, nebo ne, zátěž způsobená nevyhovujícím prostředím může být značná, což bylo nejednou prokázáno i empiricky (viz dále).

1. Prostředí tlumočnické kabiny

Rozměry a další náležitosti tlumočnických kabin jsou upraveny ISO normami (ISO 2603:1998 pro vestavěné kabiny, ISO 4043:1998 pro kabiny přenosné), stanovujícími následující požadavky[1]: vestavěná kabina musí měřit na šířku minimálně 2,50 m pro dva a 3,20 m pro tři (výjimečně pro čtyři) tlumočníky, 2,30 m na výšku a 2,40 na hloubku a musí být opatřena dveřmi umožňujícími dostatečnou zvukovou izolaci. Šířka mobilních kabin pak musí být minimálně 2,40 m pro dva a 3,20 m pro čtyři tlumočníky (přičemž menší rozměry přicházejí v úvahu pouze při velmi krátkých jednáních), předpisová výška je 2,00 m a hloubka 1,60 m.

Přenosné kabiny musejí být opatřeny ven se otevírajícími otočnými dveřmi a jejich přední i boční stěna musí být prosklená, tak, aby tlumočník měl dobrý výhled na ostatní účastníky komunikační situace a prezentované materiály.

Dalším zásadním požadavkem kromě dostatečného prostoru je kvalitní ventilace, která „*zaručuje výměnu vzduchu nejméně sedmkrát za hodinu, aniž by sedící uživatelé byli vystaveni průvanu. Systém musí být maximálně bezhlučný a musí zahrnovat nejméně 2 větráky na kabinu*[2].“ Nevyhovující hladina oxidu uhličitého a kyslíku v kabině, nedostatek čerstvého, přiměřeně vlhkého vzduchu a jeho neadekvátní teplota může u tlumočníků způsobovat únavu, ospalost, nesoustředěnost, vysychání sliznic a tím pádem potíže s hlasovou produkcí, a dále problémy s dýcháním, přičemž dýchání je, jak se dále ukáže, jednou z nejvýznamnějších technik zvládání stresu. Netřeba připomínat, že „*teplo může vést k útlumovým procesům*

[1] Uvedené údaje pocházejí ze stránek Generálního ředitelství pro tlumočení EK (DG SCIC) http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/organisation/specscs2013.pdf

[2] http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/organisation/specscs2013.pdf

v centrálním nervovém systému a k ospalosti“[1], následkem čehož pak může být oslabení tlumočníkova výkonu.

Pro zajištění dostatečného komfortu umožňujícího podat kvalitní výkon musí podle SCIC být kabina dále „*vybavena pevnou pracovní plochou pokrytou materiálem pohlcujícím nárazy. Tlumočníci musí mít v kabině k dispozici kompaktní individuálně nastavitelnou stolní lampu, pohodlnou výškově nastavitelnou kancelářskou židli s pětiramennou nohou na kolečkách, papír, psací potřeby, vodu a sklenice.*[2]“

Není jistě nutno podotýkat, že tlumočník nepotřebuje dostatek prostoru pouze pro rozmístění a konzultaci materiálů či psaní poznámek, nýbrž že jeho fyzický komfort je pro kvalitní výkon zcela zásadní a s nemožností pohodlně sedět, volně se pohybovat a v případě potřeby se protáhnout a uvolnit narůstá také míra stresovosti situace (vnucená poloha těla je sama o sobě faktorem vyvolávajícím stresovou reakci[3]). Zde však roli stresoru nehraje výhradně omezený prostor sám o sobě – svou úlohu zde sehrávají i faktory sociální, tedy kontakt s kolegy tlumočníky (viz dále). Prostor a hustota davu na tomto prostoru jsou sice veličinou fyzikální a tedy objektivní, vnímání této veličiny už je ale pochopitelně subjektivní a relativní, a proto, řečeno s Křivohlavým, „*z psychologického hlediska je třeba brát ohled na pocity nepříjemnosti…. Daná (skupinová) sociální situace* (může být) *pro nás nepříjemná. Je tomu tak např. tam, kde nemáme dostatek prostoru pro osobní kontakt, kde musíme vcházet s lidmi do sociálního kontaktu, který si nepřejeme.*“[4] Křivohlavý dále uvádí, že „*negativní vliv špatných fyzikálních faktorů na pracovišti…byl výraznější, když tato podmínka byla spojena (kombinována) s negativními vzájemnými vztahy na pracovišti.*“[5] Hladký (1993) pak řadí „*přeplněnost místnosti pracovníky a nábytkem*“ zcela suverénně mezi „*zdroje neurotizace*“[6].

2. Vizuální a zvukový vstup – konstelace účastníků komunikační situace

Rozmístění řečníků, posluchačů a tlumočníků závisí samozřejmě na typu tlumočení – tlumočník se nachází buď v bezprostřední blízkosti řečníka a posluchače (konsekutivní tlumočení, šušotáž), nebo v kabině umístěné (většinou) vzadu v sále (simultánní tlumočení), popřípadě i v jiné místnosti (v extrémních případech i v jiné zemi), jedná-li se o tlumočení na dálku. Vždy však bezvýhradně platí, že tlumočník musí mít dobrý výhled na řečníka a ideálně

[1] Hladký (1993:63)
[2] http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/organisation/specscs2013.pdf
[3] Hladký (1993:34)
[4] Křivohlavý (2001:179)
[5] Křivohlavý (2001:174)
[6] Hladký (1993:63)

i na příjemce, a samozřejmě i na prezentované materiály. V případě nevyhovujících dispozic v sále se může stát, že je kabina umístěna např. po straně sálu místo vzadu a výhled na řečníka, posluchače a např. promítací plátno je omezen; tlumočník je navíc nucen zaujmout nepohodlnou pozici, aby tento nedostatek kompenzoval, což vede k fyzickému nepohodlí promítajícímu se i do psychiky tlumočníka (za další nevýhodu v případě takového umístění kabiny lze považovat fakt, že tlumočník je neustále vystaven pohledům publika, což znamená, že nutnost maximálně se kontrolovat se neomezuje pouze na dobu, kdy aktivně tlumočí, nýbrž platí po celé trvání akce).

Netřeba připomínat, že ještě zásadnějším požadavkem než výhled je pochopitelně ničím nerušený poslech. Hladký (1993) uvádí, že „*rozeznávání důležitých zvukových signálů v akustickém šumu představuje mnohdy značnou zátěž, která může neurotizovat.*“[1] Pevně zabudovaná tlumočnická kabina zaručuje více méně ideální zvukový vstup, a za poměrně vyhovující, byť zdaleka ne ideální, lze považovat i ze tří stran uzavřené kabiny mobilní. Pro účely simultánního tlumočení se z důvodu finančních úspor i z důvodu nedostatku prostoru často využívá tzv. šepták, bezdrátové tlumočnické zařízení sestávající z mikrofonu a sluchátek pro tlumočníka a ze sluchátek pro posluchače. Tento způsob poslechu nelze v žádném případě hodnotit jako ideální, protože šumy ze sálu narušují tlumočníkovu recepci řečníkova projevu. V extrémních případech, kdy tlumočník nemá sluchátka a musí projev „chytat ze vzduchu“ navíc tlumočník slyší sám sebe, což mu zásadním způsobem ztěžuje recepci i produkci. Nemluvě o tom, že tlumočníkův projev ruší i řečníka. Totéž platí pro šušotáž neboli tlumočení šeptem, při němž tlumočník sice sedí vedle příjemce nebo za ním a tím pádem také blíže k řečníkovi, přesto jej však ruší šum ze sálu i jeho vlastní produkce (vyžadují-li okolnosti, aby tlumočník nehovořil úplně šeptem, hrozí, že přes svůj hlas tlumočník řečníka neuslyší). Jednou z hlavních nevýhod šušotáže pro tlumočníka je, že, jak již název napovídá, probíhá šeptem, který je na produkci mnohem náročnější než mluvení nahlas.

Z hlediska recepce hraje pochopitelně zásadní roli zvuková technika, a to nejen u tlumočení simultánního, nýbrž, v některých případech, i u tlumočení konsekutivního, a to v případě, že probíhá tlumočení na pódiu. Vždy hrozí riziko, že se bude řečník od mikrofonu různě vzdalovat (což platí i u ostatních druhů tlumočení), následkem čehož je tlumočníkova schopnost recepce opět více či méně silně narušena.

[1] Hladký (1993:63)

Tlumočení na dálku

V souvislosti se zmíněnou nutností kvalitního vizuálního a především zvukového vstupu není možné nezmínit v současnosti stále více se rozmáhající fenomén – totiž tlumočení na dálku, tzv. *remote interpreting*. Vzhledem k tomu, že se jedná o specifický druh tlumočení, by se mohlo zdát vhodné zařadit toto téma do kapitoly (*Specifika (simultánního) tlumočení ve vztahu k osobnosti řečníka*) či do podkapitoly *Úkolové stresory*; tento druh tlumočení však obnáší natolik výrazné zhoršení pracovních podmínek tlumočníků především z chemicko-fyzikálního hlediska, že považujeme za vhodné zařadit ho do oddílu věnujícího se těmto stresorům.

Tlumočení na dálku znamená, že tlumočník není na jednání osobně přítomen a dění sleduje prostřednictvím obrazovek, a to nejen z jiné místnosti v téže budově, nýbrž například i ve zcela jiné zemi. Používá se samozřejmě při videokonferencích a dále například při soudních jednáních. Ve prospěch tohoto typu tlumočení hovoří především to, že díky němu odpadá nutnost vynakládat čas, peníze a úsilí na zajištění tlumočení na místě samém. Proč se taková úspora nakonec nemusí vyplatit, vysvětlíme dále.

Tlumočení na dálku je pro tlumočníky velice stresující. Jedná o praxi poměrně novou, což s sebou pochopitelně vždy nese určité pochybnosti (stejně jako např. zavádění simultánního tlumočení, viz předchozí kapitola). Nesedí-li tlumočník ve stejném sále jako řečník a posluchači, nejenže může mít nepříjemný pocit, že mu část informací uniká – často je tomu skutečně tak.

Předpokladem správného pochopení a převedení sdělení je především ničím nerušená recepce. Už to, že je zvuk nutno přenést do jiné místnosti nebo v nejhorším případě až za oceán může mít zásadní dopad na jeho kvalitu a tím pádem na tlumočníkovo porozumění.

Dalším problémem je fakt, že převážná část komunikace probíhá na rovině neverbální, pomocí řeči těla: „*Bylo zjištěno, že z 100% sdělovacích aktů v mezilidském styku tvoří 55% mimické projevy, 38% tvořily akustické nelingvistické projevy a jen 7% tvořila řeč.*“[1] I v případě, že je tlumočník přítomen na jednání, ale sedí na místě, odkud na řečníka dobře nevidí (v horším případě ho ani dostatečně neslyší), například proto, že kabina je v sále umístěna na nevhodném místě, či se řečník přesouvá mimo tlumočníkovo zorné pole, může mít problém pochopit smysl či emoční zabarvení jeho sdělení[2]. Nemluvě o tom, že v podobných případech se může mimo tlumočníkovo zorné pole dostat i promítací plátno atd. Výše řečené platí dvojnásob, pokud se tedy tlumočník nachází mimo sál. Zásadním faktorem v tomto okamžiku je, že už to není tlumočník sám, nýbrž kameraman, kdo určuje, na co se tlumočník bude dívat.[3]

Neustálé sledování televizní či počítačové obrazovky a s ním spojené permanentní oslnění má za následek tzv. syndrom počítačového vidění (CVS) projevující se pocitem suchých očí, jejich zarudnutím a bolestí, dojmem neostrého vidění a bolestí hlavy. Výše uvedené aspekty tlumočení na dálku, včetně stresu, který mohou tlumočníkům působit („*Největší cenou* (za tlumočení na dálku) *se zdá být psychická zátěž způsobená neznámým pracovním prostředím a pocit, že tlumočník je takříkajíc mimo centrum dění a nemá nad situací žádnou kontrolu*“[4]), může vést ke zhoršení kvality výkonu, takže se skutečně nabízí otázka, zda je vhodné k tomuto druhu tlumočení přistoupit s cílem ušetřit náklady na tlumočnické služby. Podle názoru Petra Vysučka, předsedy organizace Pevnost, Centrum českého znakového jazyka o. s., „*vzniká velké riziko omylů způsobených přeslechnutím, přehlédnutím nebo tím, že tlumočník nemůže vnímat celkový kontext tlumočené situace. Takové podmínky vyžadují skutečně špičkové*

[1] Dle Wehrabiana (1968). Křivohlavý (1988:9)

[2] Křivohlavý tvrdí, že „*V neverbální komunikaci se tak vidí způsob komunikace, který dává větší existenciální jistotu, nežli je ta, kterou poskytují slova. V tomto způsobu sdělování se zároveň tuší způsob komunikace, který je odolnější vůči zkreslování, falšování a předstírání.*“ Křivohlavý (1988:8). Toto tvrzení svědčí pro argument, že možnost vnímat komunikační situaci jako celek je pro správnou interpretaci klíčová.

[3] http://aiic.net/page/3590/conference-and-remote-interpreting-a-new-turning-point/lang/1

[4] http://aiic.net/page/3590/conference-and-remote-interpreting-a-new-turning-point/lang/1

tlumočníky“[1]. Toto tvrzení, týkající se tlumočení z/do českého znakového jazyka, však lze vztáhnout i na tlumočení jazyků mluvených.
Otázka samozřejmě je, zda tento druh tlumočení skutečně zhoršuje pracovní podmínky tlumočníků a neumožní správný průběh všech procesů nutných pro efektivní výkon této činnosti, nebo zda je skepse vůči němu způsobena skutečností, že se jedná o novou praxi, na niž je pouze potřeba si zvyknout – stejně jako tomu bylo u simultánního tlumočení samotného. V tomto ohledu je zajímavý názor statutární zástupkyně Agentury pro neslyšící (APPN) Marie Horákové, že „*…technický vývoj* (jde) *natolik rychle dopředu a přenos informací je natolik kvalitní, že v současné době již omyly způsobené přenosem na dálku nehrozí.*“[2] Podle AIIC navíc „*někteří kolegové dokonce tvrdí, že při zajištění odpovídajících technických podmínek (tedy ISO norem pro tlumočnické vybavení) jim tlumočení na dálku vyhovuje více, protože nejsou vystaveni ruchům v jednací místnosti – neustále vcházejícím či vycházejícím účastníkům, telefonátům v blízkosti kabiny, davům novinářů a kameramanů blokujícím výhled atd.*“[3]

C. Myšlenkové a sociální stresory

Tyto stresory vznikají z toho, jak hodnotíme sami sebe ve vztahu k ostatním lidem, z našeho subjektivního hodnocení vnějších událostí a jejich prožívání. Sociální stresory se týkají přímo naší komunikace s druhými lidmi.

1. Vztahy s kolegy

V ideálním případě pracuje tlumočník při (kabinovém) simultánním tlumočení vždy ve dvojici nebo trojici, proto je pochopitelně vystaven intenzivnímu kontaktu s kolegy a všemu, co takto úzká spolupráce obnáší, tedy i negativním emocím.
Vzhledem k výše uvedeným tvrzením o nemožnosti mít situaci pod kontrolou jako o výrazně stresogenní skutečnosti se dá říci, že i tlumočníkova (pracovní) závislost na kolezích je významným spouštěčem stresu. Tlumočník není na kolegovi závislý pouze ve chvíli, kdy s ním sedí v kabině, ale také, jak uvádíme již u úkolových stresorů, v okamžiku, kdy tlumočí z pilotáže nebo ji sám provádí a ví, že jsou na něm závislí další tlumočníci.
V ideálním případě spolu tlumočníci v kabině spolupracují – zatímco jeden tlumočí, druhý (druzí) aktivně poslouchají a jsou připraveni kolegovi v případě potřeby pomoci napovězením vhodného výrazu, zapisováním číslovek, jmen a jiných těžko zapamatovatelných údajů. Jak je uvedeno výše, je nezbytné, aby se tlumočníci v přiměřených intervalech střídali, obvykle po 30 minutách[4], nebo samozřejmě v okamžiku, kdy je to nutné (o nutnosti pravidelného střídání viz

[1] http://aiic.net/page/3590/conference-and-remote-interpreting-a-new-turning-point/lang/1
[2] Osobní sdělení autorovi článku Tlumočnické služby v ČR, Grant Advisor, http://www.grantadvisor.cz/signall2-tlumoceni.html.
[3] http://aiic.net/page/3590/conference-and-remote-interpreting-a-new-turning-point/lang/1
[4] Moser-Mercer, Künzli, Korac (1998:47)

dále). Stres u tlumočníka se zvyšuje ve chvíli, kdy je kolega nekooperativní. To se může dít mimoděk, ale také záměrně v rámci vzájemné rivality. Ta se ostatně může objevit nejen v kabině, ale kdykoli, kdy se naskytne možnost získat zakázku.

Mezi další stresogenní prvky z hlediska tlumočnické spolupráce patří i nízká tolerance vůči chybám kolegů-začátečníků.

Dalším významným sociálním stresorem je také pocit zodpovědnosti vůči kolegům, zejména při pilotáži, kdy je na jednom tlumočníkovi (kabině) závislý jeden nebo více dalších tlumočníků (kabin). Výsledky provedeného průzkumu (viz empirická část práce), považují tlumočníci pilotáž za velmi stresující právě kvůli pocitu zodpovědnosti vůči kolegům, který u některých jedinců dokonce převažuje nad pocitem zodpovědnosti vůči posluchačům.

2. Vztah k zadavateli/klientovi

Tlumočník může být pod vlivem sociálních stresorů také v tom smyslu, že se cítí odpovědný za svůj výkon klientovi, který potřebuje jeho služby. Tento pocit zodpovědnosti může být o to silnější, že, jak uvádí Žambochová, zejména při jednáních na vysoké úrovni „*odpovídají (...) za zprostředkování komunikace, v jejímž důsledku jsou pak přijímána rozhodnutí ovlivňující chod mezinárodního dění či světovou politickou a ekonomickou situaci*."[1] Podle Jiménez Ivarsové a Pinazo Calatayuda „*výkon* (je) *spojený se zodpovědností a zodpovědnost vede ke stresu.*" [2] Gile tvrdí, že „*pracovní podmínky jsou obzvlášť stresující při důležitých konferencích, kdy jsou delegáti na tlumočení skutečně závislí, a také při tlumočení pro rádio či televizi, kdy tlumočník ví, že jej poslouchají statisíce, možná miliony lidí.*"[3] V souladu s tímto tvrzením jsou výsledky případové studie provedené Kurzovou (citované Gilem), které prokázaly, že u tlumočníků „*vysoká úroveň stresu na začátku lékařské konference v průběhu poklesla, zatímco při tlumočení v televizi, které bylo mnohem méně odborné, zůstala na vysoké úrovni.*"[4] Tento pocit odpovědnosti vůči zadavateli/příjemci by měl být samozřejmý, ovšem pouze do určité míry. Míra stresu způsobená obavou, že jeho výkon nebude naprosto bezchybný, by neměla přesáhnout únosnou mez.

[1] Žambochová (2006:9)
[2] Jiménez Ivars, Pinazo Calatayud (2001:115)
[3] Gile (2009:112)
[4] Kurz, v Gile (2009:112)

3. Vztah k řečníkovi a sdělení

Ačkoli se od tlumočníka očekává, že bude za všech okolností nestranný a nebude se sám v komunikaci aktivně angažovat (v závislosti na situaci se ovšem od tlumočníka může očekávat, že nebude řečené převádět zcela doslovně a že projev jedné ze stran poněkud přizpůsobí příjemci – může tomu tak být při diplomatických jednáních nebo všeobecně v situacích, kdy spolu jednají příslušníci dvou velmi odlišných kultur), neznamená to, že je tlumočník automaticky emocionálně zcela nad věcí. Kromě osobních antipatií k řečníkovi může nastat situace, kdy je pro tlumočníka z morálních či etických důvodů jen těžko přijatelné nebo zcela vyloučené se na komunikační situaci podílet. Že se nejedná o jev nijak ojedinělý, dokládá skutečnost, že Doporučené smluvní podmínky pro tlumočení Jednoty tlumočníků a překladatelů, jejichž „*cílem…je dosažení co nejvyšší kvality tlumočení*“[1] obsahují ustanovení, podle něhož „*má tlumočník právo odmítnout pracovat v prostředí nepřijatelném z fyzických, psychických nebo morálně-etických důvodů (krematorium, jatka, doly atd.).*“[2] V tomto kontextu je zajímavé zmínit, že ke stresu způsobeném pocitem značné odpovědnosti za zdárný průběh politických, diplomatických či obchodních jednání se řadí stres pramenící z tlumočení v emocionálně vypjatých situacích, k nimž může docházet zejména při výkonu této aktivity v prostředích úzce vázaných na komunitní tlumočení – soudy, lékařská zařízení apod. Annmarie Foxová, tlumočnice při Lékařské nadaci pro péči o oběti mučení[3] ve svém článku *An Interpreter's Perspective* popisuje především emoční aspekty práce s klienty v obtížných životních situacích. Svou práci popisuje jako „*emocionálně náročnou*“ a tvrdí, že „*kolegy ‚zvenčí' většinou zajímalo, zda vůbec zvládnu emoční zátěž spojenou s tímto druhem tlumočení.*“[4] V této souvislosti ostatně nelze nezmínit zásadní mezník v dějinách tlumočení, kdy bylo simultánní tlumočení využito více méně poprvé – Norimberský proces. „*Šlo nejen o nesmírný duševní a intelektuální výkon, ale i o velkou psychickou zátěž. Dokonce se stalo, že jedna mladá tlumočnice, která krátce předtím zažila ohavné počínání Němců na vlastní kůži ve svém rodném městě, požádala o uvolnění z kabiny, protože v ní detailní líčení odporných činů vyvolalo děsivé vzpomínky.*“[5]

Tlumočníci jsou při své práci vystaveni neustálému více či méně intenzivnímu kontaktu s lidmi a zároveň jsou vázáni pocitem velké zodpovědnosti, lze se tedy domnívat, že u nich hrozí

[1] *TOP (tlumočení – překlad).* 2013, č. 110, s. 16
[2] *Ibid.*
[3] The Medical Foundation for the Care of Victims of Torture
[4] http://www.translationdirectory.com/article628.htm
[5] *Tlumočení při Norimberském procesu 1945/46*. Katalog výstavy, Praha 2014. Shrnutí odborného článku T. Radisoglou (2008:33-149)

značné riziko syndromu vyhoření (přičemž je pravděpodobné, že tato tvrzení platí především u tlumočení komunitního, u soudu či ve zdravotnických zařízeních).

Z výše uvedených tvrzení by se mohlo zdát, že stresovost tlumočnického povolání vyplývá především z úzkého kontaktu s lidmi. Zajímavý pohled na věc však přináší např. E. Žambochová svým tvrzením, že jako stresor může v tlumočnickém povolání působit také „*nedostatek sociální opory*" a „*faktor osamění*"[1], protože „*vzhledem k tomu, že tlumočník tráví rovněž velkou část svého času na cestách a při delších pracovních cestách se pohybuje sám v cizím prostředí, může se toto osamění odrazit na jeho psychickém stavu a vyvolávat stres*"[2].

4. (Sebe)hodnocení

Významným zdrojem stresu spadajícím do této kategorie je způsob, jakým člověk (tlumočník) vnímá sám sebe a jak je hodnocen ostatními. Tlumočník je při své práci vystaven hodnocení minimálně jednoho člověka, při konferenčním tlumočení pochopitelně počet potenciálních hodnotitelů narůstá. Tlumočení lze považovat za určitý druh (více či méně, v závislosti na typu tlumočení) veřejného vystupování, s nímž se často pojí tréma (vnitřní rozechvění, strach z neúspěchu a veřejného ponížení), mezi jejíž vnější příznaky patří bušení srdce, pocení, třas, stažené hrdlo či koktání.

Hodnocení ostatními nemusí být samozřejmě pouze momentální. „*Všeobecně platí, že většina konferenčních tlumočníků se rekrutuje z řad vysoce motivovaných jedinců, v případě některých z nich může být jedním ze stresogenních prvků rovněž jejich vysilující snaha o kariéru a postup.*[3]" Jak uvádí Křivohlavý, lidé mají při nástupu do zaměstnání ambice týkající se nejen stability pracovního poměru, finančního ohodnocení a kariérního postupu, ale také možnosti prokázat své schopnosti a náležitého ocenění, a „*tam, kde se tato očekávání nenaplňují, objevuje se stres a distres. Že tomu tak je, je prokazováno např. vyšší nemocností, případně i vyšší mírou kardiovaskulárních chorob apod. u lidí nespokojených s profesionální kariérou.*"[4] Neboli, stručněji řečeno, „*stres vzniká, když jsou naše cíle příliš vzdáleny od vlastních potřeb.*"[5]

Tlumočník hraje zásadní roli v tom, zda budou správně předány klíčové informace, zda si zúčastněné strany porozumí, zda jednání skončí úspěchem a podobně. To je skutečnost sice stresující, ale pro mnohé může být velice motivující (a jedním z hlavních důvodů pro výběr

[1] Žambochová (2006:11)
[2] *Ibid.*
[3] Žambochová (2006:9)
[4] Křivohlavý (2001:176)
[5] Brockert (1990:13)

tohoto povolání). Pokud se ovšem tlumočník začne domnívat, že úspěch akce závisí výlučně na něm, je pravděpodobné, že ho jeho práce bude velikou měrou stresovat.

Ze zmíněné role tlumočníka v komunikačním procesu vyplývá, že tlumočník je vystaven hodnocení ostatních. Žambochová[1] uvádí, že „*mnozí tlumočníci zcela oprávněně tvrdí, že pokud se o jejich práci nemluví, je vše v pořádku a problém nastává teprve ve chvíli, kdy se špatná práce tlumočníka stane předmětem diskuse*“, ovšem „*deficit kladné zpětné vazby může vést k nejistotě, zda odvedená práce byla dobrá*“[2], a Křivohlavý tvrdí, že „*u některých prací je jasná a zřetelná zpětná vazba – pracovník se dozvídá pravidelně, jak je jeho práce hodnocena. Jsou však situace, kdy tomu tak není, a pracovník pak žije v nejistotě. Za takovýchto situací se setkáváme častěji s projevy distresu.*“[3] Pokud jde o negativní zpětnou vazbu, nebývá samozřejmě nikdy příjemná, na druhou stranu mohou různá upřesnění či opravy ze strany posluchačů, co se týče například zavedené terminologie, tlumočníkovi usnadnit práci a přispět ke zdárnému průběhu jednání. Tlumočník se ovšem může setkat s takovou negativní zpětnou vazbou, která, nezávisle na tom, zda byla míněna dobře nebo ne, vyplývá jednoduše z toho, že posluchač, neznalý procesů probíhajících při tlumočení z jednoho jazyka do druhého, si není vědom toho, že jím kritizované řešení bylo v danou chvíli tím nejlepším (popřípadě bylo naprosto správné a jedná se o omyl ze strany příjemce) nebo že některé vynechávky jsou zcela legitimní a především při simultánním tlumočení jednoduše nevyhnutelné. Pro tlumočníka je taková situace krajně nepříjemná, především vzhledem k tomu, že zpravidla není možné se hájit. Domnívá-li se tlumočník, že se s takovýmto hodnocením setká, bude se při tlumočení cítit pod ještě větším tlakem, a nemusí se zdaleka vždy jednat o adrenalin a stres prospěšný. Naopak obava z toho, že se takováto nepříjemná, neřku-li ponižující situace bude opakovat, se může stát obavou chronickou. To ovšem platí nejen pro negativní hodnocení způsobené příjemcovou neznalostí, nýbrž i pro nepříznivou zpětnou vazbu oprávněnou v případě, že tlumočníkův výkon z hlediska úplnosti, obsahové správnosti či prezentace skutečně neodpovídá požadavkům.

Zmínili jsme fakt, že podstata tlumočení je široké veřejnosti neznámá a že si laici neuvědomují složitost tohoto procesu – a náročnost této profese. Často se tlumočníci (a překladatelé) setkávají s názorem, že k tlumočení stačí dobře znát cizí jazyk a občas si vzít na pomoc slovník. Tento v podstatě předsudek má za následek, že řečníci nepovažují za nutné poskytnout předem materiály k přípravě nebo že pořadatelé ve snaze ušetřit odmítnou na akci obstarat odpovídající

[1] Žambochová (2006:9)
[2] *Ibid.*
[3] Křivohlavý (2001:176)

vybavení, protože si nejsou vědomi jeho důležitosti. O těchto problémech jsme hovořili již v podkapitole Úkolové stresory. Nezmínili jsme však problém další, který pramení do velké míry právě z neznalosti specifik tlumočení a tlumočnické profese a který je pro motivaci, satisfakci a tedy i psychickou pohodu tlumočníka klíčový – finanční ohodnocení.

5. Finanční ohodnocení

Finanční ohodnocení je zcela zásadním kritériem spokojenosti se zaměstnáním, ačkoli například koncept motivačního potenciálu práce Hackmana a Lawlera (1971), jak jej představuje Hladký[1], viz výše, staví na první místo motivačních kritérií smysluplnost práce, osobní odpovědnost a zpětnou vazbu. Zároveň uvádí, že v hodnocení motivačního potenciálu práce figurují tzv. osobnostní proměnné neboli moderátory[2], z nichž na prvním místě stojí potřebné znalosti a dovednosti, na druhém psychologické potřeby jedince a (až) na třetím místě kontext práce, kam se řadí mimo jiné i mzda.

Tlumočnické povolání lze vykonávat buď formou stálého zaměstnaneckého poměru, nebo formou samostatné výdělečné činnosti. Míru stresorů u té či které formy těžko porovnávat, považujeme však za nezbytné zmínit jeden zásadní rozdíl, který mezi oběma způsoby výkonu této činnosti spatřujeme – totiž zajištění přísunu práce.

S prací na takzvané „volné noze“ se pochopitelně pojí vysoká míra nejistoty ohledně toho, bude-li mít tlumočník vždy potřebný objem zakázek, aby se nejen uživil, ale aby měl pocit odpovídajícího finančního ohodnocení své práce – není-li tomu tak, riziko vzniku stresu je značné. Nedostatečný přísun práce a související možnost zajištění „*potřebné ekonomické základny…patří ke stresogenním faktorům. Na těžkost tohoto stavu ukazuje např. častější výskyt depresí a úzkostí, zvýšená nemocnost, vyšší výskyt příznaků negativně změněného životního stavu…* “[3]

Nejen dostatečný přísun práce, ale právě finanční ohodnocení je pak otázkou samo o sobě. Z pochopitelných důvodů se nelze v této práci pouštět do spekulací o tom, zda je finanční ohodnocení tlumočníků spíše vyšší nebo nižší – ačkoli pro druhou možnost by svědčil mimo jiné i fakt, že Jednota tlumočníků a překladatelů vydává každoročně Doporučené minimální tarify za překlad a tlumočení, v nichž upravuje nejen sazby, ale také pracovní a smluvní podmínky. Především na samostatně výdělečnou činnost však lze podle našeho názoru aplikovat hypotézu, že tlumočníci na volné noze často řeší dilema, zda ve snaze nepřijít o klienta

[1] Hladký (1993:32)
[2] *Ibid.* (33)
[3] Křivohlavý (2006:176)

přistoupit na nízkou cenu (a podrývat tak ceny ostatním tlumočníkům), nebo přijímat pouze zakázky odpovídajícím způsobem oceněné, ovšem za cenu mnohdy nelehkých vyjednávání či přímo ztráty zakázky. Pochopitelně obě možnosti jsou značně stresující a obě obnášejí, alespoň v počátečním stádiu výkonu činnosti, intenzivní navazování kontaktů a shánění klientů. Nízký objem byť odpovídajícím způsobem ohodnocených zakázek může pak mít za následek stres pramenící z nejistoty, zda se podaří dodržet rozhodnutí nepřistoupit na nepřijatelně nízké ceny ve snaze zvýšit objem zakázek. Souhlasí-li však tlumočník s příliš nízkým ohodnocením, znamená to téměř automaticky nutnost navýšit objem práce, což může lehce vyústit v situaci, kdy „*množství práce, kterou má daný člověk vykonat, je vyšší, než je daný člověk schopen vykonat za čas, který má k tomu k dispozici.*“[1] Vědomí neschopnosti včas a řádně se vypořádat se zadanými úkoly a nedostatek spánku i času na aktivity, jimiž lze vzniku stresu předejít či zmírnit jeho dopady (viz kapitola Zvládání stresových situací – *coping*, str. 50), pak může vést k rozvinutí chronického stresu se všemi souvisejícími fyziologickými i psychologickými následky, který může vyústit až v syndrom vyhoření (nutno podotknout, že o přepracování samozřejmě neuvažujeme v souvislosti s nízkým finančním ohodnocením. Výše řečené platí pro přetížení množstvím práce z jakýchkoli důvodů, za jakýchkoli okolností).

Z výše uvedeného vyplývá, že tlumočnické povolání klade na jedince vysoké nároky, které mohou stát u zrodu chronického stresu. Ten může následně vést i k syndromu vyhoření: „*Simultánní tlumočení je všeobecně považováno za stresující činnost, s mnoha stresogenními faktory, které mohou vyústit v syndrom vyhoření – například mentální přetížení, které může mít za následek změnu přístupu, kdy se tlumočník od své práce distancuje a vykazuje určitou lhostejnost. Nedostatek zpětné vazby pak může vést až ke ztrátě motivace.*“[2]

O způsobech, jak se se stresem vyrovnat a jak předcházet chronickému stresu a syndromu vyhoření, pojednává následující kapitola.

[1] Křivohlavý (2006:175)
[2] Mackintosh (2001)

V. Zvládání stresu

Než se zaměříme na pojem zvládání stresu jako takový a na strategie zvládání, považujeme za nutné zmínit se o předpokladech jedince úspěšně se se stresem vyrovnat či do maximální možné míry zabránit samotnému vzniku stresové reakce, tedy o osobnostních proměnných.

A. Předpoklady odolnosti vůči stresu – osobnostní proměnná

Rozvoj stresové reakce, způsob jejího vnímání a volba strategií a technik jejího zvládání závisí na mnoha faktorech. Podle Siegfrieda Brockerta[1] lze za klíčové faktory považovat prostředí, v němž je stres prožíván, množství (sociální) podpory, osobní hodnocení stresové situace a posouzení vlastních možností. První dva faktory lze označit jako situační, druhé dva jako osobnostní, přičemž právě osobnostním proměnným je z hlediska vyrovnávání se se stresem přisuzována značná důležitost. Martina Roďanová uvádí, že „*coping může být také popsán jako reakce osobnosti ve stresu. (…) Zvládání stresu by mělo být definováno spíše jako osobnostní proces. Situační faktory totiž nevysvětlují celý rozptyl copingových strategií*“, a že co se předpokladů odolnosti vůči stresu týče, „*důležité jsou faktory situace, prostředí i osobnosti.*“[2]
Podle Lazaruse může osobnost člověka ovlivnit proces vyrovnání se se stresem dvojím způsobem. Může buď „*ovlivnit způsob, jakým bude situace vyhodnocena*“, anebo samotný způsob zvládání stresu: „*proces copingu může záviset na kapacitě jedince, která přímo ovlivňuje jeho chování.*“[3]
Ucelený přehled osobnostních charakteristik, které mají „*mimořádný vztah k řešení stresových situací*“[4] přináší Křivohlavý (2009), z něhož vychází i následující shrnutí.

1. Umístění kontroly (*Locus of control*)

Zásadní roli ve zvládání těžkostí hraje přístup člověka k těžkostem. V této souvislosti hovoří J. B. Rotter (1966) o důležitém faktoru ovlivňujícím náchylnost jedince ke stresu a vyrovnání se s ním, a to o tzv. umístění kontroly (*locus of control*), osobnostní proměnné, jíž lze definovat jako „*generalizované očekávání a víru člověka v to, že prostředí, odměny a úspěch jsou ovládány buď vnitřně člověkem samotným, anebo zvnějšku, nezávisle na něm. Vnitřní lokus*

[1] Brockert (1990:54)
[2] Roďanová (2011:16)
[3] Lazarus (1966:211)
[4] Křivohlavý (2009:70)

kontroly znamená důvěru ve vlastní síly při ovládání okolností…Vnější lokus kontroly představuje domněnka, že vlastní osobní síla má minimální vliv na výsledky událostí, tyto jsou ovládány osudem, náhodou, anebo jinými mocnými lidmi."[1] Hladký uvádí, že byla empiricky prokázána souvislost mezi touto osobnostní proměnnou a percepcí stresu i strategiemi jeho zvládání (dodejme, že právě vědomí nebo přesvědčení o neschopnosti řídit běh dění je silně stresogenním faktorem).

2. Nezdolnost

Nezdolnost pojímá Křivohlavý buď ve vztahu k resilienci (tj. nezlomnosti, houževnatosti), nebo ve vztahu ke koherenci. Koherence obnáší vědomí srozumitelnosti situace, smysluplnosti boje a zvládnutelností úkolu, přičemž každá z těchto tří charakteristik má dva opačné póly.

Srozumitelnost je v podstatě způsob chápání světa – ten daná osoba vnímá buď celkově, jako něco trvalého a důvěryhodného, nebo naopak jako chaotické místo bez řádu a pravidel, kde nic není pochopitelné ani vysvětlitelné.

Kladným pólem **smysluplnosti** je postoj, kdy je člověk přesvědčen, že věci a situace mají smysl a stojí za to je řešit a investovat do nich úsilí. Řešení problémů je pro takového člověka výzvou. Naopak negativní pól znamená citovou neangažovanost, člověk se ocitá v sociální izolovanosti a vyhýbá se sociálnímu dění.

Kladný pól **zvládnutelnosti** zahrnuje vědomí přiměřenosti vlastních sil a možností zvládnout danou situaci. Negativní pól naopak znamená pocit bezvýchodnosti, s nímž se často pojí pocity deprese, úzkosti a obav.

V souvislosti s nezdolností se objevuje také pojem *hardiness*, který zavedla Susanne Kobasová, skládající se ze tří složek – schopnost řídit a kontrolovat dění, oddanost a osobnostní tvrdost[2]. Lidé s vysokým stupněm tzv. *hardiness* údajně lépe zvládají zdravotní těžkosti a bývají v lepším tělesném i psychickém stavu.

3. Vnímaná osobní zdatnost (*self-efficacy*)

Zásadní charakteristikou v boji s životními těžkostmi a stresem je již zmiňovaná představa vlastní schopnosti řídit běh dění. Jak uvádí Křivohlavý, „*obecně lze říci, že tam, kde se lidé*

[1] Hladký (1993:36)
[2] Viz Křivohlavý (2009:74)

domnívají, že jsou s to kontrolovat (řídit) chod dění, lépe zvládají vlastní emocionální stav a také se aktivně staví čelem hrozícím (ohrožujícím) nepříznivým životním vlivům.“[1]

4. Optimismus

Mezi osobnostní charakteristiky související se způsobem zvládání stresu se řadí také optimismus neboli očekávaný kladný výsledek dění, jehož se účastníme. Křivohlavý uvádí výsledky průzkumu potvrzující, že vysokoškolští studenti, u nichž byla zjištěna vyšší míra optimismu, vykazovali během zkoušek menší psychické napětí. Lidé tohoto zaměření údajně více využívají strategie zaměřené na problém oproti zmíněným strategiím únikovým[2]. Názor, že optimismus je pozitivní jev, však není jednotný: „*Optimismus má samozřejmě své výhody…pomáhá lidem překonávat nepříjemné okolnosti*“, zároveň však *„rizika nerealistického optimismu jsou větší v případech, když tímto způsobem zabraňujeme vzniku negativních události.“*[3] Opačný názor pak zní, že *optimisté jsou aktivní lidé, kteří problémy řeší, nevyhýbají se jim (…) Optimismus je spojován s větší odolností vůči stresu (…) Optimističtí lidé mají lepší interpersonální vztahy, takže je pro ně snazší získat sociální oporu.*“[4]

5. Typ osobnosti A a B

V šedesátých letech 20. století byl Rosenmanem a Friedmanem vyvinut koncept typu chování A a B (později byl objeven i poněkud „problematický“ koncept typu C, pro nějž však v tomto přehledu není dostatečný prostor). Typ A je „*chování vyznačující se velkou, až přehnanou ctižádostí, soutěživostí, průbojností, agresivitou, snadno vzbuzenou hostilitou a pocity neustálého nedostatku času.*“[5] Oproti tomu typ B tyto vlastnosti postrádá, což mu poskytuje zvýšenou rezistenci vůči negativním zdravotním dopadům stresu. Hladký na tomtéž místě dále uvádí, že v roce 1985 zavedli Friedman et al. členění typu A na charismatický, který je údajně vůči stresu odolný, a hostilní, který je k němu naopak náchylný. Typ B pak dělí na relaxovaný, tedy protektivní, a stísněný, který je ke stresu opět náchylný. Podle Coopera (1987)[6] má typ A zvýšenou percepci pracovní zátěže, je však možné, že si ji způsobuje svým založením sám. Korelace mezi osobnostním typem (A, B) a náchylností ke stresu s doprovodnými negativními

[1] Křivohlavý (2009:76)
[2] Křivohlavý (2009:76)
[3] Neil D. Weinstein, v Atkinson (2003:520)
[4] Shelley E. Taylor, v Atkinson (2003:521)
[5] Hladký (1993:36)
[6] *Ibid.*

jevy byla podle Hladkého potvrzena jen částečně a nelze ji tedy považovat za univerzálně platnou.

Dalšími osobnostními proměnnými zkoumanými v souvislosti se stresem jsou například extroverze a introverze, neuroticismus apod. Křivohlavý k těmto charakteristikám dále řadí naučené zdroje síly (fungují na podobném principu jako naučený stav bezmoci, viz dále, a naděje), negativní afektivitu (mimořádně silné negativní emoce, stížnosti, zvládání stresu strategiemi zaměřenými na emoce, popíráním a distancováním se od situace), sebedůvěru, svědomitost, smysl pro humor a víru ve smysluplnost života.

B. Zvládání stresových situací – *coping*

Anglický termín *coping* je odvozen od řeckého slova *kolaphus* neboli „rána uštědřená protivníkovi v boxu". Křivohlavý k této definici uvádí, že tuto ránu zaměřuje „*člověk, který se do těžké situace – do stresu – dostal*" na „*těžkost, která daného člověka do stresu dovedla – tzv. stresor…Celý proces zvládání těžkostí je někdy označován termínem „čelení stresu", „moderování stresu" nebo „stress management", tj. řízení toho dění, kterým by se měl nepříjemný a nepříznivý stav stresu změnit.*"[1] Lazarus o *copingu* hovoří jako o „*strategiích vyrovnání se s hrozbou*", jako komplexnější definici pak uvádí Murphyho pojetí: „*Copingové nástroje zahrnují volbu způsobu použití … zdrojů a také nových struktur … které si organismus vytvořil, aby se vyrovnal se svými konflikty s prostředím.*"[2]

Následující přehled nejzásadnějších otázek problematiky zvládání stresu vychází především z Hladkého (1993). Pracujeme s ním dále v části práce zabývající se zvládáním zátěže a stresových situací spojených se (simultánním) tlumočení a na jeho základě budeme také hodnotit výsledky průzkumu v empirické části.

Pearlin (1989) definuje *coping* jako „*akce, které lidé podnikají k tomu, aby se vyhnuli nebo zmírnili dopad svých životních problémů*", přičemž funkcí tohoto zvládání je podle Pearlina 1) změnit situaci, ve které vzniká stresor 2) zvládnout význam situace tak, aby se hrozba snížila 3) udržet symptomy stresu ve zvládnutelných mezích[3]. Tím v podstatě odpovídá na otázku, zda

[1] Křivohlavý (2009:69)
[2] Lazarus (1966:152)
[3] Hladký (1993:46)

se člověk vypořádává s „*nároky situace, dané objektivními skutečnostmi, anebo vlastní*(m) *emoční*(m) *stav*(em).“[1]

Podle Křivohlavého jsou cíle procesu zvládání stresu následující:

1) Snížit úroveň toho, co člověka ve stresu ohrožuje
2) Tolerovat – unést to nepříjemné, co se děje
3) Zachovat si tvář a pozitivní obraz sebe sama (image)
4) Zachovat si emocionální klid (duševní rovnováhu)
5) Zlepšit podmínky, za nichž by bylo možno se po zážitku stresu zregenerovat
6) Pokračovat v sociální interakci, v životě s druhými lidmi[2]

Hovoříme-li však o zvládání stresu, musíme si uvědomit, že, jak uvádí Brockert, „*se vždy jedná pouze o optimální a nikdy o maximální řešení*“[3], protože jak již bylo zmíněno, určitá úroveň stresu je pro přežití organismu nezbytná. Nelze se tedy snažit stres eliminovat úplně.

Lazarus uvádí, že zvládání stresu je procesem, jemuž je třeba se naučit. Důraz klade na čtyři skutečnosti:

1) Zvládání stresu není jednorázovou záležitostí. Je to dynamický proces.
2) Zvládání není automatickou reakcí.
3) Zvládání vyžaduje určitou (vědomou) snahu a námahu jednající osoby.
4) Zvládání je snahou řídit dění[4].

Co se týče zvládání stresu, jedná se o koncept extrémně problematický. Řečeno s Hladkým, „*v současné době existuje bohatá literatura o problematice zvládání, navzdory tomu je nutno konstatovat, že zůstává celá řada otázek nevyjasněných.*“[5] Základním problémem zkoumání je podle Dewea a Guesta (1990) především to, že koncept *coping* stále není dostatečně definován, metody měření jsou roztříštěné a nepřiměřené, strategie, které lidé ke zvládání stresu používají,

[1] Hladký (1993:47)
[2] Křivohlavý (2009:87)
[3] Brockert (1990:9)
[4] Viz Křivohlavý (2009:172). Zejména poslední bod odpovídá výše uvedenému tvrzení, že situace je stresující, nemá-li nad ní člověk kontrolu.
[5] Hladký (1993:46)

nejsou ještě dostatečně známy a empirických dokladů o účincích zvládání stresu především v pracovních podmínkách je k dispozici stále velmi málo.[1]

Způsoby, jakými se lidé stavějí k životním těžkostem, lze rozdělit na několik kategorií. Křivohlavý[2] uvádí tři takové kategorie: styly zvládání stresu, strategie a techniky. Následující shrnutí vychází právě z Křivohlavého.

1. Styly zvládání stresu

Styl zvládání byl definován jako „*obecná tendence jednat se stresující situací zcela určitým způsobem.*“[3] Jedná se v podstatě o charakteristiku daného člověka, o způsob, jakým se obvykle chová. Dva základní styly zvládání je vyhýbání se stresu, které lze použít ve chvíli, kdy víme, že stres bude pouze přechodný. Naopak aktivní boj se stresem je vhodný v případech, kdy bude stres trvat delší dobu nebo se bude opakovat. Styl vyhýbání častěji uplatňují lidé, jimž se nedostává zdrojů (financí, zdraví, opory apod.) k dlouhodobějšímu aktivnímu boji.

2. Strategie zvládání stresu

Strategie zvládání stresu jsou specifičtější než výše uvedené styly. Dělí se do dvou základních kategorií: zvládání zaměřené na problém a zvládání zaměřené na emoce.

(a) Zvládání zaměřené na problém

Atkinsonová[4] popisuje strategii zaměřenou na řešení určitého problému jako proces zahrnující vymezení tohoto problému, hledání alternativních řešení, zvažování alternativ, volbu mezi nimi a realizaci zvolené alternativy. Jedná se o strategii zaměřenou „ven“, přičemž samozřejmě existuje i strategie zaměřená „dovnitř“, jejíž pomocí „*osoba mění něco v sobě*“[5] – změna aspirační úrovně, nalezení alternativních způsobů uspokojení či osvojení nových dovedností. Na tomtéž místě Atkinsonová ke strategiím zaměřeným na problém dodává, že „*lidé se sklonem používat ve stresových situacích zvládání zaměřené na problém vykazují v průběhu a po odeznění stresové situace nižší hladiny deprese*“, zároveň ale uvádí, že „*může to být i naopak – pro méně depresivní jedince může být jednodušší použít zvládání zaměřené na problém.*“

[1] Hladký (1993:46)
[2] Křivohlavý (2009:85)
[3] Taylor (1995), v Křivohlavý (2009:85)
[4] Atkinson (2003:510)
[5] *Ibid.*

(b) Zvládání zaměřené na emoce

Podle Atkinsonové „*lidé používají zvládání zaměřené na emoce proto, aby zabránili zaplavení negativními emocemi, které by jim znemožnily provést určité kroky k vyřešení problémů*“ a také tehdy, „*když je problém neovlivnitelný.*[1]“ Mnozí badatelé, například Lazarus a Launier (1978)[2], rozlišují behaviorální a kognitivní zvládání emocí.

(i) Behaviorální strategie

Mezi behaviorální strategie se řadí např. fyzické cvičení, ventilace negativních emocí či vyhledávání sociální opory, a také strategie všeobecně považované za škodlivé, a to užívání drog či pití alkoholu.

(ii) Kognitivní strategie

Další kategorií jsou strategie **kognitivní**, které Lazarus s Folkmanovou dělí do tří skupin:

1) kognitivní aktivita odvádějící pozornost od zdroje distresu (vyhýbavá strategie), nebo naopak směřující pozornost ke zdroji ve snaze jej ovládnout či mu zabránit (vigilantní strategie)
2) kognitivní aktivita měnící subjektivní význam rušitele pohody, zahrnující široké spektrum strategií od popření skutečnosti přes její distorzi až k distancování se od situace či zdůrazňování jejích pozitivních aspektů
3) akce měnící aktuální význam vztahu mezi osobou a prostředím, soustředící se přímo na problém, zahrnující kognitivní způsoby jeho řešení, a to buď agresivním, konfrontativním způsobem, nebo racionálním, plánovitým řešením problému.[3]

Důležitou součástí kognitivních strategií je vyhledávání sociální opory, jejímž přínosem je lepší emoční adaptace na stres. Podle Atkinsonové spočívá tato adaptace mimo jiné v tom, že jedinci zabraňuje v „*neustálém zaobírání se stresory*“ neboli v tzv. ruminaci, která mívá za následek, že lidé „*méně často pracují na aktivním řešení problému vyvolaného stresorem*“, a která tedy „*pravděpodobně brání použití vhodného způsobu řešení problémů*.[4]“

[1] Atkinson (2003:510)
[2] Viz Hladký (1993:47)
[3] Hladký (1993:47)
[4] Atkinson (2003:512)

(iii) Obranné mechanismy

V souvislosti s řešením emočních aspektů stresové zátěže hovoří Atkinsonová o tzv. obranných mechanismech, které „*například Freud užíval…ve vztahu ke strategiím…které jsou převážně nevědomé.*“ Používání takovýchto obranných mechanismů je přirozené a negativně je lze hodnotit pouze tehdy, stane-li se jedinou (či převládající) strategií řešení problémů – jedná se totiž o strategii, která neměnní situaci, nýbrž způsob, jakým ji člověk vnímá; „*všechny obranné mechanismy…obsahují prvek sebeklamu.*[1]“ Mezi hlavní obranné mechanismy Atkinsonová řadí vytěsnění, racionalizaci (přisouzení logických či sociálně žádoucích motivů určitému jednání), reaktivní formaci (potlačení neakceptovatelných sklonů a jejich nahrazení jinými), projekci (připisování vlastních nežádoucích vlastností jiným), intelektualizaci (pokus oddělit se od stresující situace používáním abstraktních, intelektuálních výrazů), popření nepříjemné skutečnosti a přesunutí (přesměrování neuspokojených motivů na náhradní cíl).

3. Techniky zvládání stresu

Techniky jsou již konkrétními způsoby, jak se vyrovnat se stresem. Křivohlavý tvrdí, že „*v souvislosti se zvládáním životních těžkostí se obvykle jedná o zvládání napjatého emocionálního stavu a znovunastolení duševního uvolnění.*“[2] Stejně jako strategie, i techniky zvládání stresu se dělí na behaviorální a kognitivní.

(a) Behaviorální techniky

Tyto techniky zahrnují **biologickou zpětnou vazbu**, kdy se člověk za využití zpětné vazby prostřednictvím přístroje učí ovládat fyzické projevy stresu. „*Při biologické zpětné vazbě jedinec dostává informace…o určité proměnné svého fyzického stavu a potom se pokouší tento stav změnit…Po čtyřech až osmi týdnech…se osoba naučí rozpoznat začátek napětí a zmírnit jej bez zpětné vazby zprostředkované přístrojem.*[3]“

Jako další behaviorální techniku jmenujme **relaxaci**[4]. Příkladem takovéto techniky je cílené uvolňování, při němž člověk nejprve zatíná a vzápětí povoluje jednotlivé svalové skupiny od prstů u nohou až po obličejové svaly a zpět. Na konci tohoto cvičení by se mělo dostavit uvolnění celého těla. Při pravidelném tréninku by pak člověk měl být schopen vědomě se uvolnit i bez předchozího napínání jednotlivých svalů. Podobný účinek navozuje i technika imaginace, která spočívá v tom, že se člověk soustředí na uklidňující obrazy (či, jak uvádí

[1] Atkinson (2003:512)
[2] Křivohlavý (2009:88)
[3] Atkinson (2003:517)
[4] *Ibid.*

Křivohlavý[1], na představu zvládnutí těžké životní situace) a tím odvrací pozornost od akutního problému (jedná se o zmíněnou vyhýbavou strategii dle Lazaruse a Folkmanové, viz výše). Tyto představy lze navíc doprovodit drobným gestem (stisknutím ušního lalůčku). Při pravidelném praktikování pak dochází k určitému podmíněnému reflexu, takže si je člověk schopen pouhým zopakováním gesta vybavit příjemné pocity navozené zvoleným pozitivním obrazem.

Další vhodnou technikou (kterou lze v jistých modifikacích využívat i ke zvládání stresu dlouhodobého) je **meditace**. Při správném provádění může člověk dosáhnout snížení dechové frekvence, poklesu spotřeby kyslíku a frekvence srdeční činnosti. Meditace přispívá i ke zvládání chronické úzkosti a k zvyšování sebeúcty. Atkinsonová uvádí, že podle názoru některých badatelů lze „*stejných účinků ... dosáhnout prostým odpočinkem*, který *může mít za následek stejné snížení stresu jako meditace*“[2] . Nesmíme však ztrácet ze zřetele, že při meditaci jedinec cíleně pracuje s pozorností – buď ji od zdroje stresu odvrací (Křivohlavý[3] hovoří například o opakování jednoho konkrétního slova po určitý časový úsek, čímž dochází k odvrácení pozornosti od zdroje stresu), nebo ji na něj naopak soustředí, ovšem bez jakéhokoli hodnocení. Právě cílenou prací s pozorností a snahou o ovládnutí myšlenek a emocí vyvolaných stresovou situací se podle našeho názoru meditace liší od prostého odpočinku.

Další behaviorální technikou je **cvičení**. Výsledky četných výzkumů jednoznačně potvrzují, že lidé, kteří se aktivně věnují pohybu, jsou méně náchylní k onemocněním v důsledku stresu, a ukazuje se, že i stres samotný zvládají lépe – vykazují při něm nižší srdeční frekvenci i tlak[4]. Trottierová doporučuje věnovat se pohybové aktivitě několik dní či dokonce hodin před událostí, která nám působí stres[5].

(b) Kognitivní techniky

Kognitivní techniky jsou založeny na snaze zjistit, jaké faktory vzbuzují u člověka stresovou reakci a kdy a jak se tato reakce projevuje. Důkladným pozorováním těchto reakcí se *„objasní ... určité vztahy mezi situačními proměnnými (např. kritika ze strany nadřízeného nebo*

[1] Křivohlavý (2009:90)
[2] Atkinson (2003:518)
[3] Křivohlavý (2009:89.)
[4] Viz Atkinson (2003:518), Křivohlavý (2009:139)
[5] Viz Trottier (2005)

spolupracovníka), myšlenkami (‚jsem neschopný'), emočními, behaviorálními a fyziologickými reakcemi (deprese, uzavření se do sebe, bolest hlavy).[1]

Čechová, Mellanová a Rozsypalová hovoří o tzv. *zhmotnění* příčiny negativního psychického stavu[2], neboli o její konkretizaci a přesné formulaci. Tato strategie zacílená na kognitivní, racionální a plánovité řešení problému umožní jedinci uvědomit si (bez zbytečného sebeobviňování), jakou roli ve stresogenní situaci hrál. Následně je možné zaměřit se přímo na zvládnutí problému samotného, tedy změnit situaci (např. změnit zaměstnání) nebo způsob jejího vnímání, nebo se pokusit o zmíněnou „vnitřní" změnu, tedy například modifikaci vlastního chování v situaci, kterou vnímáme jako ohrožující.

Ideální je pochopitelně aplikace všech zmíněných technik zároveň: „*Programy zvládání stresu často používají kombinaci biologické zpětné vazby, relaxačního tréninku, cvičení a kognitivně-modifikačních technik.*[3]"

S ohledem na výše uvedenou kategorizaci strategií technik vyrovnání se se stresem je však nutné zmínit, že například Dewe a Guest (1990) „*vytýkají dosavadním pokusům o třídění…, že vycházejí z teoretických úvah, které nemusí být vždy reálné*"[4], a pokusili se proto vycházet především z empiricky získaného materiálu. Výsledkem jejich práce je šest základních komponent zvládání zátěže:

1) racionální chování zaměřené na pracovní úkol (stanovení priorit, získání více informací o situaci)
2) bezprostřední výraz emocí (ztráta rozvahy, vyjádření frustrace kolegům či jiným lidem)
3) využití domácích zdrojů (využití rodiny jako emoční podpory)
4) využití procesu přípravy a oddechu, odsunutí řešení problému na vhodnější dobu
5) odsunutí nepříjemné činnosti odvedením pozornosti nebo vyhnutím se (setkání s přáteli apod.)
6) pasivní chování, tedy akceptování situace a snaha nepřipouštět si ji a nenechat se jí nijak rozrušovat[5]

[1] Atkinson (2003:519)
[2] Čechová, Mellanová, Rozsypalová (2001:148)
[3] Atkinson (2003:519)
[4] Hladký (1993:47)
[5] Viz Hladký (1993:48)

Hladký dále k problematice zvládání stresu uvádí, že „*teorie by měla vyjasnit, co se má za coping pokládat a co ne, jinak se tento pojem rozmělní a stane podobně bezbřehým, jako se stal pojem stresu"*, a že „*východiskem by měl být situační přístup, tj. klasifikace a kategorizace stresových situací, a to jak životních, tak pracovních, na jejichž základě je možné zkoumat, jak se lidé s daným stresem vyrovnávají.*"[1]

C. Zvládání akutního stresu při (simultánním) tlumočení

„*Tlumočení je procesem natolik intenzivním, co se týče mentální zátěže a fyzického stresu, že není možné mít kontrolu nad všemi jeho aspekty.*"

I. Horváthová[2]

Následující kapitola se zaměřuje především na konkrétní symptomy a zvládání akutního stresu při (simultánním) tlumočení. Pojednání o zvládání stresu chronického uvádíme v další podkapitole pro úplnost.

1. Symptomy[3] akutního stresu při tlumočení a jejich zvládání

Schopnost zvládat stres je pro tlumočníka naprosto zásadní. Přestože, jak uvádějí Jiménez Ivarsová a Pinazo Calatayud, existuje i „*pozitivní stres* (tzv. *anxiety* neboli nervozita, tréma, neklid), *který motivuje k lepšímu výkonu*" a je „*pro zvládání stresových situací nezbytný*"[4], musí být tlumočník schopen svou stresovou reakci zvládnout. Musí působit klidným dojmem a stres na sobě nesmí nechat znát, a to nejen ve svém vlastním zájmu, ale také v zájmu klienta: „*Sebejistý a klidný projev se … paradoxně zdá být pro tlumočníka větší devizou nežli přesnost tlumočení.*"[5] Pokud se však tlumočník naučí stres zvládat, bude jeho výkon lepší, protože, jak je uvedeno výše, stres má na duševní výkon jedince negativní dopad.

Jak uvádí Žambochová, „*první podmínkou úspěšného zvládnutí stresu je vědomá snaha uchovat si pozitivní postoj a úsilí stres zvládnout. S tím souvisí také nutnost identifikace stresogenního faktoru*"[6]. Dodejme spolu s Horváthovou, že podmínkou úspěšného zvládání stresu je tzv. *stress*

[1] Hladký (1993:48)
[2] Horváth (2012:173)
[3] Hovoříme zde především o symptomech fyziologických/psychosomatických, psychických a emocionálních. Projevy stresu ve smyslu dopadů na tlumočníkův výkon se zabýváme v kapitole Tlumočnický výcvik ve vztahu ke stresu.
[4] Jiménez Ivars, Pinazo Calatayud (2001:14)
[5] Žambochová (2006:16)
[6] *Ibid.* (17)

literacy, neboli stresová gramotnost – tedy aby se tlumočník dokázal se stresem úspěšně vyrovnat, „*musí…vědět, co to stres je, jaké jsou jeho mechanismy, potenciální fyzické a psychologické reakce a jaké jsou jeho vlastní reakce, které musí zvládnout.* (…) *Tlumočníci musí stres dokonale znát, aby se mohli naučit jej zvládat.*“[1]

V kapitole Stresogenní aspekty (simultánního) tlumočení jsme uvedli druhy stresorů a příklady zátěžových situací, které (více či méně pravidelně) při tlumočení nastávají. Specifická povaha této činnosti samozřejmě předurčuje použitelnost jednotlivých strategií. Tu se pokusíme stručně nastínit v následujícím odstavci, ještě než přejdeme ke konkrétním technikám zvládání stresu. Vzhledem k tomu, že zde hovoříme především o stresu pracovním, je nutno si uvědomit, že existuje jen velmi omezená možnost aplikování strategie zvládání stresu spočívající ve snaze změnit situaci, ve které stresor vzniká[2]. Změna pracovních podmínek je totiž, jak ostatně vyplývá z kapitoly o specifikách tlumočnické profese, procesem dlouhodobým a kolektivním, a jako takovou ji tedy nelze zařadit mezi strategie (individuálního) zvládání stresu (natožpak stresu akutního, byť tento může vznikat následkem špatně nastavených pracovních podmínek). Csikszentmihalyi rozlišuje stres na objektivní a subjektivní. Některé faktory lze označit jako víceméně objektivní (v případě tlumočníků je to například prostředí kabiny či řečníkův přízvuk), jiné jako subjektivní (nedostatek znalostí či schopností). Objektivní faktory podle Csikszentmilahyiho ovlivnit nelze, subjektivní faktory však ano, „*proto hrají vnitřní schopnosti a připravenost…tlumočníka zásadní roli při vyrovnávání se s nepředvídanými situacemi.*“[3] Proto tedy lze do strategií zaměřených na změnu stresogenní situace částečně začlenit již zmíněnou předběžnou přípravu, jíž je možné dosáhnout toho, aby strach jedince ze selhání byl co nejmenší (tato technika však není klasickou technikou zvládání akutního, momentálního stresu); dále sem patří i vědomí v minulosti již (úspěšně) absolvované obdobné situace (na rozdíl od ostatních, spíše preventivních možností, může právě toto vědomí zapůsobit i těsně před tím, než nastane stresující situace samotná, či během ní). Kurzová uvádí, že vznik stresu „*závisí na subjektivním zhodnocení události, které souvisí s předchozí zkušeností. Situace, které nemůžeme ovlivňovat nebo předvídat, jsou stresovější než situace ovlivnitelné nebo předvídatelné.*“[4] Výzkum prokázal, že „*konferenční tlumočníci se časem naučí překonat ‚trému‘ a stanou se odolnějšími vůči stresu při simultánním tlumočení.*“[5] Tato odolnost není

[1] Horváth (2012:169)
[2] O využívání pasivních či vyhýbavých strategií při simultánním tlumočení jako objektivně neovlivnitelné situaci viz kapitola „Vliv pracovní zátěže výkon a osobní pohodu tlumočníka – empirické studie“, str. 69.
[3] Csikzentmihályi (1990:60), v Horváth (2012:166)
[4] Kurz (1998:59)
[5] *Ibid.* (64)

dána pouze osvojením si *copingových* strategií jako takových, ale také efektivnějším způsobem práce (viz dále). Dodejme, že způsob zpracování informací probíhá pochopitelně především na podvědomé úrovni, ovšem vědomí bohaté zkušenosti i znalostí posiluje přesvědčení jedince, že situaci je možné úspěšně zvládnout, následkem čehož je tato situace hodnocena jako méně stresující (popřípadě že není stresující vůbec). Vědomé rozšiřování a prohlubování znalostí a dovedností je pak možno vyhodnotit jako racionální chování zaměřené na zvládnutí úkolu (působícího jak stresor) a zařadit do jedné z šesti kategorií zvládání stresu podle Dewea a Guesta či klasifikovat jako kognitivní aktivitu zaměřenou na zdroj distresu s cílem tento zdroj ovládnout či mu zabránit (Lazarus, Folkmanová).
Druhou možností vypořádání se se stresem je podle Pearlina zvládnout význam situace tak, aby se hrozba snížila – tedy nezveličovat případné negativní důsledky nebo si je nepřipouštět.
Třetí kategorií technik zvládání je pak snaha udržet symptomy stresu ve zvládnutelných mezích.

(a) Behaviorální techniky

Základním předpokladem úspěšného vyrovnání se se stresem je identifikace a lokalizace symptomů. Následně je možné tyto symptomy začít odstraňovat.

Následující shrnutí symptomů akutního stresu při tlumočení a fyzických technik jejich zvládání vychází především z projektu ORCIT (*Online Resources for Conference Interpreter Training)*[1]*,* jehož celá jedna sekce je věnována problematice zvládání stresu. Podle lektorky hlasového projevu Ailsy Gudgeonové jsou symptomy akutního stresu u tlumočníků a způsob jejich zvládání následující:

Obličejové svaly: Lidé se často mračí, stahují obličejové svaly, což má špatný vliv na jejich hlas. Všeobecně platí, že čím uvolněnější obličej, tím uvolněnější, klidnější hlas.
Dolní čelist: Dalším problémem bývá přílišné napětí v oblasti dolní čelisti. Lidé zatínají zuby (a to i ve spánku, kdy jimi například vržou o sebe). Výsledkem bývá nezřetelná, mumlavá výslovnost a monotónní intonace (která, jak jsme již zmínili, znesnadňuje percepci).
Řešení: Pro uvolnění napětí dolní čelisti radí trenérka masírování a hlazení čelisti směrem dolů a cílené uvolňování jazyka, který lidé často mimoděk tisknou na patro. Jazyk bývá také často

[1] ORCIT je projekt sedmi evropských univerzitních pracovišť poskytujících výuku tlumočnictví. Jeho cílem je vytvářet interaktivní pedagogické nástroje pro učitele a studenty konferenčního tlumočení. http://www.orcit.eu

napjatý v oblasti kořene, což má za následek "zaškrcený" hlas. Dobrým cvičením je obyčejné vyplazování jazyka, kdy se člověk snaží dosáhnout si jeho špičkou na bradu.

Napětí v ramenou: Další problematickou oblastí jsou ramena. Pociťujeme-li při kroužení rameny bolest, znamená to, že jsme v této oblasti nezdravě napjatí. Při nesprávném postoji (i posezu) člověk nejenže vypadá, ale také se cítí nejistě. Protože kyslík nemůže volně proudit tělem, má člověk nedostatek energie a špatnou náladu, což brání správnému hlasovému projevu. Totéž platí o špatném posezu, při němž následkem hrbení dochází ke stlačení žeber a bránice, což opět znemožňuje správné dýchání. Dýcháme pak mělce, hrudníkem místo bránicí, někdy dokonce zvedáme ramena. To vše je velmi únavné a dokonce stresující – stejným způsobem člověk dýchá, pociťuje-li ohrožení a připravuje-li se na reakci „boj nebo útěk" a nemá-li tím pádem kapacitu na dlouhotrvající soustředěnou činnost. Opačný extrém, tedy přílišné narovnání se, má však stejný účinek – napětí v ramenou, bránici a žaludku a nemožnost správného dýchání. U tlumočníků jsou výše uvedené skutečnosti dvojnásob důležité, stejně jako fakt, že jsme-li napjatí v ramenou, nemůžeme přirozeně pohybovat rukama. Pohyb rukou ovšem bývá neoddělitelnou součástí řečového projevu, který nejenže doprovází, ale dokonce ho přímo usnadňuje. Zajímavé tedy je, že zmíněné problémy nejsou pouze projevy stresu, ale naopak ho mohou samy vyvolávat a prohlubovat.

Žaludek: Žaludek bývá při stresu často stažený.

Dýchání: Z výše řečeného vyplývá, že většina fyzických potíží způsobených pocity akutního stresu má za následek nesprávné dýchání. Správné dýchání je přitom nejen pro hlasovou produkci, ale pro fyzickou pohodu jedince jako takovou naprosto zásadní.

Odstranit nepříjemné napětí způsobené pocity stresu a zároveň nacvičovat správné dýchání lze za pomoci následujícího cvičení: Sedneme si na židli poněkud dále od stolu, o jehož desku se opřeme založenýma rukama. Povolíme břicho, aby se uvolnila bránice, a dýcháme zhluboka a zvolna, tak, aby se při nádechu břicho uvolnilo a roztáhlo a při výdechu opět stáhlo zpět.

Další oblastí, v níž se stres může projevit, je hlas. A. Trottierová ve svém článku *Trouver la voix? Cherchez l'oreille!*[1] zabývajícím se hlasovou hygienou zmiňuje způsoby, jakým se stres odráží na hlase:

„S*tres se nevyhnutelně pojí s hlasem – hlas je totiž ovlivněn (a často zkreslen) … momentálním či stálým psychickým stavem, který nemůže neodrážet – a fortiori při tak náročné činnosti, jakou je tlumočení, během něhož jsou někteří lidé naprosto neschopni ovládat svůj vlastní hlas. Hlas může proto zrazovat jak přechodnou únavu jedince, tak i hlouběji zakořeněné nepříjemné pocity*

[1] „Chcete lépe mluvit? Poslouchejte!" Trottier (2005)

člověka, který trpí nedostatkem sebejistoty…či starým dobrým pocitem méněcennosti. V takových chvílích nezní hlas přirozeně – brání udržení důvěry posluchače a je velice nepříjemný na poslech.“[1]

Nejjednodušším a zároveň nejefektivnějším řešením je klidné, hluboké dýchání: „*Velmi pomalu a zhluboka se nadechneme…chvíli zadržíme dech a ještě pomaleji vydechneme; několikrát opakujeme, dokud nedosáhneme přímo budhistické vyrovnanosti.* Zásadní pak je „*nehrbit se, ani doslova, ani obrazně, nýbrž se naopak narovnat a uvolnit.*“[2].

(b) Kognitivní techniky

Vyhýbavé strategie lze podle názoru autorky práce při tlumočení aplikovat jen stěží. Samozřejmě záleží vždy na konkrétním stresoru. Domníváme se, že pozornost lze úspěšně odvracet od stresorů myšlenkových a sociálních, oproti tomu stresory úkolové (kvalita řečníkova projevu, nedostatek doprovodných materiálů) a především stresory chemicko-fyzikální (nevhodný zvukový vstup, nevhodná teplota či vlhkost vzduchu apod.) mají potenciál ovlivnit tlumočníkův výkon natolik, že od nich pozornost jednoduše odvrátit nelze, tím spíše, že se nejedná pouze o doprovodné jevy předmětu zabírajícího téměř veškerou tlumočníkovu pozornost, ale naopak jsou jeho nedílnou součástí (zvukový vstup). Takovéto stresory zpravidla nelze ovlivnit nebo eliminovat, proto lze za reálnější, a tedy vhodnější, považovat „*kognitivní aktivity měnící subjektivní význam rušitele pohody*“[3], zejména distancování se od situace či zdůrazňování jejích pozitivních aspektů. Podle Horváthové je pro tlumočníka zásadní si uvědomit, že „*stres není nutně negativním jevem a není třeba se ho bát.*“[4] Jako podobný přístup lze zařadit i snahu „*vypořádat se s výzvou a předvést své schopnosti*“, o níž hovoří Jiménez Ivarsová a Pinazo Calatayud[5] a která podle nich může pomoci překonat i strach z nadcházející zátěžové situace.

V pouze zdánlivém protikladu k touze přesvědčit o svých kvalitách stojí strategie, v jejímž rámci se člověk snaží „*připustit své slabé stránky včetně možnosti, že nikdy nebude nejlepší*“, což pochopitelně „*nevylučuje stálou snahu o zlepšení a zdokonalení vlastního výkonu*“, „*osvobozuje však od stále frustrace z vlastní nedokonalosti a usnadňuje přijímání kritiky*.“[6]

[1] Trottier (2005)
[2] *Ibid.*
[3] Lazarus a Folkman, viz Hladký (1993:47)
[4] Horváth (2012:169)
[5] Jiménez Ivars, Pinazo Calatayud (2001:114)
[6] Žambochová (2006:18)

Mezi kognitivní aktivity měnící subjektivní význam rušitele pohody lze zařadit také snahu mít na paměti pozitivní aspekty stresu, jimiž jsou (při tlumočení) „*celkové větší vybuzení organismu či lepší schopnost koncentrace*“[1]. Tlumočníci díky tomu „*stres snáze přijímají a mohou na něj nahlížet pozitivněji. To pak vede k lepšímu zvládání stresu a kontrole nad situací.*“[2] Tento přístup v podstatě znamená, že se tlumočník místo na neovlivnitelné aspekty situace zaměřuje na ty ovlivnitelné, tedy na „*vnitřní faktory*“[3] čímž se jeho umístění kontroly, *locus of control,* stává interním.

Jak zmiňujeme výše, za akutním stresem při tlumočení může často stát tréma či strach z vystupování na veřejnosti. Typickým příkladem kognitivní aktivity zaměřené na zdůrazňování pozitivních aspektů situace je následující doporučení A. Trottierové: „*říct si, že nemít nikdy ani trochu strach by byla nuda, že taková tréma je vlastně vynikající stimulant, a vůbec využívat podobných technik vedoucích k pozitivnímu naladění*“[4]. Dalším, často zmiňovaným způsobem vypořádání se s trémou z veřejného vystupování je „*představit si lidi, kteří nám působí trému (delegáty, kolegy…), jak si jako malí dělají na písku bábovičky*“[5].

D. Zvládání chronického stresu

1. Symptomy chronického stresu

Kromě dlouhodobých zdravotních obtíží se chronický stres projevuje symptomy na úrovni psychické (v nejhorším případě ve formě psychických poruch) a behaviorální, které mají vliv na četné aspekty osobního i pracovního života. Mezi symptomy promítající se do profesního života patří například již zmíněné potíže s koncentrací, zhoršení výkonnosti z kvalitativního i kvantitativního hlediska, vyhýbání se odpovědnosti a celková pracovní nespokojenost, která může přerůst až do syndromu vyhoření, jehož průvodním jevem je mimo jiné právě ztráta pocitu uspokojení z práce až nechuť se zvolené profesi dále věnovat.

[1] Horváth (2012:170)
[2] *Ibid.*
[3] Horváth (2012:170)
[4] Trottier (2005)
[5] *Ibid.*

(a) Behaviorální techniky

Důležitou roli v boji s dlouhodobým stresem hraje správná životospráva. Tento pojem zahrnuje vyváženou stravu, která, jak vysvětluje Brockert, je pro člověka zásadní především v zátěžových situacích. V kůře nadledvinek se tvoří stresové hormony, podporující zpracování tuků, bílkovin a uhlohydrátů a zajišťující dostatek energie tělu připravenému na fyzickou reakci. Zároveň je při stresu snížena schopnost těla ukládat vápník, jehož prostřednictvím vstřebáváme vitamín B12 podporující nervový systém, a také fosfor, který pomáhá uvolňovat energii ze stravy. Samotné nadledvinky pak vyžadují značné množství vitamínu C, jehož zásoby tak mohou při zvýšeném stresu zcela vyčerpat. Omezení těchto funkcí má za následek celkové oslabení těla. Zejména při dlouhodobé stresové zátěži je pak vhodné vyhýbat se alkoholu, jehož prvotním účinkem je sice stimulace, následuje však odbourání duševních i fyzických funkcí.[1] Navíc alkohol „*ochromuje výstražný systém mozku, který nás upozorňuje, kdy jsme unaveni*[2]“, a tělu se tak nedostane potřebného odpočinku nutného k regeneraci.

Nejzásadnější úlohu při zvládání stresu hraje dostatek spánku. „*Denně osm hodin spánku je nejlepší přirozenou metodou léčby stresu, lepší než veškeré léky.*“[3]

Další účinnou behaviorální technikou je pravidelný denní režim, který se ovšem, stejně jako pravidelný pohyb, nesmí stát jen dalším z řady úkolů, které člověka stresují – pak by se tato technika pochopitelně stala kontraproduktivní.[4]

(b) Kognitivní techniky

Kromě relaxačních a meditačních technik bývá za důležitou součást boje proti stresu považována i náboženská víra. Z hlediska zvládání stresu může být přínosná třemi způsoby: dává člověku možnost odevzdat se s důvěrou do vyšší moci, dává mu možnost sebeřízení za využití svobody a zodpovědnosti za zacházení s danými možnostmi, a při řešení problémů umožní spolupráci na řešení problémů (s Bohem). Výzkumy ukázaly, že nejvýraznější roli ve zvládání těžkostí pomocí víry hraje představa kooperace s Bohem, což lze označit za strategii typu hledání sociální a emocionální opory.[5] Náboženskou víru lze považovat za regulérní a účinný způsob zvládání životních těžkostí za předpokladu, že se člověk nestane pasivním a nebude na víru spoléhat jako na jediné řešení svých problémů.

[1] Viz Brockert (1990:108)
[2] J. Brody, Brockert (1990:109)
[3] Brockert (1990:13)
[4] *Ibid* (52)
[5] Křivohlavý (2009:92)

Všeobecně pak platí, že pro boj se stresem je zcela zásadní vyváženost pracovního a osobního života a pravidelná relaxace ve formě věnování se koníčkům.

E. Efektivita zvládání stresu

Jako indikátory účinnosti *copingových* postupů uvádí Křivohlavý například regulaci krevního tlaku a pulzu a hladiny kortikosteroidů a jiných látek v moči (fyziologické projevy jsou pochopitelně nejsnáze měřitelné a proto nejspolehlivější). Mezi změny v psychologické oblasti se pak řadí snížení psychického vzrušení. Psychická změna může být i výraznější a projevit se, řečeno s Křivohlavým, ve „*zralejším postoji k realitě*“[1].

Costs of coping – cena za zvládnutí stresu

Zvládnutí stresu nemusí být vždy výhradně pozitivním jevem – mnohdy je ho dosaženo za cenu značných nároků a toho, že se něco „*nezměnitelně zhoršilo*“[2], a to především ve fyziologické oblasti, zejména co se týče imunity.

F. Vliv pracovní zátěže na výkon a osobní pohodu tlumočníka – empirické studie

Předchozí kapitola se pohybuje spíše na úrovni spekulace. Jak uvádějí například Riccardiová, Marinuzzi a Zecchin[3], teorie tlumočení je mladá disciplína. Pokud v této oblasti probíhal nějaký výzkum, týkal se tlumočení jako kognitivního procesu. Dopad této činnosti na fyzický a psychický stav stál dlouho mimo centrum pozornosti badatelů.

Jak uvádí Hladký (1993), měření pracovní zátěže jako takové je značně problematické: „*V psychologii práce se tradičně používá měření pracovního výkonu za časovou jednotku, což je u řady pracovních činností problematické a obtížně použitelné, i když pro zhodnocení pracovní zátěže jednotlivců může být tento ukazatel užitečný.“*[4] Dodejme, že právě množství zpracovaného vstupu za určitou časovou jednotku bývá uváděno jako argument svědčící o

[1] Křivohlavý (2009:87)
[2] *Ibid.*
[3] Riccardi, Marinuzzi, Zecchin (1998:97)
[4] Hladký (1993:63)

náročnosti tlumočnického povolání.[1] Hladký na stejném místě dále tvrdí, že dalším možným ukazatelem je počet odpracovaných hodin, který je sice pro něho „*příliš hrubým a nepřesným měřítkem*“, přiznává však, že „*časová míra je však užitečná zejména s ohledem na trvání určité činnosti v pracovní směně, která je spojena s velkými nároky či s velkou zátěží. Pro analýzu psychické pracovní zátěže jsou důležitými měřitelnými skutečnostmi některé faktory pracovního prostředí, zejména hluk, vibrace, tepelně-vlhkostní parametry mikroklimatických podmínek a osvětlení*“[2].

Jak se ukáže dále, v tlumočnickém povolání a hodnocení jeho stresovosti je nezbytné operovat se všemi výše uvedenými způsoby měření, které, byť považované za nepřesné či nevypovídající, se podle našeho názoru ve výzkumu (stresové) pracovní zátěže při tlumočení ukazují být zásadními. Badatelé v oblasti tlumočení pak nezapomínají ani na skutečnost, že se jedná o činnost vyžadující nejen kvantitativní, nýbrž především kvalitativní měření; k dispozici jsou proto studie zaměřující se právě na vztah mezi (akutním) pracovním stresem a kvalitou výkonu (viz dále).

Ačkoli si lze jen těžko představit, že by o náročnosti tlumočnictví mohlo být pochyb, následující příklad ukazuje, že náročnost tlumočnické profese dlouho nebyla (možná stále není) dostatečně doceněna.

V devadesátých letech 20. století jednala Mezinárodní asociace konferenčních tlumočníků (AIIC) s Federální komisí pro obchod Spojených států amerických (US Federal Trade Commission) o úpravě pracovních podmínek tlumočníků s cílem, řečeno s Moser-Mercerovou, Künzlim a Koracovou, „*umožnit kvalitní výkon v průběhu běžného pracovního dne, pracovního týdne a celé kariéry*[3]“. Její požadavky vycházely z dlouholetých zkušeností praktikujících tlumočníků, byly však spíše intuitivní než empiricky podloženy – a proto AIIC neuspěla. I přesto, že argumenty zněly logicky, požadovala komise vědecké důkazy dokládající oprávněnost požadavků. Na základě této zkušenosti došla AIIC k názoru, že aby své požadavky ohledně vhodných pracovních podmínek mohla účinně prosazovat, bude nutné je empiricky dokázat. V roce 1999 bylo schváleno vypracování tzv. AIIC Workload Study neboli Studie pracovní zátěže. Závěrečná zpráva o 128 stranách byla vydána v prosinci 2001. Touto studií,

[1] Hovoří-li řečník průměrnou rychlostí 100 – 130 slov/min, zpracuje tlumočník za pouhých 30 minut ca 3000 – 3900 slov, tedy asi 12 – 15 strojově psaných, dvojitě řádkovaných stránek, u rychlého řečníka (135 – 180 slov/min) je to až 5400 slov, tedy 16 – 22 stran za 30 minut. Pro srovnání: překladatel zpracuje denně 3 – 10 stran textu. Viz Moser-Mercer, Künzli, Korac (1998:49).

[2] Hladký (1993:63)

[3] Moser-Mercer, Künzli, Korac (1998:48)

vypracovanou telavivskou poradenskou společností Mertens Hoffman zaměřující se na expertízu v oblasti pracovní zátěže a zvládání stresu, se podařilo náročnost tlumočnické profese nezvratně dokázat. Podle Mackintoshové „*získaná data potvrzují, že tlumočení se řadí mezi vysoce stresující povolání, a ačkoli přímý vztah mezi fyziologickými projevy a úrovní výkonu nebyl prokázán, lze ze získaných dat usuzovat na značnou psychologickou a fyziologickou zátěž*“[1].

Zcela zásadní skutečností je, že zkoumaný vzorek byl v tomto případě dostatečně velký na to, aby se ze získaných dat daly vyvodit všeobecně platné závěry. Vzhledem k tomu, že se jedná o vzácný průkazní materiál, zaslouží si tato studie podrobnější popis. Uvedená data pocházejí ze závěrečné zprávy dostupné na webových stránkách organizace AIIC[2]. V této studii si tým odborníků dal za cíl zmapovat pozitivní i stresogenní aspekty tlumočnické činnosti, charakterizovat zdroje fyzického stresu (kvalita vzduchu, hluk atd.), vyhodnotit dopad povahy této činnosti na kvalitu života tlumočníků (*burnout*, chuť dále se této profesi věnovat, uspokojení z práce) a na jejich výkon a vytvořit podklady pro doporučení ohledně zlepšení pracovních podmínek tlumočníků.

Za tímto účelem byly zkoumány vztahy mezi čtyřmi skupinami parametrů: psychologických, fyziologických (krevní tlak, tepová frekvence, úroveň kortizolu ve slinách, měřeno ve 24 hodinovém intervalu), fyzikálních (velikost kabiny, hladina oxidu uhličitého a kyslíku, relativní vlhkost, teplota, intenzita osvětlení, ventilace a přívod čerstvého vzduchu) a výkonnostních.

Psychologické parametry byly zkoumány pomocí dotazníků rozeslaných celkem 1502 tlumočníkům, z nichž 256 bylo stálých zaměstnanců a 1246 na volné noze. Návratnost dotazníků mezi tlumočníky-stálými zaměstnanci činila 26% (tedy 67 dotazníků), u tlumočníků na volné noze pak 41% (607 dotazníků).

Fyziologické parametry byly zkoumány na 48 tlumočnících, fyzikální na 47 a výkon hodnocen u 42 tlumočníků. Dotazníky zkoumající sebehodnocení odevzdalo celkem 52 tlumočníků. Získaná data potvrdila, že tlumočení patří do kategorie vysoce stresových povolání.

Ze zmíněné studie vyplývá, že hlavní stresory při tlumočení spadají do tří kategorií: 1) problémy s textem a prezentací 2) nevyhovující kabiny 3) potíže s přípravou. Co se úkolových/mentálních stresorů týče, patří mezi nejzávažnější stresory při tlumočení rychlý mluvčí (uvádí 78% všech respondentů), čtený projev (71%), časté obsahové změny (64%) a nedostatek podkladových materiálů (60%). Pokud jde o fyzikálně-chemické stresory, průzkum

[1] Mackintosh (2001)
[2] *Ibid.*

ukázal, že kabiny, jak stálé, tak mobilní, neodpovídají ISO normám co do vlhkosti vzduchu (89% z 23 mobilních a 45% z 24 stálých kabin bylo nevyhovujících), hladiny CO_2 (v 29% byly tyto hodnoty označeny za nepřijatelné), teploty (v obou typech kabin, zvláště těch mobilních, překračovala normy) a ventilace. Tyto problémy dále zhoršuje skutečnost, že v mobilních kabinách je málo místa pro dva a ve stálých pro tři tlumočníky. 20% respondentů navíc zmínilo nepohodlné židle a pracovní plochu. 70% respondentů uvedlo, že občas pociťují negativní fyzické dopady své práce jako například únavu, podráždění hrdla, sucho v ústech, bolest zad, podráždění očí či kašel. 10% pociťuje tyto obtíže většinou nebo neustále a 20% zřídka nebo nikdy.

Součástí výzkumu bylo i hodnocení výkonu, které proběhlo ve třech etapách (začátek pracovního dne, prostředek a konec) a při němž byly hodnoceny dva dvouminutové úseky projevu (první na začátku, druhý na konci). Zdá se, že zhoršený výkon mají na svědomí tři hlavní stresory – řečníkův projev, podmínky v kabině a nedostatek času na přípravu. Celkově se ukázalo, že tlumočníci, kteří uvedli, že během tlumočení zažívali stres, obdrželi celkově nižší hodnocení, a sami ve fázi sebehodnocení uváděli, že jakmile se vyskytl některý ze stresorů (rychlý řečník, náročný obsah, čtený text, nesrozumitelný přízvuk či nepohodlí v kabině), měli dojem, že je jejich výkon horší.

Co se týče vztahu mezi úrovní stresu a kvalitou výkonu, byla hodnocena kvalita tlumočení dvouminutového úseku na začátku a konci určitého projevu na začátku, v průběhu a na konci pracovního dne. Vzorek tvořilo 42 tlumočníků ve 23 kabinách. Parametry hodnocení zahrnovaly míru chybovosti, vynechaných a přidaných informacích, gramatických a lexikálních chyb, frázování a projev. Hodnocení se pohybovalo na škále 1 (neuspokojivé) až 5 (velmi uspokojivé). Celkové hodnocení se pohybovalo mezi hodnotami 4.12 – 4.4, přičemž ke konci pracovního dne docházelo k mírnému zhoršení.

Studie uvádí, že korelace mezi úrovní pociťovaného stresu, fyzikálně-chemickými parametry a kvalitou výkonu byla slabší, než se očekávalo, a to pravděpodobně díky motivaci tlumočníků a jejich schopnostem: „*Korelace mezi (objektivní a subjektivní) mírou stresu* (je) *slabší, což je v souladu s údaji v odborné literatuře, podle nichž dokáží schopní a motivovaní pracovníci podávat kvalitní výkon navzdory působení široké škály stresorů. Studie ukazují, že k udržení kvality výkonu ve stresujících podmínkách dochází za cenu fyziologického vyčerpání a „post-pracovního" stresu.*"[1] Teoreticky lze tento jev vysvětlit i skutečností, že v určité míře stres duševnímu výkonu nebrání; naopak, jak uvádí Moser-Mercerová, Künzli a Koracová, „*panuje*

[1] Mackintosh (2001)

všeobecná shoda, že nižší úroveň stresu má pozitivní vliv na paměť, protože při něm dochází k vyšší kognitivní aktivaci[1]. Především eustres pak může jedince přímo motivovat k lepším výkonům.

1. Intervaly střídání tlumočníků

Zásadní roli nejen v kvalitě výkonu, ale především v osobní pohodě tlumočníka hraje únava. Tlumočení jako vysoce náročnou kognitivní aktivitu lze (kvalitně) vykonávat pouze určitou omezenou dobu. Nepřijde-li včas přestávka, během níž tlumočník načerpá nové síly, může být jeho kapacita zcela zahlcena, následkem čehož bude další výkon nemožný či neadekvátní.

Moser-Mercerová, Künzli a Koracová proto provedli studii zkoumající dopad prodloužených intervalů střídání na kvalitu výkonu tlumočníků a na jejich pocity. Domníváme se, že tato studie je důkazem mimořádné náročnosti tlumočení a jejího dopadu zejména na objektivně měřitelný fyziologický stres, především však předkládá cenné informace týkající se tlumočnických strategií zvládání stresu.

Autoři studie uvádějí, že „*vzhledem k povaze dnešních konferencí, kde jednotlivé příspěvky navazují v rychlém sledu, se tlumočníci střídají v kratších intervalech (po 15 – 20 minutách, tedy po jednom příspěvku*“. V případě, že je prezentace delší, si však tlumočník může přát tlumočit celý příspěvek, aby „*delegát nebyl rušen střídáním během jediného projevu*“[2].

V současné době se za přiměřeně časté považuje střídání tlumočníků po „*30 minutách na celodenních jednáních*“. Zároveň se doporučuje, že tlumočník by neměl tlumočit sám „*déle než ca 40 minut*“[3], pokud jde o jeden příspěvek či krátké jednání.

Jak je již zmíněno výše, Doporučené minimální tarify za překlad a tlumočení Jednoty tlumočníků a překladatelů[4] stanovují, že na dva pracovní jazyky (výchozí, cílový) se nasazují minimálně dva tlumočníci a v případě, že po dohodě se zadavatelem je nasazen pouze jeden tlumočník, doporučují 100% navýšení sazby, což svědčí o mimořádné náročnosti této činnosti.

Ve své studii se Moser-Mercerová, Künzli a Koracová zaměřují na dopad střídání po delších intervalech na tlumočníkův výkon a na pociťovaný fyziologický a psychologický stres. Při definování „delších intervalů“ vycházeli z pracovních podmínek stanovených organizací AIIC. Vzorek sestával z 5 konferenčních tlumočníků v průměrném věku 49 let, s dvanácti- až pětadvacetiletou praxí. Měření fyziologického stresu probíhalo za pomoci odběru slin na

[1] Moser-Mercer, Künzli, Korac (1998:49)
[2] *Ibid*. (48)
[3] *Ibid.*
[4] *TOP (tlumočení – překlad).* 2013, č. 110, s. 16

začátku tlumočení, po 30 minutách a na konci. Psychologický stres byl zjišťován za pomoci dotazníků zaměřených na přístup jedince ke stresu jednak v každodenním životě, jednak přímo při experimentu.

Tlumočníci byli požádáni, aby přestali tlumočit, jakmile budou mít pocit, že jejich výkon neodpovídá jejich profesním nárokům a očekáváním.

Po prvním odebrání vzorku slin začal třicetiminutový projev, po jehož skončení byl odebrán druhý vzorek slin. Po třech minutách následoval další úsek projevu, přestávka přišla zhruba v padesáté minutě. Po dvou minutách začal třetí projev, během něhož přestali všichni tlumočníci tlumočit ještě před poslední přestávkou.

Vyhodnocování kvality výkonu probíhalo na základě škály o čtyřech kategoriích omylů: *contre-sense* neboli uvedení přesně opačného významu, *faux sense* neboli špatné přetlumočení významu, tzv. *nonsense* neboli převedení sdělení tak, že nedávalo žádný smysl, a nepřesnosti. Do hodnocení byly zahrnuty i vynechávky, přidané informace, hezitace, opravy apod. Ukázalo se, že nejvíce chyb se řadilo do kategorie *contre-sense*, dále *faux-sense* a *nonsense*. Co se týče intervalů, nejvíce chyb nastalo mezi 3. a 30. minutou (nižší počet omylů na začátku lze vysvětlit tím, že začátky projevu bývají všeobecné a proto snazší). Po přestávce se počet omylů snížil, zhruba po 15 minutách se však rapidně zvýšil. Pokud jde o nejzávažnější typ omylů, tedy nesprávné převedení významu, za 60 minut došlo k 32,5 takovým chybám a tím pádem ke značnému zkreslení obsahu projevu. Zdá se, že tlumočníci si tohoto poklesu kvality nebyli vědomi, protože pouze dva skutečně přestali tlumočit, zatímco zbývající tři stále ještě nepovažovali svůj výkon za nekvalitní. Tlumočit přestali nikoli ve chvíli, kdy nebyli spokojeni s výkonem, ale kdy jim únava nedovolila pokračovat.[1]

Co se fyziologického stresu týče, v průběhu prvních 30 minut došlo ke zvýšení hladiny kortizolu a imunoglobulinu A, což dokládá zvýšení úrovně stresu. Po 60. minutě tyto hladiny dramaticky poklesly, což svědčí o skutečnosti, že „*při mentálním přetížení může tlumočník začít měnit svůj přístup k práci, vynakládat méně úsilí a být* (k úkolu) *poněkud lhostejný.*“[2]

Co se týče psychického stresu, ukázalo se, že oproti kontrolní skupině měli tlumočníci pocit, že mají nad situací jen malou kontrolu a že situace, v níž se nacházejí, se pravděpodobně nebude nijak výrazně měnit. Strategie zvládání stresu byly přitom u tlumočníků spíše pasivní a vyhýbavé, přičemž míra pokusů aktivně stresovou situaci změnit byla hluboce podprůměrná. V průběhu experimentu docházelo k výraznému nárůstu negativních emocí (úzkost/nervozita,

[1] Autoři uvádějí, že neschopnost odhadnout kvalitu vlastního výkonu je velmi častá u studentů a nezkušených tlumočníků (1998:55)

[2] Moser-Mercer, Künzli, Korac (1998:56)

deprese, agresivita/vztek), a to ve chvílích, v nichž bylo zjištěno i zvýšení fyziologického stresu. Tyto informace naznačují, že tlumočníci jsou skutečně často (především při simultánním tlumočení) vystaveni objektivně neovlivnitelným situacím, takže se pasivní či vyhýbavé strategie zvládání stresu zdají funkční. Zároveň se však jeví, že tlumočníci vnímají i objektivně ovlivnitelné situace jako neovlivnitelné; v takových případech jsou tyto strategie nefunkční.

Závěr studie je tedy takový, že tlumočníci nejsou schopni objektivně posoudit kvalitu svého výkonu (alespoň při dlouhých intervalech tlumočení). To je pravděpodobně důsledkem kognitivního přetížení, kdy tlumočník vynakládá veškeré své zdroje na soustavnou produkci, bez ohledu na její kvalitu. Studie dokazuje, že tlumočení je extrémně náročnou činností, kdy tlumočník zažívá relativně silný stres, který je vystřídán lhostejností v případě, že zátěž přesahuje tlumočníkovu kapacitu. Výzkum dokládá, že častější střídání tlumočníků přispívá ke zvýšení kvality tlumočení.

Studie tak přináší cenná doporučení ohledně pracovních podmínek tlumočníků, a zároveň je zajímavým, empiricky podloženým dokladem o tlumočnických strategiích zvládání stresu.

VI. Tlumočnický výcvik ve vztahu ke stresu

"*Interpreting is stressful and so is interpreter training*"

Š. Timarová, H. Salaets[1]

Ačkoli je tlumočení aktivita, jíž je teoreticky schopen každý člověk, jedná se o činnost natolik specifickou a náročnou, že bez odpovídající přípravy ji lze provádět jen těžko. Následující část této práce se zabývá (vysokoškolskou) přípravou budoucích tlumočníků především z hlediska zvládání stresu. Vychází z hypotézy, že vzhledem k tomu, že ke zdárnému vypořádání se se zátěžovou situací přispívá vědomí, že jsme podobnou situaci (úspěšně) řešili již v minulosti (podle Nagykáldiho lze za účinný zdroj pocitu vnímané osobní zdatnosti (*self-efficacy*) považovat mimo jiné právě „*dobrou zkušenost z minulosti či absolvování modelové situace*“[2]), lze intenzivním a všestranným výcvikem umožnit studentům seznámit se prakticky i teoreticky se specifiky zvolené profese a ideálně také osvojit si strategie a techniky zvládání stresu, takže v budoucnu se jim tlumočení bude jevit méně stresující. Podle Timarové a Salaetsové sami studenti „*považují překonávání nervozity…za důležitou součást výcviku.*“[3] Horváthová k otázce studia tlumočnictví uvádí, že „*hodiny mají simulovat reálnou situaci*“ a „*mohou být velmi stresující*“. Domníváme se, že i díky nim se mohou budoucím tlumočníkům poskytnout cenné zdroje k (pozdějšímu) boji se stresem, byť *„při vyučování, při zkoušce a ve skutečnosti pociťujeme pokaždé jiný typ stresu.*“[4]

Uvědomíme-li si, že akutní stres, opakuje-li se pravidelně, může přerůst až do stresu chronického, můžeme se domnívat, že účinným vyrovnáváním se s akutním stresem, jemuž se naučíme díky kvalitní přípravě, lze tím pádem zabránit i nástupu stresu dlouhodobého či dokonce syndromu vyhoření.

Podle Riccardiové, Marinuzziho a Zecchina platí, že „*na začátku konference bude i ten nejzkušenější, nejvýkonnější a nejschopnější tlumočník pociťovat jisté napětí, protože si je vědom, že se v jejím průběhu bude muset vyrovnat s určitými neznámými: nový pojem či odborný termín, těžko srozumitelný přízvuk či výslovnost, technické problémy, řečník odklánějící se od mikrofonu, neočekávaný, nezvladatelnou rychlostí předčítaný příspěvek. (…)*

[1] Timarová, Salaets (2011:48)
[2] Nagykáldi (2002), v Horváthová (2012:172)
[3] Timarová, Salaets (2011:35)
[4] Horvát (2012:169)

Čím více takovýchto neznámých, tím většímu psychickému zatížení a stresu bude tlumočník vystaven.“ Zároveň však tvrdí, že „*tyto neznámé je možné eliminovat.*“[1]

Horváthová sice uvádí, že „*úroveň pociťovaného stresu se v průběhu kariéry nemění, což znamená, že tlumočení nepovažují za stresující pouze nováčkové, nýbrž i zkušení tlumočníci*“[2], zároveň však tvrdí, že „*je ovšem pravda, že respondenti* (studie AIIC o pracovní zátěži, viz výše) *mají pocit, že s přibývajícími zkušenostmi u nich klesá úroveň stresu*.“[3]

Následující podkapitola přináší přehled dosavadních výzkumů v této oblasti.

A. Osobnostní předpoklady tlumočníků ke zvládání stresu

Timarová a Salaetsová uvádějí, že „*odolnost vůči stresu a schopnost ovládnout nervozitu patří mezi vlastnosti, které by měli mít studenti tlumočnictví i tlumočníci*“[4], Horváthová pak, že „*schopnost vyrovnávat se se stresem je jedním ze základních předpokladů pro výkon této profese*“ a že „*vzhledem k tomu, že tlumočnictví je ze své podstaty stresující povolání, lze předpokládat, že lidé, kteří vyhledávají „nebezpečné“, tedy stresující aktivity, mají určité společné osobnostní rysy*“.[5] Vezmeme-li v úvahu výše uvedená tvrzení, že zásadní roli v náchylnosti ke stresu i při jeho zvládání hrají osobnostní charakteristiky každého jedince, nabízí se otázka, zda předpokládat, že lidé, kteří si sami zvolí stresující povolání, jsou proti stresu odolní, a zda vůbec a do jaké míry je tedy nutné tuto schopnost vyučovat (a zda ji testovat při přijímacích zkouškách), anebo zda pokládat zvládání stresu za schopnost, kterou každý budoucí tlumočník teprve získá v rámci praxe (otázkou, zda osvojování této schopnosti tvoří oficiální součást studia, nebo je-li pokládána spíše za jakýsi „vedlejší produkt“ studia či samostudia, se zabýváme v empirické části). Nutno podotknout, že tyto otázky se již mírně odchylují od tématu naší práce, jímž se zabýváme v teoretické části, domníváme se však, že poměrně úzce souvisejí s empirickou částí práce a s hypotézou, která přikládá v otázce zvládání stresu zásadní význam kvalitnímu a všestrannému tlumočnickému výcviku, a že je tedy nelze nezmínit, ačkoli se zde jimi do hloubky nezabýváme.

V roce 2011 provedly Timarová a Salaetsová studii soustředící se na *soft skills*, mezi něž patří právě i odolnost proti stresu. Studie vznikla na základě domněnky, že při přijímacích zkouškách do vzdělávacích programů pro tlumočníky nejsou u adeptů potřebné *soft skills* dostatečně

[1] Riccardi, A.; Marinuzzi, G.; Zecchin, S. (1998:97)
[2] Horváth (2012:159)
[3] *Ibid.*
[4] Timarová, Salaets (2011:35)
[5] Horváth (2012:165)

testovány, a má za cíl odhalit rozdíly ve schopnostech zájemců o studium tlumočnictví a samotných studentů tohoto oboru (ve srovnání s kontrolní skupinou studentů bakalářského studia) z hlediska stylu učení, kognitivní flexibility a motivace, a zjistit, jak spolehlivě dokáží zvolené testy těchto předpokladů předpovědět úspěšnost studentů ve studiu. Průkaznost uvedených testů osobních předpokladů nestojí vzhledem k zaměření této práce ve středu naší pozornosti. Studií se zabýváme z toho důvodu, že obsahuje zajímavý náhled na dvojí roli stresu a nervozity, a především proto, že přináší cenná zjištění týkající se osobnostních předpokladů (budoucích) tlumočníků ke zvládání stresu. Z toho důvodu zde uvádíme následující poznatky vycházející především z výsledků testu motivace. Podle Matthewse[1] se motivace, v širším slova smyslu chápaná jako *arousal* neboli vyšší aktivace organismu, úzce pojí se stresem a nervozitou (*anxiety*). Tato nervozita či tréma je buď pozitivní (*facilitating*, stimulující), která výkon usnadňuje, nebo naopak negativní (*debilitating*, ochromující), která výkon znesnadňuje či znemožňuje. Timarová a Salaetsová uvádějí, že „*motivace jako taková i nahlížena z pohledu stresu je důležitým předpokladem pro dokončení studia.*“[2]

Zkoumané skupiny tvořili studenti prvního ročníku oboru tlumočnictví (komunitní tlumočení) na belgické Lessius University, který je přístupný všem zájemcům bez přijímacích zkoušek („*self-selected students and applicants*“) a studenti, kteří z tohoto ročníku na základě přijímacích zkoušek postoupili do druhého ročníku téhož oboru (konferenční tlumočení). Kontrolní skupinu pak studenti bakalářského studia (*undergraduate students*) na této univerzitě, z jejichž řad pochází většina uchazečů o studium tlumočnictví.

Výsledky studie provedené za pomoci dotazníků zkoumajících kognitivní flexibilitu, učební styly a motivaci a testů schopností zpracování jazyka ukazují, že „*zájemci o magisterské studium tlumočnictví (self-selected students)... jsou méně negativně ovlivněni úzkostí a nervozitou (anxiety). Obzvláště ve srovnání s kontrolní skupinou jsou úspěšní studenti tlumočnictví ... schopni lépe využít určitou míru nervozity (anxiety) ve svůj prospěch.* Dále bylo zjištěno, že studenti, kteří dosáhli vysokého počtu bodů v hodnocení stimulující nervozity, většinou podávají v lehce stresujících situacích lepší výkon; nízký počet bodů naopak znamená, že student není schopen stresovosti situace/nervozity využít ve svůj prospěch.

Pro účely naší práce jsou zajímavé i výsledky druhé analýzy, při níž autorky studie na 14 studentech konferenčního tlumočení (z původních 32 zájemců), kteří byli přijati ke studiu a úspěšně prošli až k závěrečným zkouškám, posuzovaly schopnost výše zmíněných testů předpovědět úspěšnost studentů ve studiu. Za úspěch při studiu bylo považováno složení

[1] Matthews et al. 2000: 171, v Timarová, Salaets (2011:34)
[2] Timarová, Salaets (2011:35)

závěrečné zkoušky, za neúspěch pak její nesložení. Úspěšní studenti měli zejména oproti kontrolní skupině výrazně vyšší hodnoty stimulující nervozity. U úspěšných i neúspěšných studentů byly prokázány celkově nižší hodnoty ochromující nervozity než u kontrolní skupiny (sestávající ze studentů bakalářského studia). Průzkum odhalil, že „*úspěšní studenti…si osvojili lepší techniky zvládání stresu, jejichž pomocí se s negativními dopady nervozity dokáží vyrovnat*“[1], díky čemuž dokázali potenciální pocity ochromující nervozity překonat, navíc byli schopni lépe využít stimulující nervozity k dosažení lepšího výkonu. Velice překvapivé však bylo zjištění, že studenti, kteří u zkoušky propadli, vykazovali navzdory všem očekáváním nejnižší úroveň ochromující nervozity.[2]

Tvrzení, že „*všichni studenti tlumočnictví byli navíc daleko méně ovlivněni stresem než kontrolní skupina*“[3], samo o sobě prokazuje, že studenti tlumočnictví mají v tomto ohledu lepší předpoklady, a/nebo přicházejí se stresem do styku a museli se s ním tedy naučit vypořádat. Z výsledků analýzy hodnot stimulující a ochromující nervozity ve vztahu k (ne)úspěšnosti studentů pro nás vyplývá, že schopnost překonat za efektivního využití *copingových* technik pocity nervozity a stresu a dokonce jich využít ve svůj prospěch je jak v praxi, tak během přípravy na ni pro tlumočníky velmi důležitá, a domníváme se, že by se její cílené osvojování mělo stát běžnou součástí studia tlumočnictví.

Svědčí o tom i studie *I failed because I got very nervous,* tedy „Neuspěl jsem, protože jsem byl hrozně nervózní“ autorů Jiménez Ivarsové a Pinazo Calatayuda, podle níž bývají studenti (University of Castellón) nervózní už u *shadowingu*, tedy „tlumočení“ v rámci stejného jazyka, a s rostoucí obtížností úkolů roste i jejich nervozita. Ta dosahuje vrcholu u závěrečné zkoušky, která je v podstatě simulací reálné situace. „*Někteří studenti se nedokáží se stresem vyrovnat a na poslední chvíli se rozhodnou zkoušku nepodstoupit.*“ [4]

Na tomto místě považujeme za vhodné nastínit, jak se stres u studentů konkrétně projevuje. Na úrovni somatické se může jednat o potíže s dýcháním až o nevolnost[5], na úrovni behaviorální se pak stres projevuje změnou hlasu (přiškrcený, nepříjemný hlas) či přílišným zvýšením hlasitosti, nádechy na špatných, nepřirozených místech v proudu řeči (a tudíž nepřirozeným frázováním), nervózními bezděčnými pohyby a následným odkláněním se od mikrofonu (v případě simultánního tlumočení) Na úrovni kognitivní se stres projevuje tak, že student se bojí

[1] Timarová, Salaets (2011:48)
[2] Z konzultací s jednou z autorek, PhD. Timarovou vyplynulo, že pro tento jev zatím neexistuje jednoznačné a spolehlivé vysvětlení.
[3] Timarová, Salaets (2011:31)
[4] Jiménez Ivars, Pinazo Calatayud (2001:105)
[5] *Ibid.*

cokoli vynechat, následkem čehož informace nefiltruje (což je při tlumočení jinak běžné), čímž začne za řečníkem buď neúnosně zaostávat, nebo tlumočí příliš doslovně a tím se dopouští mimo jiné jazykových interferencí. Ve stresu studenti často přestávají poslouchat sami sebe a dopouštějí se tak „*těch nejabsurdnějších chyb*“, jak z hlediska čistě jazykového, tak z hlediska věcné správnosti[1]. Podle Gila má stres za následek také „*zúžení slovní zásoby*“[2]. Na úrovni výkonu se pak nadměrný stres může projevit až jakousi lhostejností, která podle všeho funguje, stejně jako syndrom vyhoření, jako mechanismus ochrany před přílišnou zátěží: „*Lze předpokládat, že lhostejnost a ledabylost zmírňuje psychologické i fyziologické reakce.*“[3] Toto tvrzení neplatí samozřejmě pouze pro studenty, nýbrž také pro profesionální tlumočníky.

Cílem zmíněné studie *I failed because I got very nervous* bylo zjistit, jaký je vztah mezi strachem z veřejného vystupování a z něho plynoucí nervozitou a trémou (*anxiety*) a výkonem při tlumočení, konkrétně při tlumočení konsekutivním, neboť ze všech způsobů tlumočení lze právě tento připodobnit k veřejnému vystoupení. Autoři provedli průzkum, v jehož rámci 197 studentů posledního ročníku (158 žen a 39 mužů), kteří měli za sebou zhruba 160 hodin tlumočení, za pomoci zkrácené verze dotazníku s názvem „*Confidence in public speaking*“ hodnotilo míru strachu z veřejného vystupování nebo naopak sebedůvěru tváří v tvář tlumočnické situaci. Výkon studentů při závěrečné zkoušce hodnotili jejich vyučující.

Autoři stanovili následující tři hypotézy týkající se vztahu strachu z veřejného vystupování, nervozity (*anxiety*) a tlumočnického výkonu:

1) strach z vystupování na veřejnosti a nervozita (*anxiety*) jsou přímo úměrné, tedy čím větší strach, tím větší nervozita

2) strach z vystupování na veřejnosti a kvalita tlumočnického výkonu jsou nepřímo úměrné, tedy čím větší strach, tím horší výkon při konsekutivním tlumočení

3) nervozita (*anxiety*) a kvalita tlumočnického výkonu jsou nepřímo úměrné, tedy čím vyšší nervozita, tím horší výkon při konsekutivním tlumočení.

Výsledky byly následující:

Hypotéza č. 1, tedy že čím větší strach z veřejného vystupování, tím větší nervozita, byla potvrzena. Prokázaný stres nemusel pramenit pouze ze strachu z veřejného vystupování jako

[1] Shrnutí projevů stresu u studentů tlumočnictví (zejména při závěrečných zkouškách či tlumočnických přijímacích zkouškách do institucí EU) vychází z osobního sdělení tlumočníka Evropské komise Rodericka Jonese, formou e-mailu ze dne 4. 9. 2013. Tato i veškerá další korespondence s respondenty je uložena v archivu autorky a přístupná na vyžádání.

[2] Gile (2009:232)

[3] Zeier (1997:242)

takového, mohl být ještě posílen vědomím, že jde o závěrečnou zkoušku, při níž je student podroben hodnocení, což zvyšuje jeho nervozitu.

Hypotéza č. 2, tedy že čím větší strach, tím horší výkon při konsekutivním tlumočení, potvrzena nebyla. Autoři uvádějí, že "*tento výsledek je v rozporu s většinou studií, které prokazují, že strach z vystupování na veřejnosti a kvalita akademického výkonu jsou nepřímo úměrné*"[1]. Tento jev lze vysvětlit buď tím, že se jedná o trému pozitivní, která stimuluje k lepšímu výkonu, nebo také tím, že studenti používali *copingové* strategie, které vliv stresu na výkon eliminovaly – což dokazuje nutnost osvojení si těchto strategií a technik již v rámci studia.

Hypotéza č. 3, tedy že čím vyšší stres, tím horší výkon při konsekutivním tlumočení, potvrzena nebyla, nervozita tedy údajně neměla na tlumočnický výkon žádný vliv, což lze odůvodnit skutečností, že vědomí nutnosti zhostit se určitého úkolu (tlumočení) zatlačí negativní pocity do pozadí.

Závěry autorů studie jsou následující: „*Studenti by měli být podporováni v tom, aby se více soustředili na copingové strategie (zdroje, pocity self-efficacy* (tj. vnímané osobní zdatnosti), *vnímání situace jako výzvy, chuť ukázat své schopnosti, zodpovědnost a vyzrálost) a méně na pocity strachu a nervozity…aby si posílili sebevědomí – už jen kvůli své vlastní pohodě.*"[2]

Otázkou, zda se v tomto ohledu liší studenti tlumočnictví od zkušených profesionálních tlumočníků, se ve své studii *Physiological stress during simultaneous interpreting: A comparison of experts and novices* zabývá Kurzová.

Opakovanou činností si člověk osvojí znalosti, vědomosti a případně strategie nutné k úspěšnému zvládnutí náročné situace. V souvislosti s tímto procesem učení uvádí Kurzová[3] tři fáze osvojování si znalostí a dovedností dle Andersona: fázi kognitivní, při níž si člověk ukládá do paměti fakta týkající se konkrétní dovednosti, ale nedokáže ji dostatečně kvalitně provádět, dále fázi asociační, během níž dochází k eliminaci omylů a zároveň k posílení souvislostí mezi prvky nutnými pro kvalitní výkon činnosti, a konečně fázi autonomní, kdy se činnost stává víceméně automatickou. Kritéria pokroku jsou rychlost a přesnost. Rozdíl mezi profesionálními tlumočníky a studenty se v tomto ohledu projevuje na čtyřech rovinách: profesionálové ukládají informace ve smysluplných vzorcích, efektivně je třídí, dokáží uvažovat v širších souvislostech a informace rychle vyhledávat a také je plynule rekonstruovat[4] – to vše díky „*praxi a zkušenostem*".[5] Ty jim umožňují rychle a efektivně se vyrovnat mimo

[1] Jiménez-Ivars, Pinazo Calatayud (2001:114)
[2] *Ibid.* (115)
[3] Kurz (1998:58), dle Anderson (1990)
[4] Kurz (1998:58)
[5] *Ibid.* (59)

jiné i se stresem: „*Profesionalita mimo jiné…umožňuje tlumočníkovi rychle použít správnou strategii… v situacích, kdy jsou vystaveni neznámým faktorům, pociťují však i zkušení tlumočníci větší stres.*“[1] Kurzová dále uvádí, že úroveň stresu „*závisí na subjektivním zhodnocení situace, což souvisí s předchozími zkušenostmi…nepředvídatelné situace jsou více stresující než ty předvídatelné.*“[2] Toto tvrzení tedy hovoří ve prospěch naší hypotézy, že všestrannou přípravou lze u studentů tlumočnictví do určité míry snížit potenciální negativní hodnocení tlumočení z hlediska stresové zátěže. Na to, jak stresující tlumočení pro studenty ve srovnání s profesionály je, se zaměřila Kurzová ve zmíněné studii. Výzkum byl prováděn na dvou profesionálních tlumočnících v reálné situaci a třech studentech v simulované situaci. Sledovanými fyziologickými parametry byl srdeční tep a vodivost kůže (při stresu vlhne lidská kůže potem a tím stoupá její vodivost).

Vodivost kůže se ukázala být metodou vhodnější pro zkoumání jednotlivce než pro srovnávání dvou skupin. Srdeční tep je naopak spolehlivým ukazatelem. Studenti vykazovali oproti profesionálům vysoké výkyvy těchto hodnot, ačkoli netlumočili v reálné situaci. Na profesionálech se oproti tomu neprojevovaly žádné výrazné známky zvýšené úrovně stresu.[3]

Kurzová dále uvádí, že srovnáváním studentů a profesionálů se zabývali také Riccardiová, Marinuzzi a Zecchin, kteří měřili úroveň stresu před konferencí a po ní (u studentů byla konference simulovaná). Průzkum sice odhalil u studentů i tlumočníků nižší úroveň úzkosti a deprese než u běžné populace, výkyvy těchto hodnot byly však u studentů vyšší než u profesionálních tlumočníků, což autoři připisují tomu, že studenti nemají skutečné pracovní zkušenosti a prostředí konference, byť simulované, proto vnímají jako stresující.[4]

Kurzová dochází ve své studii k následujícím závěrům: „*Výuka tlumočení by měla být koncipována tak, aby usnadnila osvojování produktivních tlumočnických strategií. Vzhledem k tomu, že copingové strategie jsou pro tlumočníka naprosto zásadní, měly by být vyučovány jako součást praktického nácviku.*“[5]

Závěry týkající se nutnosti výuky strategií a technik zvládání stresu jsou tedy jednoznačné. Otázkou, zda je tomu v praxi skutečně tak, se zabýváme již v empirické části.

[1] Kurz (1998:60)
[2] *Ibid.* (59)
[3] Kurz (1998:62)
[4] *Ibid.* (60)
[5] *Ibid.* (64)

EMPIRICKÁ ČÁST

V závěru teoretické části této práce uvádíme, že dle Kurzové a dalších je nácvik strategií zvládání stresu pro tlumočníky zásadní. Empirická část se zabývá mimo jiné tím, jak v tomto ohledu vypadá skutečnost. Dělí se na tři vzájemně související části.

V části první zjišťujeme dotazníkovou metodou anticipační stres u studentů, kteří začínají se studiem simultánního tlumočení, a srovnáváme tento stav na začátku semestru s hodnocením situace na jeho konci; ve druhé zkoumáme prostřednictvím dotazníku a samostatné rešerše studijní plány tlumočnických oborů na vybraných vysokoškolských pracovištích, přičemž se podrobněji zaměřujeme na tři pracoviště; ve třetí části pak formou dotazníku zjišťujeme, zda studenti tlumočnictví i profesionální tlumočníci považují tlumočení za stresující aktivitu a proč, zda a jaké strategie zvládání stresu používají a jakou roli v tomto ohledu sehrálo eventuální tlumočnické vzdělání. Zjednodušeně řečeno, srovnáváme situaci ve smyslu přípravy na zvládání stresu během studia očima začínajících studentů (ve dvou etapách studia), pedagogů a pokročilých studentů/čerstvých absolventů a profesionálních tlumočníků. Cílem tohoto průzkumu je na základě informací o tom, zda a proč považují studenti tlumočnictví i profesionální tlumočníci tuto profesi za stresující, jak probíhá tlumočnický výcvik na vybraných institucích, a zda a jak tato skutečnost ovlivňuje způsob, jakým se (budoucí tlumočníci) se stresem vyrovnávají, vyvodit určité závěry a doporučení pro praxi, tedy pro osvojování si strategií a technik zvládání stresu a pro výuku těchto dovedností.

I. Anticipační stres ve vztahu k začátku studia simultánního tlumočení

Následující průzkum, provedený v akademickém roce 2013/2014, se týká studentů ÚTRL FF UK, (obor Tlumočnictví: francouzština – čeština), kteří po absolvování kurzu konsekutivního tlumočení v prvním semestru tohoto ročníku začínali se studiem simultánního tlumočení v rámci kurzu Simultánní tlumočení (FR-CS) a u nichž se předpokládalo, že s tímto druhem tlumočení nemají dosud žádnou zkušenost.

Průzkum byl proveden formou dotazníku[1] na druhé hodině, kterou jsme shledali pro naše účely vhodnější, protože teprve při druhé hodině studenti zkoušeli tlumočit mezi dvěma jazyky, z jazyka C (B) do jazyka A (pro účely této práce však tuto hodinu označujeme jako úvodní). Druhá část průzkumu proběhla stejnou formou na poslední hodině[2]. Účelem tohoto průzkumu bylo zjistit, zda studenti, kteří mají jistou zkušenost s konsekutivním tlumočením (1 semestr, nepočítáme-li případnou zkušenost z bakalářského studia), avšak nikoli s tlumočením simultánním, považují (simultánní) tlumočení za stresující aktivitu a proč, zda měli z této aktivity obavy, zda a jak se jejich pocity s narůstající zkušeností mění a zda a na základě jakých faktorů se během studia zlepšila jejich schopnost případný stres zvládat. Zlepšení výkonu lze do jisté míry předpokládat, v otázce zvládání stresu však není tento předpoklad jednoznačný, protože teprve s narůstající zkušeností se studenti mohou setkat se zatím neanticipovanými potenciálními stresory. Nutno podotknout, že dotazník určený těmto studentům se liší od dotazníku předloženého účastníkům druhého průzkumu, tedy (pokročilým) studentům tlumočnictví a profesionálním tlumočníkům. Na rozdíl od nich (zejména pokud jde o profesionály) totiž začínající studenti představují v jistém smyslu téměř homogenní skupinu, s do značné míry identickými zkušenostmi a znalostmi. O to silnější roli hraje v jejich vyhodnocování situace osobnostní složka, což pochopitelně ztěžuje možnosti jednoznačného kvantitativního hodnocení[3]. Tento průzkum proto slouží spíše jako výchozí bod pro následující analýzu studijních plánů a jejich (více či méně silného či přímého) vlivu na pozdější schopnosti studentů a tlumočníků v oblasti zvládání stresu.

1. Úvodní hodina

Dotazník vyplnilo celkem 11 respondentů. Na otázku, zda měli z prvního tlumočení obavy[4], odpovědělo kladně 100 % respondentů, 27,3 % však zároveň odpovědělo, že obavy neměli, respektive uvedlo faktory, které lze označit za salutory (předchozí zkušenost díky samostudiu, preference improvizace). Nejčastěji uváděnými (54,5 %) stresogenními prvky, budeme-li chápat výraz „obavy" jako „stres", jsou pochyby o vlastní schopnosti zvládnout náročnou aktivitu, která vyžaduje rozdělení pozornosti a souběžnou recepci a produkci, při značném zatížení paměti a dalších nárocích (dokonalá znalost jazyka, a v neposlední řadě i ovládání

[1] Viz příloha č. 1
[2] Viz příloha č. 2
[3] Z tohoto důvodu převládá hodnocení slovní. V procentech odpovědi uvádíme zejména v případě otázek vyžadujících hodnocení na číselné škále či vylučovací odpovědi (ano – ne), nebo je-li to vyloženě žádoucí.
[4] Výraz „obavy" používáme v dotazníku z toho důvodu, že termín „stres" by mohl být pro respondenty příliš navádějící.

tlumočnické techniky). Tyto stresory lze označit jako úkolové. Je nezbytné zmínit, že téměř polovina respondentů (45 %) za stresor explicitně označila fakt, že se jedná o „*úplně novou zkušenost*“, „*je to něco nového, neznámého, co … nikdy nezkusila*“, a „*nevěděl jsem, co čekat*“, což je zcela v souladu s teoretickými poznatky, že neznámé a nepředvídatelné situace jsou stresogenní.

36,4 % respondentů uvádělo stresory sociální, tedy především strach z hodnocení vyučující (pro někoho do té doby neznámé), z její „*autority*“ a potenciální „*přísnosti*“, a také strach z hodnocení spolužáků: „*Stydím se před svými schopnými spolužáky*“ (o „*studu*“ hovořil i další respondent), „…*že mě ostatní budou poslouchat*“, „*jsem introvert a při každém výstupu před ostatními se musím přemáhat*“. S tím souvisí také tvrzení dvou respondentů, kteří uvedli jako odůvodnění obav z prvního simultánního tlumočení v podstatě stres samotný, tedy vědomí, že je podobné situace stresují, což se projevuje na psychosomatické úrovni – zrychleným tepem, třesem rukou – i na úrovni psychické. Tento stresor lze označit pravděpodobně jako stresor myšlenkový.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že se jejich obavy v drtivé většině případů nepotvrdily; pouze 2 respondenti uvedli, že se potvrdily jejich obavy z neschopnosti takzvaně „*udržet nit*“ a také z nedostatečné znalosti cizího jazyka. Stejně tak se nepotvrdily obavy vyvolané sociálně-myšlenkovými faktory, především těmi týkající se hodnocení vyučující. Co se týče hodnocení spolužáky, jeden z respondentů hovoří naopak o „*pocitu sounáležitosti*“[1].

Na otázku, zda mělo předchozí absolvování kurzu konsekutivního tlumočení na výkon a pocit respondentů, odpovědělo 81,8 % kladně, přičemž hlavní přínos tohoto kurzu byl v tom, že umožnil respondentů vyrovnat se především s úkolovými stresory, a to díky tomu, že se naučili „*vyjadřovat myšlenky v cizím jazyce“*, osvojili si určité techniky (např. netlumočit doslovně, analyzovat výchozí projev, segmentovat), „*rétorické schopnosti*“ a slovní zásobu; tento kurz studentům také umožnil snáze se vyrovnat s myšlenkově-sociálními stresory, a to díky tomu, že se naučili „*poslouchat kritiku svého projevu*“ a udělali během něho „*viditelný pokrok*“, jehož důsledkem je „*naděje, že to tak půjde dále*“. 18,2 % respondentů odpovědělo záporně, v tom smyslu, že KT a ST jsou „*absolutně nesrovnatelné*“, a že „*mi lépe půjde ST než KT*“.

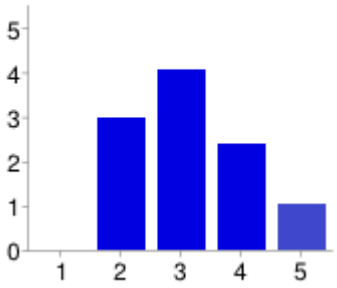
[1] Nabízí se otázka, zda při hodinách působí salutor ve formě právě tohoto pocitu sounáležitosti se spolužáky, nebo zda i v tomto případě existuje jakási rivalita; zajímavým námětem na výzkum by pak bylo vyhodnotit a srovnat intenzitu působení tohoto pocitu sounáležitosti a naopak rivality a její schopnost generovat stres, a to jak mezi studenty, tak mezi profesionálními tlumočníky.

2. Závěrečná hodina

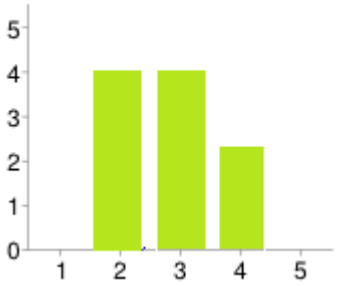
Průzkumu na závěrečné hodině se zúčastnilo celkem 10 studentů.

Své výkony po absolvování prvního semestru předmětu Simultánní tlumočení ohodnotilo na škále 1 (nejlepší) až 5 (nejhorší) 30 % respondentů známkou 2; 40 % respondentů známkou 3; 20 % známkou 4 a 10 % známkou 5. Známkou 1 nehodnotil svůj výkon žádný respondent.

Vodorovná osa grafu znázorňuje škálu hodnocení, osa svislá počet respondentů:



Své pocity z hlediska stresu ohodnotilo na škále 1 (nejlepší) až 5 (nejhorší) 40 % respondentů známkou 2, stejný počet známkou 3, a 20 % známkou 4. Známkami 1 a 5 nehodnotil své pocity žádný respondent.[1]



Pro zajímavost uveďme, že u 70 % respondentů bylo hodnocení výkonu a stresu natolik konzistentní, že je hodnotili stejnou známkou, tedy byl-li výkon i stres na škále 1 (nejlepší) až 5 (nejhorší) hodnocen známkou 2, znamená to, že výkon je hodnocen jako poměrně dobrý a

[1] Pojmem „stres“ v tomto průzkumu rozumíme stres akutní; u začínajících tlumočníků by zkoumání chronického stresu pochopitelně nemělo smysl.

úroveň stresu poměrně nízká. Tato konzistence se projevovala i respondentů, kteří výkon a pocity stresu nehodnotili stejnou známkou. Rozdíly mezi hodnoceními ani u zbývajících 30 % nepřesáhly 1 stupeň, přičemž výkon byl vždy hodnocen hůře než stres (tzn. v případě, že výkon byl hodnocen známkou 3, stres byl hodnocen vždy známkou 2 apod.).

100 % respondentů považuje simultánní tlumočení za stresující činnost. Co se týče stresorů, významně převažují stresory úkolové, jako je práce pod časovým tlakem, rozdělení pozornosti, nutnost neustálého soustředění a vynikajících jazykových znalostí. Jeden respondent jako stresor zmínil nemožnost se dokonale připravit (z časových důvodů), jiný respondent pak uvedl, že tlumočení není stresující, když se dobře orientuje v tématu. Jeden respondent uvádí stresor sociální, tedy vědomí, že je hodnocen vyučujícím (respondent dále tvrdí, že tlumočení na hodině připomíná zkoušku a že reálná situace je méně stresující). Tento názor je v souladu s tvrzením dalších dvou respondentů, že stresující je právě vědomí následujícího hodnocení vyučujícím a spolužáky. 3 respondenti uvádějí, že při tlumočení samotném stres nepociťují.

Na otázku, zda považují hodiny simultánního tlumočení za stresující, odpovědělo 40 % respondentů kladně, právě z důvodů nutnosti přípravy a hodnocení ostatními („*kolegové jsou mnohem zdatnější a zkušenější*“), a také kvůli výše zmíněným úkolovým stresorům, mezi nimi také nedostatečnou přípravu a trénink (pravděpodobně z časových důvodů). V souvislosti s přípravou a tréninkem uvádí dva respondenti, že je hodiny stresují „*trochu*“, právě kvůli nedostatečné přípravě, a naopak jeden respondent uvádí, že jej hodiny nestresují, protože se „*teprve učí*“.

Co se týče používání technik zvládání stresu, na otázku přímo odpovědělo 80 % respondentů – 70 % kladně, 10 % záporně (1 respondent). Domníváme se však, že zbývající respondenti, kteří na otázku neodpověděli (2) žádné techniky zvládání stresu nepoužívají, lze je tedy zařadit mezi ty respondenty, kteří odpověděli záporně. 62,5 % kladně odpovídajících respondentů zvládá stres především dýcháním, které lze klasifikovat jako behaviorální techniku. Další techniky tohoto typu zahrnovaly dostatečný pitný režim a odpočinek, plus tzv. „*čistou hlavu*“ – může znamenat snahu o odvedení pozornosti od zdroje distresu, což se řadí mezi techniky kognitivní. Za tyto techniky lze považovat i často zmiňovanou snahu „*uklidnit se*“. Zdánlivě ji sice nelze přímo klasifikovat jako techniku, protože „uklidnění se“ je spíše cílem nežli postupem; bohužel respondenti k tomuto způsobu zvládání neuvedli žádné podrobnosti, domníváme se však, že tímto rozumí buď různé kognitivní techniky zaměřené na ovládnutí projevů stresu, nebo přímo jeho zdroje – tedy kognitivní techniky měnící subjektivní význam rušitele pohody (distancování

se od události, zdůrazňování jejích pozitivních aspektů) či subjektivní vztah osoby a okolí (konfrontativním nebo naopak racionálním, plánovitým řešením). Do této poslední kategorie lze zařadit jednak „*důsledné používání všech postupů*“ (myšleno pravděpodobně tlumočnických postupů zajišťujících co největší efektivitu práce), a především důkladnou přípravu, kterou jako způsob zvládání, respektive předcházení stresu uvedlo 37,5 % z kladně odpověděvších respondentů (zároveň 50 % všech respondentů označilo nedostatek přípravy především z časových důvodů za stresor).

Na otázku, jak si techniky zvládání osvojili, odpověděli 3 (42,8 %) kladně odpověděvších respondentů. Pouze jediný uvedl, že si tyto techniky osvojil „*na hodinách*“ (předpokládáme, že na hodinách ST). Jeden respondent získal tyto schopnosti díky veřejnému vystupování (jiné než tlumočení), jeden pak uvedl, že zatím je spíše ve stádiu cíleného osvojování.

Na dotaz, zda byla problematice stresu v hodinách ST věnována pozornost, odpovědělo 80 % dotázaných, z nichž 37,5 % odpovědělo kladně; ze zbylých 62,5 % odpovědělo 40 %, že stresu nebyla pozornost věnována na hodinách ST, nýbrž v rámci jiných předmětů. K míře této pozornosti a její dostatečnosti se vyjádřili pouze 2 respondenti (25 %), podle nichž tato pozornost dostatečná byla (jeden z nich uvádí, že „*záleží na vlastní práci*“, tzn. na individuální snaze a tréninku). Ačkoli se způsobem, jakým byli studenti s technikami zvládání seznamováni, dotazník nezabýval, dva z respondentů však v tomto ohledu uvedli určité podrobnosti, a sice že pozornost byla stresu věnována „*někdy nepřímo – praktickými radami*“, a jeden z respondentů, který tvrdil, že pozornost této problematice věnována nebyla, uvedl, že bylo „*jen vysvětleno, že se to* (stres) *odrazí* (na projevu tlumočníka)“.

Z výše uvedeného vyplývá, že skutečnost, zda byly techniky zvládání stresu zahrnuty do výuky ST, je studenty vnímána poměrně nejednoznačně. Na základě tohoto zjištění docházíme k závěru, že by pozornost věnovaná této problematice měla být systematičtější, aby nedocházelo jak ve výše uvedeným nejednoznačnostem, tak k tomu, co uvedl jeden z respondentů: „*Doporučení stejně zapomenu.*“

Nesmíme ovšem pouštět ze zřetele, že odpovědi na výše uvedené otázky jsou do značné míry subjektivní a jen stěží je lze hodnotit striktně kvantitativně. Svou roli mohou sehrát i čistě náhodné faktory, například nepřítomnost dotázaných studentů na té které hodině. Zajímavým zjištěním je, že především ve srovnání s odpověďmi pokročilých studentů a profesionálních tlumočníků (viz dále) byly odpovědi začínajících studentů poměrně málo podrobné, což lze vysvětlit například tím, že v hodině měli studenti na vyplňování dotazníků méně času, a že

dotazníky byly také jinak koncipované (stručnější), a především téměř nulovou zkušeností; průzkum zaměřený na techniky zvládání u začínajících studentů pak prozrazuje, že studenti (logicky) uváděli techniky identické s těmi, s nimiž podle svých slov vyučující na začátku kurzu simultánního tlumočení studenty seznamuje, a výčet technik u studentů tento rámec nepřesahoval (opět se nabízí otázka, zda je tomu tak, protože studenti techniky ještě nemají dokonale osvojené a přizpůsobené svým potřebám, nebo že pro jejich popis neměli dostatek prostoru). Co se týče způsobu osvojení těchto technik, „hodiny“ (tlumočení nebo jiný předmět) lehce převažují nad samostudiem, na tuto otázku však odpověděli jen 3 respondenti, a to velmi vágně. Domníváme se, že důvodem je opět jen velmi omezená zkušenost s tlumočením a zvládáním stresu (a tedy i s potenciální výukou těchto technik a jejich aplikací v praxi).

II. Studijní plány – teorie

Ve prospěch naší hypotézy, že kvalitní tlumočnický výcvik pomáhá (budoucím) tlumočníkům lépe se vyrovnat se stresem hovoří mimo jiné také objev Boronkay-Roeové, jedna z jejíchž studií (2006) se sice „*nesoustředila na vztah mezi výkonem a stresem – zdá se totiž logické, že zkušenosti a dovednosti pomáhají se se stresem při tlumočení vyrovnat*“, odhalila však, že „*90% respondentů uvedlo, že používají specifické techniky zvládání, jako například mentální sebekontrola a udržování pozornosti.*“ Nejzajímavější na tomto zjištění je fakt, že „*tlumočníci, kteří vědomě používali techniky zvládání stresu, prošli formálním tlumočnickým výcvikem*.“[1] Tato informace napovídá, že tlumočnický výcvik skutečně přispívá k osvojení schopností zvládat stres. Zcela v souladu s naší hypotézou je pak tvrzení, že „*vzhledem k tomu, že vysoká úroveň tlumočnických dovedností podle všeho vede ke snížení pocitu ohrožení, by tlumočníci neměli zapomínat, že lepší tlumočnické dovednosti vedou k nižší úrovni trémy a stresu.*“[2] Horváthová uvádí, že „*schopnost zvládat krátko- i dlouhodobý stres…závisí také na pracovních zkušenostech tlumočníků. Budou-li si toho tlumočníci vědomi, může jim to dodat na sebejistotě.*“[3]

Podle Pöchhackera zahrnují studijní plány tlumočnických kurzů již několik desetiletí „*podobné oblasti: základní lingvistickou a komunikační přípravu, semináře zaměřené na rozvoj jazykových znalostí (odborná terminologie), „specializované“ kurzy (socio-kulturní znalosti), konsekutivní a simultánní tlumočení a profesní etiku… Kromě terminologie mezinárodních institucí zahrnuje výuka konferenčního tlumočení i osvojování znalostí ze specializovaných oborů jako právo, ekonomii, vědu a techniku, a to buď ve formě samostatných předmětů, nebo nepřímo, prostřednictvím tlumočených textů*“[4]. Zároveň Pöchhacker uvádí, že efektivitu oficiálních studijních plánů lze hodnotit jen těžko a že za relevantní zdroj informací lze v tomto ohledu považovat pouze „skrytá“ kurikula, tedy „*kurikula, jak je v praxi zažívají studenti a učitelé.*“[5] Co se studijních plánů týče, je podle Pöchhackera jednou nejpalčivějších a zatím stále nedořešených otázek nácvik simultánního tlumočení do jazyka B, tedy aktivního cizího jazyka, a zahájení výuky simultánního tlumočení, ještě než studenti zvládnou tlumočení konsekutivní.

[1] Horváth (2012:160)
[2] *Ibid.* (169)
[3] Horváth (2012:170)
[4] Pöchhacker (2008:179)
[5] *Ibid.* (180)

Co se týče stresu, zdá se, že navzdory všeobecně zastávanému názoru, že tlumočení je velmi stresující aktivitou, není této problematice v učebních osnovách věnována žádná systematická pozornost.

Následující text se zaměřuje konkrétně na problematiku tlumočnického výcviku ve vztahu ke stresu. Přináší stručný přehled osnov Ústavu translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Nutno podotknout, že Ústav translatologie FF UK je autorčiným domovským ústavem, proto je tomuto pracovišti věnováno nejvíce pozornosti. Informace se týkají zejména období od akademického roku 2010/2011 do akademického roku 2013/2014, tedy období autorčina studia. Závěrečná doporučení pro praxi pak vycházejí z informací týkajících se kromě ÚTRL také vybraných zahraničních pracovišť, především z konsorcia EMCI[1] (zejména z hlediska zvládání stresu), vycházející jednak ze samostatné rešerše, jednak z ústních i písemných konzultací s garanty tlumočnických programů či pedagogy. Zvláštní pozornost je věnována především pařížské tlumočnické škole ISIT (Institut Supérieur d'Interprétation et de Traduction), která sice členem konsorcia EMCI není, na níž však autorka práce absolvovala studijní pobyt, jenž jí byl zdrojem cenných poznatků především z hlediska zvládání stresu.

[1] European Masters of Conference Interpreting (na ÚTRL probíhající pod názvem Evropský kurz konferenčního tlumočení) – akreditovaný vzdělávací program připravující absolventy na tlumočení pro evropské struktury, organizovaný ve spolupráci s Komisí a Parlamentem Evropské unie.

III. Studijní plány – praxe

A. Studijní plány tlumočnických programů – srovnání

Podle názoru autorky práce by kvalitní tlumočnická příprava měla studentům, kromě osvojení si tlumočnických dovedností samotných, umožňovat získání a rozvoj širokého spektra znalostí (lingvistika, profesní etika, situace na trhu, znalosti z jiných oborů jako například právo, mezinárodní vztahy, ekonomie atd.) a schopností, ať už vrozených či získaných (schopnost rozdělení pozornosti, soustředěnost, empatie, psychická odolnost). Autorka se domnívá, že takováto všestranná příprava může být z hlediska zvládání stresu pro budoucí tlumočníky přínosná, a že absolvent studijního oboru tlumočnictví je schopen snáze se začlenit do pracovního procesu a efektivněji se vypořádat s jeho negativními aspekty, měl-li již během studia možnost osvojit si široké penzum znalostí (či naučil-li se soustavně se vzdělávat) a především získat praktické zkušenosti ještě před vstupem na pracovní trh. Svědčí o tom mimo jiné tvrzení Horváthové, že „*...studenti by si měli umět představit skutečnou tlumočnickou situaci již během výcviku, aby věděli, jak se s ní dokáží vypořádat.*“[1] Vzhledem k tomu, že zkušenost je důležitým faktorem ovlivňujícím schopnost vyrovnat se se stresovou situací jsme se rozhodli stručně zmapovat situaci na vysokoškolských pracovištích nabízejících studium tlumočnictví (event. translatologie jako takové) a zjistit, jak probíhá příprava budoucích tlumočníků na teoretické, avšak především praktické úrovni; ve středu naší pozornosti stojí samozřejmě otázka, zda se při výuce věnuje pozornost otázkám stresu a jeho zvládání.

Průzkum probíhal na dvou rovinách – jednak formou samostatné rešerše na internetových stránkách jednotlivých pracovišť, jednak formou dotazníku zaslaného vedoucím těchto pracovišť (otázky týkající se začlenění problematiky zvládání stresu do vysokoškolské přípravy pokládá i dotazník zaslaný studentům a profesionálům, o něm viz dále).

Průzkum se zabýval následujícími otázkami:

- V jaké fázi studia začínají studenti s praktickým nácvikem tlumočení a jaké tlumočnické předměty, povinné i volitelné, absolvují?
- Praktické předměty: Jaké časové penzum je věnováno tomu kterému typu tlumočení v určitém časovém úseku? Jakým způsobem výuka probíhá (tlumočení nahrávek, autentických řečníků, videonahrávek, videokonferencí apod.)?

[1] Horváth (2012:170)

- Mají studenti jiné možnosti nácviku tlumočnických dovedností (samostudium, stáže v zahraničí, povinná praxe…)?
- Jakým způsobem jsou studenti hodnoceni během výuky a u zkoušek?
- Věnuje se při výuce systematicky pozornost problematice zvládání stresu při (simultánním) tlumočení a technikám jeho zvládání? Proč? Myslíte si, že tato míra pozornosti je dostačující?
- Je této problematice věnován samostatný předmět či seminář? Proč ano/ne? Domníváte se, že pozornost věnovaná této problematice je dostatečná?
- Jak vypadá nebo by měla vypadat výuka technik zvládání stresu?[1]

Oslovená pracoviště:[2]

Česká republika:

- Ústav translatologie, Filosofická fakulta University Karlovy

Francie:

- Institut Supérieur d'Interprétation et de Traduction (ISIT), Paříž
- École Supérieure d'Interprètes et de Traducteurs (ESIT), Université Sorbonne Nouvelle, Paříž

Itálie:

- Università degli Studi di Trieste

Švýcarsko:

- Faculté de traduction et d'interprétation (FTI; dříve ETI), Ženeva

Slovinsko:

- Katedra překladu a tlumočení Filozofické fakulty University of Ljubljana

[1] Plánovaný rozsah rešerše se ukázal být vzhledem k rozsahu celé práce neúměrným, proto se zaměřujeme především na odpovědi související co možná nejúžeji se samotným zvládáním stresu (navíc ne všechny informace jsou veřejně přístupné a dotázaní na některé dotazy vůbec neodpověděli). Jak je zmíněno výše, díky osobní zkušenosti jsou nejpodrobněji uvedeny informace týkající se ÚTRL FF UK a následně ISITu. O Università degli Studi di Trieste je bohužel vzhledem k přestavbě jejích webových stránek k dispozici jen málo informací.

[2] Průzkum vychází pouze z informací týkajících se pracovišť, jejichž zástupci v době vyhrazené zpracování tohoto průzkumu zareagovali na žádost o účast v tomto průzkumu.

Maďarsko:

- ELTE, Univerzita Loránda Eötvöse v Budapešti

Vzhledem k omezenému prostoru nejsou předměty nabízené v rámci studia překladatelství brány v úvahu.

1. Česká republika: Ústav translatologie, Filosofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze

Ústav translatologie při Filosofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze nabízí od roku 2007 navazující dvouleté magisterské studium Tlumočnictví[1] v pěti jazykových kombinacích – čeština s angličtinou, němčinou, francouzštinou, ruštinou a španělštinou. Studium je povinně dvouoborové. Vyučující jsou povětšinou aktivní překladatelé a tlumočníci, z nichž mnozí jsou akreditovanými tlumočníky pro evropské instituce. Ústav translatologie je jako jediné pracoviště v České republice členem mezinárodního konsorcia EMCI.

Studenti mohou získat určitou zkušenost s tlumočením již během bakalářského studia oboru Mezikulturní komunikace, v rámci různých povinných či povinně volitelných předmětů (např. Metodika tlumočení, Úvod do teorie a praxe tlumočení, Tlumočnické propedeutikum aj.), díky nimž si mohou procvičovat a osvojovat základní tlumočnické dovednosti prostřednictvím paměťových cvičení, nácviku sumarizace, později i simulace tlumočnických situací (konsekutivního tlumočení se zápisem a případně i simultánního tlumočení, zatím mimo kabinu).

Co se teorie týče, ve třetím ročníku bakalářského studia absolvují studenti předmět Základy teorie tlumočení (dějiny tlumočnictví, druhy tlumočení, základní směry a školy atd.) a v navazujícím magisterském studiu předmět Teorie tlumočení.

V akademickém roce 2010/2011 začínala výuka simultánního a konsekutivního tlumočení i tlumočení z listu v rámci navazujícího magisterského studia v prvním semestru prvního ročníku navazujícího magisterského studia. Tato výuka probíhá po celé dva roky studia. V následujícím akademickém roce začínala výuka KT stále v zimním semestru, ST však až v letním.[2] Časová dotace pro veškeré druhy tlumočení byla 90 minut 1x týdně, což za předpokladu, že student studuje na Ústavu translatologie tlumočnictví dvouoborově, znamená minimálně šest 90minutových bloků výuky tlumočení týdně.

[1] Před rokem 2007 se jednalo o pětileté magisterské studium.

[2] V zápisu ze setkání studentů a učitelů oboru Angličtina dne 10. 12. 2013 najdeme následující informaci: „*Dosavadní dojem studentů: málo praktické výuky T v ZS; rádi by měli ST už v ZS 1. r. … není důvod začínat s ST až v LS*.)." www.utrl.ff.cuni.cz

Nabídka volitelných předmětů zahrnuje s různými obměnami předměty jako Simulované cizojazyčné konference, I-coach tlumočení, Konferenční teorie a praxe, Komunitní tlumočení, Tlumočení pro média atd. Součástí studijních povinností je i odborná tlumočnická praxe v rozsahu 15 dnů.

Od roku 2010 probíhala na Ústavu translatologie inovace studijního programu. Plánované změny byly podle webových stránek Ústavu translatologie následující: „*Inovace studijních plánů byla vedena především snahou nabídnout studentům adekvátní skladbu takových předmětů, jež by* (…) *zahrnovaly i dosud málo rozvinuté aspekty profesní přípravy. Studium je nově koncipováno tak, aby vyváženěji než dosud obsahovalo jak složku akademickou, tak složku praktickou.* (…) *V magisterském stupni nová koncepce studia počítá především (1) s možností profesně výrazně diferencovaného zaměření studentů podle určitých linií … tlumočnické práce (např. … konferenční tlumočení pro institucionální trh, komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami) a (2) se zavedením nových předmětů umožňujících osvojit si konkrétní znalosti a dovednosti v různých oblastech překladu a tlumočení (např. … kurzy zaměřené na konferenční tlumočení pro EU či kurzy zaměřené na základy ekonomie a práva).*“[1]

Co se týče zvládání stresu jako takového, uvádí ÚTRL mezi předpoklady ke studiu psychickou odolnost (nutno podotknout, že zdaleka ne na prvním místě)[1]. Zatím žádný program neobsahoval předmět systematicky zaměřený výhradně na zvládání stresu (zvláštní pozornost není tomuto aspektu tlumočení věnována ani v rámci jednotlivých hodin tlumočení). Jedinou výjimkou je předmět Technika mluveného projevu, v jehož rámci studenti trénují vystupování na veřejnosti. Anotace předmětu uvádí, že pozornost bude mimo jiné zaměřena na zvládání stresu.

Odpověď na otázku, do jaké míry je zvládání stresu v hodinách věnována pozornost, a také jakým způsobem, poskytly autorce této práce vyučující simultánního tlumočení (francouzština – čeština) prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc., a Mgr. Kateřina Prokešová Sitařová, vyučující předmětu Technika mluveného projevu, který je zaměřen mimo jiné právě i na zvládání stresu při veřejném vystupování (tlumočení).[2] Následující text se zabývá jednak konkrétními doporučeními ohledně zvládání stresu (zmiňujeme je na tomto místě jako komentáře a doplňující informace k výše uvedeným technikám zvládání), jednak problematikou zvládání stresu ve vztahu k výuce. Ke klasifikaci uvedených technik zvládání stresu používáme rozdělení dle Lazaruse a Folkmanové[3].

[1] http://utrl.ff.cuni.cz/UTRLFF-60.html
[2] Osobní konzultace dne 19. 5. 2014, e-mail ze dne 20. 5. 2014
[3] V Hladký (1993:47), viz kapitola Zvládání stresu, str. 53

Co se týče výuky simultánního tlumočení, na prvních hodinách jsou studenti seznamováni s některými teoretickými aspektu stresu (například rozdělení na stres negativní, ztěžující výkon, a stres pozitivní, stimulující k lepšímu výkonu atd.), především však s aspekty praktickými: správné dýchání, maximální soustředěnost, dodávání si sebedůvěry pozitivní přístupem („*Já to dokážu*") atd. Vyučující upozorňuje studenty na jejich individuální projevy stresu a radí jim, jak se stresu zbavit, překonat jej či jej nedat najevo. Na otázku, zda je míra pozornosti věnovaná této problematice dostatečná, údajně neexistuje jednoznačná odpověď (ani odpovědi studentů ve výše uvedeném průzkumu nejsou jednoznačné).

V rámci předmětu Technika mluveného projevu je zvládání stresu věnována pozornost jak na úrovni teoretické, kdy se studenti seznamují s fyziologií a mechanismy stresu, tak na úrovni praktické, kdy studenti tlumočí projevy spolužáků (pouze z češtiny do češtiny) a jedním z hodnocených kritérií je právě způsob, jakým studenti zvládají případné projevy stresu. Mgr. Prokešová Sitařová uvedla, že považuje pozornost věnovanou nácviku technik práce se stresem za dostatečnou. Podle jejího názoru nejde ani tak o to, aby tlumočník byl odolný vůči stresu, nýbrž aby s ním dovedl efektivně pracovat. Jakkoli však je nácvik této schopnosti začleněn do výuky, úspěch se odvíjí od typu osobnosti.[1] Tato tvrzení jsou zcela v souladu s výše uvedenými zjištěními o roli osobnostní proměnné ve zvládání stresu a o významu dovednosti využít stres jako stimulantu k lepšímu výkonu.

Ze sdělení vyučující vyplývá, že, jak ostatně uvádíme výše, existuje strategií a technik zvládání stresu celá řada, jejich výuka je problematická v tom ohledu, že stres je vysoce subjektivním jevem a techniky jeho zvládání proto nelze aplikovat univerzálně. Univerzální využití je možné v případě vyrovnávání se s objektivními stresory, které lze ovlivnit či zmírnit pouze do určité míry, tedy zejména úkolovými stresory. K plánovitým, konstruktivním způsobům vyrovnávání se s takovýmito stresory patří již mnohokrát zmiňovaná příprava, a to pokud možno nejdůkladnější. Kromě přípravy obsahové a jazykové zdůrazňuje vyučující nutnost obeznámení se s organizačními podrobnostmi akce – časové údaje, konstelace účastníků, prostředí, kontaktní osoby.

Co se týče behaviorálních technik zaměřených na zvládání zdroje stresu a jeho projevy, zahrnují důkladnou přípravu na akci ve smyslu čistě osobním, tedy zvolení vhodného oděvu, kosmetiky apod. Při tlumočení samém, respektive těsně před jeho začátkem (nástup před publikum při konsekutivním tlumočení), je vhodné snažit se působit sebejistě (rázný nástup, zvýšená hlasitost), to vše s cílem dosáhnout sebejistoty a dobrého pocitu ze sebe samotného.

[1] Odpověď na výše uvedený dotazník formou e-mailu z 31. 8. 2013

Téhož cíle lze dosáhnout i technikami kognitivními, především uvědoměním si, že tlumočník má z účastníků pravděpodobně největší jazykové kompetence, a že jeho úloha ve zprostředkování komunikace je pro úspěch celé akce zásadní; organizátoři i účastníci mají ostatně zájem na tom, aby vše proběhlo hladce, není proto důvod ke zvláštním obavám. Tato technika může být označena jako kognitivní aktivita měnící subjektivní význam rušitele pohody i aktuální význam vztahů mezi jedincem a okolím, pro níž je charakteristické jednak právě zmíněné zdůrazňování pozitivních aspektů situace, na druhé straně však také její distorze. Podle Mgr. Prokešové Sitařové není distorze, co se tlumočení týče, vhodným přístupem. Často zmiňované doporučení „říct si, že o nic nejde“, je zbytečně zavádějící, protože je většinou nepravdivé, navíc vede ke zbytečnému rozptylování pozornosti. Totéž platí o představování si účastníků situace v různých nelichotivých situacích ve snaze zmírnit strach a trému.

Na zvládání subjektivního stresu univerzálně pohlížet nelze, protože závisí především na osobnostních rysech každého jedince. Za nejzásadnější, více méně všeobecně platný předpoklad zvládnutí stresu lze považovat autosugesci, především uvědomění si svých silných stránek a svého postavení v rámci komunikační situace. Klíčové je uvědomit si, že stres je v podstatě prospěšný, že je však nutné s ním i se svými reakcemi dokázat pracovat. Tato tvrzení jsou v souladu s doporučeními Horváthové[1].

Co se týče zvláštního předmětu či semináře zaměřeného na zvládání stresu, Mgr. Prokešová Sitařová se vzhledem k výše uvedeným tvrzením o subjektivitě stresu nedomnívá, že by byl efektivní. Pro studenty, kteří se se stresem vyrovnat dokáží, by byl zbytečný, a naopak pro jedince, kteří se potýkají se silným stresem, který jim v extrémních případech může výkon této činnosti zcela znemožnit, a který by tedy měl být odstraňován ve spolupráci s odborníkem, by naopak byl nedostatečný.

2. Francie: ISIT – Program Konferenční tlumočení

V prvním ročníku navazujícího magisterského studia absolvují studenti kurz konsekutivního tlumočení a tlumočení z listu. Ve druhém ročníku pokračuje výuka konsekutivního tlumočení a tlumočení z listu, začíná výuka simultánního tlumočení. V tomto ročníku absolvují studenti tlumočnickou stáž buď v některé z mezinárodních organizací v němé kabině, nebo v neziskových organizacích, kde tlumočí reálně. Co se týče jazyků, angličtina a francouzština jsou povinné, tlumočení z/do dalších jazyků probíhá v závislosti na počtu zájemců. Závěrečná

[1] Viz kapitola Zvládání stresu, str. 57

zkouška ve 4. semestru se odehrává před komisí složenou z interních vyučujících i z externích hodnotitelů – konferenčních tlumočníků. Výkon v každém směru (z jazyka B do jazyka A, z A do B, z C do A) je hodnocen odděleně[1].

Co se týče zvládání stresu, uvádí konferenční tlumočnice a vyučující Isabelle Séguéla, (tlumočnický program, ISIT), že „*zvládání stresu je stejně důležité jako znalost jazyka*“.[2] Zájemcům o studium doporučuje v rozhovoru pro sekci *Actualité* webových stránek ISITu mimo jiné následující: **„***Rozhodně by na sobě měli pracovat, aby sami sebe dobře poznali a dokázali zvládat své emoce. Tlumočení úzce souvisí s tlumočníkovou osobností. Nedostatečné zvládání stresu může vést k nezdaru, i když má student všechny požadované technické dovednosti. V okamžiku, kdy je potřeba zároveň poslouchat řečníka a sám řečníkem být, je psychologická dimenze naprosto zásadní.“* Z toho důvodu zamýšlí „*zavést seminář věnovaný technikám zvládání stresu“*.[3]

3. Università degli Studi di Trieste:

Jedním ze dvou zástupců oslovených institucí, kteří poskytli odpověď na výše uvedené otázky, byla profesorka Alessandra Riccardiová z Università degli Studi di Trieste. Na otázku, zda se při výuce věnuje systematicky pozornost problematice zvládání stresu při (simultánním) tlumočení a technikám jeho zvládání, odpověděla: „*Pokud je mi známo, zvládání stresu a copingovým technikám žádná zvláštní pozornost věnována není…závisí ve velké míře na iniciativě jednotlivých vyučujících.*“ Profesorka Riccardiová dále uvedla, že tato problematika je se studenty diskutována především v rámci specifických příležitostí, jako jsou například simulované konference, virtuální výuka či tlumočení při přednáškách organizovaných katedrou. Zároveň uvádí, že na katedře žádný předmět ani seminář věnovaný zvládání stresu neexistuje, a této problematice je věnována pozornost v rámci jiných předmětů. Záleží při tom samozřejmě na přístupu jednotlivých vyučujících.

Názor profesorky Riccardiové na to, jak by měla výuka technik zvládání stresu vypadat, není jednoznačný. Uvádí však, že by si dokázala představit „*seminář vycházející ze spolupráce*

[1] http://www.isit-paris.fr/-Les-cours,143-.html

[2] http://www.isit-paris.fr/Interpretation-de-conference,3665.html

[3] http://www.isit-paris.fr/Entretien-avec HYPERLINK "http://www.isit-paris.fr/Entretien-avec-Isabelle-Seguela.html" Na e-mailem zaslané dotazy ohledně podrobností týkající se zamýšleného semináře I. Séguéla v termínu vyhrazeném pro zpracování tohoto průzkumu bohužel nezareagovala.

odborníků na zvládání stresu a učitelů konferenčního tlumočení, při němž by se do nejvyšší možné míry využilo odbornosti a zkušenosti obou stran.“[1]

Z výše uvedené rešerše vyplývá, že zvládání stresu je ve studijních plánech (zvolených) vysokoškolských pracovišť pozornost věnována spíše nesystematicky. Názory na to, zda by měl této problematice být věnován samostatný předmět či seminář jsou nejednoznačné: zatímco Isabelle Séguéla takovýto seminář přímo plánuje, prof. Riccardiová usuzuje, že seminář uspořádaný ve spolupráci tlumočníků a odborníků na problematiku stresu by mohl být přínosný, a naopak Mgr. Prokešová Sitařová se nedomnívá, že by bylo nutné práci se stresem učit všechny studenty, a naopak pro jedince náchylné k velmi silnému stresu by rozsah takového semináře nebyl dostatečný. V jednom ohledu však mezi respondenty panuje shoda, a to ohledně nesmírné složitosti a zároveň významu této problematiky.

[1] Osobní sdělení formou e-mailu ze dne 21. 4. 2014

IV. Zvládání stresu v závislosti na tlumočnickém výcviku – srovnání profesionálních tlumočníků a studentů tlumočnictví

Třetí část empirické části – výzkum mezi profesionálními tlumočníky a studenty tlumočnictví zjišťuje, zda mají respondenti tlumočnické vzdělání, zda bylo součástí výcviku také zvládání stresu a jaký je jejich názor na užitečnost a nutnost zahrnutí této problematiky do tlumočnického výcviku.

Průzkum byl proveden opět formou dotazníku[1] rozeslaného studentům tlumočnictví a profesionálním tlumočníkům. První část dotazníku zjišťuje všeobecné informace jako věk, pohlaví, vzdělání, u profesionálů délku praxe. Druhá část se týká stresu při tlumočení, tedy do jaké míry považují dotazovaní tlumočení za stresující, který typ tlumočení je stresuje nejvíc a proč, jak se na nich stres projevuje a zda má podle nich vliv na kvalitu jejich výkonu. Třetí část dotazníku se zabývá technikami zvládání stresu, tedy zda dotazovaní nějaké mají a jak si je osvojili. Čtvrtá část dotazníku se věnuje technikám zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku a zjišťuje, zda během této přípravy mělo toto téma nějaký prostor, a pokud ano, zda to bylo na úrovni teoretické, nebo praktické, a zda byla tato část výcviku povinná, nebo volitelná. Dotazník dále zjišťuje, zda tuto přípravu respondenti považují za přínosnou a dostatečnou, zda je podle jejich názoru nějak ovlivnilo, když takovouto přípravou neprošli, a zda se domnívají, že by se techniky zvládání stresu měly stát nedílnou součástí osnov a pokud ano, zda má být teoretická, nebo praktická a zda by měla být povinná, nebo volitelná. Kde je takové rozlišování namístě, mají respondenti možnost se vyjádřit ve vztahu ke stresu akutnímu, tak ke stresu chronickému.

1. Výsledky průzkumu – Profesionální tlumočníci

Všeobecné informace

Následující průzkum[2] se týká profesionálních tlumočníků. Výsledky předkládáme především ve formě grafů[3] a komentujeme je tam, kde je to vhodné. Obsáhlejší komentáře uvádíme v diskuzi, v níž srovnáváme výsledky tohoto průzkumu a průzkumu mezi studenty tlumočnictví.

[1] Viz přílohy č. 3 a 4
[2] Viz příloha č. 1
[3] Drtivá většina grafů znázorňuje počet respondentů, komentáře pak uvádějí percentuálně vyjádření.

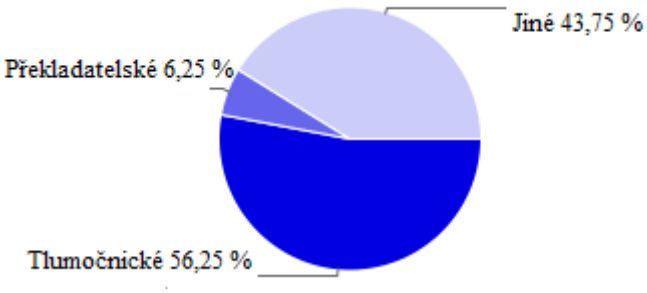
Některá zjištění, především ta, která se zvládáním stresu nesouvisejí tak těsně nebo kde je spektrum odpovědí úzké, pouze komentujeme, aniž bychom přikládali graf. Vyhodnocení odpovědí profesionálních tlumočníků obsahuje oproti vyhodnocení odpovědí studentů jeden graf navíc. Jedná se o přehled oborů vzdělání dotazovaných; považujeme za nutné a zajímavé jej uvést z toho důvodu, že rozptyl je zde širší než v případě studentů tlumočnictví.

Z 16 respondentů bylo 8 žen a 8 mužů. Průměrný věk byl 52,8 let, nejstarší respondent měl 66 let, nejmladší 30. Průměrný počet let výkonu profese byl 26,5 roku, nejvíce 43 let, nejméně 6 let.
3 respondenti pracují jako stálí tlumočníci, 13 jich pracuje na volné noze. 100 % respondentů má zkušenost se simultánním tlumočením a stejný počet s tlumočením konsekutivním. 81,25 % má zkušenost s tlumočení z jazyků B/C do A a stejný počet z jazyka A do jazyka B, přičemž 75 % má zkušenost s pilotáží. 43,75 % má zkušenost s tlumočením po telefonu a 18,75 % s tlumočením na dálku (ovšem všichni 3 respondenti, kteří tlumočení na dálku uvádějí, zároveň hovoří o tlumočení po telefonu, otázka tedy je, zda tlumočením na dálku myslí právě telefon, nebo také například videokonference)[1].

Z 16 respondentů mělo 9 tlumočnické vzdělání. 6 z nich jej získalo na Ústavu translatologie FF UK (nebo, před rokem 1992, v rámci samostatné katedry FF UK (KPT) či před rokem 1974 Univerzity 17. listopadu), jeden na Varšavské univerzitě, jeden na Univerzitě Komenského v Bratislavě a jeden na univerzitě Karl-Franzens-Universität Graz.
4 respondenti byli absolventy následujících vysokých škol: Filozofická fakulta UK (obor nespecifikován), Pedagogická fakulta UK, Přírodovědecká fakulta UK, Vysoká škola zemědělská.
Zbývající 3 respondenti uvedli následující vzdělání: Střední všeobecně vzdělávací škola, Střední škola strojní s vyučovacím jazykem maďarským, a poslední respondent dosažené vzdělání nespecifikoval, uvedl pouze, že tlumočnické vzdělání nemá.

[1] Pro účely našeho výzkumu to však není nijak zásadní, protože oba druhy tlumočení na dálku jsou stresující ze stejných důvodů, tlumočení po telefonu ještě více, protože zcela chybí vizuální vstup

Vzdělání dle oborů v procentech:

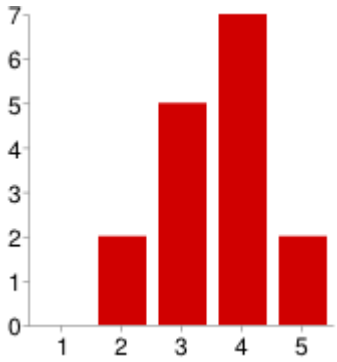


Tlumočení a stres

Stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu:

0 % respondentů ohodnotilo na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu známkou 1; 12,5 % známkou 2; 31,25 % známkou 3; 43,75 % respondentů známkou 4 a 12,5 % známkou 5.

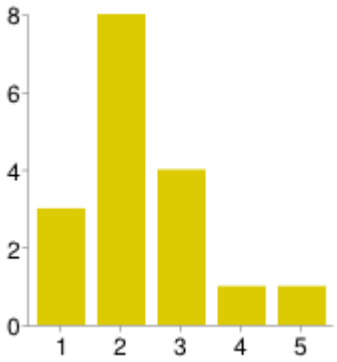
Stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu – profesionální tlumočníci (svislá osa označuje počet respondentů, vodorovná ukazuje hodnocení)**:**



Stresovost tlumočení z hlediska chronického stresu:

18,75 % respondentů ohodnotilo na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) stresovost tlumočení z hlediska chronického stresu známkou 1; 50 % respondentů známkou 2; 25 % známkou 3 a po 6,25 % známkou 4 a 5.

Stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu - profesionálové (svislá osa označuje počet respondentů, vodorovná ukazuje hodnocení)**:**



Nejvíce stresující typ tlumočení:

Za nejvíce stresující považovali respondenti (50 %) konsekutivní tlumočení, následovalo tlumočení simultánní (25 %). 18,75 % respondentů ohodnotilo jako nejvíce stresující pilotáž, po 6,25 % pak tlumočení z jazyka A do jazyka B, tlumočení na dálku a tlumočení po telefonu. Tlumočení z jazyka B/C do jazyka A nebylo ohodnoceno jako nejvíce stresující žádným respondentem.

a) Simultánní

b) Konsekutivní

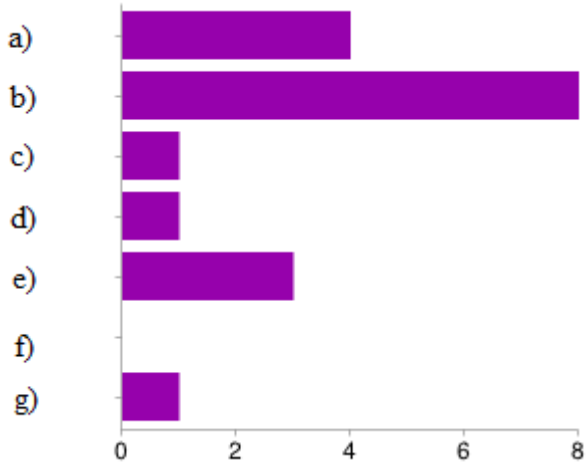
c) Remote interpreting

d) Tlumočení po telefonu

e) Pilotáž

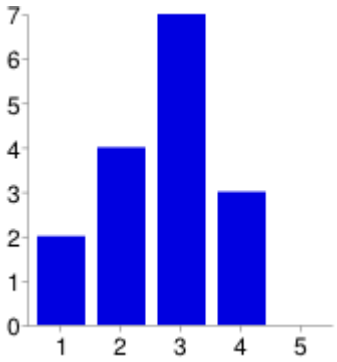
f) Tlumočení z jazyka B/C do A

g) Tlumočení z jazyka A do B

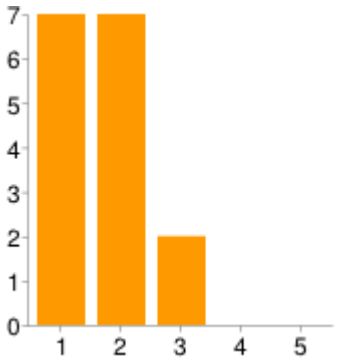


Projevy akutního stresu:

Na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnotilo míru projevů akutního stresu 12,5 % známkou 1; 25 % známkou 2; 43,75 % respondentů známkou 3; 18,75 % známkou 4; známkou 5 pak neohodnotil tyto projevy nikdo.



Co se týče stresu chronického, po 43,75 % respondentů ohodnotilo jeho projevy na téže škále známkou 1 a 2 a 12,5 % známkou 3. Známkou 4 a 5 neohodnotil tyto projevy nikdo.



Techniky zvládání stresu

Pro přehlednost dělíme uvedené techniky na behaviorální a kognitivní. Kde je to možné, používáme dělení kognitivních technik na aktivit odvádějící či naopak soustřeďující pozornost na zdroj distresu, aktivitu měnící subjektivní význam rušitele pohody a na akce měnící aktuální význam vztahu mezi osobou a prostředím buď konfrontativním způsobem, nebo naopak plánovitým řešením[1]. Podle našeho názoru se však v případě některých technik hranice mezi typy zmíněných aktivit částečně překrývají.

[1] Lazarus a Folkmanová, v Hladký (1993), viz kapitola Zvládání stresu, str. 53

Mnohé strategie a techniky byly zmiňovány opakovaně. V následujícím přehledu je však uvádíme vždy pouze jednou. Z kvantitativního hlediska je nehodnotíme právě z toho důvodu, že podle našeho názoru tyto techniky většinou nelze aplikovat izolovaně, nýbrž vždy ve vzájemných kombinacích. I přesto však četnost jednotlivých stylů, strategií a technik, včetně aktivního a pasivního způsobu zvládání (viz výše) představují námět pro potenciální výzkum.

Zvládání akutního stresu:

Behaviorální techniky: Respondenti uváděli především hluboké, důkladné, pravidelné dýchání, eventuálně koncentrační a dechová cvičení z jógy, akupresuru, dostatečný příjem tekutin (vody), něco malého k snědku (sušenka), pravidelné přestávky na odpočinek, procházku, klidný, pokud možno rytmický projev, dostatek spánku před akcí. Objevila se i následující doporučení: „*Skoro pořád píšu nějaké zkratky a znaky, i když to není nutné. Lépe se tak soustředím*“ a „*Mít pohodlné boty*“.

Kognitivní techniky:

Mezi kognitivní techniky odvádějící pozornost od stresu (vyhýbavé) lze zařadit „*myšlenkové rozptýlení*“, a také následující techniku, která je sice behaviorální, nicméně jejím cílem je primárně vyhnout se případnému zdroji stresu: „*V případě možnosti se zavřu v kabině a soustředím na práci, je-li to možné, nebavím se s účastníky jednání či konference, neprocházím se s kávou po chodbě atd*.“ Totéž lze podle našeho názoru říci i o doporučení „*neučit se na poslední chvíli slovíčka*“ a „*chodit vždy včas*“.

Mezi techniky směřující pozornost ke zdroji distresu (vigilantní) naopak můžeme zařadit „*pokud možno racionální úvahu a koncentraci*“.

Za kognitivní aktivitu měnící subjektivní význam rušitele pohody lze označit následující tvrzení: „*Stres zvládám na základě dlouholetých zkušeností podle hesla ‚přežila jsem mnohé, přežiju se ctí i tohle‘* ", vybavování si podobných, úspěšně zvládnutých výzev či zvládání stresu díky „*sebejistotě související s praxí*.“ Do této kategorie lze zařadit i tvrzení „*pracovat, na víc není čas*“, ačkoli dle našeho názoru lze tuto techniku považovat i za odvádění pozornosti od zdroje distresu.

Jako akce měnící aktuální význam vztahu mezi osobou a prostředím, soustředící se přímo na problém, zahrnující kognitivní způsoby jeho řešení, a to buď agresivním, konfrontativním způsobem, nebo racionálním, plánovitým řešením problému, pak lze označit „*především*

řádnou přípravu na akci – terminologickou a odbornou“, a to „*i na obory, které relativně umím*“, soustředění se na dané téma i na obsah.

Zvládání chronického stresu:

Behaviorální techniky: Co se týče zvládání chronického stresu, výrazně převládají techniky behaviorální, a to především sport a zdravý životní styl (jóga, sauna, pravidelný spánek). Důležitá je relaxace za pomoci kreativní činnosti (psaní) či dobrovolnictví (ne tlumočení), a odpočinek.

Kognitivní techniky: Ze zmiňovaných způsobů zvládání stresu lze jako kognitivní techniku odvádějící pozornost od zdroje stresu, kromě relaxačních technik všeobecně, podle našeho názoru klasifikovat doporučení „*nezabývat se politikou*“[1], a také „*nepřetěžovat se, tj. nenechávat si nikdy překlad k vypracování po celodenním tlumočení atd*.“
Za kognitivní aktivitu měnící (konfrontativním) způsobem aktuální význam vztahu mezi osobou a prostředím je pak možné označit techniku „*Pochybovat nejen o sobě, ale i o druhých*.“

Způsob osvojení strategií a technik zvládání stresu:

Na tuto otázku odpovědělo 11 z 16 respondentů. 91 % z nich uvádí, že si strategie a techniky zvládání stresu osvojila samostudiem. Mezi těmito respondenty byli nejen tlumočníci, jejichž vzdělání je původně jiné než tlumočnické, nýbrž také absolventi Ústavu translatologie FF UK, Varšavské univerzity a Karl-Franzens-Universität Graz. V rámci vysokoškolského studia tlumočnictví si tyto techniky osvojilo 27,27 % tlumočníků a po 9 % procentech respondentů získalo tyto dovednosti v rámci dalšího vzdělávání ve specializovaném kurzu v oboru tlumočnictví a v jiném oboru. Nutno podotknout, že osvojování takovýchto technik v rámci výuky se se samostudiem nijak nevylučuje.

Způsob osvojení strategií a technik zvládání stresu – Profesionální tlumočníci
(vodorovná osa znázorňuje počet respondentů)**:**

a) V rámci vysokoškolského studia tlumočnictví

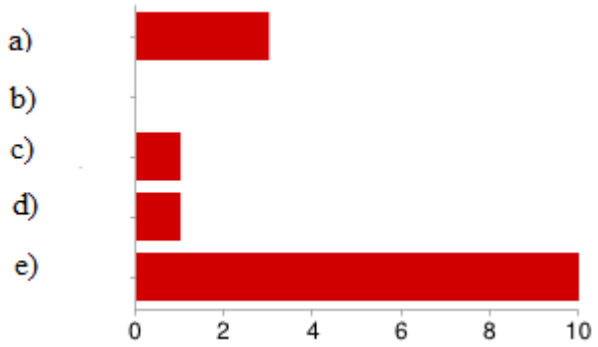
[1] Toto doporučení se nám jeví poněkud problematické. Na jednu stranu lze říci, že se tlumočení přímo netýká, jedná se však o vyhýbání se zdroji potenciálního chronického stresu. Na druhou stranu je třeba si uvědomit, že tlumočník (pochopitelně v závislosti na poli své působnosti) se tomuto tématu vyhne jen těžko, ať již v rámci udržování všeobecného přehledu, nebo přímo při práci.

b) V rámci vysokoškolského studia jiného oboru

c) V rámci dalšího vzdělávání (specializované tlumočnické kurzy)

d) V rámci dalšího vzdělávání (jiný obor)

e) Samostudium



Techniky zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku

Na otázky týkající se míry pozornosti věnované problematice zvládání stresu odpovědělo 10 z 16 respondentů. 50 % z nich uvedlo, že problematice zvládání stresu nebyla během jejich vzdělávání věnována žádná pozornost. Všichni tito respondenti měli tlumočnické vzdělání (3 na FF UK, 1 na Univerzitě Komenského, 1 na Karl-Franzens-Universität). 40 % respondentů uvedlo, že v rámci povinných předmětů byla určitá pozornost věnována zvládání stresu v praxi (3 z nich měli tlumočnické vzdělání z FF UK, 1 z Varšavské univerzity). 10 % respondentů (tlumočnické vzdělání FF UK) uvedlo, že v rámci povinných předmětů byla určitá pozornost věnována teorii zvládání stresu.

Za zajímavé považujeme zjištění, že odpovědi absolventů studia tlumočnictví na FF UK jsou poněkud nekonzistentní. Absolvent z roku 1970 uváděl, že zvládání stresu pozornost věnována byla, student, který absolvoval v roce 1975, tvrdil opak, absolvent z roku 1978 opět uvádí, že této otázce pozornost věnována byla, na rozdíl od absolventů z let 1982 a 1986. Opak opět tvrdí absolvent z roku 2009. Tuto diskrepanci lze vysvětlit tím, že v průběhu let pochopitelně mohlo docházet k určitým změnám v kurikulech, teoreticky také odlišnostmi jednotlivých oborů i individuálním vnímáním každého jednotlivce. Z pochopitelných důvodů se však na tomto místě nebudeme touto otázkou hlouběji zabývat.

a) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu

b) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi

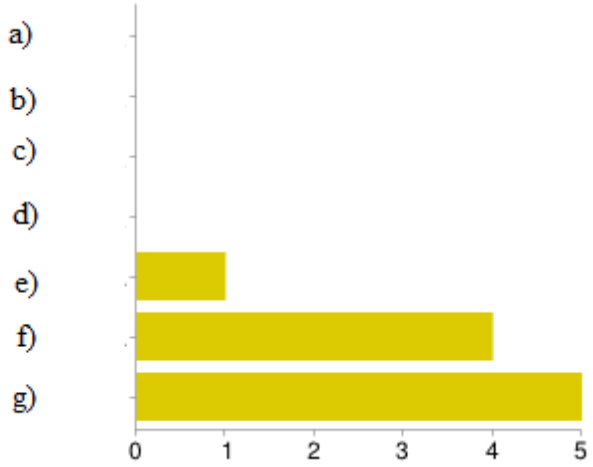
c) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu

d) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi

e) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost teorii zvládání stresu

f) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost zvládání stresu v praxi

g) Problematice zvládání stresu nebyla věnována žádná pozornost



Na otázku, zda byla absolvovaná výuka teorie a praxe zvládání stresu studentům užitečná odpovědělo celkem 6 respondentů, z nichž 66,67 % odpovědělo kladně a 33,33 % záporně. Na otázku, zda byla dostatečná, odpovědělo 5 jejích absolventů, přičemž celých 100 % odpovědělo záporně.

Zároveň však 80 % z nich tvrdí, že tato skutečnost na ně jako na tlumočníky neměla žádný vliv.

Výuka technik zvládání stresu jako součást tlumočnického výcviku:

Na otázku, zda by strategie a techniky zvládání stresu měly tvořit součást tlumočnického výcviku a v jaké formě, odpovědělo 14 respondentů, z nichž se kladně vyjádřilo 85,72 %. Podle 35,71 % by výcvik podle nich měl probíhat formou samostatného volitelného předmětu. 21,42 % se domnívá, že by tato příprava měla mít formu jednorázového povinného semináře či výukové hodiny, stejný počet hlasoval pro jednorázový volitelný seminář či výukovou hodinu. 13 % respondentů nepovažuje zahrnutí této oblasti do tlumočnického výcviku za nutné.

Měla by výuka technik zvládání stresu tvořit nedílnou součást tlumočnického výcviku?

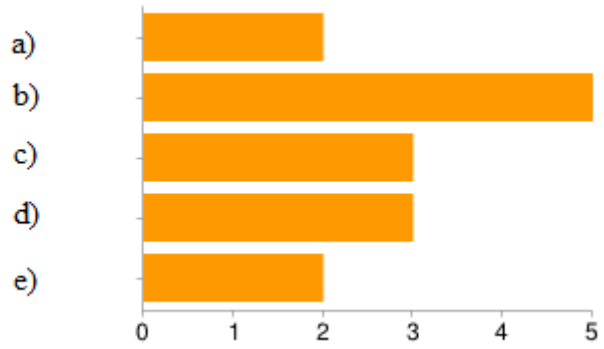
a) ano, ve formě samostatného povinného předmětu

b) ano, ve formě samostatného volitelného předmětu

c) ano, jako součást jednorázového povinného semináře či výukové hodiny

d) ano, jako součást jednorázového volitelného semináře či výukové hodiny

e) ne, nepovažuji to za nutné



Podle 83,33 % by tato příprava měla být teoretická i praktická, podle 16,67 % čistě praktická. Čistě teoretickou přípravu by nezvolil žádný z respondentů.

2. Výsledky průzkumu – Studenti tlumočnictví

Všeobecné informace

Následující průzkum[1] se týká studentů tlumočnictví. Výsledky předkládáme především ve formě grafů[2] a komentujeme je tam, kde je to vhodné. Obsáhlejší komentáře uvádíme v diskuzi, kde srovnáváme výsledky tohoto průzkumu a průzkumu mezi profesionálními tlumočníky

Z 16 respondentů bylo 15 žen a 1 muž. Průměrný věk byl 25 let, nejstarší respondent měl 28 let, nejmladší 23. Průměrná doba magisterského studia byla 3,3 let, nejdelší doba studia byla 8 let, nejkratší 1 rok.

Univerzitu, případně katedru specifikovalo 12 respondentů. Jedná se o studenty magisterského programu ÚTRL, z nichž 9 uvedlo absolvování bakalářského studia na Ústavu translatologie

[1] Viz příloha č. 2

[2] Drtivá většina grafů znázorňuje počet respondentů, komentáře pak uvádějí percentuálně vyjádření.

FF UK, 1 absolutorium na FF UK bez specifikace oboru a 2 respondenti Masarykovu univerzitu v Brně (FF a FSS).

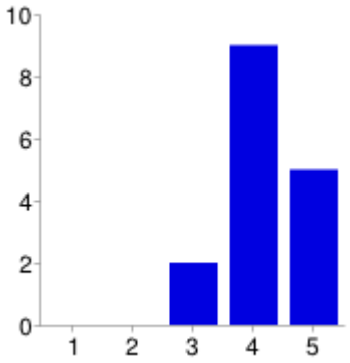
100 % respondentů má zkušenost s konsekutivním tlumočením a 93,5 % s tlumočením simultánním. 100 % má zkušenost s tlumočení z jazyků B/C do A a stejný počet z jazyka A do jazyka B, přičemž 56,25 % má zkušenost s pilotáží. 18,75 % má zkušenost s tlumočením po telefonu a 6,25 % s tlumočením na dálku (respondenti uvádějící tlumočení po telefonu nezmiňují tlumočení na dálku a naopak respondent uvádějící tlumočení na dálku nezmiňuje tlumočení po telefonu; otázkou tedy je, zda respondenti považovali tlumočení na dálku a tlumočení po telefonu za jedno a totéž, či zda skutečně rozlišovali mezi např. videokonferencí a telefonem)[1].

Tlumočení a stres

Stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu:

Na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnotilo stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu 0 % respondentů známkou 1 a 2; 12,5 % známkou 3; 56,25 % procent respondentů známkou 4 a 31,25 % známkou 5.

Stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu – studenti tlumočnictví (svislá osa označuje počet respondentů, vodorovná ukazuje hodnocení)**:**

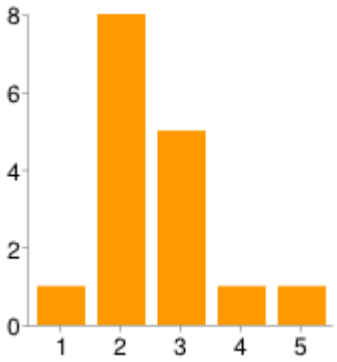


[1] Pro účely našeho výzkumu to však není nijak zásadní, protože oba druhy tlumočení na dálku jsou stresující ze stejných důvodů, tlumočení po telefonu ještě více, protože zcela chybí vizuální vstup

Stresovost tlumočení z hlediska chronického stresu:

Na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnotilo stresovost tlumočení z hlediska chronického stresu 6,25 % respondentů známkou 1; 50 % procent respondentů známkou 2; 31,25 % známkou 3 a 6,25 % známkami 4 a 5.

Stresovost tlumočení z hlediska chronického stresu – studenti tlumočnictví (svislá osa označuje počet respondentů, vodorovná ukazuje hodnocení)**:**



Nejvíce stresující typ tlumočení:

Za nejvíce stresující považovali respondenti (56,25 %) konsekutivní tlumočení a tlumočení za jazyka A do jazyka B. Následovalo tlumočení simultánní (31,25 %). 25 % respondentů ohodnotilo jako nejvíce stresující pilotáž, 12,5 % tlumočení z jazyka B/C do jazyka A a 6,25 % tlumočení po telefonu. Tlumočení na dálku nebylo ohodnoceno jako nejvíce stresující žádným respondentem.

a) Simultánní

b) Konsekutivní

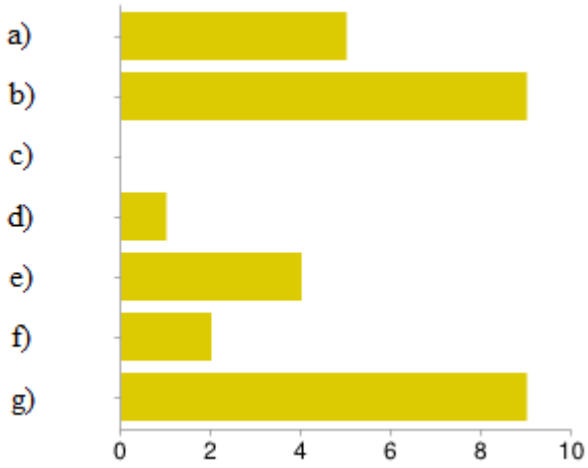
c) Remote interpreting

d) Tlumočení po telefonu

e) Pilotáž

f) Tlumočení z jazyka B/C do A

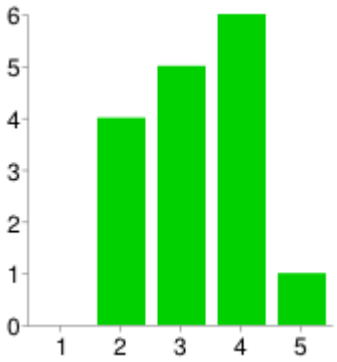
g) Tlumočení z jazyka A do B



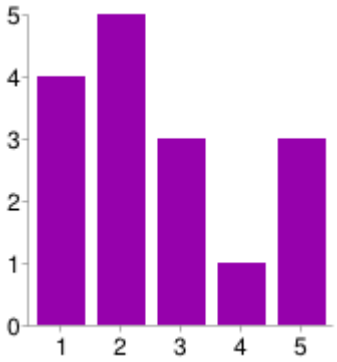
Pravděpodobné důvody tohoto hodnocení uvádíme v diskuzi.

Projevy akutního stresu:

Na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnotilo míru projevů akutního stresu 0 % respondentů známkou 1; 25 % známkou 2; 31,25 % známkou 3; 37,5 % známkou 4 a 6,25 % respondentů známkou 5.



Co se týče stresu chronického, 25 % respondentů ohodnotilo jeho projevy známkou 1; 31,25 % známkou 2; 18,75 % známkou 3; 6,25 % známkou 4 a 18,75 % známkou 5.



Techniky zvládání stresu

Stejně jako ve vyhodnocení odpovědí profesionálních tlumočníků používáme i zde rozdělení uvedených technik na behaviorální a kognitivní, které dělíme dále na aktivity odvádějící pozornost od zdroje distresu či naopak soustřeďující na něj pozornost, aktivity měnící subjektivní význam rušitele pohody a na akce měnící aktuální význam vztahu mezi osobou a

prostředím buď konfrontativním způsobem, nebo naopak plánovitým řešením dle Lazaruse a Folkmanové (s tím, že některé techniky spadají alespoň částečně, do dvou kategorií.
Opakovaně zmiňované techniky uvádíme vždy pouze jednou a ani zde je nehodnotíme kvantitativně, protože jednotlivé způsoby zvládání stresu jsou podle našeho názoru jen zřídka aplikovány izolovaně.

a) techniky zvládání akutního stresu:

Behaviorální: S akutním stresem respondenti bojují především pomocí hlubokého, důkladného, pravidelného dýchání, pohodlného posezu na židli, cvičení na uvolnění svalů v obličeji a jiných uvolňovacích cviků. Ve výčtu se objevily také techniky jako „*neuvědomělé pohyby – tiché cvakání propiskou, točení vlasů….“ a „Pokud je to tiskovka, snažím se v sále najít nějaký příjemný obličej, na který se během tlumočení dívám. Pokud je to simultánka, tak mi pomáhá zavřít oči a sklonit hlavu a pokračovat v soustředění*.“ Dále respondenti zmiňovali techniky podle našeho názoru hraničící téměř již s technikami zvládání stresu chronického: dostatek odpočinku, „rituály“ před akcí – poslech zklidňující hudby, káva, meduňkový čaj na zklidnění, sprcha, jídlo, četba, odpočinek, a také „*dělat něco naprosto jiného*“.[1]

Kognitivní techniky: Mezi kognitivní techniky vyhýbavé, odvádějící pozornost od zdroje stresu, lze zařadit doporučení „*co nejrychleji zapomenout na nepovedené úseky a myslet dopředu*“, „*občas se snažím představit si, že mě nikdo neposlouchá*“, nebo „*Při konsekutivě se hlavně snažím si to vůbec nepřipouštět, protože jakmile si uvědomím, že mám stres, tak je to potom vidět i navenek.*“ Mezi techniky vigilantní, směřující pozornost ke zdroji stresu pak lze zařadit sebeovládání a mentální sugesci, „*uvědomění si svých schopností*“ a „*podporu vlastní sebedůvěry*“, snahu „*nenechat se rozhodit a začít znovu tlumočit, přenést se přes problematické místo a hlavně na sobě nenechat nic znát*“.
Za kognitivní aktivitu měnící subjektivní význam rušitele pohody lze považovat zejména doporučení „*přesvědčení sebe sama, že nejde zas o tolik*“[2], a do jisté míry také „*chodit na ještě stresovější akce – člověk je pak na těch ostatních víc v klidu*“, ačkoli tuto techniku by bylo vhodnější zařadit spíše do techniky zvládání chronického stresu.[3]

[1] Toto doporučení souvisí s technikou uvedenou v oddíle Profesionální tlumočníci „*neučit se na poslední chvíli slovíčka*“.
[2] Autorka tohoto doporučení však uvádí, že ještě nikdy netlumočila při příležitosti, kde by selhání mělo zvlášť závažné důsledky, a že pro takový případ žádné zvláštní techniky nejspíš nemá.
[3] Jeden z respondentů uvádí, že jakmile začne tlumočit, na stres už nemá kapacitu. Ačkoli spíše než o techniku se jedná o konstatování skutečnosti či respondentova individuálního rysu, uvádíme jej zde, protože se v podstatě shoduje s „doporučením“ uvedeným v oddíle „Profesionální tlumočníci“ – „*pracovat, na víc není čas*“, které

Mezi akce měnící aktuální význam vztahu mezi osobou a prostředím soustředící se racionální, plánovité řešení problému patří opět pravidelně uváděná příprava na akci („*Čím důkladnější příprava na tlumočení, tím menší stres.*“) a také „*Důkladná rekognoskace terénu (kdo kde sedí/stojí, kolik mám pro sebe prostoru, vysvětlení jakýchkoliv nejasností ohledně průběhu akce, obsahu projevů, zjištění last minute změn atd.). Musím mít pocit, že přesně vím, co se bude dít a co mohu očekávat.*“

b) techniky zvládání chronického stresu

Behaviorální techniky: Co se týče zvládání chronického stresu, výrazně převládají techniky behaviorální, a to především sport a zdravý životní styl (pravidelný odpočinek, spánek), meditace a relaxační techniky. Důležitá je sociální opora, například setkávání se s přáteli, a cestování, „*kdy ‚vypnu' na týden a víc*“, věnování se koníčkům a snaha zachovat tak vyváženost všech oblastí života a nenechat se pohltit prací. V doporučení se objevil také „*alkohol a sex*“, přičemž alkohol je považován za techniku spíše škodlivou.

Jako kognitivní aktivitu vyhýbající se zdroji potenciálního stresu lze označit „*nepřijímání zakázek, které bych stihla jen tak tak či za cenu ponocování a vynechání obvyklých relaxačních aktivit*“.
Za snahu o změnu subjektivního významu rušitele pohody lze považovat následující techniku: „*Opakuji si, že není možné, aby někdo věděl všechno a že je normální, že nemůžu být připravená na vše.*[1]“
Racionálním, plánovitým řešením problému je pak podrobné plánování času, snaha naučit se mluvit klidně a plynule, a především opět „*dostatečná příprava na tlumočení a neustálé sebevzdělávání*“, protože „*čím si bude člověk při tlumočení jistější sám sebou, tím lépe eliminuje stres.*“

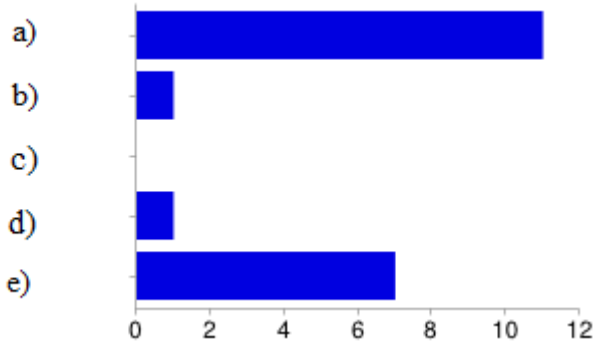
Způsob osvojení strategií a technik zvládání stresu:

K této otázce se vyjádřilo 12 z 16 respondentů.

a) V rámci vysokoškolského studia tlumočnictví

jsme vyhodnotili částečně jako techniku měnící subjektivní význam rušitele pohody a částečně jako odvádění pozornosti od zdroje distresu.
[1] Jedna z možných technik zvládání stresu je právě smíření se s faktem, že nikdy nebudu nejlepší, viz kapitola Zvládání stresu, str. 61

b) V rámci vysokoškolského studia jiného oboru
c) V rámci dalšího vzdělávání (specializované tlumočnické kurzy)
d) V rámci dalšího vzdělávání (jiný obor)
e) Samostudium



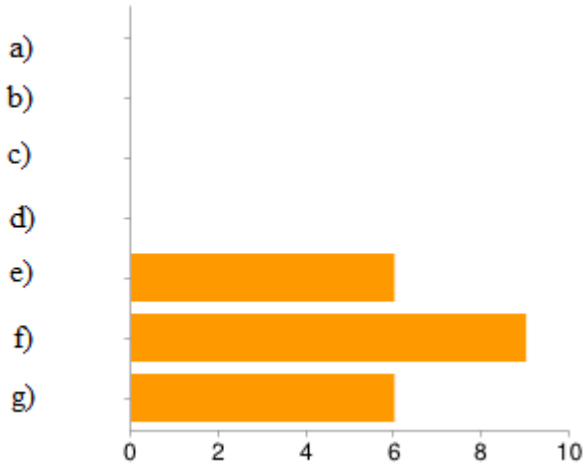
91,66 % respondentů si osvojilo strategie a techniky zvládání stresu v rámci vysokoškolského studia tlumočnictví, 58,33 % díky samostudiu, po 8,33 % respondentů si pak tyto dovednosti osvojilo v rámci vysokoškolského studia jiného oboru a v rámci dalšího vzdělávání (jiný obor než tlumočnictví).

Techniky zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku

Podle 56,25 % respondentů byla v rámci některého z povinných předmětů věnována určitá pozornost teorii zvládání stresu. 37,5 % respondentů uvedlo, že v rámci některého z volitelných předmětů byla věnována určitá pozornost zvládání stresu v praxi, a tentýž počet uvedl, že stresu nebyla pozornost v rámci studia věnována vůbec.
Žádný z respondentů neabsolvoval povinný ani volitelný kurz zaměřený na teorii či praxi zvládání stresu.

a) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu
b) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi
c) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu
d) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi
e) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost teorii zvládání stresu
f) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost zvládání stresu v praxi

g) Problematice zvládání stresu nebyla věnována žádná pozornost

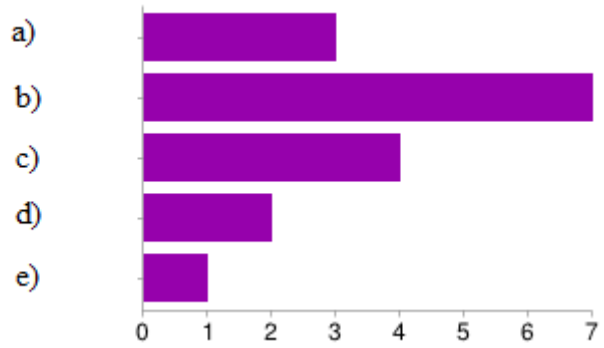


Na otázku, zda byla absolvovaná výuka teorie a praxe zvládání stresu studentům užitečná odpovědělo celkem 11 respondentů, z nichž 81,81 % odpovědělo kladně a 18,18 % záporně. Na otázku, zda byla dostatečná, odpovědělo 11 studentů, kteří takovou přípravou prošli; podle 27,27 % dostatečná byla, podle 72,72 % nikoli. Na otázku, zda na ně mělo (ne)absolvování dostatečné průpravy nějaký vliv, odpovědělo 6 studentů. 83,33 % z nich tvrdí, že tato skutečnost na ně určitý vliv měla, 16,66 % uvádí, že nikoli.

Výuka technik zvládání stresu jako součást tlumočnického výcviku:

Na otázku, zda by strategie a techniky zvládání stresu měly tvořit součást tlumočnického výcviku a v jaké formě, odpovědělo kladně 93,75 % všech respondentů. Podle 43,75 % by výcvik měl probíhat formou samostatného volitelného předmětu. 25 % se domnívá, že by tato příprava měla mít formu jednorázového povinného semináře či výukové hodiny, 18,75 % hlasovalo pro samostatný povinný předmět, 12,5 % pro jednorázový volitelný seminář či výukovou hodinu. 6,25 % respondentů nepovažuje zahrnutí této oblasti do tlumočnického výcviku za nutné.

a) ano, ve formě samostatného povinného předmětu
b) ano, ve formě samostatného volitelného předmětu
c) ano, jako součást jednorázového povinného semináře či výukové hodiny
d) ano, jako součást jednorázového volitelného semináře či výukové hodiny
e) ne, nepovažuji to za nutné



Podle 75 % by tato příprava měla být teoretická i praktická, podle 18,75 % čistě praktická. Čistě teoretickou přípravu zvolilo 6,25 % respondentů.

4. Diskuze – analýza a srovnání

Následující kapitola přináší závěry provedených výzkumů. Považujeme za nutné podotknout, že počet respondentů je relativně malý a vzorek tedy nelze považovat za reprezentativní. U závěrů je proto nutné mít na paměti, že četnost uvedených názorů a tvrzení může teoreticky být čistě náhodná. Zobrazené grafy tentokrát ve většině případů zobrazují pouze počet respondentů, bez procentuálního vyjádření, a jejich účel je především orientační.

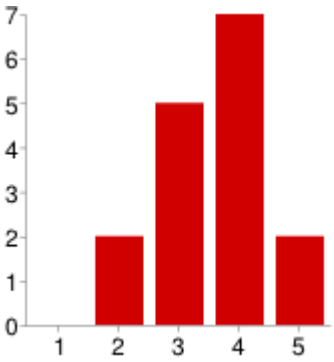
Vytváření všeobecně platných závěrů nelze (v případě této práce) doporučit také z toho důvodu, že vnímání stresu i jeho zvládání je velmi subjektivní. Kvantitativní hodnocení výsledků proto není naším primárním cílem. Nepovažujeme jej pro účely naší práce za vhodné ani za nutné – za vhodné proto, že hodnotit míru použití jednotlivých technik a striktně rozdělovat jejich typy lze jak u jednotlivců, tak v rámci určité skupiny podle našeho názoru jen těžko (navíc použití jedné většinou nevylučuje souběžné použití druhé), a za nutné z toho důvodu, že naším cílem je především potvrdit, zda profesionální tlumočníci a studenti vůbec považují tlumočení za stresující aktivitu a proč, a především jak se s případným stresem vyrovnávají, zda za tuto dovednost vděčí vysokoškolskému studiu (tlumočnictví či jiného oboru) a zda se domnívají, že by osvojování této dovednosti mělo být nedílnou součástí studia tlumočnictví. Ačkoli jsme uvedli, že zjištění průzkumu hodnotíme především kvalitativně a nikoli kvantitativně, lze vysledovat určité převládající

tendence. V případech, kde je to možné či vhodné, tak procentuální hodnocení uvádíme. Detailní kvantitativní hodnocení není vzhledem k rozsahu této diplomové práce možné, představuje však možný námět pro samostatný výzkum.

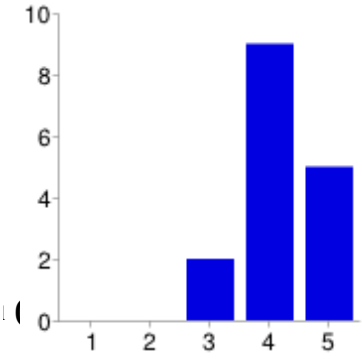
Tlumočení a stres

Stresovost tlumočení z hlediska akutního stresu (1 – nejméně, 5 – nejvíce):

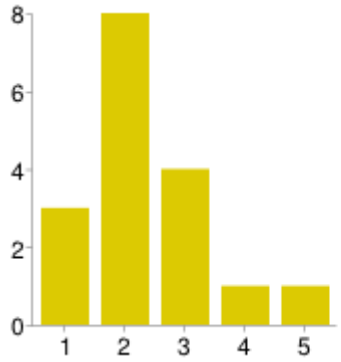
Profesionální tlumočníci:



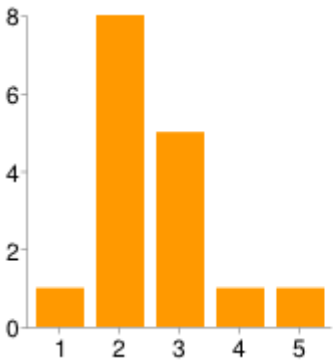
Studenti:



Profesionální tlumočníci:



Studenti:



Za zajímavý považujeme fakt, že ačkoli je hodnocení chronického stresu u profesionálních tlumočníků i studentů téměř identické, uváděli studenti častěji, že chronický stres u nich není ještě aktuální.

Nejvíce stresující typ tlumočení:

Za nejvíce stresující považují profesionální tlumočníci i studenti tlumočnictví shodně konsekutivní tlumočení.

a) Simultánní

b) Konsekutivní

c) Remote interpreting

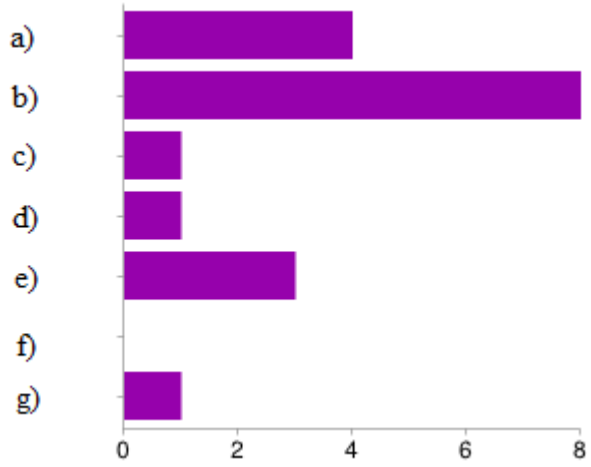
d) Tlumočení po telefonu

e) Pilotáž

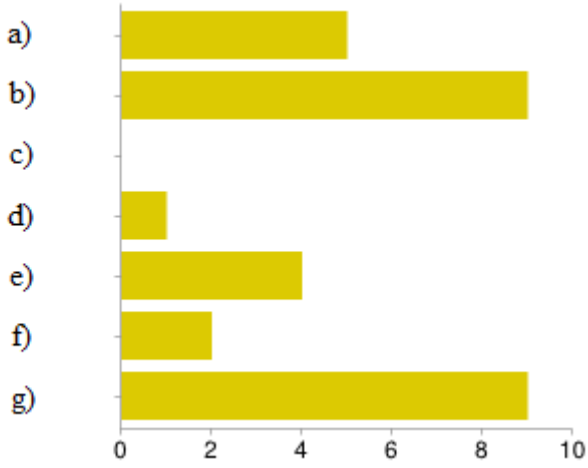
f) Tlumočení z jazyka B/C do A

g) Tlumočení z jazyka A do B

Profesionální tlumočníci:



Studenti:



Za nejvýznamnější stresory při konsekutivním tlumočení považují respondenti stresory myšlenkově-sociální, především intenzivní vystavení hodnocení publika, a to nikoli pouze co se týče jazykové a obsahové stránky výkonu, nýbrž i po stránce vizuální; profesionální tlumočníci uváděli také chybějící podporu druhého tlumočníka a přímý kontakt s klientem.

Na rozdíl od profesionálů studenti uváděli nutnost „*stihnout vše zapsat*“, a také fyzikálně-chemické stresory, konkrétně fakt, že konsekutivní tlumočení obnáší jisté nepohodlí (práce ve stoje, nutnost držet blok a eventuálně mikrofon). Důvodem, proč se tato skutečnost neobjevila u profesionálů, může být (kromě náhodnosti způsobené nedostatečnou velikostí zkoumaného vzorku) skutečnost, že profesionální tlumočníci si díky praxi osvojili efektivnější způsob práce, a tedy tlumočnického zápisu, který tak při tlumočení plní svůj účel podpůrného prostředku a nepůsobí jako další stresor. Tato domněnka je v souladu

s výše uvedenými zjištěními Kurzové o vlivu praxe a zkušeností na efektivitu práce[1]. Uvedená zjištění odporují hypotéze, podle níž je nejvíce stresující tlumočení na dálku. Skutečnost, že značná část respondentů označuje za nejvíce stresující konsekutivu a také pilotáž, naznačuje, že sociální stresory (exponovanost hodnocení publika, zodpovědnost vůči kolegům) jsou závažnější než stresory úkolové či chemicko-fyzikální, s nimiž se tlumočníci u tlumočení na dálku zpravidla potýkají (zejm. omezený audio-vizuální vstup). Možným vysvětlením může být, že stresovost tlumočení na dálku a jeho odlišnost od „klasických" způsobů tlumočení je zapříčiněna především technickými faktory a tedy vnímána jako něco nového, na co si lze zvyknout, stejně jako tomu bylo u tlumočení simultánního; oproti tomu tréma z veřejného vystupování či pocit zodpovědnosti je subjektivní záležitost, která s vývojem disciplíny souvisí jen nepřímo.

Simultánní tlumočení považovali respondenti za stresující především z důvodu nutnosti převodu v reálném čase a v případě příliš rychlého řečníka nedostatku času, nutnosti okamžitého rozhodování, rozdvojení až roztrojení pozornosti (v případě tlumočení s textem). Jak uvedl jeden z respondentů, dalším problematickým rysem simultánního tlumočení je, že „*tlumočník neví, co ho v příští chvíli čeká, jestli ho něco zaskočí.*" Dodejme, že tento rys je společný všem typům tlumočení, uvádíme ho však proto, že opět potvrzuje výše opakovaně uváděné tvrzení, že neznámé a nepředvídatelné situace považujeme za daleko více stresující než situace předvídatelné.

Za velmi stresující označovali profesionální tlumočníci i studenti shodně pilotáž, a to z důvodu zodpovědnosti vůči kolegům: „*Říkat nesmysly kolegům považuji za horší než posluchačům, kteří ostatně nejsou nikdy moc pozorní a soustředění*." Co se týče nedostatku podkladů jako úkolového stresoru, v průzkumu jej explicitně zmínil jediný respondent[2]: „*Neumím překládat z listu, takže mne případné podklady na poslední chvíli jen znervózní*."

Nedostatek určitých schopností či znalostí je dalším výrazným stresorem – studenti například označili tlumočení do jazyka B za stresující z toho důvodu, že se obávají nedostatečných vyjadřovacích schopností a neschopnosti vybavit si potřebný výraz, a do jazyka A proto, že hrozí neporozumění zdrojovému projevu, a to z důvodu nedostatečné znalosti cizího jazyka; profesionálové pak uváděli potenciální problémy s pamětí. Na základě tohoto tvrzení se můžeme domnívat, že profesionálové v závislostech na zkušenostech jednak přisuzují paměti větší důležitost než jazykovým znalostem (na rozdíl

[1] Viz kapitola Tlumočnický výcvik ve vztahu ke stresu, str. 75

2 Nelze však usuzovat, že se tím pádem o stresor nejedná – domníváme se, že dostupnost podkladů lze zahrnout do problematiky (ne)dostatečné přípravy.

od studentů), případně že mají větší sebedůvěru, co se týče (praxí získaných) jazykových znalostí, ale uvědomují si, že zejména s věkem může kvalita paměti, která je pro tlumočení zásadní, klesat.

Zkušenost je, jak již bylo řečeno, důležitým faktorem zvládání stresu, o čemž svědčí i tvrzení jednoho z respondentů, který jako zdroj stresu uvádí „*malou četnost příležitostí* (tlumočit)“, a z ní vyplývající nezkušenost.

Co se týče tlumočení na dálku, ukázalo se, že navzdory očekávání jej za nejvíce stresující označil jen nízký počet respondentů – tlumočení po telefonu 6 % profesionálních tlumočníků a 6,25 % studentů, tlumočení na dálku opět 6 % profesionálních tlumočníků a 0 % studentů. Tato skutečnost však může být dána nízkou zkušeností respondentů s tímto typem tlumočení.

Na závěr přehledu o tom, jaký typ tlumočení a proč považují tlumočníci za (nejvíce) stresující, uveďme názor respondentky-profesionální tlumočnice, která zastává přinejmenším pro účely naší práce zásadní názor, že „*míra stresu nesouvisí s druhem tlumočení, ale s možností předem se připravit, konkrétními pracovními podmínkami a dalšími faktory*“. Některé typy tlumočení mohou být skutečně stresující již ze své podstaty (např. rychlost a rozdvojená pozornost u ST), u jiných však skutečně závisí na konkrétních podmínkách (např. kvalita zvukového vstupu u šušotáže či tlumočení na dálku). I přes aktivní snahu tlumočníků není vždy možné tyto podmínky ovlivnit a lze jim tedy čelit spíše pasivně. Totéž platí do určité míry o možnosti se předem připravit – včasné dodání materiálů tlumočník vždy ovlivnit nemůže, na druhou stranu se může pokusit o přípravu z vlastních zdrojů. Význam tohoto racionálního a plánovitého způsobu řešení stresogenní situace dokazuje výše uvedený přehled nejčastěji používaných technik zvládání stresu; nedostupnost takového řešení pak lze analogicky považovat za jeden z nejzásadnějších stresorů při tlumočení jak pro profesionální tlumočníky, tak pro studenty tlumočnictví.[1]

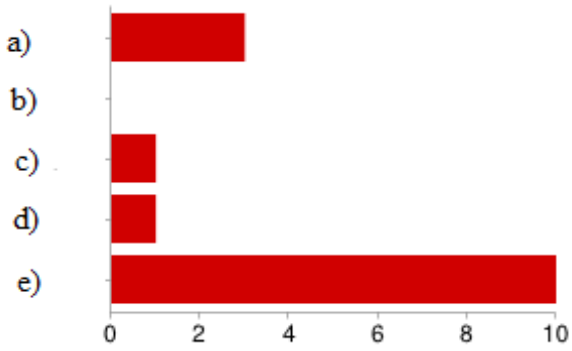
[1] Pozoruhodné je, že odpovědi respondentů dotázaných v rámci tohoto výzkumu jsou mnohem podrobnější než odpovědi začínajících studentů. Může to být dáno tím, že začínající studenti mají, ve srovnání s pokročilými studenty a profesionály, menší zkušenosti (s technikami i různými situacemi), nebo tím, že na hodině tlumočení zažívají jiný druh stresu než v reálné situaci, nebo také jednoduše tím, že v hodině je mnohem méně času na vyplnění dotazníku než ve volném čase.

Techniky zvládání stresu

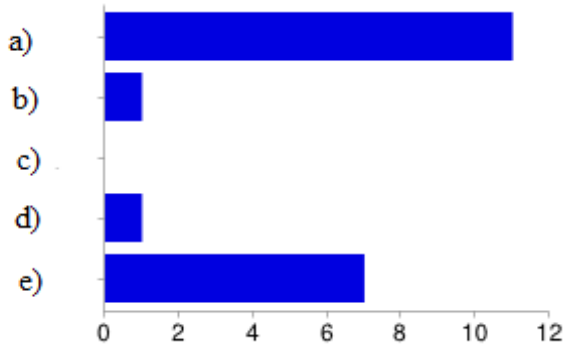
Následující graf zobrazuje, jak si respondenti techniky zvládání stresu osvojili:

a) V rámci vysokoškolského studia tlumočnictví
b) V rámci vysokoškolského studia jiného oboru
c) V rámci dalšího vzdělávání (specializované tlumočnické kurzy)
d) V rámci dalšího vzdělávání (jiný obor)
e) Samostudium

Profesionální tlumočníci:



Studenti:



Z průzkumu vyplývá, že profesionální tlumočníci vděčí za svou schopnost používat techniky zvládání stresu především samostudiu, v menší míře pak samotnému vysokoškolskému studiu. U současných studentů je tomu naopak, tedy většina si jich měla možnost osvojit techniky zvládání během studia. Tomu odpovídá i zjištění o zastoupení výuky této dovednosti v učebních osnovách (viz dále).

Techniky zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku

Následující graf zobrazuje, kolik respondentů se během studia setkalo s výukou technik zvládání stresu, a v jaké formě:

a) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu

b) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi

c) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu

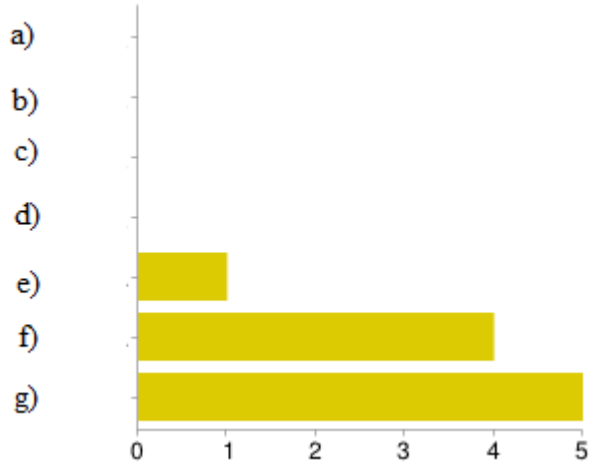
d) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi

e) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost teorii zvládání stresu

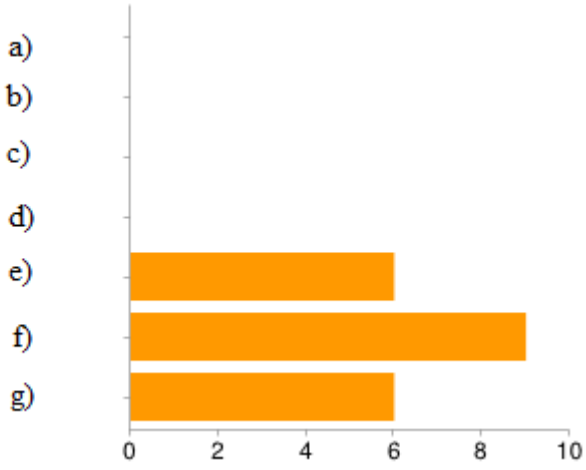
f) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost zvládání stresu v praxi

g) Problematice zvládání stresu nebyla věnována žádná pozornost

Profesionální tlumočníci:



Studenti:



Z výsledků vyplývá, že profesionální tlumočníci neměli v době svého studia možnost seznámit se s technikami zvládání stresu, a proto si je osvojili samostudiem. Oproti tomu dnešní studenti se s teorií zvládání stresu i s jeho nácvikem v praxi setkávají v rámci povinných předmětů, poměrně vysoký počet studentů však zároveň uvádí, že stresu nebyla věnována pozornost žádná.

Výuka technik zvládání stresu jako součást tlumočnického výcviku:

Následující graf znázorňuje odpovědi respondentů na otázku, zda by se výuka technik zvládání stresu měla stát nedílnou součástí tlumočnického výcviku a v jaké formě:

a) ano, ve formě samostatného povinného předmětu

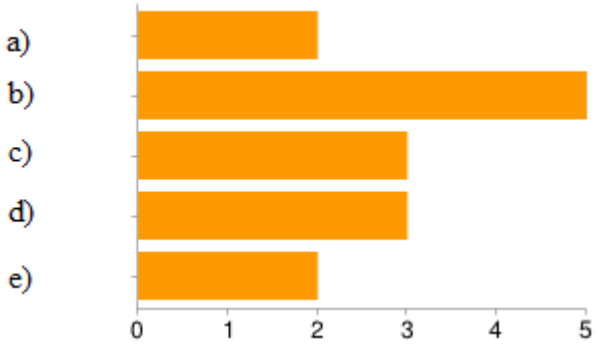
b) ano, ve formě samostatného volitelného předmětu

c) ano, jako součást jednorázového povinného semináře či výukové hodiny

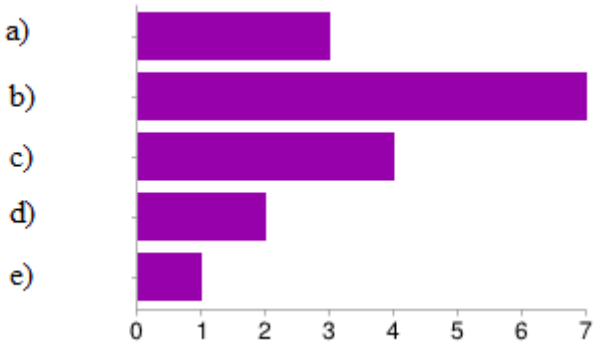
d) ano, jako součást jednorázového volitelného semináře či výukové hodiny

e) ne, nepovažuji to za nutné

Profesionální tlumočníci:



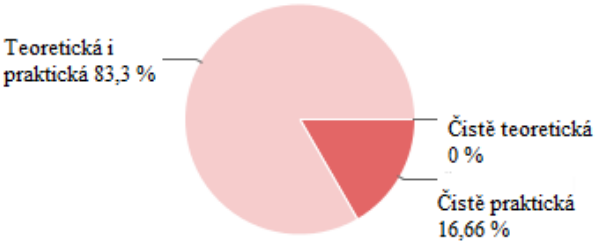
Studenti:



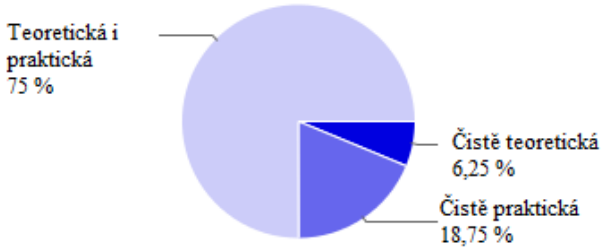
Většina profesionálních tlumočníků i studentů se domnívá, že by zvládání stresu mělo být vyučováno a nacvičováno v rámci samostatného volitelného předmětu. Poměrně malá část profesionálních tlumočníků (14,28 %) a malá část studentů (6,25 %) nepovažuje takovou přípravu za nutnou. Opět si můžeme položit otázku, zda je fakt, že studentů, kteří nepovažují tento druh přípravy za nezbytný, je méně než profesionálních tlumočníků, náhodný, či zda zde hraje roli menší zkušenost studentů a z ní vyplývající vyšší náchylnost ke stresu a tedy přání naučit se stres zvládat. Zkoumaný vzorek je bohužel příliš malý na to, abychom na jeho základě mohli dojít k platnému závěru.

Na otázku, zda by příprava měla být teoretická či praktická, odpovídali respondenti takto:

Profesionální tlumočníci:



Studenti:



Zjištění, že v ideálním případě by bylo zvládání stresu vyučováno jak teoreticky, tak v praxi, není nijak překvapivé. Zajímavější je hodnocení potenciální čistě teoretické přípravy. Zatímco 6,25 % respondentů by se jí nebránilo, z profesionálních tlumočníků by výhradně teoretickou přípravu nevolil nikdo. Podle Horváthové je však pro zvládnutí stresu nezbytné znát mechanismy stresu i jeho působení (zejména na naši vlastní osobnost), abychom jej mohli efektivně zvládat (Horváthová hovoří o tzv. *stress literacy*, o „stresové gramotnosti“, viz kapitola Zvládání stresu, str. 57).

V. Doporučení

Stres je fyziologickou i psychickou reakcí na skutečné či domnělé nebezpečí, na něž organismus reaguje buď bojem, nebo útěkem. Dnešnímu člověku již zpravidla nehrozí fyzické nebezpečí, stresující situace však vyvstávají i ve spojitosti s jeho sociálním a pracovním životem. Ačkoli je stres biologický účelný a do určité míry prospěšný (stimulující), při častém opakování či dlouhodobém působení, a to především tehdy, nemá-li člověk možnost jej takříkajíc vybít, mívá na lidský organismus negativní dopady z hlediska fyziologického, psychologického i emocionálního.

Co se pracovního stresu týče, z teoretické části této práce i z empirického výzkumu vyplývá, že za stresující považujeme především situace, v nichž je na nás kladena vysoká zodpovědnost a které jsou jednak neovlivnitelné, jednak nepředvídatelné. Pro tlumočnickou profesi je práce v podmínkách, které jsou jen stěží ovlivnitelné a nezřídka i těžko předvídatelné, charakteristická. Stresovost tohoto povolání byla doložena četnými výzkumy. Na stres spojený s výkonem této profese lze nahlížet buď z hlediska kvantitativního, tedy jako na stres akutní a chronický, nebo z hlediska kvalitativního, jako

na eustres a distres. Jedna z možných klasifikací stresu z hlediska kvalitativního je rozdělení na stres objektivní, daný faktory, které tlumočník zpravidla nemůže ovlivnit (například prostředí kabiny či řečníkův přízvuk), a na stres subjektivní, přímo související s tlumočníkovou osobností (nedostatek potřebných znalostí či schopností).

Stres akutní a stres chronický lze zvládat za pomoci širokého spektra tzv. *copingových* stylů, strategií a technik (*coping* = zvládání), zaměřených buď na symptomy, nebo na samotný zdroj stresu. Zatímco u objektivního stresu považujeme za aplikovatelné především strategie a techniky zaměřené na zvládání projevů (protože nad stresory nemáme téměř žádnou kontrolu), vznik stresu subjektivního ovlivnit lze.

Z provedeného empirického výzkumu vyplývá, že co se tlumočení týče, efektivním způsobem předcházení vzniku stresové reakce, vyvolané pocitem neschopnosti zorientovat se v neznámé situaci a ovládnout ji, je důkladná příprava a sebevzdělávání („*Čím důkladnější příprava na tlumočení, tím menší stres*“, „*Čím si bude člověk při tlumočení jistější sám sebou, tím lépe eliminuje stres.*“); tento způsob předcházení rozvoje stresové reakce zmiňoval značný počet respondentů z řad profesionálních tlumočníků i studentů tlumočnictví. Kromě přípravy na tlumočení samotné je důležité získat co nejvíce informací o nadcházející situaci a eliminovat tak co možná nejvíce potenciální zdroje stresu způsobené nepředvída(tel)nými situačními prvky („*Musím mít pocit, že přesně vím, co se bude dít a co mohu očekávat. Jsem pak mnohem klidnější.*“).

Zásadní roli ve zvládání stresu pociťovaného v souvislosti s typickou tlumočnickou situací hraje předchozí, v ideálním případě pozitivní, zkušenost a vědomí, že jsme v minulosti podobnou situaci již zvládli. Svědčí o tom mimo jiné tvrzení respondentů provedených průzkumů, kteří hovoří o „*sebejistotě získané praxí*“ jako o salutoru či naopak o „*malé četnosti příležitostí* (tlumočit)“ a z ní vyplývající nezkušenosti jako o stresoru.
Na základě zjištění, že pro zvládání stresu je důležitá nejen znalost samotných *copingových* technik zaměřených na zvládání stresových symptomů, ale také (schopnost) sebevzdělávání, důkladná příprava na konkrétní akci i předchozí zkušenost s podobnou situací, docházíme k závěru, že tyto dovednosti a poznatky by měly tvořit součást výcviku budoucích tlumočníků, tak, aby jednotlivé akce i své povolání jako takové považovali za co nejméně stresující a s eventuálním stresem se dokázali účinně vyrovnat.

Průzkum mezi profesionálními tlumočníky i studenty tlumočnictví odhalil, že teorii i praxi zvládání stresu bývá ve výuce věnována určitá pozornost. Respondenti (v průměru 86 %)

považují tuto míru pozornosti za nedostatečnou a uvítali by, aby této problematice bylo věnováno více pozornosti, a to především v rámci samostatného volitelného předmětu, přičemž tato příprava by měla být jak teoretická, tak i praktická.

Na základě průzkumu učebních osnov českých i zahraničních vysokoškolských pracovišť nabízejících studium tlumočnictví a rozhovory s garanty tlumočnických oborů či pedagogy na těchto pracovištích bylo zjištěno, že pozornost je této problematice věnována spíše nesystematicky. Navzdory nejednotnosti názorů na to, zda by systematizování této pozornosti prostřednictvím samostatného předmětu či semináře bylo reálné a žádoucí, dochází autorka práce na základě průzkumu mezi studenty tlumočení a profesionálními tlumočníky k závěru, že ideálním způsobem by bylo zavedení volitelného semináře zaměřeného na práci se stresem a jeho zvládání.

A. Doporučení

Cílem této práce je tedy především popsat mechanismy stresu ve vztahu k tlumočení, zjistit, jaká je zejména v oblasti zvládání stresu situace a tendence mezi profesionálními tlumočníky, studenty tlumočení a na vysokoškolských pracovištích zajišťujících tlumočnický výcvik, a na základě těchto zjištění definovat doporučení pro praxi (jak přímo pro samotný vysokoškolský tlumočnický výcvik, tak pro vztah s klienty a zadavateli) a náměty na potenciální další výzkum v této oblasti.

1. Doporučení pro výuku:

- Zařadit do výuky v nejvyšší možné míře především praktické předměty, tak, aby budoucí tlumočníci získali co největší zkušenost s jednotlivými typy tlumočení, s vhodnými strategiemi a technikami, s používanými technologiemi a ideálně například i s mechanismy fungování trhu, tak, aby se jim nejrůznější situace v budoucnu jevily předvídatelnějšími a aby pro ně pokud možno žádná situace nebyla zcela neznámá, nepředvídatelná a tudíž nadměrně stresující. Předměty rozšiřující vědomosti a znalosti tlumočníků v co nejširším spektru oblastí, nebo alespoň v oblastech, v nichž budou studenti tlumočení v budoucnu s největší pravděpodobností působit (včetně předmětů rozvíjejících samotné jazykové

kompetence studentů), jsou pak vítanou přidanou hodnotou (úzce souvisejí především se zmíněných (sebe)vzděláváním). Toto doporučení je opět v souladu s názory respondentů výše zmíněných průzkumů.[1]

– Věnovat v rámci výuky tlumočení větší pozornost stresu jako takovému, důvodům jeho vzniku, jeho mechanismům a projevům i možným způsobům zvládání (viz tvrzení Horváthové, že tlumočník „*musí…vědět, co to stres je, jaké jsou jeho mechanismy, potenciální fyzické a psychologické reakce a jaké jsou jeho vlastní reakce, které musí zvládnout.* (…) *Tlumočníci musí stres dokonale znát, aby se mohli naučit jej zvládat.*“).[2]

– Věnovat v rámci výuky tlumočení větší pozornost konkrétním technikám zvládání stresu (především akutního), a to jak z hlediska zvládání jeho symptomů a dopadů na výkon, tak z hlediska zabránění vzniku anticipačního stresu před akcí či akutního stresu přímo při akci, a následně vzniku stresu chronického. Toho lze dosáhnout zejména vytvořením správných návyků, tedy především soustavného sebevzdělávání a nejdůkladnější možné přípravy před akcí, v rámci možností daných tématem a dostupností materiálů. Toto doporučení je v souladu s doporučením Kurzové, která uvádí, že „*Kurzy tlumočení by tedy měly umožnit osvojení si produktivních tlumočnických strategií. Vzhledem k tomu, že techniky zvládání stresu jsou pro tlumočníky jednou z nejdůležitějších dovedností, měly by být vyučovány v rámci praktických cvičení*.“[3]

2. Doporučení pro praxi

– Jak na úrovni jednotlivců, tak především na úrovni profesních organizací komunikovat s klienty, zadavateli a organizátory a takzvaně je „vychovávat“ k lepší spolupráci, především na vytváření vhodných podmínek pro tlumočení a výsledné eliminaci stresogenních faktorů – chemicko-fyzikálních stresorů, jako například nedostatek prostoru a čerstvého vzduchu v kabinách či nekvalitní zvukový vstup, dále stresorů úkolových, především poskytování materiálů příliš pozdě nebo vůbec, a v neposlední řadě také stresorů sociálních, což znamená především dostatečné

[1] Viz kapitola Diskuze – analýza a srovnání, str. 111
[2] Viz kapitola Zvládání stresu, str. 57
[3] Kurz (1998:64)

(nejen) finanční ohodnocení, které hraje v pocitu uspokojení z výkonu povolání důležitou roli. Je nutno zdůraznit, že takováto spolupráce je také v zájmu samotného klienta, který vytvořením příznivých pracovních podmínek a sociálních vztahů obdrží lepší „produkt“, neovlivněný zbytečným stresem tlumočníka.

3. Náměty na další výzkum:

Spektrum námětů na potenciální výzkum v oblasti zvládání stresu je velmi široké. Tuto šíři přikládáme především skutečnosti, že stres je do velké míry jevem subjektivním a možnosti jeho hodnocení z kvantitativního hlediska jsou omezené; u hodnocení kvalitativního je tomu naopak, protože kombinací vlivů prostředí a osobnostních proměnných je bezpočet. Z tohoto důvodu považujeme za velmi problematické stanovovat všeobecně platné závěry, a to i v této práci, kde je nemožnost vyvozovat takovéto závěry dána také nereprezentativním počtem respondentů. Konkrétních náměty na další výzkum v oblasti zvládání stresu jsou především následující:

- Zkoumání fyziologických projevů stresu za pomoci biometrického měření. Aby měly výsledky měření výpovědní hodnotu, bylo by nutné provést srovnání dvou skupin, např. studentů a profesionálních tlumočníků. Opět však platí, že rozsah této práce by podobné měření umožnil jen stěží, proto je podobný experiment vhodným námětem na samostatný výzkum.
- Frekvence použití jednotlivých technik u profesionálních tlumočníků ve srovnání se studenty, či zkoumání vztahu mezi tím, jaké aspekty tlumočení považují respondenti za nejvíce stresující, a jaké techniky zvládání těchto stresujících aspektů nejčastěji používají; toto by bylo možné zkoumat jak z všeobecného pohledu, tak u konkrétních projevů, přičemž hodnocena by byla například rychlost či přízvuk řečníka, spontánnost vs. připravenost textu a vyplývající obtížnost z hlediska jazykového či terminologického atd., a techniky zvládání použité v těchto konkrétních případech. Je ovšem nutno podotknout, že i takovéto hodnocení by se mohlo ukázat být značně obtížným, protože stejně jako se stres zřídkakdy projevuje jediným symptomem a ne vždy je způsoben jediným stresorem, také techniky zvládání nelze aplikovat izolovaně. V rámci této práce se podobnému zkoumání nevěnujeme především z důvodu omezeného rozsahu práce.

VI. Závěr

Tato diplomová práce se zabývala zvládáním stresu při tlumočení. Pozornost byla zaměřena na stres jako takový, na jeho vědeckou definicí, typy a spouštěče. Soustředili jsme se na jeho fyziologické, mentální, emocionální i behaviorální projevy a účinky stresu akutního i chronického, a predispozicemi jedince ke stresu. Na zmíněné mechanismy jsme se zaměřili také z hlediska stresu pracovního.

V dalších kapitolách jsme se zabývali stresem ve vztahu k tlumočnické profesi a charakterizovali jsme povahu této činnosti, její specifika a nároky, které na tlumočníky klade. Zdůvodňujeme, proč je tlumočení považováno za stresogenní aktivitu, a přinášíme přehled nejčastějších zdrojů stresu. Uvedená tvrzení jsou doložena výsledky souvisejících výzkumů.

Ústředním tématem této práce jsou pak styly, strategie a konkrétní techniky zvládání jak akutního, tak chronického stresu, v každodenním životě i při výkonu tlumočnické profese. Poslední kapitola teoretické části je založena na hypotéze, že vzhledem k tomu, že známé a předvídatelné situace jsou všeobecně považovány za méně stresující než situace neznámé a nepředvídatelné, lze kvalitním a všestranným tlumočnickým výcvikem přispět k tomu, že (budoucí) tlumočníci budou své povolání považovat za méně stresující a že potenciální stres budou schopni účinně zvládat. Tato kapitola se proto zabývala předpoklady a schopnostmi studentů tlumočnictví odolávat stresu a způsobem, jak (a zda vůbec) tyto předpoklady zkoumat při přijímacích zkouškách.

V empirická část práce zahrnuje tři dílčí výzkumy. První z nich je přehledem studijních plánů tlumočnických (translatologických) oborů na 3 vybraných českých i zahraničních vysokoškolských pracovištích. Pozornost byla zaměřena především na problematiku výuky strategií a technik zvládání stresu. Z tohoto průzkumu vyplynulo, že této problematice není pozornost věnována systematicky a záleží téměř výhradně na iniciativě jednotlivých vyučujících. Dotázaní pedagogové tomuto tématu shodně přisuzují maximální důležitost, názory na to, zda zvládání stresu zařadit do studijních plánů, však jednoznačné nebyly, a pohybovaly se od přesvědčení, že by této problematice měl být věnován samostatný seminář, až po tvrzení, že se jde o jev natolik subjektivní, že je téměř nemožné zaměřit se na něj v rámci studia tak, aby dostatečně odpovídal potřebám všech studentů.

Druhý průzkum byl proveden mezi studenty začínajícími se studiem simultánního tlumočení, na úvodní a na poslední hodině. Zjišťuje, jaká byla jejich očekávání a případně obavy, především co se týče stresovosti této činnosti, a zda se tato očekávání či obavy

naplnily. Výsledky průzkumu ukazují, že obavy studentů souvisely především s obavou, zda budou schopni samotné podstaty simultánního tlumočení, totiž současné recepce a produkce (tzv. úkolový stresor). Dalším zdrojem stresu bylo vědomí, že je student vystaven hodnocení ostatních (myšlenkově-sociální stresor). Z průzkumu na poslední hodině vyplynulo, že v souladu s hypotézou, že čím důkladnější příprava, tím méně stresu, uvádějí studenti, že zásadním způsobem boje proti stresu je právě příprava, a také že jim v tomto ohledu pomohlo absolvování kurzu konsekutivního tlumočení před začátkem kurzu tlumočení simultánního, protože si díky němu osvojili užitečné (tlumočnické) techniky i vědomosti.

Nejrozsáhlejší průzkum byl proveden mezi studenty všech ročníků a mezi profesionálními tlumočníky. Jeho cílem bylo zjistit, zda a proč respondenti považují tlumočení za stresující aktivitu a zda (vědomě) používají strategie a techniky k jeho zvládání. Zjišťováno bylo především, zda profesionální tlumočníci mají tlumočnické vzdělání, zda se učili se stresem vyrovnávat v rámci tohoto studia a zda jim případná výuka technik zvládání stresu byla užitečná, jestli byla dostatečná, a zda se domnívají, za předpokladu, že neměli možnost takovou výuku podstoupit, že by se měla stát nedílnou součástí tlumočnického výcviku. Na otázky téže povahy odpovídali i studenti tlumočnictví. Nepotvrdila se hypotéza, že nejvíce stresující je tlumočení na dálku kvůli ztíženým technických podmínkám; za nejvíce stresující považují respondenti tlumočení konsekutivní, a to kvůli tomu, že jsou při něm přímo vystaveni hodnocení ostatních (myšlenkově-sociální stresor).

Z průzkumu dále vyplynulo, že respondenti považují absolvovanou průpravu za nedostatečnou, co se zvládání stresu týče, zároveň však nemají pocit, že by na ně jako na tlumočníky měla tato skutečnost nějaký vliv. Podle obou skupin respondentů by tato problematika měla být začleněna do studijních plánů, ve formě samostatného volitelného předmětu.

Z výše zjištěného vyplynulo několik doporučení pro výuku a tlumočnickou praxi: zařadit do výuky co nejvíce praktických tlumočnických předmětů či předmětů zaměřených na oblasti, s nimiž se tlumočníci ve své praxi nejčastěji setkají, tak aby se co největší spektrum různých situací stalo pro tlumočníky známými a předvídatelnými a aby tlumočníci nebyli vystaveni stresu pramenícímu z nedostatku znalostí či zkušeností. Dále by se součástí výuky mělo stát seznámení studentů nejen s technikami zvládání stresu, ale také s jeho mechanismy a fyziologickými i mentálními projevy, aby se s ním studenti naučili co nejdokonaleji pracovat. Na úrovni tlumočnické praxe je zásadní komunikovat s klienty a

zadavateli ve snaze zvýšit jejich povědomí o nárocích této profese a zajistit určité standardní podmínky, které tlumočníkům situaci ulehčí namísto toho, aby se staly dalším zdrojem stresu.

Spektrum námětů pro další výzkum je velmi široké, protože stres je značně subjektivní a individuální záležitostí. Budoucí výzkumy by se mohly zabývat především srovnáním používání technik zvládání stresu jednak mezi studenty tlumočnictví (začátečníky) a profesionálními tlumočníky, jednak při různých typech tlumočení (konferenční, komunitní atd.). Jak jsme však již podotkli, je stres vysoce individuální záležitostí, a totéž platí i o použití různých *copingových* technik při různých příležitostech různými tlumočníky – proto je těžké nejen vytvářet všeobecně platné závěry na základě již provedených výzkumů, nýbrž také definovat či vymezovat spektrum potenciálních dalších výzkumů, které je vzhledem k počtu situačních i osobnostních proměnných ovlivňující vznik i prožívání stresové reakce jen těžko jednoznačně vymezitelné.

VII. Použitá literatura:

ATKINSON, R. L. *Psychologie*. Portál, s.r.o., Praha 2003. 2., aktualizované vydání. ISBN 80-7178-640-3

BROCKERT, S. *Ovládání stresu.* Melantrich. Praha 1993. Vydání 1. ISBN 80-7023-159-9

ČECHOVÁ, V; MELLANOVÁ, A; ROZSYPALOVÁ, M. *Speciální psychologie*. Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví v Brně. Brno, 2001. 3., nezměněné vydání.

ČEŇKOVÁ, I. *Teoretické aspekty simultánního tlumočení*. Univerzita Karlova, Praha 1988.

ČEŇKOVÁ, I. *Teorie a didaktika tlumočení I.* Praha FF UK: Desktop Publishing 2001. ISBN 80-85899-62-0

ČEŇKOVÁ, I. *Úvod do teorie tlumočení*. Česká komora tlumočníků znakového jazyka. Praha, 2008. ISBN 978-80-87218-09-9.

GILE, D. *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training.* John Benjamins Publishing Company. Amsterdam, 2009. ISBN 978 90 272 2433 0. 283 s.

GILE, D. Conference Interpreting as a Cognitive Management Problem. In J. H. Danks, G. M. Shreve, S. B. Fountain & M. K. McBeath (red.). *Cognitive Processes in Translation and Interpreting*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage. 1997.
Staženo 23. 1. 2014 z:
https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnx0ZW9yaWV0bHVtb2NlbmkxMjEzfGd4OjVlZjI4OWY4YzAwZjIzZmE

HLADKÝ, A. a kol. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu.* Karolinum. Praha 1993. 1. vydání. ISBN 80-7066-784-2

HORVÁTH, I. *Interpreter Behaviour. A psychological approach.* Hang Nyelviskola Bt. Budapest 2012. ISBN 978-963-08-4976-0

JIMÉNEZ IVARS, A.; PINAZO CALATAYUD, D. "I Failed Because I Got Very Nervous". Anxiety And Performance in Interpreter Trainees: An Empirical Study. *The Interpreters´ Newsletter* 11, s. 105-118. 2001.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Neverbální komunikace. Řeč pohledů, úsměvů a gest*. Státní pedagogické nakladatelství. 1. vydání. Praha, 1988.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví.* Portál, s.r.o. Praha, 2001, 2003, 2009. Vydání 1., 2., 3. ISBN 80-7178-551-2, 80-7178-774-4, 978-80-7367-568-4.

KURZ, I. Physiological Stress During Simultaneous Interpreting: A Comparison of Experts and Novices. *The Interpreters´ Newsletter,* 12, s. 51-67. 1998.

MACKINTOSH, J. *The AIIC Workload Study – Executive summary*.
Staženo 23. 1. 2014 z:

http://aiic.net/page/888/the-aiic-workload-study-executive-summary/lang/1

MOSER-MERCER, B., KÜNZLI, A. & KORAC, M. (1998). Prolonged turns in interpreting. Effects on quality, physiological and psychological stress. *Interpreting,* vol. 3, 1, s. 47-64.

NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Academia, nakladatelství Akademie věd České republiky. 1. vydání. Praha 1998. ISBN: 80-200-0689-3

PÖCHHACKER, F. *Introducing Interpreting Studies.* Routledge 2008. ISBN 978-0-4152-6887-5

PÖCHHACKER, F., SHLESINGER, M. *The Interpreting Studies Reader.* Routledge London, New York, 2002. 1. vydání. ISBN 978-0-415-22478-9

RENAUDOVÁ, J. *Co je stres a jak se mu vyhnout.* Práce. 1. vydání. Praha 1993

RHEINWALDOVÁ, E. *Dejte sbohem stresu.* Scarabeus, knižní a hudební vydavatelství. 1995. 1. vydání. ISBN 80-85901-07-2.

RICCARDI, A.; MARINUZZI, G; ZECCHIN, S. Interpretation and Stress.
The Interpreters' Newsletter, 8, 93-106. 1998
Staženo 23. 1. 2014 z:
http://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/2493/1/16Riccardi.pdf

RADISOGLOU, T. Podmínky pro tlumočníky a překladatele při Norimberském procesu 1945/46. Zrod simultánního tlumočení (zkrácené a aktualizované shrnutí odborného článku Radisoglou (2008:33 – 149). *Tlumočení při Norimberském procesu 1945/46*. Katalog výstavy Goethe Institutu v Praze, 21. 2. – 29. 3. 2014.

SELYE, H. *Život a stres*. Obzor, vydavateľstvo kníh a časopisov, n. p. 1. vydání. Bratislava, 1966.

SCHWEDA-NICOLSON, N. (2005). Personality Characteristics of Interpreter Trainees: The Myers-Briggs Type Indicator (MBTI). *The Interpreters' Newsletter*, č. 13, 2005.
Staženo 13. 2. 2014 z:
https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/2476/1/08.pdf

TIMAROVÁ, Š., SALAETS, H. Learning styles, motivation and cognitive flexibility in interpreter training. Self-selection and aptitude. *Interpreting* 13:1 (2011), s. 31–52.

TROTTIER, A. *Trouver la voix? Cherchez l'oreille!*
Staženo 2. 3. 2014 z:
http://aiic.net/page/1471/trouver-la-voix-chercher-l-oreille/lang/2 2005.

ZEIER, H. Psychophysiological stress research. *Interpreting*, vol. 2, 1/2, s. 231-250.

Tištěná periodika

TOP (tlumočení-překlad). Odborný bulletin Jednoty tlumočníků a překladatelů. 2013, ročník XXIV., číslo 110 2013. ISSN 1210-4159

Diplomové a ročníkové práce:

HUŇADYOVÁ, H. *Stres při simultánním tlumočení* (roč. práce EMCI). ÚTRL FF UK. Praha, 2002

ROĎANOVÁ, M. *Extraverze a její vztah ke zvládání stresu*. Katedra psychologie, Fakulta sociálních studií, MU Brno, 2011
Staženo 28. 2. 2014 z:
https://is.muni.cz/th/322042/fss_b/bakalarska_prace.txt

ŠMÍDOVÁ, M. *Zátěž a stres u konferenčních tlumočníků: Profesionálové versus studenti*. (roč. práce EMCI). ÚTRL FF UK. Praha, 2010

TITE, B. *Vnímání rychlosti tlumočníkem a posluchačem v procesu simultánního tlumočení*. ÚTRL FF UK. Praha, 2012

ŽAMBOCHOVÁ, E. *Stres a aplikace řešení stresových situací v oblasti tlumočení.* (roč. práce EMCI). ÚTRL FF UK. Praha, 2006

Internetové zdroje:

AIIC
Staženo 20. 2. 2014 z:
http://aiic.net/page/3590/conference-and-remote-interpreting-a-new-turning-point/lang/1

Evropská komise, Generální ředitelství pro tlumočení – SCIC
Staženo 18. 2. 2014 z:
http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/organisation/specscs2013.pdf,
http://ec.europa.eu/dgs/scic/organisation-of-conferences/conference-room-specs/index_cs.htm

FOX, A. *An Interpreter's Perspective*
Staženo 19. 2. 2014 z:
http://www.translationdirectory.com/article628.htm

Tlumočnické služby v ČR
Staženo 19. 2. 2014 z:
http://www.grantadvisor.cz/signall2-tlumoceni.html

Slovníky:

KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Státní pedagogické nakladatelství. Dotisk 5., přepracovaného a doplněného vydání. Praha, 1995

http://slovnik-cizich-slov.abz.cz

VIII. Přílohy

Příloha č. 1

24. 2. 2014

Dotazník diplomové práci na téma „Zvládání stresu při simultánním tlumočení“

Máte již nějakou osobní zkušenost se simultánním tlumočením (kromě právě absolvované úvodní hodiny ST na ÚTRL)?

ANO – NE

Pokud **ano**, uveďte, zda a jak Vás předchozí zkušenost ovlivnila:

Pokud **ne**, odpovězte prosím na následující otázky:

Měli jste z prvního tlumočení obavy?

ANO, protože:

NE, protože:

Měli jste vůči první hodině tlumočení nějaká očekávání? Byla tato očekávání naplněna?

Měli jste z první hodiny tlumočení nějaké obavy? Byly tyto obavy naplněny?

Má podle Vás absolvování kurzu Konsekutivní tlumočení nějaký vliv na Váš dnešní výkon a pocit z něho?

ANO – NE

Příloha č. 2

12. 5. 2014

Dotazník k diplomové práci na téma „Zvládání stresu při simultánním tlumočení“

- **Jak byste po absolvování prvního semestru předmětu Simultánní tlumočení zhodnotili Vaše výkony? Ohodnoťte na škále 1 (nejlepší) až 5 (nejhorší):**

1 – 2 – 3 – 4 – 5

- **Jak byste po absolvování prvního semestru předmětu Simultánní tlumočení zhodnotili Vaše pocity při tlumočení z hlediska stresu?**

Ohodnoťte na škále 1 (nejlepší) až 5 (nejhorší):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Komentář:

- **Považujete simultánní tlumočení za stresující činnost? Uveďte prosím důvody:**

- **Stresují vás hodiny tlumočení? Uveďte prosím důvody:**

- **Má stres nějaký vliv na Váš výkon? Jaký?**

- **Máte nějaké strategie či techniky na zvládání stresu?**

- **Pokud ano, jak jste si je osvojili?**

- **Byla otázce stresu v hodinách věnována pozornost? Pokud ano, považujete ji za dostatečnou, nebo nedostatečnou? Máte v tomto ohledu nějaká doporučení?**

Děkuji za vyplnění dotazníku!

Příloha č. 3

9. 11. 2013

Dotazník k diplomové práci na téma

"Zvládání stresu při simultánním tlumočení"

Profesionální tlumočníci

Vážení respondenti, velice Vám děkuji za ochotu zúčastnit se výzkumu k mé diplomové práci. Cílem dotazníku je jednak zjistit nejen zda a proč je tlumočení pro tlumočníky stresující a jaký vliv má stres na jejich výkon, ale především jakou důležitost přisuzují profesionální tlumočníci výuce technik zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku. Dotazník je samozřejmě anonymní.

I. Všeobecné informace

Věk:

Pohlaví:

Jak dlouho pracuji jako tlumočník:

Pracuji jako: a) stálý tlumočník

b) tlumočník na volné noze

Jsem absolvent (uveďte instituci a rok absolutoria)**:**

Mám vzdělání a) tlumočnické

b) překladatelské

c) jiné:

II. Tlumočení a stres

1) Na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnoťte, do jaké míry považujete tlumočení za stresující činnost:

a) z hlediska akutního (okamžitého) stresu: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

b) z hlediska chronického (dlouhodobého) stresu: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

Uveďte prosím důvody:

---

2) Uveďte, s jakým druhem tlumočení máte zkušenost:

simultánní – konsekutivní – šušotáž – remote interpreting – tlumočení po telefonu – pilotáž – tlumočení z jazyka B/C do jazyka A – tlumočení z jazyka A do jazyka B

Který typ považujete za nejvíce stresující? Proč?

---

3) Na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnoťte, jak si myslíte, že se na Vás stres projevuje (tělesné projevy, chování…):

a) akutní (okamžitý) stres: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

b) chronický (dlouhodobý) stres: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

Jaké stresové symptomy pociťujete:

III. Techniky zvládání stresu

1) Máte nějaké strategie a techniky na zvládání stresu? Pokud ano, uveďte prosím jaké:

a) zvládání akutního (okamžitého) stresu:

b) zvládání chronického (dlouhodobého) stresu:

2) Pokud jste na předcházející otázku odpověděli kladně, uveďte prosím, jak jste si tyto techniky a strategie osvojili či vytvořili:

a) v rámci vysokoškolského studia tlumočnictví

b) v rámci vysokoškolského studia jiného oboru

c) v rámci dalšího vzdělávání (specializované tlumočnické kurzy):

d) v rámci dalšího vzdělávání (jiný obor)

e) samostudium

Komentář:

IV. Techniky zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku

1) Pokud jste absolvovali vysokoškolské studium tlumočnictví, odpovězte prosím na následující otázky:

a) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu: **ano/ne**

b) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi: **ano/ne**

c) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu: **ano/ne**

d) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi: **ano/ne**

e) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost teorii zvládání stresu: **ano/ne**

f) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost zvládání stresu v praxi: **ano/ne**

g) Problematice zvládání stresu nebyla věnována žádná pozornost.

2) Pokud jste během vysokoškolského studia tlumočnictví prošli určitou přípravou na zvládání stresu, uveďte prosím, zda si myslíte, že Vám byla prospěšná:

a) ano

b) ne

3) **Pokud jste během vysokoškolského studia tlumočnictví prošli určitou přípravou na zvládání stresu, uveďte prosím, zda si myslíte, že byla dostatečná:**

a) ano

b) ne

4) Pokud jste během vysokoškolského studia tlumočnictví neprošli žádnou přípravou na zvládání stresu, uveďte prosím, zda tato skutečnost měla na Vás jako na tlumočníka do budoucna nějaký vliv:

a) ano

b) ne

5) Domníváte se, že by příprava na zvládání stresu měla být součástí vysokoškolského tlumočnického výcviku?

a) ano, ve formě samostatného povinného předmětu

b) ano, ve formě samostatného volitelného předmětu

c) ano, jako součást jednorázového povinného semináře či výukové hodiny

d) ano, jako součást jednorázového volitelného semináře či výukové hodiny

e) ne, nepovažuji to za nutné

6) Pokud by příprava na zvládání stresu měla být součástí vysokoškolského tlumočnického výcviku, měla by být:

a) čistě teoretická

b) čistě praktická

c) praktická i teoretická

Děkuji za vyplnění dotazníku! Jakékoli další komentáře velmi uvítám.

Příloha č. 4

9. 11. 2013

Dotazník k diplomové práci na téma

"Zvládání stresu při simultánním tlumočení"

Studenti

Vážení respondenti, velice Vám děkuji za ochotu zúčastnit se výzkumu k mé diplomové práci. Cílem dotazníku je jednak zjistit, zda a proč považují tlumočníci tlumočení za stresující a jaký vliv má stres na jejich výkon, ale především jakou důležitost přisuzují studenti výuce technik zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku. Dotazník je samozřejmě anonymní.

I. Všeobecné informace

Věk:

Pohlaví:

Rok zahájení magisterského studia:

Jsem student/absolvent (uveďte instituci a obor)**:**

II. Tlumočení a stres

1) Na škále 1 (nejméně) až 5 (nejvíce) ohodnoťte, do jaké míry považujete tlumočení za stresující činnost:

a) z hlediska akutního (okamžitého) stresu: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

b) z hlediska chronického (dlouhodobého) stresu: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

Uveďte prosím důvody:

2) Uveďte, s jakým druhem tlumočení máte zkušenost:

simultánní – konsekutivní – šušotáž – remote interpreting – tlumočení po telefonu

Který typ považujete za nejvíce stresující? Proč?

3) Na škále 1 (nejlepší) až 5 (nejhorší) ohodnoťte, jak moc si myslíte, že se na Vás stres projevuje:

a) akutní (okamžitý) stres: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

b) chronický (dlouhodobý) stres: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

Jaké symptomy stresu (fyziologické, mentální atd.) pociťujete?

4) Myslíte si, že má stres vliv na kvalitu Vašeho výkonu?

a) **Ano**, když jsem ve stresu, je můj výkon **horší**.

b) **Ano**, když jsem ve stresu, je můj výkon **lepší**.

c) **Ne**, stres nemá na můj výkon žádný vliv.

III. Techniky zvládání stresu

1) Máte nějaké strategie a techniky na zvládání stresu? Pokud ano, uveďte prosím jaké:

a) zvládání akutního (okamžitého) stresu:

b) zvládání chronického (dlouhodobého) stresu:

2) Pokud jste na předcházející otázku odpověděli kladně, uveďte prosím, jak jste si tyto techniky a strategie osvojili či vytvořili:

a) v rámci vysokoškolského studia tlumočnictví

b) v rámci vysokoškolského studia jiného oboru

c) v rámci dalšího vzdělávání (specializované tlumočnické kurzy):

d) v rámci dalšího vzdělávání (jiný obor)

e) svépomocí

Komentář:

IV. Techniky zvládání stresu v rámci tlumočnického výcviku

1) Pokud jste studenti/čerství absolventi oboru Tlumočnictví, odpovězte prosím na následující otázky:

a) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu: **ano/ne**

b) Nabídka předmětů obsahovala povinný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi: **ano/ne**

c) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na teorii zvládání stresu: **ano/ne**

d) Nabídka předmětů obsahovala volitelný kurz zaměřený na zvládání stresu v praxi: **ano/ne**

e) V rámci některého z povinných předmětů byla věnována určitá pozornost teorii zvládání stresu: **ano/ne**

f) V rámci některého z volitelných předmětů byla věnována určitá pozornost zvládání stresu v praxi: **ano/ne**

g) Problematice zvládání stresu nebyla věnována žádná pozornost.

2) Pokud jste během vysokoškolského studia tlumočnictví prošli určitou přípravou na zvládání stresu, uveďte prosím, zda si myslíte, že Vám byla prospěšná:

a) ano

b) ne

5) **Pokud jste během vysokoškolského studia tlumočnictví prošli určitou přípravou na zvládání stresu, uveďte prosím, zda si myslíte, že byla dostatečná:**

a) ano

b) ne

3) Domníváte se, že by příprava na zvládání stresu měla být součástí vysokoškolského tlumočnického výcviku?

a) ano, ve formě samostatného povinného předmětu

b) ano, ve formě samostatného volitelného předmětu

c) ano, jako součást jednorázového povinného semináře či výukové hodiny

d) ano, jako součást jednorázového volitelného semináře či výukové hodiny

e) ne, nepovažuji to za nutné

4) Pokud by příprava na zvládání stresu měla být součástí vysokoškolského tlumočnického výcviku, měla by být:

a) čistě teoretická

b) čistě praktická

c) praktická i teoretická

Děkuji za vyplnění dotazníku. Budu vděčná za jakékoli další komentáře!