2023 ACTA UNIVERSITATIS CAROLINAE PAG. 61–73
PHILOLOGICA 3

PRACOVNÍ STRES V KOMUNITNÍM TLUMOČENÍ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MEZI TLUMOČNÍKY S PRACOVNÍMI JAZYKY ČEŠTINA A ŠPANELŠTINA

ZUZANA BROŽOVÁ

ABSTRACT

Work-Related Stress in Public Service Interpreting: A Questionnaire Survey among Czech/Spanish Interpreters

It is generally accepted that interpreting is a stressful occupation. However, literature on the topic of work-related stress and the stress factors involved in the profession of public service interpreters remains scarce. By presenting a few studies aimed at analyzing the impact of stress on interpreters working primarily in public service settings, as well as in legal settings, this article provides an overview of potential stress factors and highlights the need for training in recognizing potentially stressful situations and knowing how to cope with them among students of interpreting. The second part of the article analyzes the data from a questionnaire survey conducted among 41 Czech/Spanish interpreters, which was designed as part of a larger study. The findings are consistent with previous research on the topic; overall, the interpreters indicated that the stress they experience stems mostly from inadequate working conditions, such as noise, poor acoustics and ventilation, connection problems, etc., as well as from not having enough time to prepare for an assignment. To a lesser extent, they also mentioned being affected by the pressure associated with the importance of the assignment, their lack of knowledge of the terms used in Spanish, and the content of what was being interpreted.

Keywords: interpreting; public service interpreters; sworn interpreters; stress; stress coping

1. Úvodem: vztah mezi prací a duševním zdravím tlumočníka

Přestože se problematice duševního zdraví v posledních několika desetiletích věnuje více pozornosti a odborná literatura poukazuje na úzký vztah mezi naším životním stylem a duševním zdravím, problematikou vlivu práce na duševní zdraví jedince se mnoho studií nezabývá (Ptáček – Vňuková – Raboch 2017: 81). Podobně neexistuje mnoho studií, které by se věnovaly vlivu stresu na práci tlumočníka. O něco rozsáhlejšímu výzkumu v této oblasti se těší konferenční tlumočníci,[1] ale komunitní ani soudní tlumočníci dosud

[1] O tom svědčí například diplomová práce *Zvládání stresu při simultánním tlumočení (teoreticko-empirická studie)* Marie Přibylové obhájená v roce 2014 na Ústavu translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (ÚTRL FF UK).

https://doi.org/10.14712/24646830.2023.36

© 2023 The Author. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0).

nedisponují dostatečným výzkumem, který by se věnoval vlivu stresu na jejich pracovní činnost (Valero Garcés 2015: 93; Korpal 2021: 557).[2]

Prací však trávíme velkou část svého dospělého života, a proto nelze pochybovat o tom, jak velký vliv může mít na naše duševní zdraví. Pokud jedinec vnímá svou práci jako smysluplnou, má pro něj cíl, smysl, hodnotu a význam, práce je pro něj prospěšná, a to jak z fyzického, tak psychického hlediska. U takového jedince stres způsobený prací obvykle nepředstavuje zásadní riziko pro rozvoj duševních obtíží plynoucích z pracovní činnosti. Ovšem pokud pro něj práce postrádá smysl nebo je příliš fyzicky či psychicky náročná, může představovat zásadní rizikový faktor pro rozvoj duševních obtíží (Ptáček – Vňuková – Raboch 2017: 82).

Mezi nejvíce rozšířené zdroje pracovního stresu (bez ohledu na typ povolání) patří dle výzkumu provedeného v roce 2015 Radkem Ptáčkem, Martinou Vňukovou a Jiřím Rabochem kontakt s klienty, zákazníky či pacienty,[3] platové ohodnocení a nadměrné časové zatížení a pracovní požadavky. Výzkum, který bude představen na následujících stranách, potvrzuje, že všechny uvedené zdroje pracovního stresu jsou relevantní též pro komunitní a soudní tlumočníky. Protože odolnost vůči stresu patří k zásadním předpokladům, které by měl splňovat profesionální tlumočník (Pöchhacker 2004: 180), a to bez ohledu na prostředí, v němž tlumočí, budoucí profesionální tlumočníci by měli být během svého studia seznámeni se stresovými faktory (stresory), tedy okolnostmi, které mohou způsobovat stres, a naučit se rozpoznat, kdy na ně tyto faktory působí negativně, jelikož míra, do jaké je daný tlumočník vůči stresu odolný, se může měnit v návaznosti na jeho současný psychický a fyzický stav a vlastní situaci. Studenti tlumočení by si měli také osvojit strategie zvládání stresu (copingové strategie), které jim pomohou stres zpracovat, snížit jeho zátěž a předejít možnému kritickému dopadu na duševní či fyzické zdraví (Valero Garcés 2015: 92; Creeze – Atkinson – Pask – Au – Wong 2015: 76).

2. Stresové faktory

Předtím, než v tomto článku představíme vlastní výzkum, považujeme za důležité prostřednictvím vybraných dosavadních výzkumů popsat stresové faktory, které mohou na komunitní a soudní tlumočníky působit. Jedním z vůbec prvních publikovaných výzkumů mapujících stresové faktory v komunitním prostředí je dotazníkové šetření provedené mezi tlumočníky Červeného kříže v Ženevě Louisem Loutanem, Tizianou Farinelliovou a Sandrem Pampallonou (1999). Sedm z celkem 18 tlumočníků, jejichž odpovědi autoři výzkumu analyzují, uvedlo, že více než poloviny setkání, při nichž tlumočí, se účastní klienti, kteří byli v minulosti vystaveni násilí. Tito tlumočníci častěji

[2] Přestože se v českém prostředí doporučuje rozlišovat mezi komunitním a soudním tlumočením, mnoho zahraničních autorů (D'Hayer 2012; Corpas Pastor – Gaber 2020; Runcieman 2020) soudní tlumočení z komunitního tlumočení nevyděluje. Důvodem může být řada podobností – prostředí je asymetrické a zpravidla se v něm setkávají tři osoby: zástupce většinové národnostní společnosti (zdravotník, učitel, sociální pracovník, úředník apod.), zástupce menšinové národnostní společnosti a tlumočník – a proto lze předpokládat, že jsou komunitní a soudní tlumočníci vystavováni obdobné míře stresu.

[3] Autoři upozorňují, že osoby vykonávající profese, které přicházejí do zvýšeného kontaktu s lidmi, vykazují častěji symptomy syndromu vyhoření (Ptáček – Vňuková – Raboch 2017: 84).

pociťují smutek a bezmoc a častěji trpí výskytem děsivých snů, deprese a nespavosti (Loutan – Farinelli – Pampallona 1999: 281). Výsledky zároveň potvrzují vliv vlastní situace tlumočníka, resp. jeho zkušeností na pracovní činnost; pět tlumočníků totiž uvedlo, že byli v minulosti sami vystaveni nějakému traumatickému zážitku (válka, mučení aj.). Podobný osud, ale i sdílený jazyk a kultura mohou způsobit, že je pro tlumočníka obtížné zachovat neutralitu (Valero Garcés 2015: 96), obává se chyb, kterých by se mohl během tlumočení dopustit, a pociťuje silnou odpovědnost za zdárný průběh tlumočeného setkání.

Pocit tlaku způsobený důležitostí tlumočeného setkání uvedli jako nejčastěji pociťovaný stresor profesionální tlumočníci, kteří se zúčastnili výzkumu provedeného Ivanou Ustamujićovou (Bošković 2011 cit. dle Valero Garcés 2015: 95). Ustamujićová ve svém výzkumu porovnává odpovědi studentů komunitního tlumočení (20 respondentů) a profesionálních komunitních tlumočníků (13 respondentů). Z výsledků jejího výzkumu vyplývá, že obě skupiny respondentů pociťují při výkonu tlumočení značný stres, přestože typ stresorů, který na ně působí, je u každé ze skupin rozdílný. Po pocitu tlaku způsobeném důležitostí tlumočeného setkání profesionální komunitní tlumočníky stresuje nejčastěji neadekvátní chování mluvčích, nedostatek času na přípravu, nevhodné podmínky (hluk, vydýchaný vzduch, špatná slyšitelnost atd.) a nedostatečná znalost jazyka či slovní zásoby. Studenty komunitního tlumočení nejčastěji stresuje nedostatečná znalost jazyka či slovní zásoby, nedostatečné porozumění přízvuku či dialektu mluvčího a neschopnost udržet si přehled o tom, kdo co říká.

Zodpovědnost za obsah tlumočeného, resp. pocit tlaku způsobený důležitostí pracovního úkonu, a strach z vlastních chyb uvádějí mezi častými stresory respondenti dalšího šetření, tentokrát šetření provedeného Pawłem Korpalem (Korpal 2021: 561), kterého se zúčastnilo celkem 127 soudních tlumočníků a překladatelů. Toto šetření zde uvádíme také proto, že porovnává vliv stresorů podle délky pracovní zkušenosti respondentů. Korpal zjistil, že respondenti se střední délkou tlumočnické praxe, tj. ti, kteří profesně tlumočí 10 až 19 let, pociťují oproti profesně mladším i starším tlumočníkům nejméně stresu (Korpal 2021: 567). Oba stresory uváděné tlumočníky nejčastěji, tedy rychlost projevu a nedostupnost materiálů k přípravě, pociťují tlumočníci jako zásadní bez ohledu na množství získaných pracovních zkušeností. Stejně tak se s přibývajícími pracovními zkušenostmi soudních tlumočníků nesnižuje ani nezvyšuje důležitost těchto stresorů: nedostatek času na přípravu, nespolupráce ze strany klienta či zástupce instituce nebo například nadměrné časové zatížení. Nestabilní příjem, nejistá budoucnost tlumočnické profese nebo nedostatečné finanční ohodnocení jsou faktory zatěžující o něco více profesně mladší tlumočníky (Korpal 2021: 562). Závěr plynoucí z odpovědí respondentů souvisejících s pracovním uspokojením je však znepokojující – čím déle se respondenti tlumočnické profesi věnují, tím menší je jejich pracovní uspokojení; profesně nejmladší skupina respondentů pociťuje z práce větší uspokojení než zbylé, profesně starší skupiny tlumočníků, tj. tlumočníci s pracovními zkušenostmi v rozmezí 10 až 19 let a více než 19 let (Korpal 2021: 565).[4]

[4] Nejen délka praxe, ale například i odborná kvalifikace tlumočníka mohou ovlivnit jeho schopnost vypořádat se s potenciálně stresujícími situacemi, případně jim předcházet. Tím se dostáváme k odlišnostem výzkumů prezentovaných v tomto článku, na které bychom chtěli upozornit a které mohly ovlivnit výsledky výzkumů. Zatímco většina respondentů zahrnutých do výzkumu provedeného Kor-

Mezi další výzkumy často zmiňované zdroje stresu patří nedostatečná znalost tlumočnické profese mezi uživateli tlumočení, která často vede k tomu, že klienti nepovažují za podstatné poskytnout tlumočníkům materiály, které by jim pomohly připravit se na tlumočení. Zatímco dostatečná příprava může zvýšit psychickou pohodu tlumočníka (Přibylová 2014: 39), nedostatečná příprava může zvýšit náročnost tlumočnického setkání a být sama o sobě výrazným stresovým faktorem. Neposkytnutí materiálů nemusí vždy souviset pouze s neznalostí potřeb tlumočníka ze strany klienta, ale též s urgencí zajištění tlumočení, jak uvedl účastník výzkumu Corpasové Pastorové a Gabera (2020: 70): „Většina tlumočnických úkonů je zadána na poslední chvíli, takže na přípravu není žádný čas. Všechno se musí vyřešit za chodu."[5] Nedostatek materiálů k přípravě považují ve výzkumu provedeném Korpalem za jeden z nejčastěji pociťovaných zdrojů stresu všichni respondenti bez ohledu na délku své tlumočnické praxe (Korpal 2021: 561).

Nedostatečná znalost tlumočnické profese mezi účastníky tlumočení může navíc vést k řadě nedorozumění a ovlivnit tak psychickou pohodu tlumočníka. Uživatelé tlumočení neznalí tlumočnické profese často očekávají, že jim tlumočník bude stranit a bránit je, vystupovat jako jejich přítel, spojenec či obhájce (Wadensjö 1998; Korpal 2021) nebo poskytovat pomoc s osobními záležitostmi nesouvisejícími s tlumočnickým úkonem (Loutan – Farinelli – Pampallona 1999: 281). Přestože tlumočník by měl zachovávat nestranný a nezaujatý postoj vůči všem stranám komunikace a žádné z nich by neměl stranit (Wadensjö 2004: 119), očekávání uživatelů tlumočení tomu mnohdy neodpovídají. To potvrzuje například diplomová práce *Komunitní tlumočení a jazykové zprostředkování na základních školách v Praze (případová studie)* Kateřiny Vávrové (2015). Vávrová uvádí, že zatímco respondenti z řad pedagogických pracovníků spíše souhlasí s tím, aby tlumočník hájil zájmy školy (56,4 % respondentů) a naopak nesouhlasí s tím, aby hájil zájmy cizince (69,2 % respondentů), respondenti z řad komunitních tlumočníků, kteří mají zkušenost s tlumočením ve škole, převážně nesouhlasí s tím, aby tlumočník hájil zájmy školy (60 % respondentů) a naopak souhlasí s tím, aby hájil zájmy cizince (70 % respondentů) (Vávrová 2015: 92). Účastníci tlumočení, jejichž očekávání, byť neadekvátní a plynoucí z nedostatečné znalosti tlumočnické profese, nejsou naplněna, mohou tlumočení hodnotit jako nekvalitní a neúspěšné. Zároveň je ale nutné, aby tlumočení vykonávali kvalifikovaní tlumočníci, kteří si uvědomují, co jejich role obnáší, a nemají tak tendenci do interakce příliš zasahovat a stranit některé ze stran komunikace.

palem (2021: 560) získala vysokoškolské tlumočnické či překladatelské vzdělání (69 % respondentů), což platí také pro výzkum Glorie Corpasové Pastorové a Mahmouda Gabera (2020: 65), který bude blíže představen v následující kapitole, z výzkumu provedeného Loutanem, Farinelliovou a Pampallonou (1999) vyplývá, že přestože většina respondentů získala vysokoškolské vzdělání, jedná se o vzdělání v jiném oboru (učitelství, medicína aj.). Dalším důležitým rysem, který odlišuje na jedné straně výzkumy provedené Loutanem, Farinelliovou a Pampallonou (1999) a Korpalem (2021) a výzkumy provedené Ustamujićovou (2011) a Corpasovou Pastorovou a Gaberem (2020), jsou pracovní jazyky respondentů. Zatímco pro potřeby prvních dvou jmenovaných výzkumů byli osloveni tlumočníci s totožnými pracovními jazyky, do posledních dvou byli zahrnuti tlumočníci s různými pracovními jazyky. Tlumočníci s odlišnými pracovními jazyky však mohou čelit jednotlivým stresovým faktorům s různou frekvencí.

[5] Pokud není uvedeno jinak, citace přeložila do českého jazyka autorka článku.

2.1 Tlumočení na dálku

Výčet stresových faktorů by nebyl kompletní, pokud bychom nevzali v potaz čím dál rozšířenější využívání nových technologií, resp. tlumočení na dálku (tzv. remote interpreting). Výhody a nevýhody tlumočení na dálku, jak je vnímají tlumočníci, popisuje výzkum Corpasové Pastorové a Gabera (2020), kterého se zúčastnilo celkem 56 respondentů.[6] Právě stres považují účastníci šetření za největší nevýhodu tlumočení na dálku (38 % respondentů). Za zdroj stresu při tlumočení na dálku označuje řada z nich nevhodné technické podmínky, viz následující odpověď jednoho z respondentů (Corpas Pastor – Gaber 2020: 68): „Je pro mě stresující a nepříjemné, že (téměř vždy) špatně slyším, opakovaně musím žádat o zopakování řečeného a o to, aby klient hovořil pomaleji a zřetelněji."

(Sebe)hodnocení, tedy to, jakým způsobem vnímá tlumočník sám sebe a zda si účastníci komunikační situace porozumí, tedy zda je tlumočení úspěšné, může být podle Marie Přibylové (2014: 50) dalším významným zdrojem stresu. Pokud je tlumočník se svým výkonem nespokojen nebo se začne obávat, že se setká s negativním hodnocením svého výkonu, způsobeným navíc okolnostmi, které nemohl ovlivnit, práce se pro něj stane frustrující a jeho motivace a pracovní uspokojení se sníží.

Tlumočení na dálku může umocnit další již jmenovaný stresor, tj. neschopnost udržet si přehled o tom, kdo co říká. Například při tlumočení po telefonu totiž tlumočník nevidí mimiku a gesta osob, pro které tlumočí. Přítomnost obrazu při tlumočení přes videohovor však může být podle Corpasové Pastorové a Gabera naopak rozptylující. Nejen proto, ale zejména kvůli vyšší technické náročnosti tlumočení přes videohovor respondenti hodnotí tlumočení po telefonu jako obecně méně stresující než tlumočení přes videohovor. Pro bezmála třetinu tlumočníků pak tlumočení po telefonu není stresující vůbec (Corpas Pastor – Gaber 2020: 69). K tomu mohou přispívat některé výhody, které dle respondentů tlumočení na dálku představuje a které mohou stres odbourávat. Mezi tyto výhody řadí respondenti svou větší dostupnost, pohodlí, vyšší motivaci a produktivitu (Corpas Pastor – Gaber 2020: 67).

Přestože Corpasová Pastorová a Gaber vycházejí z dříve publikovaných výzkumů, dle kterých tlumočení na dálku pro tlumočníky představuje též časovou a finanční úsporu, jelikož není vyžadován přesun na místo tlumočení, účastníci jimi provedeného šetření tuto finanční úsporu nepotvrzují, naopak zmiňují, že tlumočení na dálku, konkrétně tlumočení po telefonu, je placeno hůře (Corpas Pastor – Gaber 2020: 68). Nedostatečné finanční ohodnocení uvádí jako jeden z nejpalčivěji pociťovaných zdrojů stresu rovněž účastníci Korpalova výzkumu (2021: 562), kteří upozorňují též na velké zpoždění plateb ze strany institucí. Finanční ohodnocení, nerovnováha mezi pracovním úsilím a odměnou a nespravedlnost v přiřazování pracovních úkolů a odměn přitom mají zásadní vliv na pracovní uspokojení jedince a rozvoj duševních poruch (Ptáček – Vňuková – Raboch 2017: 84). K jejich rozvoji může přispět též pracovní nestabilita, kterou zažívají tlumočníci pracující na volné noze. Neexistence pravidelného příjmu spolu s neadekvátním finančním ohodnocením komunitního tlumočení nutí tlumočníky na volné noze přijí-

[6] Ti mají zkušenost s tlumočením na dálku po telefonu (91 % respondentů), přes videohovor (36 % respondentů) a se simultánním tlumočením na dálku (21 % respondentů).

mat nadměrné množství zakázek, které je pro ně psychicky neúnosné (Creeze – Atkinson – Pask – Au – Wong 2015: 76). To vše brzdí profesionalizaci komunitního tlumočení a může mít za následek úplný odchod tlumočníků z této profese (Hale 2008: 100; D'Hayer 2012: 239).

Rys, který spojuje výzkumy představené v této kapitole a na který bychom zde rádi upozornili, je vysoký podíl žen mezi účastníky jednotlivých šetření. Růst podílu žen v tlumočnické profesi potvrzují Corpasová Pastorová a Gaber (2020: 72). Nabízí se otázka, zda narůstající míra feminizace tlumočnické profese nevede k tomu, že je na ni nahlíženo jako na jedno z „typicky ženských povolání". Vysoká koncentrace žen v takových povoláních vede k poklesu prestiže těchto povolání, potažmo k poklesu vyplácených odměn (Křížková – Pospíšilová – Maříková – Marková Volejníčková 2018: 21). Čím vyšší je v daném povolání podíl mužů, tím vyšší je finanční ohodnocení. Naopak zvyšuje-li se podíl žen, výdělky klesají. Důvodem je genderově stereotypní optika, která „typicky mužská povolání" vnímá jako fyzicky či mentálně náročnější a zcela ignoruje skutečnost, že mnohá povolání vykonávaná zpravidla ženami jsou neméně fyzicky či mentálně náročná.

2.2 Problematika variability jazyka

Poslední významné stresové faktory, které bychom zde rádi pojmenovali, jsou faktory, které mohou být způsobeny nedostatečnou znalostí cizího jazyka, jeho regionálních variant či nedostatečným seznámením se s nimi. Podle výzkumu provedeného Ustamujićovou je nedostatečná znalost jazyka a slovní zásoby vůbec nejčastější stresor pociťovaný studenty komunitního tlumočení (Ustamujić 2011 cit. dle Valero Garcés 2015: 96), a to těsně před nedostatečným porozuměním dialektu mluvčího. Klientův dialekt mezi nejčastější zdroje stresu, s nimiž se setkávají, zařazují také účastníci Korpalem provedeného výzkumu, tj. soudní tlumočníci (Korpal 2021: 560).

Problematičnost nedostatečného porozumění dialektu mluvčího potvrzují Kristin J. Van Engenová a Jonathan E. Peelle (2014). Ti popisují vliv přízvuku nerodilého mluvčího i regionální varianty rodilého mluvčího, kterou posluchač dostatečně nezná, na poslech. Z jimi prezentovaných poznatků vyplývá, že jakákoliv odchýlení, ať už fonetická či lexikální, od varianty jazyka, kterou posluchač zná, způsobují, že posluchač musí na poslech vynaložit větší kognitivní úsilí. Celkové kognitivní úsilí posluchače je však omezené. Pokud posluchač vynaloží nadměrné kognitivní úsilí na poslech, resp. rozklíčování řečeného, zbude mu méně úsilí na ostatní činnosti a sníží se jeho schopnost řečené informace analyzovat a ukládat do paměti. Proto by měli být profesionální tlumočníci vystaveni různým regionálním variantám svých pracovních jazyků v ideálním případě již během studia, jak navrhuje Daniel Gile (2017: 26).

2.3 Copingové strategie

Příprava, kterou mohou tlumočníci předcházet potenciálně stresujícím situacím, může být jak průběžná, jež zahrnuje neustálé vzdělávání v jazykové oblasti a v oblasti reálií (Přibylová 2014: 40), tak může předcházet konkrétní akci. Pro práci komunitních a soudních tlumočníků je však bohužel typická nemožnost připravit se na tlumočené

setkání z důvodu nedostupnosti materiálů k přípravě či z důvodu časové tísně, jelikož často je tlumočník osloven krátce před setkáním.

Důležitost přípravy autoři odborné literatury (Mračková Vavroušová – Pokojová 2021: 148) zmiňují také v souvislosti s tlumočením na dálku a navrhují, aby výuka tlumočení probíhala tzv. hybridní formou, kdy studenti tlumočení absolvují některé tlumočnické semináře prezenčně a některých se účastní na dálku, díky čemuž se lépe seznámí s tlumočnickými online platformami a zvyknou si na jejich užívání.

Studenti by měli být během studia dále podporováni v tom, aby se méně soustředili na strach a nervozitu, kterou při tlumočení pociťují, pěstovali své sebevědomí a tlumočení vnímali jako výzvu, během níž mohou ukázat své schopnosti (Jiménez-Ivars – Pinazo Calatayud 2001 cit. dle Přibylové 2014: 83). Zároveň by však měli znát své hranice, naučit se mít na sebe realistické nároky a odmítat nadměrné pracovní zatížení, což může být pro tlumočníky stresované nestabilním příjmem a nedostatečným finančním ohodnocením bezpochyby obtížné. Přesto nebo právě proto by si tlumočníci měli osvojit také základní metody psychohygieny a schopnost identifikovat potenciálně stresující situace a příznaky stresu, aby na stres mohli včas reagovat a zabránit tak rozvoji duševních obtíží.

Při tlumočení náročných komunikačních situací doporučují odborníci mít na paměti své kompetence, svou roli a snažit se zachovávat si profesionální odstup (Pánková Kratochvílová 2018: 7). K tomu může tlumočníkovi pomoct i relativně netradiční strategie, tj. hovořit při tlumočení ve 3. osobě, nikoliv v 1. osobě, jak je tomu při tlumočení zvykem. Pokud je obsah tlumočení traumatický, tlumočení ve 3. osobě napomůže tlumočníkovi udržet si od obsahu tlumočení jazykový a psychologický odstup (Bot 2005 cit. dle Creeze – Atkinson – Pask – Au – Wong 2015: 79). Po tlumočení náročných komunikačních situací by měla být samozřejmostí supervize – konzultace s odborníkem (Pánková Kratochvílová 2018: 12), případně intervize – sdílení a poskytnutí vzájemné podpory mezi kolegy tlumočníky.

3. Dotazníkové šetření

Výše představená teoretická východiska posloužila jako inspirace pro tvorbu dotazníkového šetření.[7] Při jeho tvorbě jsme se dále opírali o doporučení uvedená v publikacích Sandry Haleové a Jeminy Napierové (2013) a Hedviky Novotné, Ondřeje Špačka a Magdalény Štovíčkové Jantulové (2019). Za účelem odstranění případných nedostatků předcházela rozeslání dotazníku pilotáž se třemi respondenty. K vytvoření dotazníku jsme použili Google formulář, který byl ve snaze o co největší návratnost zaslán potenciálním respondentům (komunitním tlumočníkům s pracovními jazyky čeština a španělština) různými cestami – respondenti byli oslovováni prostřednictvím sdružujících organizací, sociálních sítí a e-mailové komunikace.

[7] Šetření je součástí výzkumu prováděného pro potřeby připravované disertační práce věnované roli americké španělštiny ve výuce tlumočení se zaměřením na komunitní tlumočení. Připravovaná práce si klade za cíl přispět ke zvýšení povědomí o komunitním tlumočení. Z toho důvodu se dotýká též dosud spíše opomíjeného, ale důležitého tématu, jakým je vliv stresu na práci tlumočníků.

3.1 Výzkumný soubor

Výsledný výzkumný soubor 41 respondentů je poměrně pestrý, a to nejen co do věku a délky praxe respondentů: ve výzkumném souboru jsou zastoupeny všechny věkové kategorie s výjimkou kategorie 24 let a méně a kategorie 55–64 let (13 respondentů je ve věku 25–34 let, 14 respondentů je ve věku 35–44 let, 10 respondentů je ve věku 45–54 let a čtyři respondenti jsou ve věku 65 let či více); víceméně vyrovnané je také zastoupení respondentů s ohledem na délku jejich praxe (šest respondentů uvedlo tři či méně let praxe, 12 respondentů má 4–9 let praxe, devět respondentů má 10–15 let praxe a 14 respondentů, tedy nejpočetněji zastoupená skupina, má 16 či více let praxe).

Celkem 12 respondentů získalo v minulosti vysokoškolské tlumočnické vzdělání a 20 respondentů jiné vysokoškolské filologické vzdělání (tři respondenti absolvovali jak tlumočnický obor, tak jiný filologický obor). Z 29 respondentů, kteří neabsolvovali vysokoškolské studium tlumočnictví, uvedlo nějakou formu tlumočnického vzdělání (obecný kurz tlumočení, tlumočnický kurz pro interkulturní pracovníky aj.) celkem devět respondentů. Dále jsme se ptali na současnou praxi respondentů. Z jejich odpovědí vyplývá, že nejčastěji tlumočí na cizinecké policii, na Odboru azylové a migrační politiky (OAMP) a u lékaře či v nemocnici. Zkušenost má řada z nich například i s tlumočením na úřadu práce, ve škole nebo na pracovišti neziskových organizací. Přestože z celkového počtu 41 respondentů je 23 respondentů soudními tlumočníky, také oni tlumočí v prostředích, kde soudního tlumočníka není specificky zapotřebí (u lékaře apod.).

3.2 Odpovědi respondentů

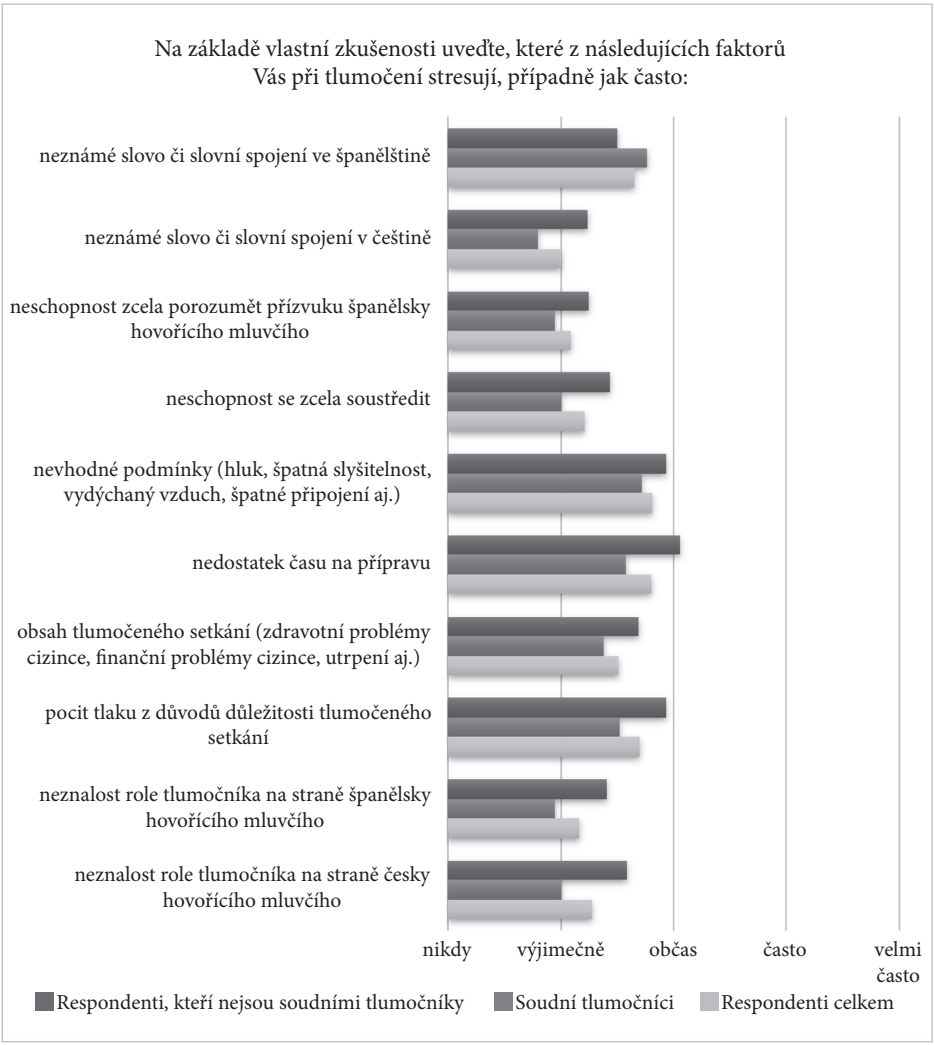
Aspektu stresu v tlumočení byla v dotazníku věnována především jedna baterie otázek, tedy souhrn otázek, pro jejichž zodpovězení respondent využívá stejnou sadu možností odpovědi. Předpokládáme, že respondent při volbě odpovědí na jednotlivé položky aplikuje totožný metr (Novotná – Špaček – Štovíčková Jantulová (eds.) 2019: 162) a výpovědní hodnota odpovědí navzájem je tak vyšší.

Nejčastější stresory, s nimiž se naši respondenti setkávají, pokud nebereme v potaz prostředí, v němž tlumočí, jsou nevhodné pracovní podmínky (hluk, špatná slyšitelnost, vydýchaný vzduch, špatné připojení aj.) a nedostatek času na přípravu. Téměř stejně často, byť o něco méně, jsou naši respondenti stresováni pocitem tlaku způsobeným důležitostí tlumočeného setkání, neznámým slovem či slovním spojením ve španělštině a obsahem tlumočeného setkání.[8]

Tyto a zbylé stresory zobrazuje následující graf, jenž navíc znázorňuje, jak často naši respondenti pociťují jednotlivé stresory s ohledem na to, zda jsou soudními tlumočníky (23 respondentů), či nikoliv (18 respondentů).

Z grafu vyplývá, že soudní tlumočníci pociťují obecně méně stresu než respondenti, kteří soudními tlumočníky nejsou. S výjimkou neznámého slova či slovního spojení ve španělštině, což je spolu s nevhodnými pracovními podmínkami pro soudní tlumočníky

[8] Do dotazníkového šetření nebyly všechny potenciální stresory zahrnuty proto, že rozsah dotazníkového šetření nemohl být neomezený. Snažili jsme se respondenty otázkami příliš nezahltit, aby byli ochotni vyplnit dotazník, který se dotýkal celé řady témat, až do konce.



Graf 1 Stresové faktory při tlumočení s ohledem na prostředí, v němž respondenti tlumočí

nejvýznamnější stresor, jsou pro respondenty, kteří nejsou soudními tlumočníky, všechny stresory závažnější a pociťují je častěji. Domníváme se, že tyto výsledky mohly být ovlivněny též věkem respondentů, jelikož skupina soudních tlumočníků je průměrně o 10 let starší než skupina tlumočníků, kteří soudními tlumočníky nejsou.[9] Stresory, které na tlumočníky působí, se dle Korpala (2021: 567) se zvyšující se délkou tlumočnické praxe proměňují, a tlumočníci se střední délkou praxe pak pociťují méně stresu než jejich profesně mladší, ale i starší kolegové.

[9] Tento údaj je pouze orientační, jelikož respondenti v dotazníku neuváděli svůj přesný věk, ale vybírali z členění 24 a méně, 25–34 let atd.

Po neznámém slovu či slovním spojení ve španělštině a nevhodných pracovních podmínkách pociťují soudní tlumočníci nejčastěji stres způsobený nedostatkem času na přípravu a pocitem tlaku z důvodu důležitosti tlumočeného setkání. Poslední tři jmenované stresory jsou zároveň nejvýznamnějšími stresory pro respondenty, kteří nejsou soudními tlumočníky.

Tyto výsledky se do velké míry shodují s výzkumy představenými na předchozích stranách. Připomeňme výzkum Ustamujićové (2011 cit. dle Valero Garcés 2015: 95), podle kterého profesionální komunitní tlumočníci nejčastěji pociťují stres způsobený důležitostí tlumočeného setkání, neadekvátním chováním mluvčích, nedostatkem času na přípravu, nevhodnými pracovními podmínkami a nedostatečnou znalostí jazyka či slovní zásoby. S výjimkou neadekvátního chování mluvčích se čtyři z pěti nejčastějších stresorů uváděných našimi respondenty a respondenty Ustamujićové překrývají. Shodu můžeme pozorovat též s výzkumem Korpala (2021: 560), jehož respondenti, vesměs soudní tlumočníci, řadí mezi jimi nejčastěji pociťované stresory rychlost projevu, nedostupnost materiálů k přípravě, pocit zodpovědnosti za obsah sdělení, nevhodné pracovní podmínky, neschopnost zcela porozumět přízvuku mluvčího a nedostatek času na přípravu.

Pozitivní dopad přípravy na psychickou pohodu zmiňovali naši respondenti v další otázce dotazníku, konkrétně v odpovědích na tvrzení *Považuji za důležité, abych byl/a předem upozorněn/a, z jaké země pochází cizinec, pro kterého budu tlumočit*. S tvrzením zcela souhlasí 15 respondentů, spíše souhlasí 13 respondentů, spíše nesouhlasí 10 respondentů a zcela nesouhlasí dva respondenti (jeden respondent na tuto otázku neodpověděl). Přestože pozitivní dopad přípravy na psychiku zmínili v odpovědi, ve které měli odůvodnit svůj (ne)souhlas s tvrzením, explicitně pouze dva respondenti, předpokládáme, že pozitivně ovlivňuje příprava i psychiku ostatních respondentů, kteří v navazující otázce uvedli, že považují za důležité připravit se na regionálně vázanou terminologii, přízvuk mluvčího, reálie aj. Jeden z respondentů, který zmínil vliv přípravy na psychickou pohodu, uvedl: „Je dobré to předem vědět, ačkoli přípravu to pravděpodobně nezmění. Spíše jde o psychologický faktor, zabránit překvapení, které by mohlo působit stresově."

Pokud přistoupíme k rozdělení respondentů dle délky jejich tlumočnické praxe (viz tabulka níže), zjišťujeme shodu s výsledky Korpalova výzkumu (Korpal 2021: 567), tedy že respondenti se střední délkou praxe, tj. v našem případě ti, kteří profesně tlumočí 10 až 15 let, pociťují oproti profesně mladším i starším tlumočníkům nejméně stresu. Naopak nejvíce stresu pociťují profesně nejmladší tlumočníci. Četnost, s jakou se s jednotlivými stresory setkávají, vyjadřovali respondenti na pětibodové škále s možnými odpověďmi *velmi často*, *často*, *občas*, *výjimečně* a *nikdy*.

Jedinými stresory, které pociťují profesně nejmladší tlumočníci méně často než někteří jejich zkušenější kolegové, jsou zdroje stresu související úzce s pracovními jazyky, resp. neschopnost zcela porozumět přízvuku španělsky hovořícího mluvčího a neznámé slovo či slovní spojení ve španělštině. Tyto odpovědi by bylo možné zdůvodnit tím, že naši respondenti ve věku 25 až 34 let mají dle jiné části dotazníku věnované osvojení si cizího jazyka jako jediní vesměs zkušenost s vyučujícím rodilým mluvčím španělštiny, a proto jsou si ve španělštině možná – v porovnání s jinými aspekty tlumočení – jistější.

Závěrem bychom rádi poukázali na možná omezení šetření. Ta jsou způsobena nedokonalostí dotazníkového šetření coby kvantitativního nástroje sběru dat, jenž umožňuje

Tabulka 1 Stresové faktory při tlumočení s ohledem na délku praxe respondentů

	3 roky praxe a méně	4 až 9 let praxe	10 až 15 let praxe	16 let praxe a více
neznalost role tlumočníka na straně česky hovořícího mluvčího	3,33	2,16	1,88	2,11
neznalost role tlumočníka na straně španělsky hovořícího mluvčího	2,83	2,16	1,88	2
pocit tlaku z důvodu důležitosti tlumočeného setkání	3,4	2,83	2,55	2,36
obsah tlumočeného setkání (zdravotní problémy cizince, finanční problémy cizince, utrpení aj.)	2,8	2,58	2,11	2,63
nedostatek času na přípravu	3,33	2,66	2,55	2,88
nevhodné podmínky (hluk, špatná slyšitelnost, vydýchaný vzduch, špatné připojení aj.)	3,2	2,5	2,66	3,09
neschopnost se zcela soustředit	2,8	1,83	2,25	2,33
neschopnost zcela porozumět přízvuku španělsky hovořícího mluvčího	2,2	2,25	2	1,88
neznámé slovo či slovní spojení v češtině	2,66	1,81	1,77	2
neznámé slovo či slovní spojení ve španělštině	2,4	2,83	2,55	2,63

sbírat data od většího počtu respondentů, ale neumožňuje badateli zjistit, jakým způsobem respondent k volbě své odpovědi přistoupil (například zatímco odpověď *často* může pro jednoho respondenta znamenat jednou týdně, pro jiného jednou za měsíc). Doufáme však, že výsledky, které se do značné míry shodují s dosavadním výzkumem, mimo jiné pomohou přispět k povědomí o náročnosti tlumočnické profese a upozornit na nutnost začlenění strategií zvládání stresu do výuky tlumočení.

4. Závěr

Výzkum představený v předchozí kapitole potvrzuje, že tlumočníci pracující jak v komunitním, tak v soudním prostředí jsou při výkonu své profese vystavováni mnoha zdrojům pracovního stresu. Budoucí profesionální tlumočníci by se proto během studia měli naučit identifikovat potenciálně stresující situace a příznaky stresu a osvojit si copingové strategie, které jim pomohou stres zpracovat a předejít tak možnému kritickému dopadu na duševní i fyzické zdraví.

Žádoucí by bylo též zvýšit povědomí o tlumočnické profesi, jelikož nedostatečná znalost této profese mezi uživateli tlumočení může být sama o sobě pro tlumočníky zdrojem

stresu. Nedostatečná znalost tlumočnické profese vede při konkrétních tlumočnických úkonech k nedostatku materiálů a času na přípravu a k nezajištění vhodných pracovních podmínek, což jsou nejen dle našeho výzkumu nejčastější stresory, s nimiž se tlumočníci setkávají. Vede ale také k nedostatečnému finančnímu ohodnocení tlumočníků, které přispívá k tomu, že čím déle se tlumočníci své profesi věnují, tím menší pracovní uspokojení pociťují. Společnost by měla přijmout skutečnost, že tlumočení musí vykonávat profesionální a vysoce kvalifikovaní tlumočníci, kteří by měli být za svou práci adekvátně finančně ohodnoceni. Tyto finanční náklady zcela převáží prospěch, jaký bude mít společnost z toho, že si všichni její členové navzájem porozumí (Kalina 2015: 81).

BIBLIOGRAFIE

Corpas Pastor, Gloria – Gaber, Mahmoud (2020) 'Remote interpreting in public service settings: technology, perceptions and practice', *Skase Journal of Translation and Interpretation* 13(2): 58–78.

Creeze, Ineke – Atkinson, David – Pask, Robyn – Au, Patrick – Wong, Sai (2015) 'Teaching Interpreters About Self-Care', *International Journal of Interpreting Education* 7(1): 74–83.

D'Hayer, Danielle (2012) 'Public Service Interpreting and Translation: Moving Towards (Virtual) Community of Practice', *Meta* 57(1): 235–247.

Gile, Daniel (2017) '*The Cirin Bulletin n°54*', The Cirin Bulletin: https://www.cirin-gile.fr/bulletins/Bulletin-54-Jul-2017.pdf (access: 25. 7. 2023).

Hale, Sandra (2008) 'Controversies over the Role of the Court Interpreter', in Valero Garcés, Carmen – Martin, Anne (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*, Amsterdam: John Benjamins, 99–121.

Hale, Sandra – Napier, Jemina (2013) *Research Methods in Interpreting: A Practical Resource*, Londýn: Bloomsbury.

Kalina, Sylvia (2015) 'Ethical Challenges in Different Interpreting Settings', *MonTI* Special Issue 2: 63–86.

Korpal, Paweł (2021) 'Stress experienced by Polish sworn translators and interpreters', *Perspectives: Studies in Translation Theory and Practice* 29(4): 554–571.

Křížková, Alena – Pospíšilová, Kristýna – Maříková, Hana – Marková Volejníčková, Romana (2018) *Rozdíly v odměňování žen a mužů v ČR. Pracoviště, zaměstnání, stejná práce a rozklad faktorů*, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Loutan, Louis – Farinelli, Tiziana – Pampallona, Sandro (1999) 'Medical interpreters have feelings too', *International Journal of Public Health* 44(6): 280–282.

Novotná, Hedvika – Špaček, Ondřej – Štovíčková Jantulová, Magdaléna (eds.) (2019) *Metody výzkumu ve společenských vědách*, Praha: FHS UK.

Mračková Vavroušová, Petra – Pokojová, Jana (2021) 'On-line výuka tlumočnických seminářů (na příkladu pražského Ústavu translatologie FF UK)', *AUC Philologica* 2: 133–149.

Pánková Kratochvílová, Kristýna (2018) 'Psychohygiena pro tlumočníky', *Česká komora tlumočníků znakového jazyka: komoří bulletin* 2: 5–14.

Pöchhacker, Franz (2004) *Introducing Interpreting Studies*, London – New York: Routledge.

Přibylová, Marie (2014) *Zvládání stresu při simultánním tlumočení (teoreticko-empirická studie)*, diplomová práce, Praha: FF UK, Ústav translatologie.

Ptáček, Radek – Vňuková, Martina – Raboch, Jiří (2017) 'Pracovní stres a duševní zdraví – může vést práce k duševním poruchám?', *Časopis lékařů českých* 2: 81–87.

Runcieman, Alan James (2020) 'Community Interpreting and the Covid-19 crisis: Present relevancy and future directions', *Tilburg Papers in Culture Studies*: paper 242.

Valero Garcés, Carmen (2015) 'The impact of emotional and psychological factors on public service interpreters: Preliminary studies', *Translation & Interpreting* 7 (3): 90–102.

Van Engen, Kristin J. – Peelle, Jonathan E. (2014) 'Listening effort and accented speech', *Frontiers in Human Neuroscience* 8.

Vávrová, Kateřina (2015) *Komunitní tlumočení a jazykové zprostředkování na základních školách v Praze (případová studie)*, diplomová práce, Praha: FF UK, Ústav translatologie.
Wadensjö, Cecilia (1998) *Interpreting as Interaction*, New York: Longman.
—— , Cecilia (2004) 'Dialogue interpreting: A monologising practice in a dialogically organised world', *Target* 16(1): 105–124.

RESUMEN

Se acepta generalmente que la interpretación es una ocupación de alto estrés. Sin embargo, la literatura sobre el tema del estrés laboral en la interpretación para los servicios públicos sigue siendo escasa. En la primera parte del artículo se presenta un resumen de algunos estudios que analizan el impacto del estrés en los intérpretes para los servicios públicos e incluso en los intérpretes jurados. Se ofrece una breve descripción de los factores potencialmente estresantes y se destaca la necesidad de una formación centrada en el reconocimiento tanto de las situaciones potencialmente estresantes como de las manifestaciones del estrés. La formación también debe incluir el entrenamiento en estrategias para hacer frente al estrés. En la segunda parte del artículo se presentan los resultados de un cuestionario realizado a 41 intérpretes que trabajan con los idiomas checo y español, diseñado como parte de una investigación más amplia. Se confirman los resultados de los estudios anteriores; en general, los intérpretes indican que el estrés que experimentan proviene sobre todo de condiciones laborales no adecuadas, como el ruido, la mala acústica, la escasa ventilación, los problemas de conexión, etc., así como del tiempo limitado para la preparación. En menor medida, también mencionan verse afectados por la presión asociada con la importancia del encargo, la falta de conocimiento de los términos utilizados en español y el contenido de lo que están interpretando.

PhDr. Zuzana Brožová
Univerzita Karlova
zuzana.balounova@ff.cuni.cz