

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

Role tlumočnicka v obchodním jednání

2013

Ivana Gutovská

Autor: Ivana Gutovská

Studijní obor: Angličtina se zaměřením na aplikovanou ekonomii

Vedoucí práce: PhDr. Veronika Prágerová

Počet stran: 63

Počet znaků: 69 251

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla úplný seznam citované a použité literatury.

V Olomouci dne

Ivana Gutovská

Děkuji vedoucí práce PhDr. Veronice Prágerové za metodickou, technickou a organizační pomoc při tvorbě této bakalářské práce.

V Olomouci dne

Ivana Gutovská

Abstract

This thesis is focusing on different roles of an interpreter in a business meeting. It consists of two parts.

In the theoretical part, the models of interpreting and interpreter's roles are explained. The roles of an interpreter described are roles such as a negotiator, language and culture expert, and communication expert. The theoretical part also elaborates on social and legal issues of the process of interpreting.

As for the practical part of my thesis, it provides a case study a real interpreted business meeting. In the last part of the thesis, a questionnaire is introduced. The study investigates behaviour of interpreters and their opinions about their position in business negotiation. The study demonstrates that interpreters do have an influence on the behaviour of other participants and the overall direction of a negotiation.

Key words

A role of an interpreter

Verbal and non-verbal communication

Intercultural communication

Ethical code of interpreter's profession

Legal issues of interpreting

Interpreters' associations

Anotace

V této bakalářské práci se zaměřuji na role tlumočnicka v obchodním jednání. Práce se skládá ze dvou částí.

Teoretická část definuje tlumočení a základní role tlumočnicka v obchodním jednání. Tlumočnick v obchodním jednání je představen v rolích mediátora komunikace, kulturního a jazykového experta. Dále je popisován jako sociálně zdatný jedinec s dobrou znalostí verbální a neverbální komunikace, který dodržuje etický kodex a právní rámec svého povolání.

Praktická část analyzuje případovou studii z tlumočení v obchodním jednání, která zkoumá interakce mezi účastníky obchodního jednání a vliv, který má tlumočnickovo chování na průběh jednání. Dále praktická část obsahuje dotazník, který zkoumá názory tlumočnicků na jejich postavení v obchodním jednání. Práce tlumočnicka hraje v obchodním jednání klíčovou roli.

Klíčová slova

Role tlumočnicka

Verbální a neverbální komunikace

Kulturní specifika

Etický kodex tlumočnicka

Právní rámec tlumočení

Tlumočnická sdružení

Obsah

Abstract.....	3
Anotace.....	4
Úvod.....	6
A Teoretická část.....	8
1 Tlumočení a jeho druhy.....	8
2 Role tlumočnicka.....	9
2.1 Klíčová osoba a mediátor komunikace.....	10
2.2 Jazykové požadavky v obchodně podnikatelské sféře.....	11
2.3 Chování a neverbální komunikace.....	13
2.3.1 Funkce hlasu.....	14
2.3.2 Tempo a rychlost řeči.....	14
2.3.3 Proxemika, prostor v hovoru.....	15
2.3.4 Poloha a pohyb těla.....	16
2.3.5 Gestikulace a mimika.....	17
2.4 Kulturní expert.....	18
2.4.1 Specifika národností v neverbální komunikaci.....	19
2.4.2 Specifika národností ve společenském vystupování.....	21
2.5 Etický kodex tlumočnicka.....	24
2.6 Právní rámec tlumočení.....	25
2.7 Tlumočnická sdružení.....	27
B Praktická část.....	28
3 Případová studie.....	28
3.1 Klíčová osoba a mediátor komunikace.....	29
3.2 Jazykové požadavky a terminologie.....	29
3.3 Tón hlasu a tempo řeči.....	30
3.4 Proxemika - osobní prostor.....	30
3.5 Pohyb těla, gestikulace, mimika.....	31
3.6 Kulturní specifika.....	31
4 Dotazníkové šetření.....	33
4.1 Základní údaje.....	33
4.2 Náhled dotazníku.....	34
4.3 Statistika respondentů.....	36
4.4 Přehled odpovědí.....	38
Závěr.....	57
Resume.....	59
Seznam použité literatury.....	61

Úvod

Tato práce si klade za cíl stanovit role tlumočnicka v obchodním jednání a definovat vhodné chování pro tuto specifickou oblast. Vzhledem k tomu, že k tomuto tématu neexistuje žádná ucelená publikace, mým cílem je shrnout poznatky o tlumočení a následně je detailně porovnat s realitou.

Kulturní rozdíly jsou neoddělitelnou součástí dnešního mezinárodního obchodu a ekonomiky. Je nezbytné si uvědomit, že mezikulturní komunikační principy jsou klíčovým prvkem mezinárodní spolupráce. Z důvodu rozšiřování EU a rostoucího významu mezinárodního obchodu, firmy stále častěji expandují do zahraničí. To má za následek zvýšení poptávky po tlumočnických zvládnutých v mezinárodním obchodním styku.¹

Jako studentka Angličtiny se zaměřením na aplikovanou ekonomii jsem se rozhodla zkoumat, jak spolu souvisí znalost jazyka a znalost obchodního prostředí. Po absolvování tlumočnického semináře na Univerzitě Palackého mě upoutal obor tlumočení. Vzhledem k tomu, že mým studijním zaměřením není jen studium anglického jazyka, ale i ekonomie a mezinárodních vztahů, rozhodla jsem se zaměřit svou pozornost na oblast, kde dochází k prolínání těchto dvou oborů. Tlumočení v obchodním jednání se proto jeví jako vhodný předmět mého zkoumání.

Tato práce se zabývá problematikou tlumočení v obchodním jednání ze dvou hledisek: nejdříve jsou v rámci teoretické části vytyčeny základní pojmy tlumočení. Dále jsou zde popsány základní role tlumočnicka. Práce se zaměřuje především na čtyři součásti rolí tlumočnicka: řízení jednání, znalost jazyka, neverbální a verbální komunikace a znalost kultury. Uvedu několik základních teorií z odborných studií autorů Čeňkové, Takimota a Koshihy, Kačmárové, Sussmana a Johnona, na kterých budu ilustrovat, jakým způsobem může tlumočnický průběh obchodního jednání ovlivnit. Také představím tlumočení z etického, právního, a sociálního hlediska.

¹ Diabová, Amalaine. „<http://www.jtpunion.org/>.“ *JTP*.
<http://www.jtpunion.org/spip/IMG/html/hygiene.html> (přístup získán 12. 12. 2013).

Další klíčovou součástí praktické části je případová studie čerpající z reálných situací tlumočeného obchodního jednání, které se uskuteční se zahraničními hosty z organizace OECD. V tomto ohledu očekávám, že studie podpoří můj argument prezentující roli tlumočnicka v obchodním jednání jako jednu z nejklíčovějších.

V rámci praktické části se budu věnovat rozboru rolí tlumočnicků tak, jak jsou aplikovány v praxi. Provedu dotazníkové šetření a jako jeho respondenty jsem si zvolila zkušené tlumočnický u oboru tlumočení v obchodním jednání.

Cílem praktické části je tedy důkladná analýza přístupu tlumočnicků k rolím v obchodním jednání tak, aby bylo možné určit rozdíly mezi teorií a praxí. Dotazovaným bude předloženo sedmnáct otázek. V textu jsou zahrnuty otázky korespondující s teoretickou částí mé práce, na které bude možno odpovědět výběrem ze dvou nebo více možností. Dále bude tlumočnickům umožněno napsat ke svým odpovědím vlastní komentář.

Porovnáním vlastního výzkumu s výzkumem jazykových odborníků získám odpovídající data, na jejichž základě bude možné určit, jak teorie role tlumočnicka v obchodním jednání koresponduje s reálnou situací.

A Teoretická část

1 Tlumočení a jeho druhy

Tlumočení lze chápat jako zvláštní druh komunikačního procesu. Pokud rozebereme tlumočení a srovnáme je s procesem komunikace, dojdeme k závěru, že tyto dva procesy jsou velmi podobné.

Simultánní tlumočení je tlumočení, při němž dochází k vzájemné kooperaci řečníka (mluvčího), tlumočnicka a posluchače (adresáta). Tempo a rychlost mluvy jsou určovány řečníkem. Předávané informace nejsou předem dány. Dá se říci, že počáteční a konečná sdělení jsou souhrnem jazykových a obsahových informací, které jsou předávány paralelně. Tlumočení se dá tedy rozložit na jednotlivé části a dílčí procesy, která probíhají současně při předávání informací. Tlumočnick tedy paralelně poslouchá řečníka, uchovává v krátkodobé paměti smysl informace a formuluje myšlenky v požadovaném jazyce. Více se přitom soustředí buď na poslech, nebo na mluvení.²

Při tlumočení v obchodním jednání se užívá především simultánního tlumočení. Čeňková uvádí tyto typy základního tlumočení: konsekutivní, dále simultánní, které rozdělila na tlumočení kabinové, tlumočené šeptem (tzv. šušotáž), a tlumočení filmů. Následně uvádí tlumočení z listu a doprovodné tlumočení.³

Hrdinová a kolektiv definují tlumočení v obchodním jednání takto:

„...jedná se o tlumočení realizované face to face přinejmenším mezi dvěma osobami a tlumočnickem... Od tlumočnicka se očekává především znalost projednávaných reálií, slovní zásoby, jako i kulturních rozdílů mezi jednajícími... Na rozdíl od doprovodného tlumočení jsou kladeny vyšší nároky na rétorické kompetence tlumočnicka a jeho chování v dané situaci.“⁴

² Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3, 1986: 855.

³ Čeňková, Ivana. *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. s 23-27.

⁴ Eva Maria Hrdinová, Vítězslav Vilémek a kolektiv. *Úvod do teorie, praxe a didaktiky tlumočení*. Ostrava: Spisy Ostravské univerzity, 2008. s 31.

2 Role tlumočnicka

Tlumočnick zastupuje v obchodním jednání více rolí.. Je především jazykovým expertem ve svém oboru. Ovládá perfektně daný jazyk a specializuje se na jeho převod, ať už se jedná o jakýkoliv druh tlumočení. V mnohých případech ale pouhá znalost jazyka a dovednost překládání nestačí. V obchodním jednání je tlumočnick klíčovou osobou, na které závisí výsledek jednání - je mediátorem jednání a někdy také plní funkci vyjednačce. Působí jako vyjednač v případech, kdy by mohlo dojít ke konfliktu z důvodu rozdílných kulturních zázemí stran v jednání, proto musí být také kulturním expertem. Musí mít znalosti společenských norem a zvyklostí země, s jejichž zástupci je v kontaktu. S kulturou souvisí průvodcovské a organizační služby, které mohou být spjaty s jeho profesí. Vystupování v obchodním jednání vyžaduje odpovídající úroveň chování. Dalším požadavkem na schopnosti tlumočnicka jsou sociální dovednosti, jako je distingované vystupování a sociální citění. V neposlední řadě je klíčovou rolí morální zásadovost představitel této profese. Etické zásady, neutralita a loajalita k zákazníkovi, to vše by mělo být tlumočnickem dodržováno.

Sussmann a Johnson ve své studii na téma role tlumočnicků v mezinárodním obchodním prostředí definovali sedm faktorů majících vliv na role tlumočnicka v obchodním jednání. Dva faktory reflektují obsahovou stránku tlumočeného projevu, čtyři reflektují proces tlumočení a poslední faktor reflektuje oba tyto jevy. Prvním faktorem ovlivňujícím tlumočnicka je obsah zprávy – tedy co je řečeno. Druhým faktorem je jazyk. Tento faktor se týká sociolingvistických vlastností jazyka, jako jsou formálnost, role pohlaví, postavení, slovesný čas a syntax. Například se hodnotí použití kvalifikátorů, nejasnost, flexibilita a zkonstatělost jazyka. Dalším faktorem je vztah s klientem. V tomto případě záleží na znalosti tématu a klienta a na tom, zda už pro klienta někdy tlumočnick tlumočil. Pokud ano, dochází ke kvalitnějšímu tlumočení, protože tlumočnick je seznámen s tématy projednávanými na jednáních, ví co očekávat, a proto je tlumočení přesnější. Čtvrtým faktorem je faktor kontextu – při tlumočení záleží na čase, místě, a účelu jednání. Zde se jedná o formální prezentaci vyvolávající určitou míru stresu. Záleží tedy na míře pohodlí a tlaku vyvíjeného na tlumočnicka, a to má přímý vliv na kvalitu tlumočení. Pátým faktorem jsou schopnosti tlumočnicka.

Předpokládá se, že překladatel mluveného projevu má vysokou úroveň schopností v oblasti tlumočení, poslechu a citu zachytit i podprahové významy mluveného projevu. Dalším faktorem je znalost druhé strany, čili znalost slabín a silných stránek klienta, pro kterého tlumočnick tluuočí. Pod tento faktor spadá i neverbální komunikace. Posledním faktorem je znalost společenských norem a hodnot kultur protistrany. Tlumočnick musí být vnímavý k nuancím kultur, což má pak dopad na obsah a proces tlumočení.⁵

Výzkum autorů Sussmanna a Johnsona se dá pro tuto závěrečnou práci sloučit do poznatku, že tlumočnicki v obchodním jednání vystupují především ve třech rolích. Za prvé je tlumočnick znalcem jazyka, perfektně ovládá techniku převodu jazyka a rozumí tlumočené myšlenke. Vztah s klientem, sociální zdatnost v různých situacích a prostředích se dá chápat jako další klíčový aspekt jeho druhé role. Třetí role se vyznačuje znalostí kulturního prostředí, sociálních a etických norem.

2.1 Klíčová osoba a mediátor komunikace

Čeňková popisuje aktivitu tlumočnicka při simultánním tlumočení takto:

„...tlumočnick provádí v podstatě stejné úkony, jako když formuluje a spontánně vyslovuje vlastní myšlenky. Rozdíl je v tom, že tlumočnick vyslechne myšlenku řečnicka a tu pak převede tak, jako by ji byl vyslovil sám.“⁶

Z tohoto textu můžeme chápat roli tlumočnicka jako klíčovou. Jde tedy o zpracování výchozí informace a její obsahové stránky do vlastních slov tlumočnicka. V tomto případě záleží na porozumění sdělení a následném převodu. Tlumočnick přijme řetěz slov, snaží se přitom zaměřit na obsahovou stránku, a tudíž nepřekládá slovo od slova, ale myšlenku obsahu jako takovou.

Při simultánním tlumočení musí tlumočnick předvídat konec věty. Nejdříve dojde k dekódování obsahu, poté k zpracování přijatých informací a nakonec dojde ke kódování čili translaci. Ve všech částech komunikačního procesu musí tlumočnick

⁵ Lyle Sussman, Denis M. Johnson. „The Interpreted Executive: Theory, Models, and Implications.“ The Journal of Business Communication, 30. 4 1993: 419-420.

⁶ Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3, 1986: 856.

předpokládat konec věty či myšlenky. Tento jev je důležitý pro obsahovou a jazykovou správnost sdělení.⁷

Takimoto a Koshiba z University Monash v Austrálii ve své případové studii demonstrují, že tlumočnické je nejen účastníkem vyjednávání, ale také aktérem, který může ovlivnit chování ostatních účastníků jednání a celkový směr, kterým se obchodní jednání ubírá. Tato studie je založena pouze na zkoumání jednoho tlumočeného jednání. Na druhé straně velmi jasně dokládá svou myšlenku o roli tlumočnicka v obchodním jednání.

Autoři případové studie se zaměřují na změnu ve vzorcích chování. Čtyři extrakty z tlumočení jsou doprovázeny zkoumáním změn chování v jednotlivých částech jednání. První chvíle, kdy dochází ke změně v sociologickém rámci, je v situaci, kdy tlumočnické není schopen překladu. Výpadek ve schopnosti tlumočit je v tomto případě zapříčiněn především neznalostí odborných terminologie. Studie v tomto případě dokládá, že schéma rozhovoru bylo narušeno a jeho účastníci se na chvíli snažili fungovat bez pomoci tlumočnicka.⁸

Důkladná analýza studie Takimota a Koshiby vykazuje následující závěr. Při tlumočeném jednání všichni účastníci okamžitě reagují na chování tlumočnicka.⁹ Studie proto dokazuje, že tlumočnické je klíčovým prvkem konverzace. A dále také, že tlumočnickovo chování má přímý vliv na další účastníky a celkový směr vzájemné komunikace.

2.2 Jazykové požadavky v obchodně podnikatelské sféře

Na absolventy studia se zaměřením na tlumočení a překlad jsou kladeny různé požadavky. Většina dovedností přichází až s praxí, avšak základům tlumočnických dovedností a schopností jsou absolventi tohoto studijního zaměření učeni na vysoké

⁷ Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3, 1986: 861.

⁸ Masato Takimoto, Kenta Koshiba. „Interpreter’s non- rendition behaviour and its effect on interaction: A case study for a multi-party interpreting situation.“ The International Journal for Translation and Interpreting Research, Vol 1, No 1 2009: 19.

⁹ Masato Takimoto, Kenta Koshiba. „Interpreter’s non- rendition behaviour and its effect on interaction: A case study for a multi-party interpreting situation.“ The International Journal for Translation and Interpreting Research, Vol 1, No 1 2009: 25.

škole. Absolventi jazykové specializace oboru tlumočení mohou pracovat v podnikatelské sféře. To zahrnuje soukromé společnosti obchodující se zahraničím a disponující zahraničním kapitálem, státní a veřejné organizace spolupracující se zahraničními partnery. Tlumočníci se mohou stát stálými zaměstnanci těchto firem a poskytovat jim tlumočnické a překladatelské služby.

Pokud se tlumočnický pohybuje v oblasti tlumočení pro obchodní společnosti a uplatňuje se především jako tlumočnický v obchodním jednání, je třeba se specializovat na terminologii daného odvětví. Čeňková proto navrhuje specifické řešení v podobě upravené závěrečné zkoušky zakončené Certifikátem doprovodného tlumočnicka. V případě získání vysokého počtu bodů u závěrečné bakalářské zkoušky na vysoké škole bude nejlepším studentům udělen tento bonus v podobě certifikátu. Návrh spočívá v mimořádné zkoušce skládající se z několika druhů tlumočnických disciplín. Tlumočnický by měl být tedy schopen zvládnout konsektivní tlumočení do češtiny, kdy zkoušený musí tlumočit spontánně převyprávěný text z cizího jazyka za pomoci tlumočnického zápisu. Student je nahráván, aby bylo možno dobře ohodnotit jeho přednes. Dále je zkoušeno konsektivní tlumočení z češtiny do cizího jazyka na téma z obchodní sféry. Následuje tlumočení z listu, na které má student možnost se připravit v krátké pauze. V neposlední řadě je navrženo bilaterální tlumočení, simultánní tlumočení šeptem, a nepřipravený mluvený projev studenta na téma z oblastí ekonomiky, financí, podnikání aj.¹⁰

Z textu Čeňkové proto můžeme vyvodit následující závěry: absolvent tlumočnické se zájmem o práci v obchodně podnikatelské sféře by měl být expertem ve svém oboru a plně ovládat více tlumočnických technik a druhů tlumočení. Studium by mělo své uchazeče vybavit praktickými dovednostmi, které jsou klíčové pro jeho profesi. V průběhu studia si studenti upevňují znalosti nejen tlumočnického řemesla, ale i terminologie, která je pro tlumočnicka v obchodním jednání nepostradatelnou součástí jeho výbavy nutné pro vykonávání této profese. Absolvent zkoušky oboru zaměřeného na obchodní sféru, potažmo na obchodní jednání, by měl být tedy připraven na praxi, která velmi často vyžaduje všestrannost v tomto oboru. Otázkou však zůstává, na kolik

¹⁰ Čeňková Ivana. „Co by měl znát tlumočnický - absolvent bakalářského studia v obchodně podnikatelské sféře.“ *Rossica Ostraviensia 95, Lingua*, 1995: 180-185.

může jedna zkouška, která je součástí bakalářských zkoušek, ovlivnit připravenost studentů na reálné situace. Větším přínosem by mohlo být zavedení nebo navýšení počtu předmětů, které by studenty už v průběhu studia na tlumočení v obchodní praxi připravovaly.

2.3 Chování a neverbální komunikace¹¹

Komunikace se odehrává i beze slov. Nejen jazyk je projevem kultury, komunikace gesty se liší v každé národnosti. Gesta jsou součástí každé kultury a jejího dědictví. Pokynutí hlavou, pokynutí rukou, sklopení hlavy či zdvižený prst, to vše patří do mimoslovní komunikace.

Výzkumy ukazují, že většina informací se předává řečí těla a intonací hlasu. Po ukončené slovní komunikaci si pamatujeme, jak jsme se v dané situaci s daným člověkem cítili, nikdy si nepamatujeme slova. Pocity druhé osoby odhadujeme z jeho tzv. body language, řečí těla. Umění neverbální komunikace předpokládá správné dešifrování signálů. Pro správné rozluštění je předpokladem pozorování druhých a také znalost vlastního počínání.

K vědám, které se danou problematikou zabývají, patří především proxemika, haptika, posturika, kinezika a mimika. **Proxemika** je obor zkoumající vzdálenosti mluvících a co blízkost vyjadřuje o našich pocitech. **Haptika** je vědní obor zaměřující se na doteky. **Posturika** zkoumá body language – postoj, držení těla. Hlavním předmětem studia kineziky jsou gesta a pohyb těla. **Mimika** se zabývá sdělením a výrazem mimických vrásek v obličeji, smíchem a úsměvem.

Většina z nás si neuvědomuje, jakou roli hrají gestikulace a řeč těla při obchodním jednání. Přitom úspěšnost jednání může záviset právě na těchto faktorech. Signály, které člověk vysílá, se mohou lišit v běžném životě a v obchodním jednání. Například gestika zkřížených rukou může symbolizovat fyzický pocit chladu, kdežto v jednání by se mohlo jednat o odmítavý a nepřátelský postoj partnera.

Role tlumočnicka nespočívá jen v schopnosti profesionálně tlumočit, ale rovněž ve schopnosti komunikovat neverbálně a ve schopnosti se zdokonalovat v komunikaci

¹¹ Nakonečný, Milan. Sociální Psychologie. Praha: Academia, 2009 s 91-103.

mezilidské. Tlumočník musí být kompetentní ve svém rodném jazyce, v jazyce cizím, ale i v schopnostech jako komunikativní dovednosti, empatie, předvídavost či paměť a pohotovost. Úspěšný tlumočník ohodnocen také podle toho, na kolik má rozvinutou verbální a neverbální komunikaci.

2.3.1 Funkce hlasu¹²

Hlas je dán v genetické výbavě člověka. Z hlasů je možno odhadnout náladu, postoj, často i charakter. Výška tónu hlasu se liší od pohlaví. Pro každé pohlaví jsou předem dána specifika kvality hlasu. Chraptivý mužský hlas může vyjadřovat vyzrálost, opakem tomu tak bude u ženy, kdy hlas může ukazovat na neurotičnost. Hlasitěji většinou mluví muži – lidský hlas je schopen dosáhnout síly 60 decibelů, šepot se pohybuje kolem 15 decibelů. Dle síly hlasu můžeme odhadovat povahy osob – lidé s vyšším hlasem jsou více sebevědomí a průbojní, opak jsou plašší či flegmatictější osoby. Své uplatnění má i melodie řeči odhalující např. únavu, vztek, překvapení aj.

2.3.2 Tempo a rychlost řeči

Každý jazyk má svá specifika a to i v tempu a rychlosti mluveného slova. Tato specifika jsou závislá na délce slov daného jazyka. Velmi rychlou konverzaci můžeme pozorovat například u jižanských jazyků jako je italština či španělština. Analytický jazyk jako je angličtina patří rovněž k jedněm z nejrychlejších. Český jazyk obsahuje delší slova než jazyk anglický. Tempo a rytmus jsou udávány střídáním dlouhých a krátkých slov, obsah těchto slov v těchto jazycích je rozdílný. Tyto zvláštnosti v rychlosti by měl tlumočník ovládat. Musíme ale také tempo řeči vnímat v závislosti na tématu dané řeči. Nervózní a unavený tlumočník může mít tendenci nedokončovat věty. Dále může doprovázet svůj projev různými zvuky indikujícími nervozitu, jako jsou zakašlání, smích, přespřílišné nadechování a vydechování. Toto chování může působit nevhodně a vyvolat negativní dojem.¹³

V řeči přirozeně dochází k pauzám. Mluvčí má limitovanou zásobu dechu a je vhodné, aby došlo k nadechnutí v přirozené chvíli, která může být dána gramatickou nebo

¹² Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 52.

¹³ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 55.

logickou strukturou projevu. Není proto žádoucí se nadechovat na nevhodných místech, protože může dojít k rušivému efektu. Opačným problémem může být tlumočení bez pauzy, které bude mít podobný efekt jako tlumočení s mnoha pauzami. Je proto vhodné zachovat plynulost řeči s přirozenými pauzami, které nebudou přesahovat 2 sekundy. Čeňková uvádí, že délka pauzy kratší než 0,25 – 2 sekundy se jeví jako příliš malá.¹⁴ Pauza v projevu ovšem má svůj význam. Když se řečník například odmlčí na nezvykle dlouhou dobu, vyvolá to efekt velkého zdůraznění.

2.3.3 Proxemika, prostor v hovoru¹⁵

Pohyby těla o nás prozrazují mnoho. Vzdálenost mezi komunikujícími může naznačovat sociální vztah, vztah k místu tlumočení, vyjádření důvěry či nedůvěry, znalost společenského chování aj. Proxemika definuje prostor kolem každého člověka jako „bublinu“. Lidé svůj fyzický prostor uvědomují a jeho narušení může vyvolat agresivní chování a neklid. Člověk vnímá věci a ostatní osoby ve svém prostoru rozdílně, obecně se dá říci, že se snadněji přiblíží k věcem než k osobám, často předměty nevnímá jako narušení své „bubliny“.

Proxemika rozlišuje čtyři druhy narušení osobního prostoru v závislosti na vzdálenosti. Tlumočník se ve své profesi setkává s klienty pouze v zónách formálního obchodního styku, avšak např. při šušotáži (viz. 1), dochází téměř k fyzickému dotyku s klientem. Platí, že ženy a společensky výše postavené osoby jsou ti, kteří činí první krok ke změně hranice osobního prostoru. Každá osoba vnímá osobní prostor rozdílně v závislosti na své povaze či kulturním zázemí. Proto je důležité, aby tlumočník nepřekračoval hranici formálnosti, aby mohl svůj projev doprovodit gestikulací a přiměřeně upravil svůj hlas.

Při zasedacím pořádku u stolu má proxemika velký význam. Samozřejmě výběr místa k sezení je ovlivněn rozestavením nábytku v místnosti. Na druhé straně ale platí, že muži si k sobě raději sedají přímo čelem, toto je typické při zasednutí u konferenčního stolu. Ženy si rády sedají vedle sebe. Nejdůležitější osoba v místnosti má sedět vždy nejbližší hostitelce, hostiteli. V místnosti, kde se odehrává obchodní jednání, není

¹⁴ Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ *Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3*, 1986: 862.

¹⁵ Lepilová, Květuše. *Řečová komunikace verbální a neverbální*. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 40-53.

záhodno si sedat do rohu. Toto místo navozuje dojem podřízeného postavení u osoby, která v rohu sedí. Sezení u kulatého stolu bývá příjemné z důvodu zmírnění hierarchických vztahů a navozuje uvolněnou obchodní a pracovní náladu.

2.3.4 Poloha a pohyb těla¹⁶

K sociální komunikaci v obchodním jednání dochází také prostřednictvím pohybů a držení těla. Držením těla člověka je pro dostatečně pozorné osoby do okolí vysíláno mnoho signálů. Při formálních jednání lidé zaujímají především pozic stání a sezení. Z těchto postojů se dá vyčíst stav komunikujících a rozhodně není jedno, zda osoby sedí, stojí, či každá osoba zaujímá jinou pozici. Při zaujmutí polohy těla můžeme indikovat, jak je osoba sebevědomá, jestli je nervózní, unavená, nadšená a především jaký je její vztah s komunikujícím.

Části těla - ruce, nohy, hrudník a hlava a jejich poloha mohou indikovat momentální náladu, stav, únavu atd. Překřížené ruce na hrudi signalizují uzavřené gesto odmítající dotek. Zkřížené ruce i nohy v kombinaci s pohledem do neznáma vysílají signál nevšímavosti, ale také bezmocnosti s žádostí o pomoc. Při překřížení rukou s palci směřujícími nahoru o sobě člověk říká, že je sebevědomý, cítí se nadřazeně. Při překřížení rukou s uzavřenými dlaněmi jde o známku nezájmu a nelibosti. Obecně překřížení končetin signalizuje tlak, pochybnosti, znepokojení. Při poloze sezení se špičkami směřujícími k sobě osoby mohou vytvářet uzavřený prostor, který může bránit dalším osobám tento prostor narušit a vstoupit do konverzace.

Na pohyby těla se dá uplatnit podobná teorie jako na polohu těla. Poloha těla toho o člověku hodně prozradí, jde rovněž o nálady a pocity. V soukromí se člověk pohybuje jinak než na veřejnosti, důležité je své pohyby kontrolovat a aplikovat na ně konvence a etiketu. Při rozčilení se v chování člověka vyskytují prudké a nekontrolované pohyby. S pohyby je spjata povaha člověka – sebevědomý a společenský člověk má energické a uvolněné pohyby. Pohyb předchází mluvený projev, jde z něj například vyčíst, jak moc je tlumočnický nervózní, než přijde na jednání. Nervozitu rovněž indikuje bubnování

¹⁶ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 47-54.

prstů na stole, přespřílišné upravování si oděvu, hra se šperky a vlasy v případě žen. Sebevědomí prozradí vypjatý hrudník při chůzi. Ostýchavé pohyby jako hrbení a sepjetí končetin je opakem demonstrace nadřazenosti při uvolněné poloze končetin, kdy zabírají více prostoru. Nejlepší komunikací v jednání obchodním, ale i neformálním, bývá souhra verbální a neverbální komunikace.

2.3.5 Gestikulace a mimika¹⁷

Gestikulace je přirozený pohyb rukou a prstů během mluvy. Často si svá gesta neuvědomujeme, některá jsou vrozená. Častým problémem při nedostatečné znalosti cizího jazyka je nadměrné použití gest. V obchodním jednání je nevhodné přímo ukazovat na předmět či osobu v okolí. Je třeba si dávat pozor na vzpřímený ukazováček a zařatou pěst, které mohou symbolizovat agresivitu a útočnost.

Podání ruky je důležitý aspekt na obchodní schůzce. Tlumočnick si potřásá rukou na každém jednání. Důležitým prvkem je stisk ruky a má vliv na následné jednání, napovídá mnoho o dané osobě. Tzv. mrtvá či leklá ryba navozuje nepříjemný pocit, o člověku prozrazuje pocit strachu a nedbalost. Ruka podaná shora značí pocit povýšenosti. Správným gestem je jemný krátký stisk ruky doprovázený pohledem do očí.

Tvář a pohyby svalů v obličeji jsou středem pozornosti v jakémkoli mezilidském styku. Pokud je tlumočnick přítomen přímo na jednání, měl by si hlídat, jak se tváří, neboť je neustále středem pozornosti všech jednajících stran. Proto je dobré se učit neutrálnímu výrazu tváře. Pohyby očí poskytují zpětnou vazbu, od délky trvání po frekvenci pohledů, také indikují výměnu rolí mezi tlumočnickem a mluvčím. Pohled hraje pro komunikanty v obchodním jednání velkou roli – klient a tlumočnick si mohou očima sdělit, jak moc si rozumí. Tlumočnick se nejčastěji dívá na toho, kdo jej nejvíce pozoruje.

¹⁷ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 54.

2.4 Kulturní expert¹⁸

Díky narůstajícímu trendu globalizace se stává obchod více a více mezinárodním. Tento fakt přímo ovlivňuje poptávku po kvalitní obchodní komunikaci, čili i po tlumočnické profesi. Je však důležité, aby si tlumočníci byli vědomi komunikačních principů, které se v každé kultuře různí. Je totiž docela dobře možné, že i zkušený tlumočnický může způsobit faux pas svou neznalostí kulturních zvyklostí, např. užitím kontroverzního slovního spojení, příliš otevřeným chováním, mlčením ve chvíli, kdy má zareagovat apod. Znalost mezikulturní komunikace hraje v profesi tlumočnicka klíčovou roli. Mezikulturní komunikace je založena na seznámení se s tradicemi, konvencemi určité kultury. Jedna a ta samá věc nemusí nezbytně znamenat to samé v jiné kultuře a naopak. Aby se předešlo trapné situaci, je důležité, aby tlumočnický byl vnímavý k ostatním kulturám a měl na paměti, že každá kultura je jiná a její zástupci vyhodnocují situace dle měřítek, které vznikaly po staletí.

Studie Kačmarové se zabývá otázkou mezikulturních vztahů a komunikace v obchodním jednání. Základem studie je Hahnsovo Desatero pro mezikulturní komunikaci (v originále Hahn's (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication). Kačmarová dále tuto studii rozvíjí a věnuje se jejím praktickým využitím v mezikulturní komunikaci.

Každý jazyk se řídí pravidly, která nejsou popsána v žádné učebnici nebo příručce – neexistuje žádný průvodce pro efektivní komunikaci v obchodním jednání. Jedinou možností je být vnímavý a pozorný ke stylu komunikace a kulturnímu původu oponenta, shrnuje Kačmarová a dodává základní odlišnosti, které by měl mít tlumočnický při jednání s příslušníkem jiné kultury na paměti. Je třeba si uvědomit, že každá kultura vyznává odlišné společenské hodnoty. Kultury se liší vzájemnou důvěrou, individuálními cíli, způsobem, jakým iniciují obchodní spolupráci, způsobem vnímání času. Příslušníci různých kultur se jinak oslovují, kladou větší důraz na verbální nebo

¹⁸ Kačmarová, Alena. „The Application of Hahn's (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication in Business Interaction.“ *Topics in Linguistics* 3, 2009: 59-64.

neverbální komunikaci, liší se také etiketa a vystupování. Na toto tvrzení následující kapitoly, které detailně rozebírají kulturní rozdíly.

2.4.1 Specifika národností v neverbální komunikaci¹⁹

Každý národ má svá kulturní specifika. Tlumočnick účastníci se obchodního jednání, při němž jsou jednacími stranami příslušníci různých kultur, by se měl soustředit na specifičnost těchto kultur. Zvyklosti mohou být různé po celém světě, ba dokonce určité chování může být chápáno pro jednu kulturní skupinu jako nevhodné a naopak.

Oční kontakt v západních kulturách Evropy a Ameriky je brán jako vyjádření slušnosti a poctivosti. V Japonsku je nepřípustné, aby se podřízený pracovník díval do očí nadřízenému. Je akceptovatelné, aby se svému vedoucímu díval na krk a jeho úklon těla byl v mírném předklonu vyjadřujícím úctu. Plivnutí je pro nás obecně projevem pohrdání, naopak tomu může být v afrických kulturách. Tlumočnick by mohl být zaskočen, pokud by na ně někdo zasyčel v Japonsku, je to však pro ně paradoxně projev úcty.

Národy střední Evropy mají tendenci se spíše mračit, Češi a Němci se usmívají sporadicky. Naproti tomu v Americe se razí heslo „keep smiling“, kde se neznámí lidé na sebe usmívají velmi často, ale tím není sledován žádný záměr. V Japonsku jsou lidé vychováni stylem specifickým pro striktní potlačování **emocí**. Pokud dojde k vypjaté situaci, je vhodné se spíš usmívat než se mračit nebo plakat. V čínské kultuře je tomu podobně, dochází tam k velkému potlačení emocí, kde se za úsměvem může skrývat vztek nebo naštvanost. V Evropě a Americe je pláč muže ve společnosti nevhodný a je viděn jako slabost. Na druhé straně ženy jsou vedeny k tomu, aby ovládaly svůj hněv. Z tohoto důvodu je nepřiměřené a pro opačné pohlaví nepříjemné, aby vidělo ženu se vztekat nebo muže plakat

K největším rozdílům dochází u **gestikulace**, čili pohybu rukou při hovoru. Češi a Rusové mávají dlaní směrem ven od těla. Italové mávají dlaní obrácenou k sobě, což pro nás má význam naznačení pohybu k aktérovi a může signalizovat přivolání osoby,

¹⁹ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 64-87.

na kterou je gesto směřováno. Italové považují za nepřipustné gesto dvou roztažených prstů, symbolizující nevěru. Lidé v Itálii mají rozšafná gesta, komunikují celými pažemi a často gestikulují i bez toho, aby mluvili. Angličané gestikulují střídavě. Lidé v Japonsku tleskají prsty, ne dlaněmi. Zdlouhavý rytmický potlesk u nás znamená souhlas, v Anglii tím lidé vyjadřují nesouhlas. V Bulharsku pokynutí hlavou nahoru a dolů symbolizuje nesouhlas, naopak je tomu jinde ve světě.

Zvyklosti japonské a arabské kultury jsou definovány **blíže sociální vzdáleností**, než tomu tak je v kultuře evropských zemí. Britské a švédské zvyklosti jsou charakteristické delší osobní vzdáleností při rozhovoru a lidem obecně trvá déle, než nechají někoho narušit jejich osobní zónu. Odlišnosti najdeme i v komunikaci mezi pohlavími. Velká luxusní **kancelář** vedoucích pracovníků společností je v USA a Evropě projevem vlivu a sociálního statusu. Obecně platí, že mít velký dům s luxusním nábytkem ukazuje na vysoké společenské postavení. V Japonsku má ředitel firmy vlastní stůl v jedné místnosti jako jeho zaměstnanci. V případě, že má vedoucí vlastní kancelář, může zasednout i za svůj další stůl ve společné kanceláři. Také domy a byty v Japonsku bývají skromnější s důrazem na menší počet kusů nábytku. V Čechách bývá čestný host u stolu usazen vpravo od hostitele, v kultuře anglické je tomu naopak. Dle české etikety je správné, aby při stolování tlumočnick seděl na židli vysunutou půl metru od stolu mezi těmi, jimž tlumočí.²⁰

Kinezika, čili pohyby těla, se ve světě liší. Způsob chůze se může lišit, některé národy mohou vnímat sebevědomou chůzi jako provokativní. Jinak mohou být interpretovány pohyby ramen a zkřížení končetin. V Arábii je například nepřipustné, aby ženy pohazovaly vlasy. Lidé z jižních zemí Ameriky a Evropy se pohybují energičtěji a mají posunutou hranici osobních zón dotyku. Při pozdravu se Američané objímají, Norové a Švédové si podávají ruce jen zřídka. Doteky však záleží na každé individuální osobě příslušné kultury.

Výška hlasu spadá rovněž do kategorie neverbální komunikace a jde o specifickou kapitolu každé národnosti. Právě v této kategorii by měl být tlumočnick seznámen s kulturními odlišnostmi národa, pro jehož zástupce tlumočí. I drobnosti mohou hrát

²⁰ Špaček, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Praha : Mladá fronta, 2005. s 71.

velkou roli a tón hlasu může zcela pozměnit význam vyjádření. Hrubý hlas je brán jako více autoritativní. Pauzy v hovoru jsou vnímány jako trapné ticho a příslušníci národů Evropy a USA mají tendenci je přerušit a mluvit o maličkostech, jen aby nenastalo ticho, při kterém se cítí nepříjemně. V Japonsku je naprosto společensky korektní mlčet.

2.4.2 Specifika národností ve společenském vystupování ²¹

Víme, že každý národ má své specifické prvky kultury projevující se v neverbální komunikaci – jak už bylo zmíněno, jde především o gestikulaci, posturiku, kineziku, proxemiku a další uvedené v předchozí kapitole. Odlišnosti se ale dají najít v dalších aspektech vystupování na obchodním meetingu. Můžeme najít jisté stereotypické a stylizované chování, které podléhá tradičním a zaběhnutým zvyklostem.

Lidé v anglicky mluvících zemích jako je Anglie a Spojené státy americké kladou velký důraz na vlastní iniciativu a individualismus mnohem více, než je tomu u nás. **Angličané** jsou méně emotivní a rezervovanější. Projevují větší úctu a respekt lidem vyššího postavení, stejně tak jako mladší osoby starším. Na druhé straně mladší osoby si prosazují své názory a nebývají poslušností závislí na starších. Angličané nemívají problém zvládat nové a neznámé situace a také nemají problém uznat vlastní názor partnera v komunikaci. V Anglii převažuje konzervatismus a rezervovanost. Angličané v obchodním jednání jsou méně kamarádští, rigidní, ale ovšem velmi spolehliví a pilní. Dokážou se rychle a racionálně rozhodovat. Malé zpoždění je tolerováno, ne však na důležité schůzce. ²²

Obchodní kultura ve **Spojených státech amerických** je velmi podobná té anglické. Velký důraz je rovněž kladen na individualismus a vlastní snaživost a píli. Z toho pramení jejich sebejisté vystupování a rychlé úsudky, nebojí se prosadit svůj názor a jít do konfliktu. Často rádi řeší věci rychle, jdou přímo k věci bez okolků a zbytečných formalit, neradi diskuzi protahují. Formality pro ně nejsou důležité, jdou rádi k jádru věci. Jsou velmi podrobní a pracovití při vypracování smluv ve všech ohledech, velký důraz je kladen na právní stránku věcí. Na obchodní jednání může dorazit jen jeden

²¹ Mikuláščík, Milan. Komunikace v řídicí práci a v obchodním vyjednávání. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002. s 103-113.

²² Cejthamr Václav, Dědina Jiří. Management a organizační chování. Grada, 2010. s 267.

zástupce společnosti, na jednání se nepřipravují dlouho. Nemívají problém vyjednávat se zástupci jiných kultur, někdy ale mohou působit netolerantním dojmem. Ke koloritu kultury patří obvyklost dojednávání obchodu po telefonu. Malé zpoždění se toleruje.

Příslušníci **ruského národa** mají tendenci dodržovat všechny formality smluv, drží se všech byrokratických formalit. Mohou působit odměřeným dojmem, avšak jsou velmi trpěliví a uvolněnější, dají najevo emoce. Neradi se vzdávají svých názorů a přesvědčení, jsou neústupní. Rádi vedou obchodní jednání ve větším počtu, jsou sebevědomí, nevadí jim konfliktní situace.

Zástupci **japonské kultury** jsou velmi uctiví a úslužní. Zachovávají všechny formality, na neformálních akcích se ale uvolní. Tento rozpor může vyústit k dojmu nepředvídatelnosti jejich chování. Neříkají věci na rovinu, jsou to velcí diplomaté. Velkým problémem jsou pro ně konflikty, rádi kooperují. Převažuje jednání ve skupinách, jejich projev je spíše kratší, říkají jen to podstatné. Jsou pracovití v přípravách na setkání, a to platí i o kultuře obecně – převažuje velká snaživost a pracovitost. Jednání vedou pomalu, mají spoustu dotazů. Nekladou velký důraz na právní stránku věcí, většinou vyjednávají bez právníků, smlouvy nebývají podrobné. Není vhodné vyjednávat po telefonu, rovněž není přípustná nedochvilnost. Ke zvykům patří předávání darů, pokud se druhá strana rozhodne předat dar, neměl by být hodnotnější než obdržený. Je to bráno jako faux pax a uvedlo by to hostitele do rozpaků.²³

Francouzi jsou zásadoví a nacionalističtí. Jejich patriotismus se projevuje mnoha způsoby, jedním z nich je negativní reakce na komolení jejich jazyka. Preferují inteligentní humor před jednodušším, ironickým a satirickým. Důležitým prvkem je pro ně móda a styl, oblékání záleží na postavení a druhu jednání. Při jednání bývají trpěliví, vyjednávání bývají krátká až delší, k podání ruky dojde na začátku i na konci schůzky. Oslovují se příjmením, nepanují kamarádské vztahy mezi výše a níže postavenými zástupci firmy. Je taktní nemít zpoždění delší než čtvrt hodinu.

²³ Kolektiv autorů. *Connect Asia: Obchodní kultura a etika*. Praha: Investice do rozvoje vzdělání, 2010. s 47.

Španělsko a Jižní Amerika jsou země s převahou energického způsobu vyjednávání. Temperamentní a živá diskuze i gesta jsou symbolem těchto jižanských národů. Jsou velmi přátelští a družní. Bývá zvykem uvést meeting neformální diskuzí na téma, které se netýká obchodu. Jsou trpěliví a výřeční, rádi se dlouho seznamují před tím, než začnou projednávat obchod. Mají vždy hodně času, tato veličina pro ně není příliš podstatná. Nebývají vždy dochvilní, je přípustné zpoždění delší než 20 minut.

Německé chování je opakem španělského. Němci jsou rezervovaní a formální. Netolerují chyby, nadřizení jsou neúprosní při hodnocení nedostatků a chyb svých spolupracovníků. Zásadně se oslovují tituly, jako faux pas je bráno špatné oslovení, či nepoužití titulů. Němci jsou velmi cílevědomí a soutěživí. Míří vysoko, jsou ctižádostiví, těžce nesou prohru. V práci nebývají kamarádští, vymezují osobní a pracovní život. Bývají nedůvěřiví, přezkoumají si všechny detaily před tím, než udělají velké rozhodnutí. Striktně formální přístup se očekává i v oblékání, není vhodné si svléknout sako a je dobré jej mít zapnuté na jeden knoflík. Jsou přesní, precizní a puntičkářští, každý se chová, tak jak se od něj očekává. Spolehlivost, preciznost a dobrá příprava je pro ně symbolem úspěchu.

Chování obyvatelů **Itálie** se vyznačuje neformálností, spontánností, žertováním, uvolněnou atmosférou. Italové pohrdají arogantním chováním a hulvátstvím. Jsou to příjemní společníci, kteří jsou při komunikování emocionální, hodně gestikulují a mají posunutou hranici osobního kontaktu, jsou kontaktní. Přístup ke společnosti, kde pracují je velmi loajální, na druhou stranu neudržují vztahy mimo kancelář. Je nepřípustné být opilý, alkohol se v Itálii pije zásadně při jídle. Symbolem zdvořilosti je podání ruky s každým účastníkem schůzky. Podobně jako Němci kladou důraz na oslovování tituly, někdy i těmi, které jim nepřísluší. Paradoxně mají problém si zapamatovat jména. Zajímavým aspektem této kultury je význam květin, které se dávají jen při určitých příležitostech. Proto je dobré si dát pozor na výběr květin, například chryzantém nebo růží. Chryzantémy se předávají pouze na pohřbech, růže mohou být spojovány s projevem náklonnosti k ženskému pohlaví.

Obyvatelé **Skandinávských zemí** jako je Norsko, Švédsko a Dánsko mají nejen společnou historii, ale také kulturní zvyklosti. Jsou velmi rezervovaní, déle jim trvá, než si k lidem najdou cestu. Nejsou příliš komunikativní. Jsou věcní a jdou rádi k věci. Jsou

precizní a přesní ve svém verbálním i písemném projevu. Lpí na korektnosti vyjednávání a správnosti smluv. Absolutně netolerují pozdní příchody na domluvenou schůzku.

Pro **indické obchodní partnery** může být specifické náboženské vyznání a konzervatismus příslušné kultury. Hrají pro ně důležitou roli sociální rozdělení, pracovní hierarchie a vztahy mezi staršími a mladšími, které uznávají. Mají respekt z výše postavených jedinců a starším osobám. Jsou pasivnější a méně pracovití. Jsou velmi přátelští, společenštlí a snadno navazují kontakt. Upřednostňují navazování vztahů s lidmi z jejich prostředí, stejného společenského postavení a původu. Při konfliktu na sebe neradi berou zodpovědnost, neradi uznávají jiný názor a připouští chybu. Neblaze reagují na nově vzniklé situace, se kterými nejsou obeznámeni, neradi si zvykají na nové zvyklosti. Ne vždy je možno se spolehnout na jejich slova a činy.

2.5 Etický kodex tlumočnicka

Etický kodex je soubor pravidel jednání, kterými by se každý tlumočnick měl řídit. Šroněk definuje morálku jako jednání člověka, které je v souladu s jeho svědomím a také s morálkou společnosti.²⁴

Etický kodex patří do pracovních rolí tlumočnicka. Tlumočnick by se měl tímto kodexem řídit při vykonávání svého povolání a měl by dodržovat morální a etické zásady. Níže pro ilustraci uvádím etický kodex, tak jak je uveden na internetových stránkách Jednoty tlumočnicků a překladatelů:²⁵

ETICKÝ KODEX TLUMOČNÍKA A PŘEKLADATELE

§1

Ve smyslu tohoto etického kodexu je profesionální tlumočnick osoba, která za úplatu převádí nezaměnitelnými prostředky smysl výpovědi mluvčího z výchozího jazyka do jazyka cílového. Výsledek tvůrčí práce tlumočnicka je novou hodnotou, která má povahu duševního vlastnictví.

²⁴ Šroněk, Ivan. *Etiketa a etika v podnikání*. Praha: Management Press, 1995. s. 175.

²⁵ JTP. Jednota tlumočnicků a překladatelů.
http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=260&var_recherche=etick%C3%BD+kodex
(přístup získán 19. 04 2013)

§3

Tlumočník a překladatel je vždy a v plné míře vázán služebním tajemstvím, které nesmí vyrazit nikomu a které se týká všeho, co se tlumočník a překladatel dozví při své činnosti u neveřejných jednání a překladů.

§4

Tlumočník a překladatel důvěrné informace nikdy nezneužívá.

§5

Tlumočník a překladatel zásadně přijímá pouze ty závazky, které odpovídají jeho schopnostem a přípravě. Za výsledek své práce nese plnou morální odpovědnost.

§6

Tlumočník a překladatel odmítne vykonávat takovou činnost a zdrží se takového jednání, které by mohlo poškodit důstojnost jeho povolání.

§7

Tlumočník a překladatel zásadně projevuje solidaritu se svými kolegy.

§8

Tlumočník a překladatel zprostředkuje jinému tlumočnickovi nebo překladateli tlumočení nebo překlad vždy bezplatně.

§9

Výkon povolání nezkracuje tlumočníka a překladatele na jeho osobních lidských a občanských právech a nesmí být na újmu jeho důstojnosti.

2.6 Právní rámec tlumočení

Povinnosti tlumočnicka provozující svou živnost jsou stanoveny živnostenským zákonem. Tlumočník je definován jako podnikatel provozující činnost tlumočení a vztahují se na něj práva a povinnosti živnostníků dle obchodního zákoníku, zákoníku práce, zákonu o zaměstnanosti, zákonu o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, zákonů týkajících se sociálního a zdravotního pojištění zaměstnanců, zákona na ochranu spotřebitele a ustanovení daňových zákonů.

Pro ilustraci jsou v této kapitole uvedena základní práva a povinnosti tlumočnicka, která jsou uvedena v Oborové příručce Hospodářské komory ČR a také ve smlouvě jazykové agentury Channel Crossings.

Obecná ustanovení a povinnosti tlumočnicků jsou dále ustanoveny ve smluvních podmínkách. Dle smlouvy uvedené Jednotou tlumočnicků a překladatelů se tlumočník zavazuje k naprosté mlčenlivosti o okolnostech obchodního jednání a všechny informace vyslechnuté a přetlumočené pokládá za přísně důvěrné. V žádném případě nesmí zneužít těchto informací a poskytnout informace třetí straně. Tlumočník vykonává svou práci dle svého nejlepšího vědomí a svědomí v souladu s etickým

kodeksem tlumočnicka. Tlumočnick není povinen vykonávat jiné pracovní činnosti jako je např. písemný překlad, zápis z jednání, provádět, či něco organizovat. Tlumočnick má právo odmítnout pracovní povinnost v prostředí, které je nepřijatelné pro jeho práci (hluk, nevyhovující odvětrání místnosti, kouření v místnosti). Tlumočnick má právo na přestávku při plném pracovním nasazení.²⁶

Může také nastat situace, kdy klient není spokojen s odvedeným výkonem tlumočnicka. Na tyto okolnosti by mělo být pamatováno v dohodě o provedení práce, kde by mělo být zakotveno právo odstoupit od smlouvy v případě nekvalitního výkonu. Dojde-li ke sporu, má objednavatel tlumočení nárok na reklamaci provedeného tlumočení. Je-li tlumočení nahráno, objednavatel doloží vady tlumočení záznamem. Pokud se strany shodnou a reklamaci uznají jako oprávněnou, má objednavatel zakázky nárok na slevu. Pokud se strany neshodnou, stanoví se nezávislý odborný tlumočnick, který rozhodne, zda bylo tlumočení kvalitně provedeno. K předejití případných komplikací je vhodné, aby tlumočnick měl uzavřenou pojistnou smlouvu o odpovědnosti za škodu. Strany by se měly snažit řešit spor mimosoudně, nedejde-li k vyřešení sporu, rozhodne Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky.²⁷

Ve smlouvě o provedení práce by rovněž mělo být zakotveno tlumočnickovo právo na přístup k podkladovým materiálům k tlumočení, nejpozději však tři dny před realizací zakázky. Tlumočnick by měl být uveden do tématu probíraného na jednání a měl by být obeznámen s používanou terminologií. Pokud tlumočnick neobdrží seznam příslušné terminologie minimálně tři dny předem, pozdější reklamace nemusí být uznána.²⁸

Tento úvod do právní problematiky výkonu tlumočení má být upozorněním na problémy, které by mohly vyvstat. Tlumočnick by měl být právně chráněn a jeho práva a povinnosti by měly být zakotveny ve smlouvě o provedení činnosti. Jedná se pouze o abstrakt, více informací je možno nalézt ve výše uvedené Oborové příručce Hospodářské komory ČR.

²⁶ Obchodní a cestovní ruch, OKM. *Oborová příručka pro živnost překladatelská a tlumočnická činnost*. Praha: Hospodářská komora ČR, 2009. s 30, 31.

²⁷ Channel Crossings. *Obchodní podmínky pro oblast překladatelů a tlumočení společnosti Channel Crossings*. Praha: Channel Crossings, 2012. s 4-5.

²⁸ Channel Crossings. *Obchodní podmínky pro oblast překladatelů a tlumočení společnosti Channel Crossings*. Praha: Channel Crossings, 2012. s 3.

2.7 Tlumočnická sdružení

Asociace a sdružení zastřešující tlumočnickou činnost jsou organizace jako **Jednota tlumočnicků a překladatelů**, která sdružuje tlumočnický České a Slovenské republiky a jiných zemí. Cílem organizace je sjednotit tlumočnický pracující v oboru a zvyšovat odborné znalosti. Členství v této organizaci zaručuje nespočet výhod, jako jsou například uveřejněný samotný seznam členů této organizace. Dále jsou členové zásobováni novinkami z teorie a praxe. Vychází Zpravodaj JTP, který je aktuálním zdrojem informací, týkajících se nejnovějších publikací vyšlých v oboru. K odběru tohoto Zpravodaje není nutné být členem organizace, stačí se přihlásit na webových stránkách Jednoty. V neposlední řadě je velkým přínosem elektronické propojení mezi členy, kteří si tak mohou předávat informace o aktualitách, pracovních nabídkách, a sdělovat si jinak prospěšné informace. Jednota tlumočnicků a překladatelů je velmi přínosným sdružením pro každého tlumočnicka, nejen z oboru obchodní sféry.²⁹

ASKOT je asociace konferenčních tlumočnicků v České republice. Hlavním přínosem organizace je především možnost sdělování poznatků a zkušeností z oboru. Asociace organizuje nespočet konferencí a přednášek, vydává periodikum a konzultuje. Počet členů je daný, jedná se o skoro stovku členů, kterými jsou odborníci z praxe, zkušení konferenční tlumočníci ovládajících dohromady 17 jazyků. Většina členů rovněž působí na Ústavu translatologie Univerzity Karlovy v Praze.³⁰

Komora soudních tlumočnicků České republiky je asociací sdružující soudní tlumočnický. Klade si za cíl zlepšovat pracovní podmínky pro činnost soudních tlumočnicků. Komora má na starost jednání se státními orgány a ministerstvem spravedlnosti tak, aby zákony fungovaly jako opora pro tlumočnický v oboru soudnictví, a aby došlo ke zkvalitnění mezinárodních vztahů mezi státními orgány, ale i mezi fyzickými a právníckými osobami v právních řízeních.³¹

²⁹ JTP. Jednota tlumočnicků a překladatelů. http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=1 (přístup získán 18. 04 2013).

³⁰ Obchodní a cestovní ruch, OKM. *Oborová příručka pro živnost překladatelská a tlumočnická činnost*. Praha: Hospodářská komora ČR, 2009. s 19.

³¹ KSTCR. Komora soudních tlumočnicků České republiky. <http://www.kstcr.cz/> (přístup získán 18. 04 2013).

B Praktická část

3 Případová studie

Dne 19. 11. 2013 jsem se zúčastnila Akce OECD na Vysoké škole báňské - Technické univerzitě v Ostravě. **OECD** je organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj (ve zkratce OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development). Je to světová organizace sdružující v současné době 34 ekonomicky nejvyspělejších zemí světa, a Česká republika je jejím členem od roku 1995.³²

Cílem setkání členů OECD bylo prostudovat a zhodnotit praktiky univerzit v propagování podnikání v Moravskoslezském kraji. Zástupci OECD zkoumali, jak jsou studenti podporováni ve svých podnikatelských záměrech, a jak se ve výuce daří propojovat teoretické poznatky o technologiích a průmyslu s praktickými poznatky.

Zúčastnila jsem se jednání zástupců OECD s 5 absolventy VŠB. Jednalo se o absolventy, kteří vysokou školu vystudovali v rozmezí pěti let na různých fakultách VŠB (Ekonomické, Hornicko-geologické a dalších). Čtyři z nich měli průměrnou dorozumívací schopnost v anglickém jazyce, jedna absolventka anglicky nemluvila. Zástupců OECD bylo pět, národností švédské, dánské, španělské, francouzské a německé, všichni se výborně dorozuměli anglicky. Dále se setkání zúčastnila zástupkyně Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.

Tlumočení obstarali dva profesionální tlumočníci s dlouholetou praxí. Jejich úkolem bylo tlumočit simultánně z češtiny do angličtiny, a nazpět. Oba na této akci tlumočili poprvé, s aktéry se předem neznali. Akce byla čtyřdenní, plně nabita schůzkami a konferencemi v různých částech Ostravy a okolí. Tlumočníci se střídali v tlumočení v krátkých cca 10-ti minutových intervalech. Pro větší pohodlí a flexibilitu účastníků tlumočníci používali mobilní bezdrátové tlumočnické sady - všichni posluchači obdrželi

³² Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. <http://www.msmt.cz>.
<http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/organizace-pro-ekonomickou-spolupraci-a-rozvoj-oecd>
(přístup získán 30. 11 2013).

přijímač se sluchátkem, tlumočníci hovořili do mikrofonu s vysílačem. Díky tomu se mohli tlumočníci volně pohybovat po místnosti bez toho, aby byl jakkoli ohrožen přenos jejich sdělení, nebo kdokoli přišel o výklad.

3.1 Klíčová osoba a mediátor komunikace

Během jednání často docházelo k situacím, kdy tlumočníci upravili výpověď účastníka tak, aby si obě strany vzájemně porozuměly. K potvrzení této myšlenky dokládám přepis situací. První situace dokládá snahu tlumočnicka upravit výpověď zástupce OECD tak, aby jí absolventi dobře porozuměli. Z přepisu této situace ale vyplývá, že tlumočnick se ve své interpretaci sám ztratil a posluchače zmátl. Druhá ukázka poukazuje na situaci, kdy tlumočnick pochopil podstatu myšlenky absolventa, a myšlenku vhodně upravil tak, aby jí porozuměla všichni.

Zástupce OECD: „So I have heard that the intake of students into the first year is very broad. But a lot of the students are, what you could say, weeded out during the first year and then during the second and the third year you have fewer students. But you are saying that also the graduates have a problem with quality.“

Tlumočnick: „Slyšel jsem, že při přijímání do ročníku je nábor široký, ale mnoho studentů je vyřazeno. Během druhého a třetího roku máte méně studentů. Ale vy říkáte, že stejně ti absolventi mají problém s kvalitou. Jak to jde dohromady vlastně, že ti lidi jsou nabráni a pak vyhozeni, ale stejně nakonec ti absolventi mají vysokou školu. Tak to chtěl asi říct.“

Absolvent: „...problem with low educated people... středoškoláky odborně zaměřenými...“

Tlumočnick: „To myslíte jakože chybí?“

Absolvent: „Ano, chybí.“

Tlumočnick: (tlumočnick celou myšlenku sám dokončil) „This region is missing people with secondary education degrees.“

3.2 Jazykové požadavky a terminologie

Považuji za podstatné zmínit, že absolventi VŠB mluvili anglicky, nikoliv česky. Zřejmě se chtěli přiblížit výzkumníkům z OECD, a sami se s nimi dorozumět v cizím jazyce. Na tlumočnických tedy ležela nelehká úloha „našeptávačů“, kteří museli napovědět českým účastníkům správný termín v situaci, kdy si nemohli vzpomenout na správný anglický ekvivalent. Tlumočnicki tedy v některých situacích sloužili jako podpora pro ty, kteří

neznali správná slova. Je třeba dodat, že někteří účastníci své síly přecenili, a dopustili se spousty chyb, nebo svůj proslav úplně přerušili, a volně přešli do češtiny s tím, že tlumočící se museli této změně pohotově přizpůsobit. Často tak docházelo k ztracení významu předávané myšlenky. Pro představu dokládám segment z jednání:

Absolvent: „We have something like Career Days.“

Zástupce OECD: „What is Career Days?“

Absolvent: „Meeting with companies... zástupci?“ (absolventka otočila hlavu a podívala se na tlumočnicka, který stál za ní)

Tlumočnick: „Representatives.“

Obecně se dá říci, že tlumočníci měli dobře nastudovanou terminologii, týkající se pracovního prostředí a studia na vysoké škole. Často překládané termíny byly například tyto: **školné, pracovní úřad, zapsat se na školu, praxe, opravit testy**. Tlumočníci tyto slova přeložili následovně: **tuition, job centre, enroll in a university, praxes nebo experience, correct tests**.

3.3 Tón hlasu a tempo řeči

Z hlasů a tempa mluvy tlumočnicků se dalo mnoho vyvodit. Tlumočníci nebyli nuceni upravit výšku svého hlasu, protože používali bezdrátovou tlumočnickou sadu. V situaci, kdy se jeden z tlumočnicků zakoktal, navodilo jeho chování dojem únavy a nervozity (viz 2.3.2).

Absolvent: „Řekl mi, že je mě na tu práci škoda, tak jsme se rozešli.“

Tlumočnick: „He said it is a pity for me to do the job... so we...we... uhhh... we simply agreed with each other... he simply said that I am too qualified for the job... I have too much experience.“

3.4 Proxemika - osobní prostor

Při jednání tlumočníci zaujali pozici stání, kterou střídali s pomalou chůzí po místnosti. Ostatní účastníci seděli u stolu. Na jedné straně stolu seděli vedle sebe zástupci OECD. Jeden zástupce OECD si z důvodu nedostatku prostoru, sedl na opačnou stranu stolu, spolu s absolventy VŠB. V čele stolu potom seděla zástupkyně z Ministerstva školství a jeden z tlumočnicků, který se střídal se svým tlumočícím kolegou. Já, jakožto nezávislý pozorovatel, jsem seděla v opačném čele stolu. Potvrdila se teorie, že si ženy rády

sedají vedle sebe (viz 2.3.3), všechny tři absolventky si sedly k sobě, ač se viděly poprvé. Potvrdila se také teorie o pozici sezení v rohu stolu (viz 2.3.3). Jakožto nezávislému pozorovateli bylo mým původním záměrem si sednout do rohu stolu, což je místo, které se nedoporučuje k sezení, protože osoba sedící na tomto místě může působit podráženě. Vlivem malého množství prostoru jsem nakonec byla nucena si sednout do čela stolu čelem ke dveřím, což je považováno za nejčestnější místo (viz 2.3.3).

Tlumočníci se pohybovali za zády sedících absolventů. Udržovali dostatečný odstup, který nenarušoval osobní prostor zúčastněných. Ke změně osobního prostoru zpravidla došlo ze strany absolventů v situaci, kdy potřebovali pomoci se svým výkladem. Ženy se například otočily a vyklonily na tlumočnicka.

3.5 Pohyb těla, gestikulace, mimika

Tlumočníci se pohybovali po místnosti pomalou chůzí za zády sedících absolventů. Dívali se do očí zahraničním hostům z organizace OECD. Myslím si, že tuto pozici zvolili, protože měli větší problém porozumět jejich anglickému přízvuku, a proto jim chtěli vidět zpříma do tváře. Oba měli ve tváři neutrální výraz, který se doporučuje z důvodu toho, že je tlumočnické středem pozornosti (viz 2.3.5). Uvolněné pohyby jejich těl a končetin signalizovaly sebevědomí (viz 2.3.4). Gestikulace tlumočnicků byla jemná, používali přiměřená gesta.

3.6 Kulturní specifika

V kapitole 2.4.1 této práce jsou popsány rozdílnosti kultur v neverbální komunikaci a společenském chování. Pokusím se srovnat tyto teoretické poznatky s chováním zahraničních účastníků jednání na akci OECD. Švédové, Dáni a další obyvatelé Skandinávie jsou popsáni jako osoby s menší potřebou se družit. Tato teorie, se potvrdila v případě dánského zástupce OECD. Tento dánský zástupce se příliš do jednání nezapojoval, položil pouze dvě otázky. Mluvil hlubokým hlasem, který v kombinaci s ležérním posedem na židli, působil autoritativně. Pravým opakem byl

jeho švédský kolega, který mluvil v jednání velmi často. Byl to jediný zástupce z OECD, který si sedl na jednu stranu stolu společně s absolventy.

Zástupkyně OECD ze Španělska se svým temperamentem, bohatou gestikulací a výřečností velmi podobala definici Španělů z teoretické části práce. Francouzský zástupce OECD byl upravený postarší muž. Jako jediný měl sako s vestou, což potvrzuje teorii, že Francouzi si potrpí na pěstěný vzhled. Německá zástupkyně OECD se velmi usmívala, což vyvrátilo fakt z kapitoly 2.4.1, že se Němci málo usmívají.

V místnosti bylo k dispozici malé občerstvení. Všichni účastníci se s velkou chutí najedli i při samotném jednání. Oblečení zvolili všichni formální, muži měli obleky, ženy sukně, nebo kalhoty. Zástupci OECD dorazili na jednání s patnácti minutovým zpožděním. Nemyslím si, že by v tomto případě šlo o kulturní rozdíl ve vnímání času. Příčinou zřejmě bylo celkové opoždění programu akce, účastníci se přemísťovali z místností společně.

Při tlumočení jsem zaznamenala upravování výpovědí tlumočníky, kteří se rozhodli buď některá slova vynechat, nebo netlumočit doslovně. Níže pro ilustraci uvádím příklady těchto situací. Tlumočníci pravděpodobně nepřekládali doslovně, protože se mohli obávat následků použití společensky a kulturně nevhodných slov, nebo protože se dané výrazy neshodovaly s českým ekvivalentem.

Absolvent: „It is funny that...“

Tlumočník: „Je zajímavé, že...“

Absolvent: „I do not want to lend money from bank and stuff like this you know...“

Tlumočník: „Nechci si půjčovat peníze v bance...“

4 Dotazníkové šetření

4.1 Základní údaje

Název výzkumu: Role tlumočnicka v obchodním jednání

Veřejná adresa dotazníku: <http://www.survio.com/survey/d/X1L4D9K4P9P4S1W2P>

Zahájení výzkumu: 25. 11. 2013

Ukončení výzkumu: 10. 12. 2013

Popis:

Jedná se o anonymní dotazník obsahující celkem 17 otázek. Odpovědi odrážejí osobní názory a pohledy účastníků šetření na role tlumočnicka v obchodním jednání. U většiny odpovědí byla možnost si vybrat ze dvou možností odpovědí ANO-NE, u některých odpovědí byli tlumočníci požádáni odpověď vypsát, pouze u jediné odpovědi byla možnost si vybrat z více možností. Šetření bylo rozesláno a distribuováno elektronickou formou pomocí emailu.

Dotazník byl vytvořen elektronicky pomocí internetového serveru Survio. Rovněž i výsledky a grafy byly zpracovány společností Survio. Grafy a odpovědi jsou zobrazeny tak, jak je originální program vytvořil a nebyly dále upravovány. Tyto služby byly poskytnuty společností Survio zcela zdarma, a možná z toho důvodu se vyskytly malé chyby u otázek 4, 9, 10, 13 a 16. V odpovědích na tyto otázky se objevuje místo pojmu „ANO“, pojem „jiná“. Horší kvalita odpovědí se objevila pouze v závěrečné zprávě, dotazník byl ve správném znění. Tato chyba pravděpodobně vznikla při generování závěrečné zprávy a nebyla autorkou opravena z důvodu zachování autenticity závěrečné zprávy Survio. Všechny obrázky (Obrázek 4.1 - 4.19)³³ pocházejí ze závěrečné analýzy výsledků. Pro ilustraci je níže doložen dotazník v původním znění tak, jak jej mohli respondenti zobrazit na výše uvedené internetové adrese.

³³ Survio. „<http://my.survio.com/A8A2D1P2B6W6U1R8O9B4/data/index>.“ <http://www.survio.com>. (přístup získán 10. 12. 2013).

4.2 Náhled dotazníku

Role tlumočnicka v obchodním jednání

Dobrý den,

jsem studentkou Filozofické fakulty Univerzity Palackého a provádím dotazníkové setření pro mou **bakalářskou práci**, ve které se zabývám **rolí tlumočnicka v obchodním jednání**. Vyplnění dotazníku by nemělo přesáhnout **5 minut Vašeho času**. Dotazník slouží výhradně akademickým účelům, cílem je pouze výzkum a Vaše anonymita bude respektována. Na všechny otázky můžete odpovědět ano-ne. Pokud však budete moci dodat něco z Vaší osobní zkušenosti, mou bakalářskou práci by to velmi obohatilo.

Děkuji. Ivana Gutovská

1. Máte pocit, že na Vašem tlumočnickém výkonu záleží výsledek obchodního jednání?

NE

ANO

Jiná

2. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, ohodnoťte kolik procent obchodního jednání může tlumočnick ovlivnit.

předchozí odpověď byla NE

5 - 10 %

10 - 25 %

25 - 50 %

50 - 75 %

Jiná

3. Připadalo Vám někdy, že to, jak dobře znáte svého klienta může mít dopad na výsledek jednání, ať už v negativním či pozitivním smyslu?

NE

ANO

Jiná

4. Tlumočnick v obchodním jednání musí být často mediátorem diskuze – setkali jste se se situací, kdy jste měli pocit, že byste mohli způsobit škodu na výsledku obchodního jednání? Pokud ano, můžete uvést příklad?

NE

ANO

5. Poskytujete své tlumočnické služby v obchodní síťe?

- NE
- ANO
- Jiná

6. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, naučili jste se terminologii pro tuto oblast během studií, nebo až v praxi?

- Předchozí odpověď byla NE
- Terminologii jsem se naučil/a na vysoké škole
- Terminologii jsem se naučil/a až v praxi
- Jiná

7. Je důležitý hlas a rychlost řeči u klienta, pro kterého tlumočíte?

- NE
- ANO, záleží na výšce a tónu hlasu
- ANO, záleží na tempu a rychlosti řeči
- ANO, obojí je důležité
- Jiná

8. Vnímáte při tlumočení kulturní rozdíly u aktérů jednání?

- Ne
- Ano, vnímám rozdíly v neverbální komunikaci (gestikulace, body language, soc. vzdálenost, oční kontakt)
- Ano, vnímám rozdíly v etiketě a oblékání
- Ano, vnímám rozdíly ve vnímání času (chození včas, plánování)
- Pokud máte vlastní zkušenost uveďte prosím, konkrétně v závislosti na národnosti:

9. Museli jste někdy upravit výpověď tak, aby odpovídala kulturním zvyklostem, protože jste měli strach, že by mohlo dojít k nepochopení? Pokud ano, můžete uvést příklad?

- NE
- ANO

10. Přizpůsobujete Vy svůj projev při tlumočení, popř. i své oblečení kultuře, kterou reprezentují Vaši klienti či jejich partneři? Pokud ano, můžete uvést příklad?

- NE
- ANO

11. Byli jste někdy požádáni působit jako průvodce pro zahraničního hosta v rámci tlumočení?

- NE
- ANO
- Jiná

12. Znáte etický kodex tlumočnicka?

- Ne
- Ano

13. Byly na Vás někdy kladeny požadavky, abyste jednali mimo etický kodex tlumočnicka? Pokud ano, mohli byste uvést příklad?

- NE
 ANO

14. Máte vlastní vzorovou smlouvu, kterou uzavíráte se zaměstnavateli?

- NE
 ANO
 Jiná

15. Jste pojištěni proti škodám způsobených tlumočením?

- NE
 ANO
 Jiná

16. Setkali jste se někdy se situací, kdy se obchodní společnost snažila svalit vinu nebo část viny za neúspěšný závěr obchodního jednání? Pokud ano, mohli byste uvést příklad?

- NE
 ANO

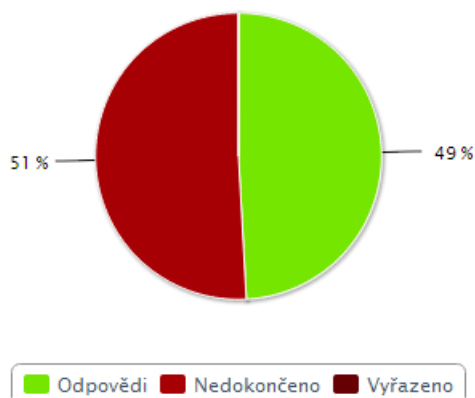
17. Jste členem nějakého tlumočnického sdružení (JTP, ASKUI) nebo profesní organizace?

- Ne
 Ano
 Jiná

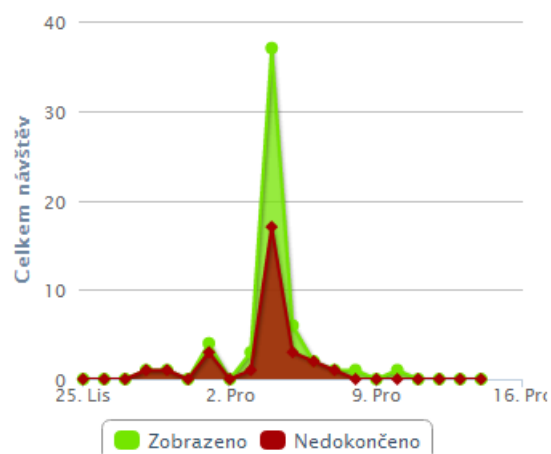
4.3 Statistika respondentů

Celkový počet respondentů dosáhl čísla 27. Jak již bylo zmíněno, dotazník byl především distribuován pomocí Zpravodaje Jednoty tlumočnicků a překladatelů. Tento Zpravodaj je elektronickou formou rozeslán do emailových schránek příznivcům a členům JTP (viz kapitola 2.7). Všichni, kteří odpovídali na dotazník, jsou aktivními tlumočníky, a dle výsledku odpovědí na otázku č. 6, jsou to tlumočníci mající přímou zkušenost s tlumočením v obchodním jednání. Sledovaná skupina tedy přesně odpovídá tématu výzkumu.

Celkem návštěv



Historie návštěv

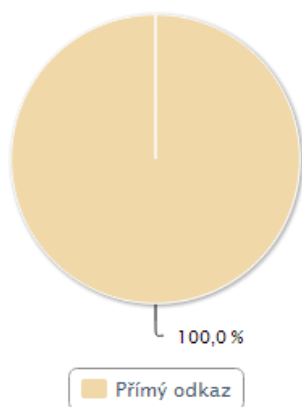


Obrázek 4.1

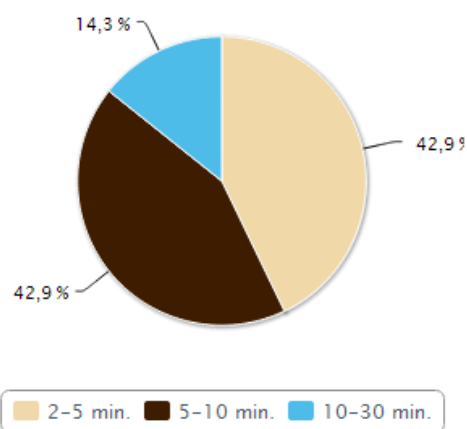
První koláčový graf znázorňuje procento zobrazení a zodpovězení dotazníkového šetření (viz obrázek 4.1). Dá se tedy říci, že 55 osob si zobrazilo dotazník, avšak pouze 49 % osob jej dokončilo a odeslalo. Můžeme vidět, že žádná odpověď nebyla upravena nebo vyřazena, všechny odpovědi jsou zachovány v původním znění.

Druhý graf znázorňuje historii návštěv. Email obsahující prosbu o vyplnění dotazníku byl rozeslán dne 5. 12. 2013, a jak je patrné z obrázku 4.1, v tento den se počet návštěv prudce zvýšil, oproti ostatním dnům, kdy byl dotazník přístupný na internetu. V jiné dny byli o vyplnění požádáni tlumočníci, jejichž jména zůstanou utajena z důvodu zachování anonymity.

Zdroje návštěv



Čas vyplňování dotazníku

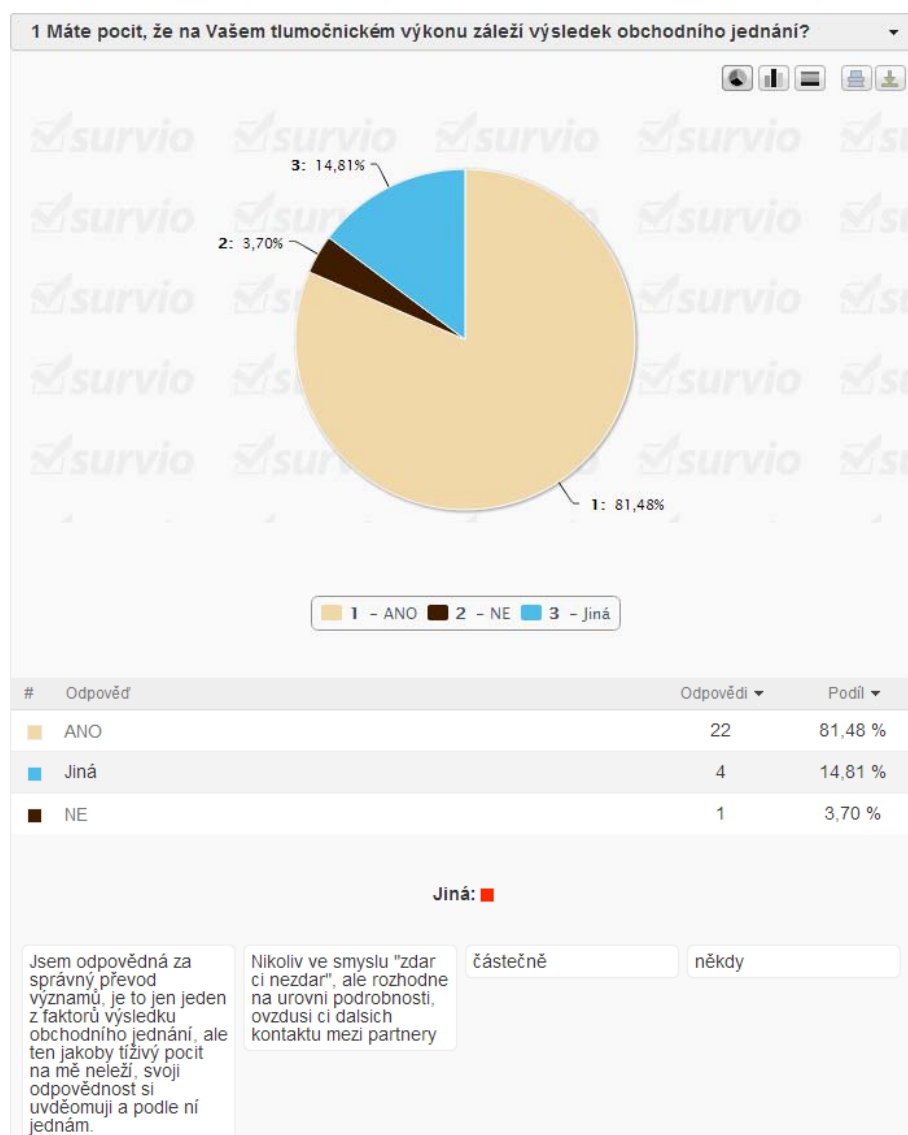


Obrázek 4.2

První graf na obrázku 4.2 zobrazuje zdroj, ze kterého se respondenti mohli dostat k vyplňování dotazníku. Je patrné, že přístup získali z přímého odkazu, nikoliv například z vyskakovacího okna, nebo z inzerce na sociálních sítích apod.

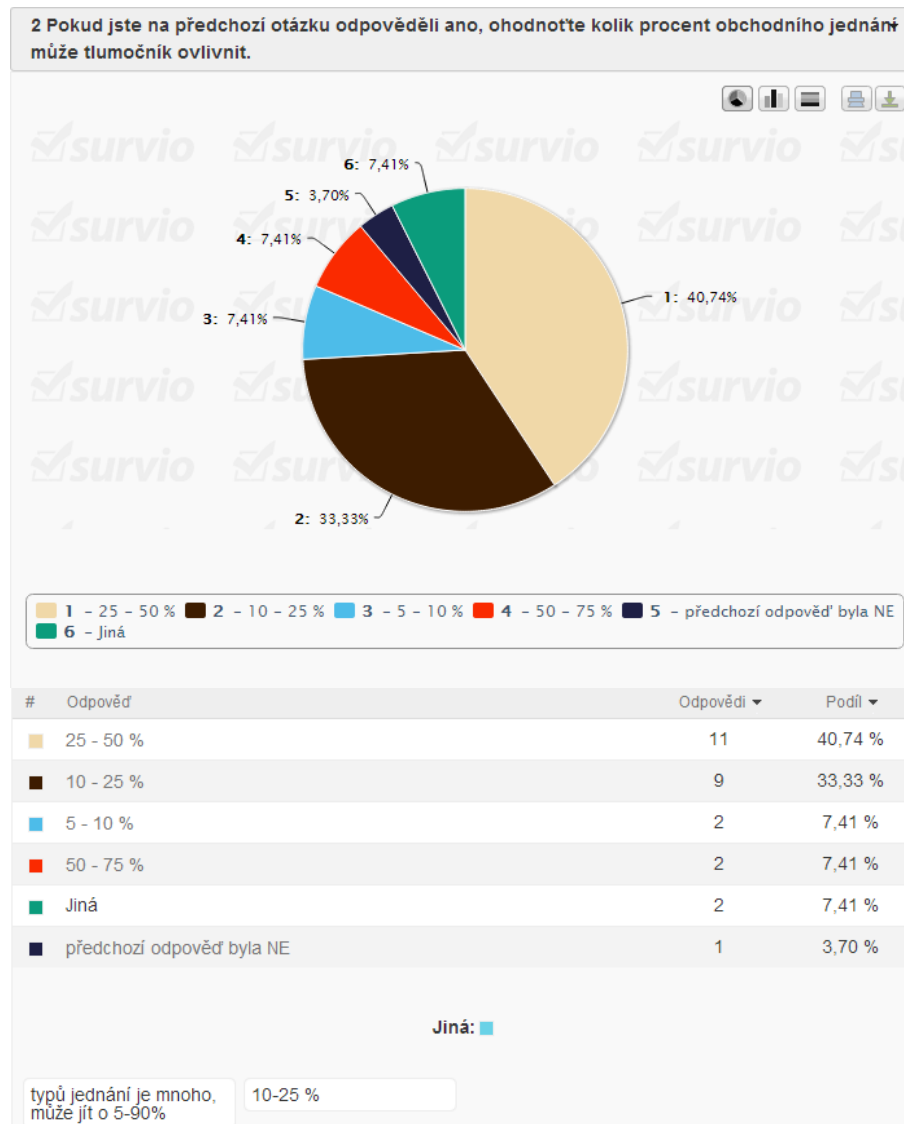
Obsahem dalšího grafu je množství času, které bylo potřeba k vyplnění dotazníku. Vyrovnané procentuální výsledky napovídají, že k vyplnění dotazníku byla průměrně potřeba doba v rozmezí dvou až deseti minut. Zhruba čtyřem respondentům zabralo vyplnění více než deset minut jejich času.

4.4 Přehled odpovědí



Obrázek 4.3

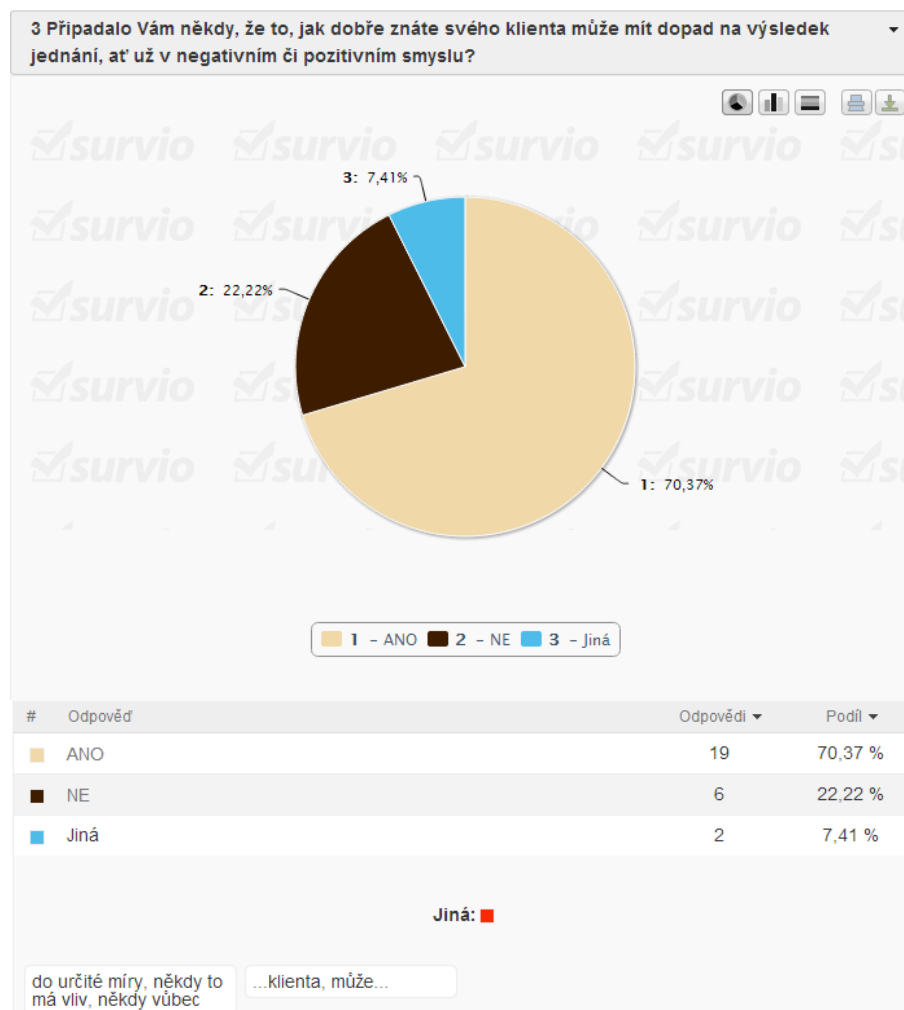
Tato otázka byla směřovaná na samotné téma bakalářské práce. Bylo zde sledováno, zda má tlumočnický pocit, že svými činy, chováním a tlumočnickým výkonem může ovlivnit úspěšnost svého klienta v obchodním vyjednávání. Drtivá většina (26 dotazovaných) odpověděla kladně, pouze jeden odpověděl záporně. Slovní odpovědi byly vypsány celkem čtyři. Z těchto odpovědí můžeme usoudit, že výsledek jednání je možné ovlivnit do určité míry.



Obrázek 4.4

Cílem této otázky bylo zjistit, nakolik procent mohou tlumočníci jednání ovlivnit, pokud tedy vůbec přikládají váhu svému výkonu. Celkem 11 z 27 dotazovaných označilo svůj dopad na jednání mezi 25 a 50 %, dalších 9 tlumočnicků vidí svůj vliv na jednání mezi 10

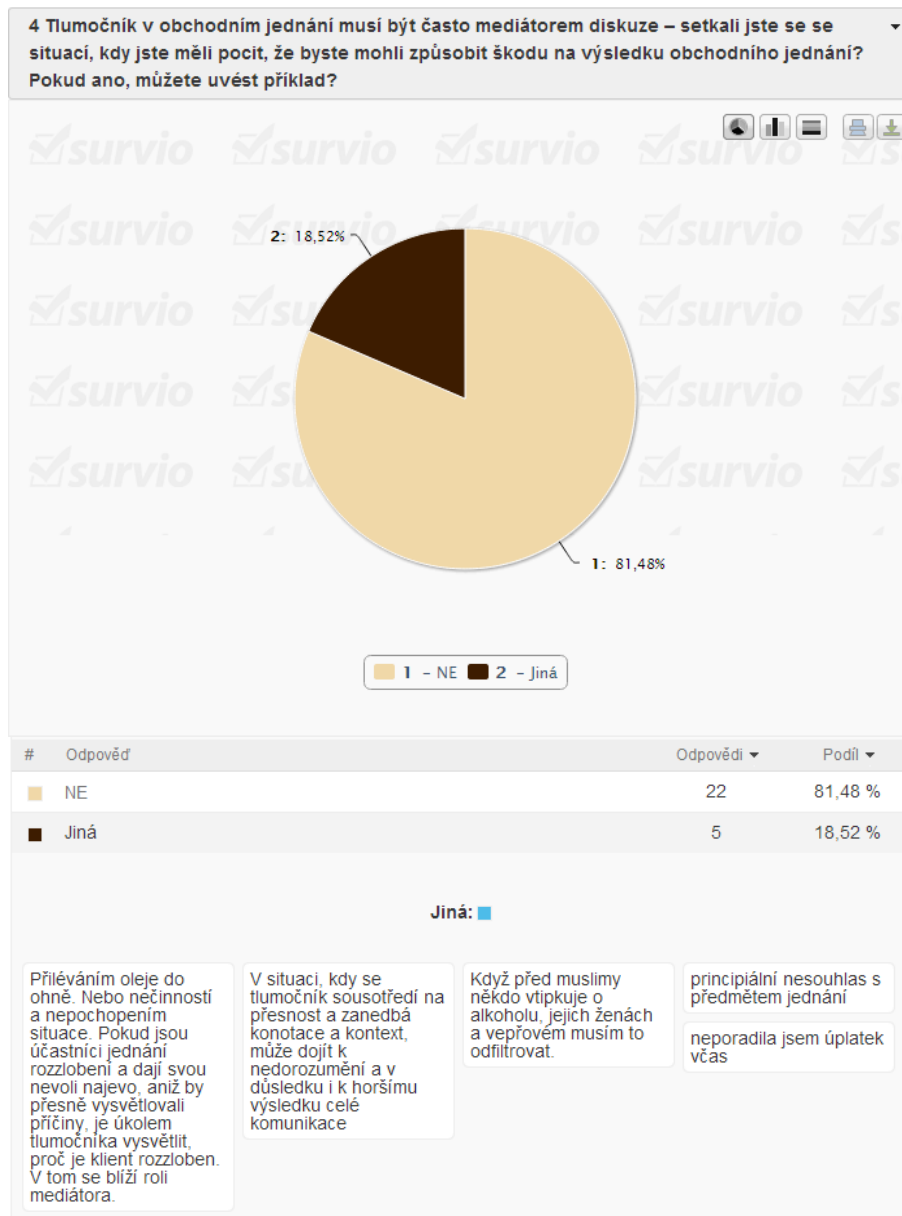
a 25 %. Dva dotazovaní nevidí svůj vliv jako příliš vysoký (5-10 %), na druhou stranu další dva dotazovaní vidí prostor pro zásah do jednání až na 75 %. Jeden z dotazovaných pokládal za důležité zmínit fakt, že jednání není možné generalizovat, a proto tedy svou odpověď označil mezi 5 a 90 %. Obecně se tedy dá vyvodit, že tlumočnick má potenciál ovlivnit obchodní jednání až z padesáti procent.



Obrázek 4.5

Respondenti zodpověděli tuto otázku cca ze 70 procent kladně. Tento fakt podporuje výsledek jiné studie o roli tlumočnicka v obchodním jednání (viz. 2. kapitola této práce). Tato studie provedená Sussmannem a Johnsonem popisuje šest faktorů ovlivňujících kvalitu tlumočení. Pod definicí jednoho z faktorů, které Sussmann a Johnson ve své studii uvedli, se rozumí situace, kdy tlumočnick spolupracuje s klientem delší dobu a ví, co od něj očekávat. Také se cítí jistější a je zběhlý v tématech projednávaných na

jednání. Jeden z dotazovaných uvedl, že záleží na situaci a nejde v tomto případě generalizovat. Každopádně se dá ale říci, že kvalitní profesionální vztah má přímý vliv na kvalitu tlumočení, jak je patrné i z tohoto dotazníku.

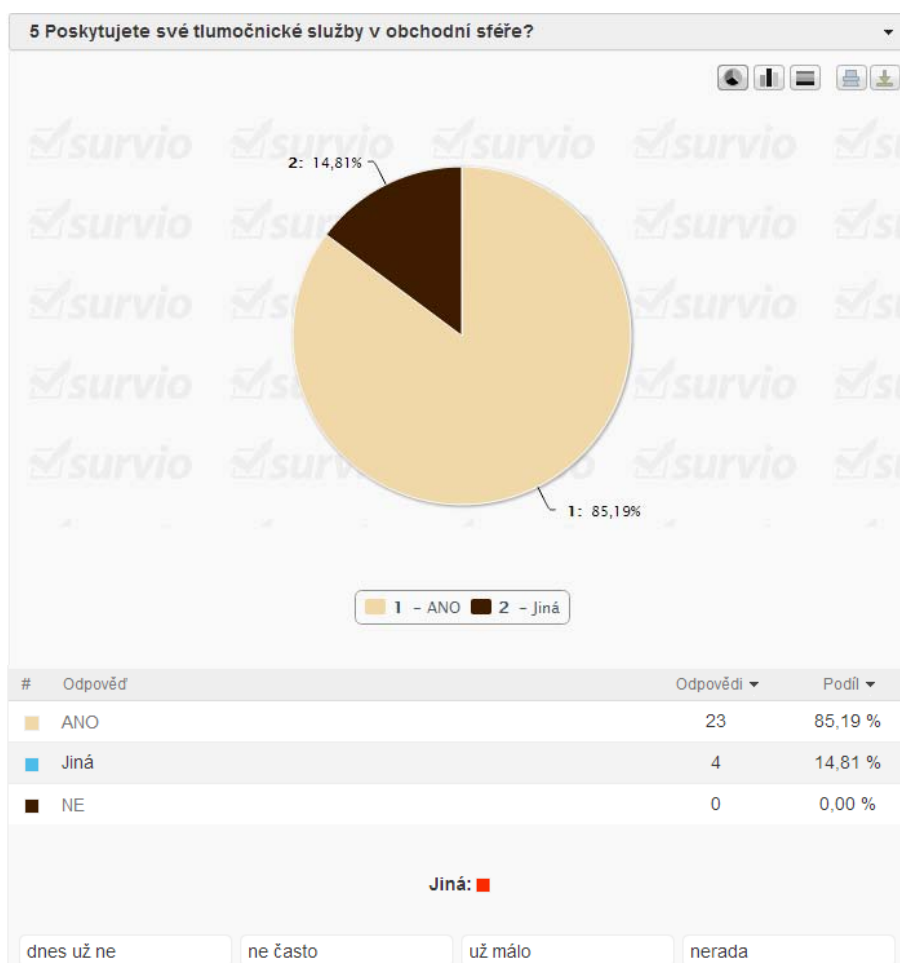


Obrázek 4.6

Tato otázka souvisí s jednou z rolí tlumočnicka uvedené v druhé kapitole této bakalářské práce (viz 2.1). Otázka je zaměřena na roli mediátora, čili na vedení a usměrňování obchodního jednání s dobrým úmyslem. Pro bližší představu o roli mediátora - mohlo by například dojít k situaci, kdy by se tlumočník rozhodl některý fakt blíže upřesnit, nebo úplně vypustit, aby nepoškodil klienta.

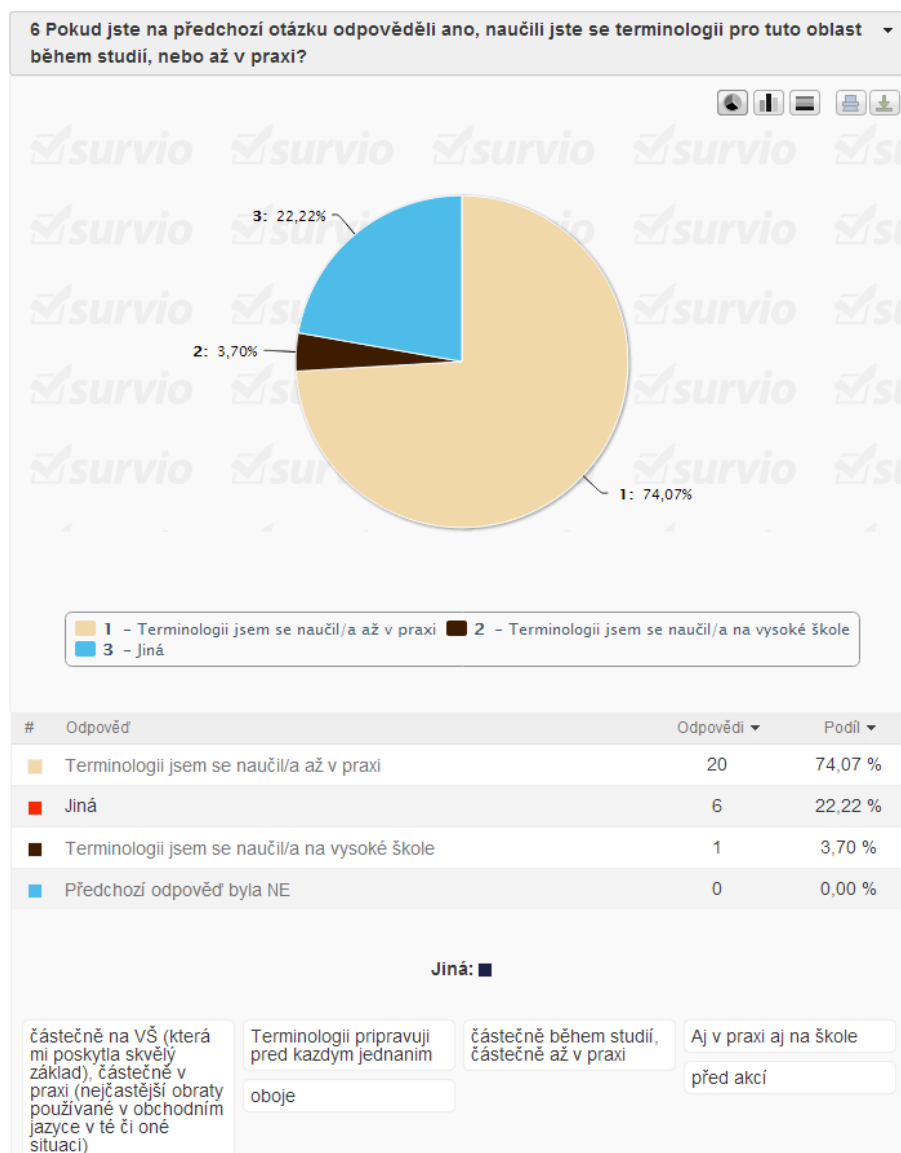
Pět dotazovaných svou roli mediátora připustilo a doslovně uvedlo, ve kterých případech byli jako mediátoři nuceni jednat. V jedné odpovědi je zmíněna důležitost znalosti muslimské kultury a přiměřenost při užití humoru na kontroverzní společenské téma. Tato odpověď se obsahově váže k otázce 9 tohoto dotazníku. V druhých dvou odpovědích je mediátor vykreslen jako člověk zběhlý ve zprostředkování pohledu jedné stany straně druhé.

Na tuto otázku odpovědělo 22 z 27 dotazovaných negativně. Víme tedy, že většina tlumočnicků má pocit, že by svou nečinností nezpůsobila škodu. Můžeme usuzovat, že absence role mediátora může způsobit obtíže, ne však poškození klienta. Z teorie také víme, že tlumočení může být úplně zmařeno v případě, kdy tlumočnick přestane tlumočit (viz 2.1). Pokud tedy tlumočnick nesubstituuje roli mediátora, nemusí tím být jednání nutně negativně ovlivněno.



Obrázek 4.7

Touto otázkou bylo mířeno k relevanci výsledků dotazníkového šetření. Pokud je práce zaměřena na funkci a role tlumočnicka v obchodním jednání, měla by mít také většina dotazovaných zkušenost s touto oblastí. Dle výsledků lze tedy říci, že všichni dotazovaní mají zkušenost s tlumočením v obchodní sféře. Většina (23) tlumočnicků tlumočí aktivně v obchodních jednáních, další čtyři netlumočí již tak často, nebo už s tlumočením v této oblasti zcela skončili. Tento dotazník je tedy ze 100 procent zodpovězen tlumočnický s relevantní zkušeností.



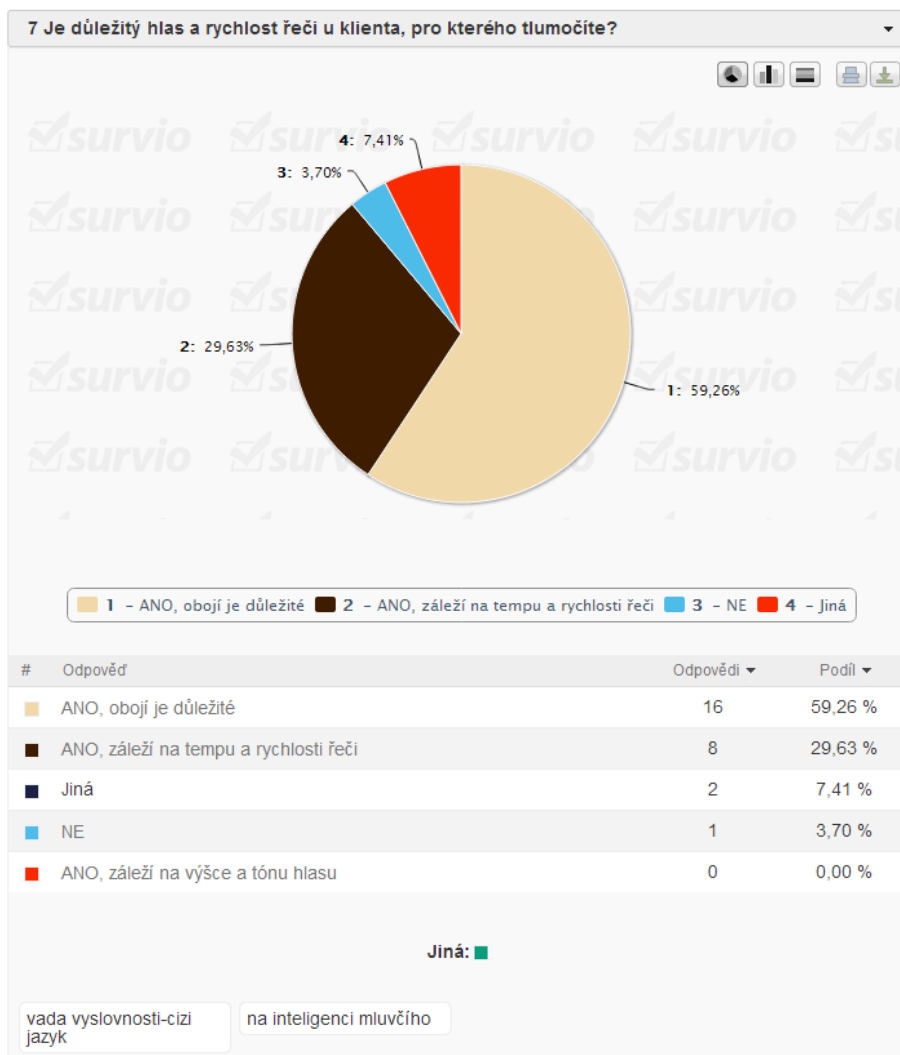
Obrázek 4.8

Otázka navazuje na kapitolu 2.2 této práce a jejím cílem bylo zjistit, na kolik je možné se naučit tak souhrnnou terminologii, jako je terminologie pro obchodně

podnikatelskou sféru. Více než 70 % z dotázaných se shodlo na tom, že se absolvent naučí terminologii až v praxi. Tento fakt je v souladu se snahou Čeňkové o důkladnou a specifickou přípravu studentů na praxi v obchodně podnikatelské sféře (viz. kapitola 2.2 teoretické části práce). Šest respondentů rozděluje původ svých znalostí rovnocenně mezi praxi a vysokou školu. Pouze jeden tlumočnický projev názor, že její vysoká škola důkladně připravila na jeho profesní život.

Práva a povinnosti přípravy na jednání jsou zakotveny v obchodních podmínkách jazykových agentur. Objednavatel zakázky je povinen předat zhotoviteli (tedy tlumočnickovi) seznam používané terminologie a podkladové materiály, a to nejpozději tři dny před realizací zakázky. Pokud tak neučiní, na pozdější reklamaci nebude brán zřetel (viz kapitola 2.6). Je tedy zřejmé, že se tlumočníci vzdělávají v dané terminologii před jednáním. Někdy může jít o nastudování tak komplexních znalostí, že si vyhrazují minimálně třídní limit na svou přípravu.

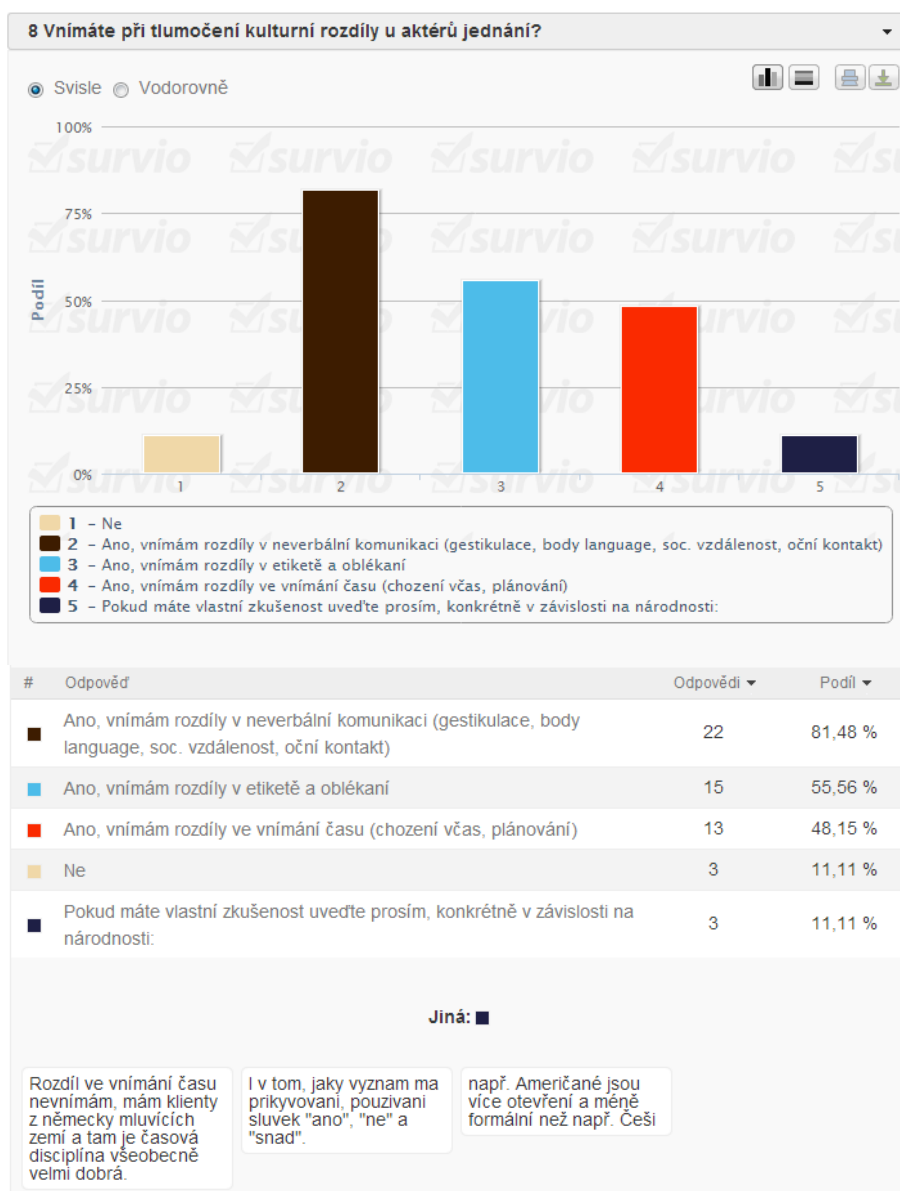
Tento výsledek otvírá otázku složení výuky tlumočnických oborů na vysokých školách. Bylo by vhodné, aby studenti nasbírali mnoho zkušeností během studia.



Obrázek 4.9

Otázka byla položena se záměrem srovnat teoretické poznatky z kapitol 2.3.1. a 2.3.2 této práce. Cílem bylo zjistit jak velkou funkci plní hlas a tempo řeči. Přibližně 60 % tlumočnicků sdílí názor, že oba faktory jsou důležité pro kvalitní tlumočení. Dalších zhruba 30 % se shodlo na tom, že pouze tempo a rychlost řeči jsou klíčovými činiteli při translaci. Jeden respondent zmínil jako podstatný akcent klienta. Názor, že inteligence klienta je rozhodující, vnímám v tomto případě jako irelevantní. Pouze jediný respondent vnímá hlas a tempo řeči bez vlivu na akt tlumočení.

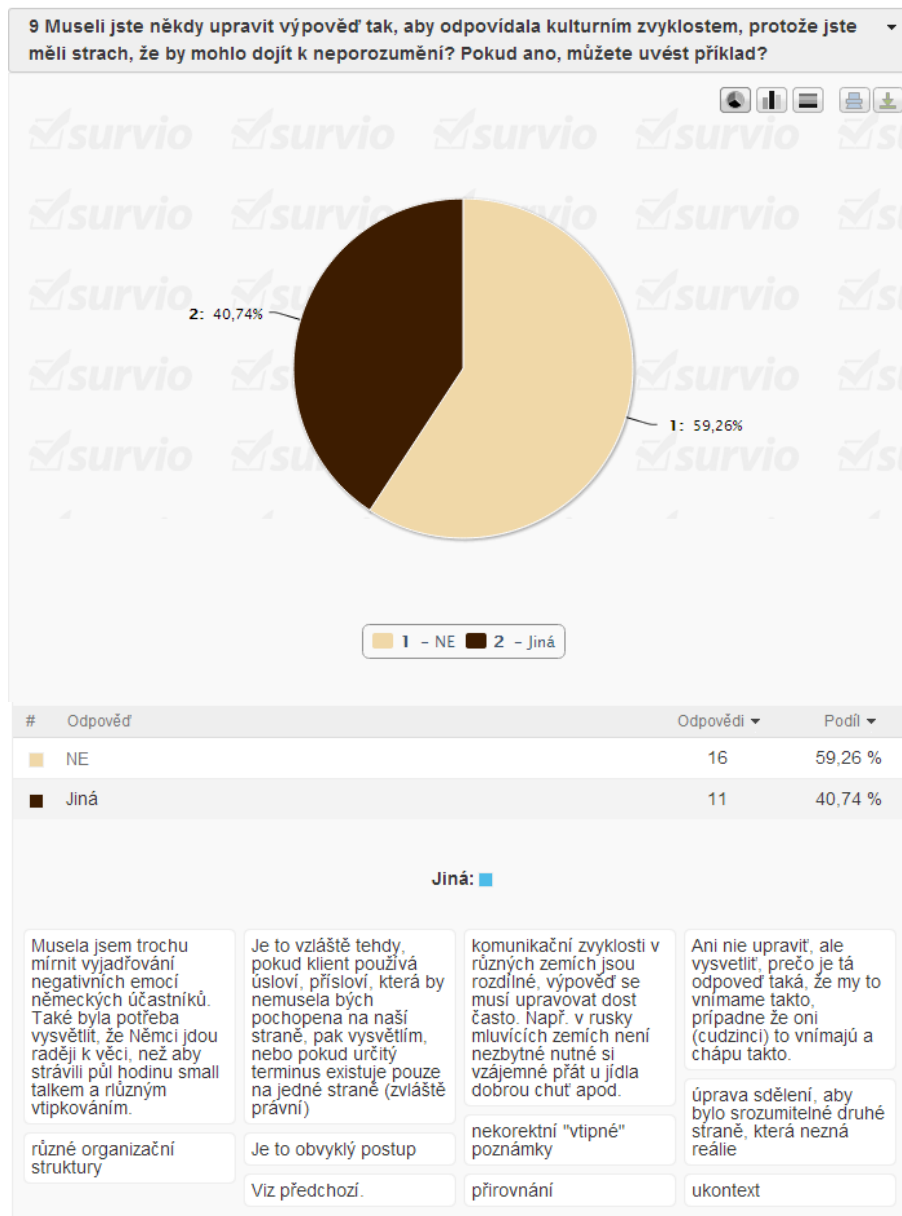
Závěrem je možno uvést, že pokud tlumočníci za významný aspekt vnímají srozumitelný projev klienta, pak by i oni měli vyvíjet maximální úsilí o profesionální projev.



Obrázek 4.10

Odpověď na tuto otázku bylo možné výběrem z více možností, a bylo také možné zodpovědět více variant zároveň. Respondenti si všímají kulturních rozdílů, a to především rozdílů v neverbální komunikaci, dále v etiketě a oblékání. Bohužel vypsané odpovědi neobsahují mnoho osobních zkušeností, ale jsou potvrzeny teoretické informace z kapitoly 2.4.2 o německé přesnosti a americké otevřenosti. Dále jsou zmíněny rozdíly ve významu souhlasů a nesouhlasů, bohužel nejsou uvedeny bližší informace v závislosti na národnosti.

Bylo by tedy vhodné doporučit, aby tlumočník pečlivě studoval kulturní zvyklosti země, pro jejíž zástupce tlumočí, nejlépe ještě před jednáním v rámci běžné přípravy, aby nebyl zaskočen, nebo nedošlo ke komplikacím.

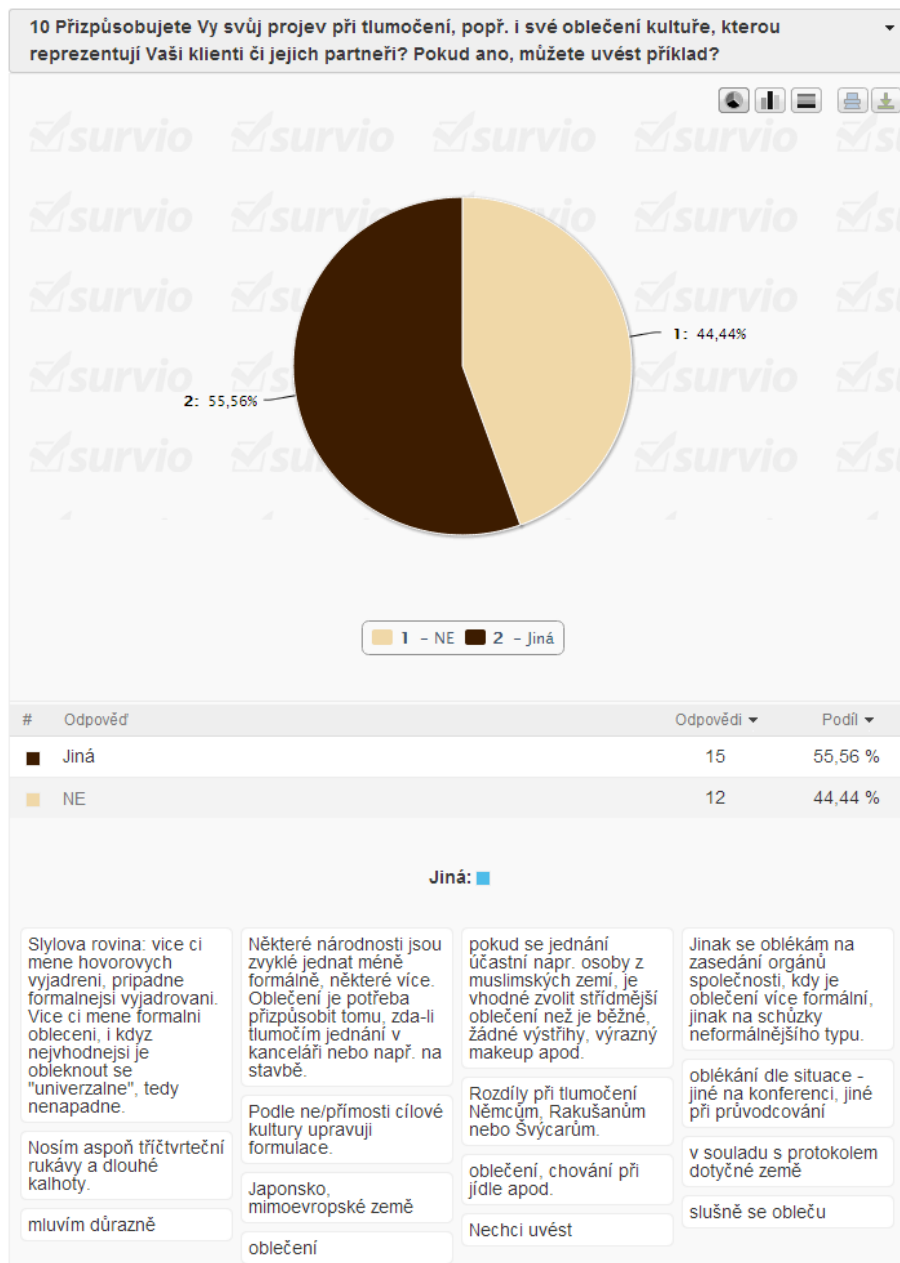


Obrázek 4.11

Výsledek odrážející odpovědi na tuto otázku se může zdát překvapivý. Skoro 60 % dotázaných uvedlo, že svůj výklad nepřizpůsobuje kulturním zvyklostem, z čehož se dá vyvodit fakt, že překládají doslovně. Zbýlých 11 tlumočnicků vypsalo slovně své důvody pro úpravu odpovědí. Souhrnně se dá říci, že odpovědi upravují, aby předešli

společenskému faux pas. Opět se potvrzují informace uvedeny v kapitole 2.4.2 o německé strohosti. Jeden tlumočnick také zmínil, že v Rusku není nutné si popřát u jídla, jako je tomu například u nás.

Tento překvapivý výsledek, který na vysokou netečnost ke kulturním zvykostem, je v rozporu se studií Kačmárové o obchodní spolupráci v mezinárodním prostředí (viz kapitola 2.4 této bakalářské práce). Výsledek její studie zastává teorii, že každá kultura se liší ve svých společenských a morálních hodnotách. Je tedy nejen důležité brát v potaz kulturní zvyklosti země, ze které účastníci jednání pochází, ale také na ně reagovat, v tomto případě tedy nepřekládat doslovně.

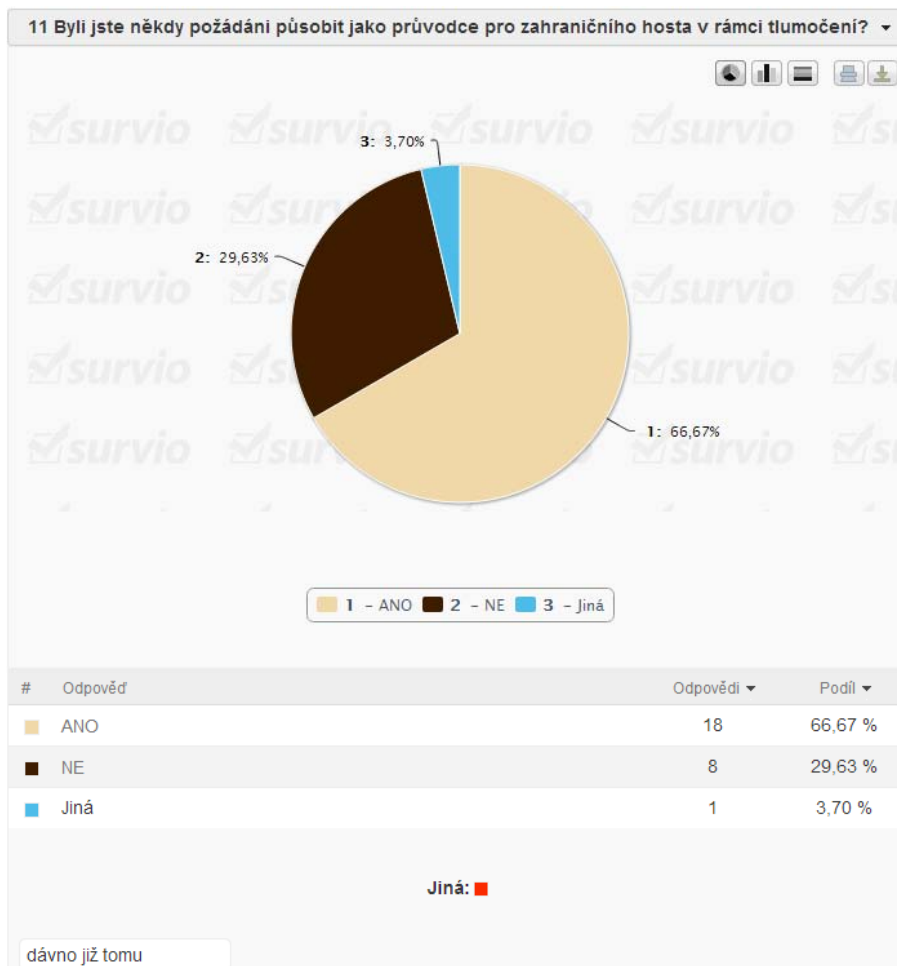


Obrázek 4.12

Zhruba 56 % respondentů se přizpůsobuje kulturním zvyklostem, a to jak v samotném tlumočeném projevu, tak ve stylu oblékání. Jedna z odpovědí zmiňuje konzervativní způsob oblékání přiměřený muslimským zemím, dále je viděn rozdíl při tlumočení pro japonské, německé, rakouské a švýcarské obchodní partnery, bohužel však není uveden konkrétní příklad. Kapitola 2.4.2 této práce podrobněji pojednává o problematice rozdílů v oblékání.

Obecně se dá vyvodit závěr, že kulturní rozdíly jsou reflektovány, ale tlumočníci se jim ze zhruba 44 % nepřizpůsobují. Dalo by se polemizovat na téma, zda menšinová část

tlumočnicků, která odpověděla na tuto otázku záporně, poskytuje svou činnost partnerům i mimo Evropu, kde jsou kulturní rozdíly mnohem markantnější, a kde by neochota přizpůsobit se nemusela být akceptována.

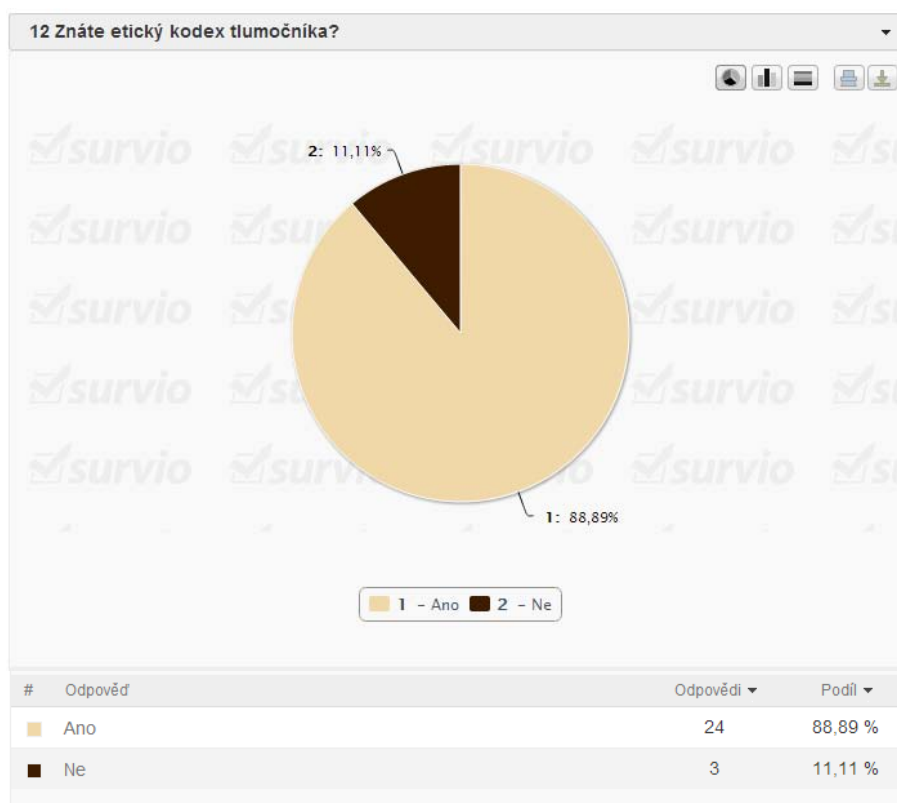


Obrázek 4.13

Touto otázkou bylo sledováno, zda je po tlumočnících požadována jiná činnost kromě tlumočení. Z osmnácti kladných odpovědí je tedy patrné, že tlumočnick musí často zastávat mimo jiné další roli, včetně řady dalších jiných rolí, a to roli průvodcovskou. Tlumočnick musí být tedy sociálně zdatný, být schopen hosta případně zabavit a ukázat mu okolí.

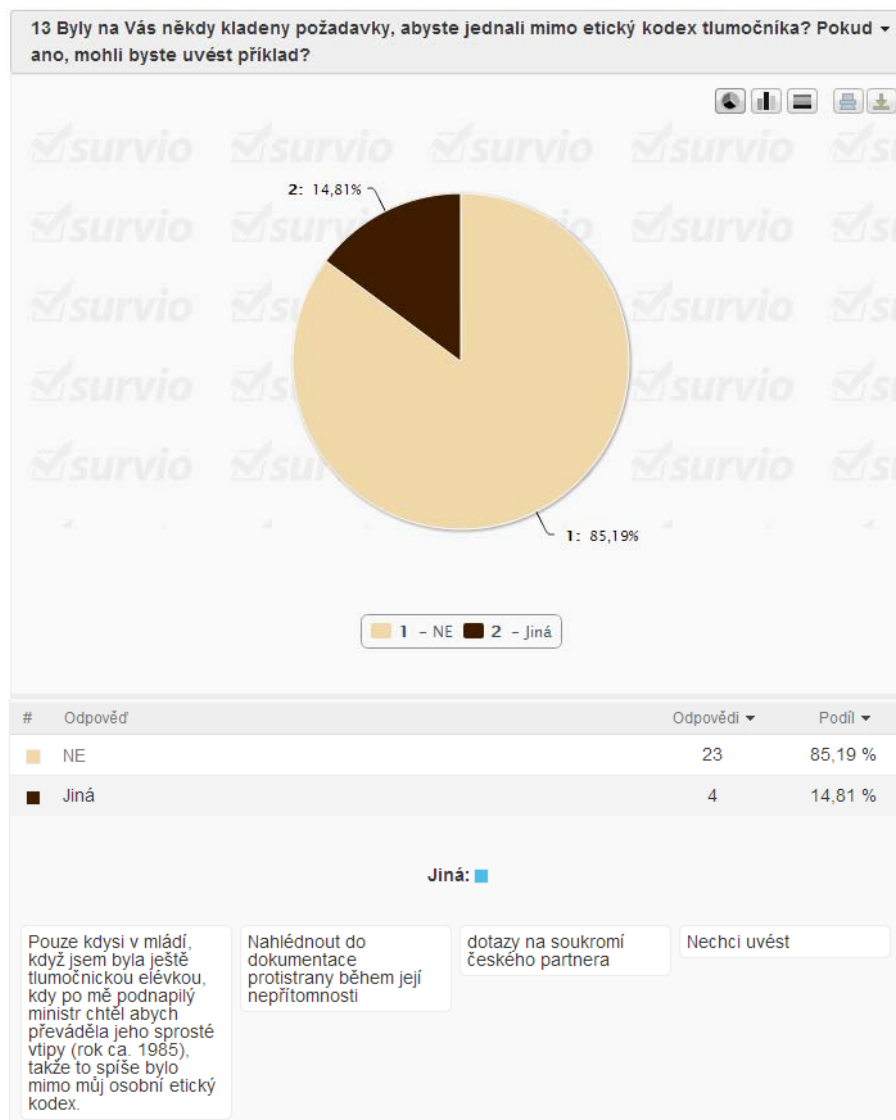
Práva a povinnosti tlumočnicků jsou definovány v kapitole 2.6 této práce. Tlumočnick není povinen provozovat průvodcovskou činnost. Pokud ano, měl by mít povědomí o prostředí a zemi, po které tlumočnicka provádí. Pokud se rozhodne přijmout požadavek

pracovat navíc jako průvodce, měly by jeho povinnosti být zakotveny v pracovní smlouvě a měly by být stanovena odměna za tuto činnost.



Obrázek 4.14

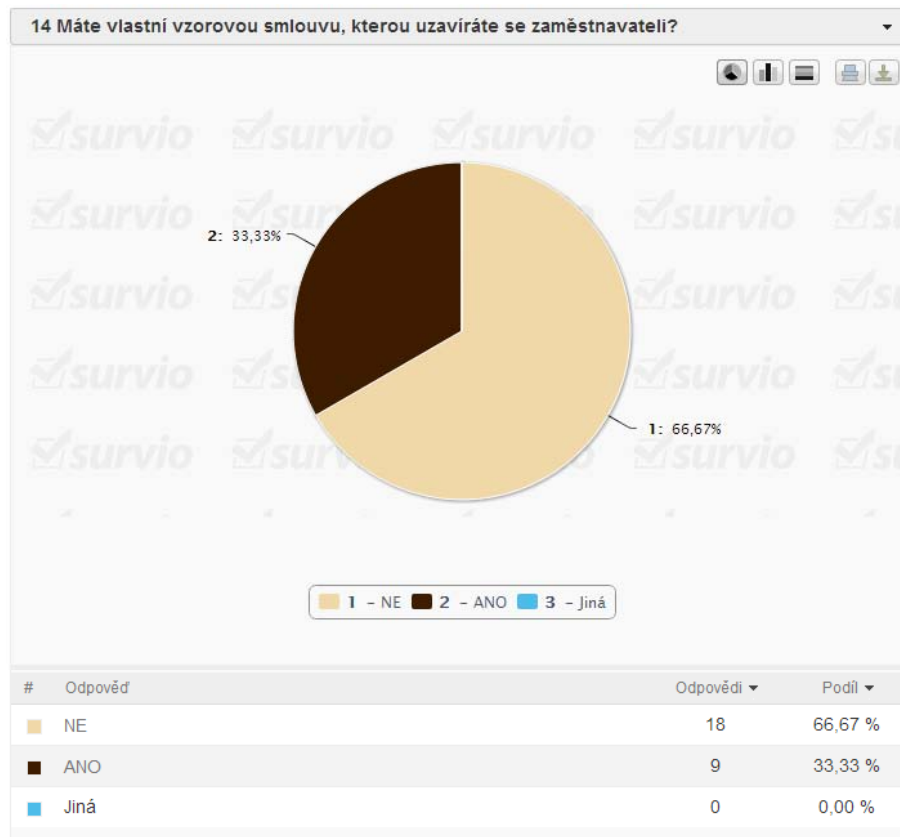
Etický kodex tlumočníka bývá většinou zakotven ve smlouvě o provedení tlumočnických služeb (viz ukázka etického kodexu v kapitole 2.5 a ukázková smlouva Hospodářské komory ČR v 2.6) a skládá se z několika částí - tlumočník je vázán mlčením, důvěrné informace nesděluje a nezneužívá, za výsledek své práce nese morální odpovědnost atd. Dalšími body kodexu je solidarita s kolegy, přijímání zakázek, které odpovídají tlumočnickovým schopnostem aj. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že tři osoby neznají etický kodex. Můžeme tedy vyvodit, že ve většině případů jsou tlumočníci vnímáni jako profesionálové, kteří znají svůj etický kodex.



Obrázek 4.15

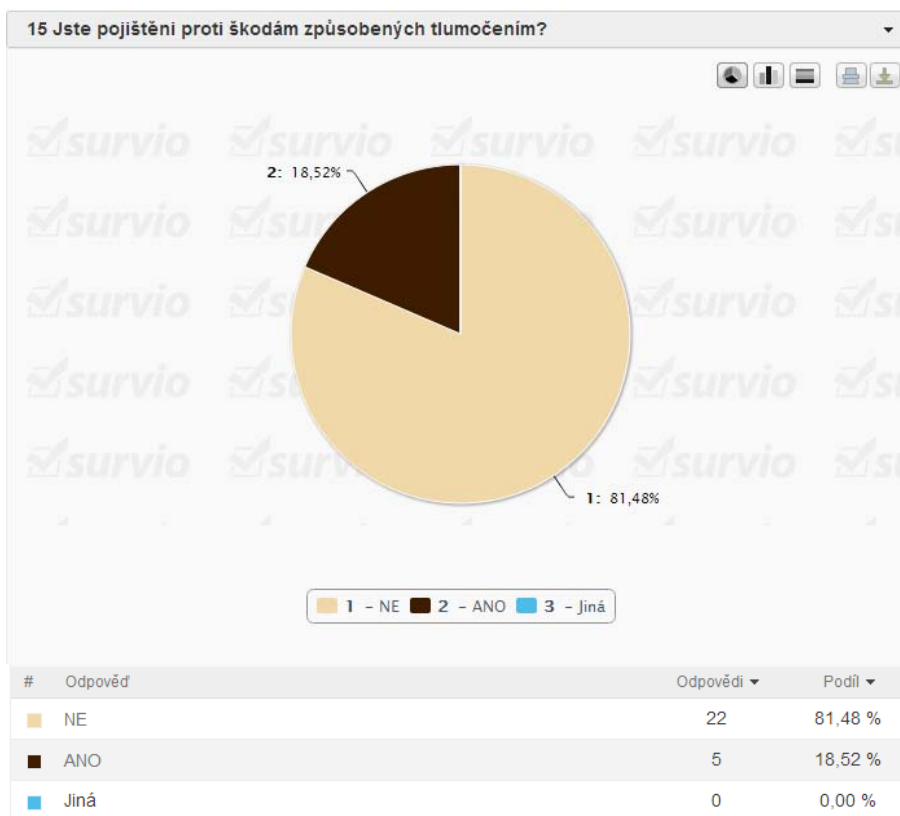
Tlumočníci by se měli řídit etickým kodexem, kterým se zavazují k mlčenlivosti a jsou vázáni služebním tajemstvím (viz 2.5). Neměli by sdělovat jakékoli informace třetí straně a ani je nijak zneužívat pro své potřeby, nebo potřeby jiných. Na 23 z celkem 27 dotazovaných nebyl vyvíjen tlak prozradit důvěrné informace, nebo jinak porušit etický kodex. Na čtyři z dotazovaných tento tlak vyvíjen byl, a to ve smyslu porušení soukromí a sdělení důvěrných informací jiným osobám. Tato skutečnost naznačuje fakt, že tlumočníci mohou být vnímáni jako osoby, které by mohly svým neetickým chováním poškodit obě obchodní strany. Pokud by tlumočníci porušili etický kodex a sdělili důvěrné informace protistraně, mohli by tak ovlivnit celkový průběh obchodní

spolupráce. Dalo by se vydedukovat, že ve většině případů není vyvíjen tlak na tlumočníky, aby porušili etický kodex, tzn. tlumočníci etický kodex dodržují.



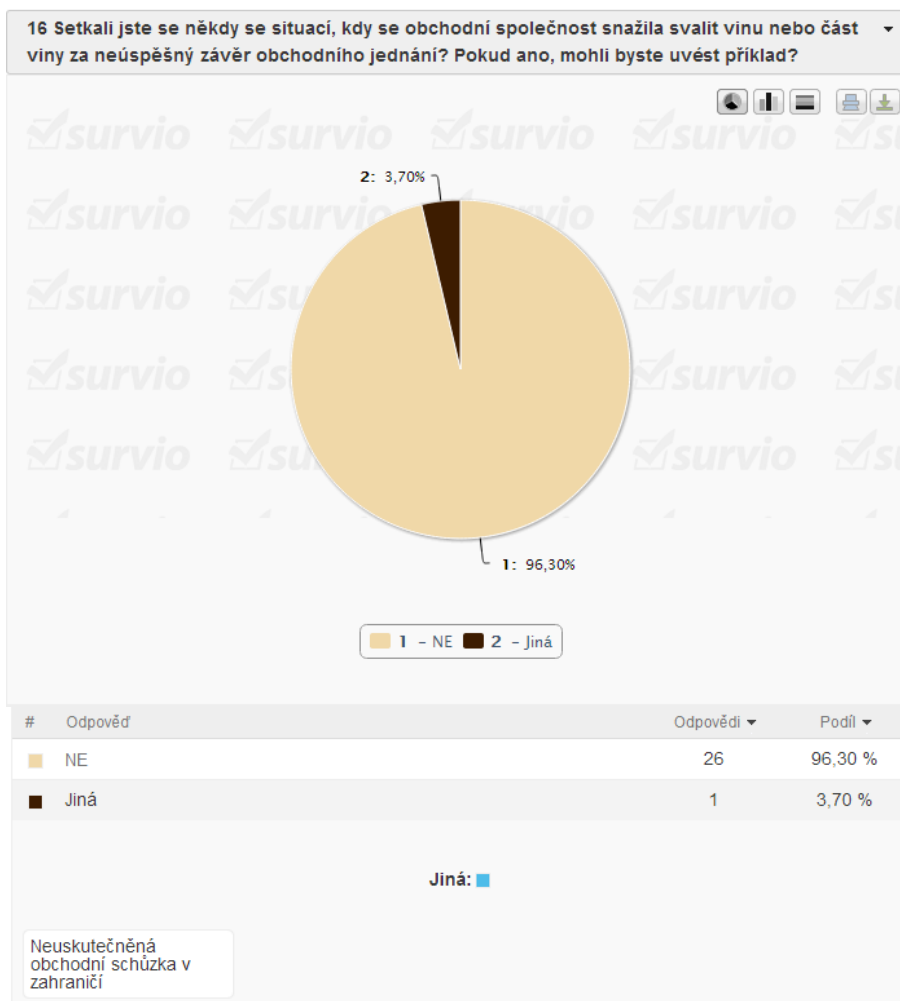
Obrázek 4.16

Na tuto otázku odpovědělo 18 respondentů záporně. Dá se předpokládat, že těchto 18 tlumočnicků má smlouvu uzavřenou s agenturou či firmou, pro kterou pracují. Tyto smlouvy mohou skýtat úskalí ve smyslu neúplnosti ujednání a nedostatečné ochrany podepisujících stran. Mohou například vzniknout obtíže s podklady se seznamem terminologie (viz otázka č. 6). Zbytek dotazovaných považuje za nutné mít vlastní vzorovou smlouvu, která jim může zaručit naprostou právní podporu a ochranu.



Obrázek 4.17

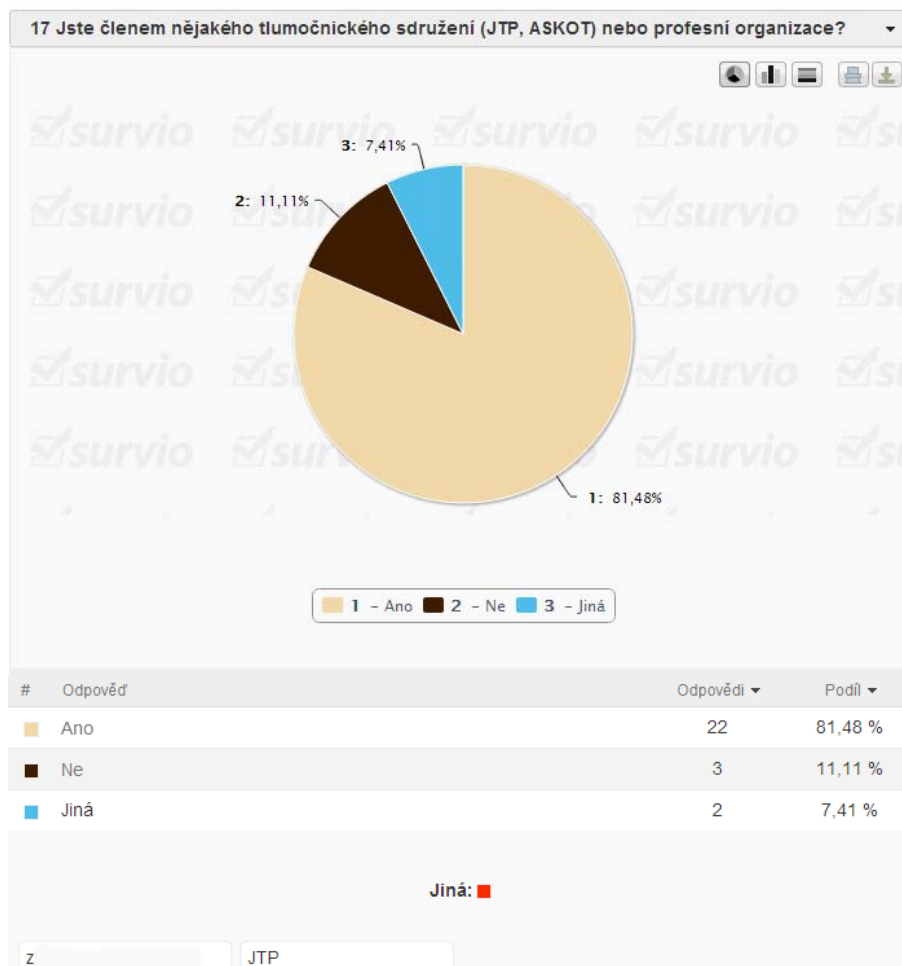
Otázka byla zodpovězena z většiny záporně, tedy 22 tlumočnicků není pojištěno proti škodám způsobených tlumočením. Jak je pro ilustraci uvedeno ve vzorové smlouvě agentury Channel Crossings (viz 2.6), zaměstnanci jsou pojištěni proti poškození klienta, které bylo zaviněno chybně provedeným tlumočením. Je navrhováno pořizovat při jednání záznam, aby se dal případný spor vhodně řešit. Pokud tlumočení nebylo provedeno v souladu se smlouvou nebo objednávkou, dá se reklamovat. Předejít komplikacím se dá uzavřením pojistné smlouvy o odpovědnosti za škodu.



Obrázek 4.18

Tato otázka byla rovněž směřována na tlumočnickovo přispění do obchodního jednání. Respondenti se shodli na záporné odpovědi. Pouze jediný tlumočník se setkal se situací, kdy se jeho obchodní partner snažil svalit vinu za neúspěšný závěr obchodní spolupráce na něj, a to i v případě, kdy se schůzky zřejmě vůbec nezúčastnil. Je tedy jasné, že tlumočníci nejsou viděni klienty jako osoby přímo zodpovědné za neúspěšný výsledek jednání. Mohlo by však například dojít k situaci, kdy by se obchodní partneři rozhodli nepodepsat obchodní smlouvu, jak bylo zamýšleno, z důvodu osobních nesympatií, společenských faux pas, nebo špatné artikulace tlumočených myšlenek. Jak bylo zjištěno (viz otázka č. 2), tlumočníci vnímají svůj okruh vlivu na jednání průměrně v rozmezí 10 až 50 %. Jak ale vyplývá z této otázky, zadavatelé zakázek mají názor opačný - tlumočníci se nesečkali s tím, že by jim bylo vyčteno neprofesionální chování, které by ovlivnilo obchodní vztahy.

To, že se tlumočníci nesetkali se situací, kdy se společnost na ně snažila svést neúspěšný závěr obchodního jednání, rovněž vysvětluje, proč tlumočníci nejsou pojištěni proti škodám způsobeným tlumočením (viz komentář k otázce č. 15).



Obrázek 4.19

Jak z grafu vyplývá, většina respondentů je členy tlumočnických sdružení nebo profesních organizací, pouze tři tlumočníci členy těchto sdružení nejsou. Tento fakt si můžeme vysvětlit tak, že být členem organizace je pro tlumočnický výhodné. Členství v organizacích JTP a ASKOT skýtá mnoho výhod (viz kapitola 2.7), které jsou například elektronické spojení mezi členy, pomocí něhož dochází k distribuci užitečných informací o pracovních nabídkách a novinkách v oborových publikacích. Pomocí Zpravodaje JTP byl distribuován i tento dotazník.

Závěr

V této práci jsem ve dvou částech poukázala na problematiku tlumočení v obchodním jednání a popsala, k jakým situacím může na obchodních jednáních docházet. Mým cílem bylo empiricky ověřit, zda teorie o rolích tlumočnicka představená v první části této práce funguje v praxi.

Nejdříve jsem v teoretické části vysvětlila, co je to tlumočení a jak je možné jej dělit. Následně jsem popsala několik rolí tlumočnicka. Představila jsem tlumočnicka jako mediátora jednání, jazykového a kulturního experta. Dále byly popsány jeho role v kontextu verbální a neverbální komunikace. Tyto kapitoly se zabývají tím, jakou funkci v tlumočeném obchodním jednání hrají hlas, rychlost a tempo řeči, osobní prostor, proxemika, gestikulace, mimika a etiketa. Dále jsem ukázala sociologické vztahy ve společnosti jiných národností. Představila jsem také etický kodex a právní rámec, jimiž by se měl tlumočnick řídit.

V rámci praktického výzkumu jsem získala možnost navštívit jednání se zástupci světové organizace OECD. Sledovala jsem, jakým způsobem účastníci vedli konkrétní jednání, zejména pak chování tlumočnicků a jejich celkový vliv na průběh a kvalitu rozhovoru.

V praktické části jsem analyzovala anonymní dotazníkové šetření čerpající z názorů dvaceti sedmi tlumočnicků, kteří mají bohaté zkušenosti s tlumočením v obchodním jednání. Každou otázku a odpověď na ni jsem detailně rozebrala tak, aby bylo možné ji vztáhnout k textu v první části mé bakalářské práce. Z provedeného výzkumu jednoznačně vyplývá, že tlumočnick zastává v obchodním jednání nezastupitelnou roli.

Po srovnání výstupů z případové studie a dotazníku jsem došla k následujícím závěrům. V praxi se skutečně ukázalo, že dobrý tlumočnick je mediátorem diskuze. Mým výzkumem se také potvrdilo, že teoretické poznatky se shodují s praxí v aspektech funkce hlasu, tempa řeči, pohybů těla a proxemiky. Dále se prokázalo, že teorie se shoduje s praxí v pohledu na kulturní specifika národností. Tlumočnicki si uvědomují kulturní rozdíly, a přizpůsobují jim svůj projev. Také se ukázalo, že obavy o právní

stránku tlumočení nejsou na místě. Pro tlumočnický je výhodné být členem nějaké tlumočnické organizace nebo profesního sdružení.

Došla jsem k závěru, že tlumočení v obchodním jednání je ovlivňováno řadou faktorů. Dotazníkové šetření a studie popisované v této práci jsem použila k tomu, abych objektivně zjistila, že tlumočnický má několik rolí v obchodním jednání.

Resume

This thesis focuses on different roles of an interpreter in a business meeting.

Business is developing rapidly around the world and becoming more international. New business partnerships are arising, which evolves in a greater demand of experienced interpreters. Interpreters working in a business are required to be aware of intercultural communication principles. If a business cooperation is to be successful, it is necessary to include an interpreter's role in a business meeting.

My thesis has two parts, first of which concentrates on the theoretical background of the topic of the thesis. Second part discusses a practical use of the theme and focuses on a questionnaire and a realization of a case study.

In the theoretical part, the models of interpreting and interpreters' roles are explained. Roles of an interpreter described are roles such as a negotiator, language and culture expert, and communication expert. The theoretical part also elaborates on social and legal issues of the process of interpreting. Case studies and research are incorporated in the first part of the thesis. Models and principles introduced by Takimoto and Koshiba, Sussman and Johnson, Kačmárová, Čeňková play a major role in explaining the importance of an interpreter in a business meeting.

As for the practical part of my thesis, it focuses on differences between the theory and naturalistic interpreting situations. Therefore it consists of a case study on a real interpreted business meeting. This study has revealed that an interpreter has a vital effect on a business negotiation at various levels. In the second part, a questionnaire is introduced. The data which the study is based on, are a segment of twenty-seven experienced interpreters. The study investigates behaviour of interpreters and their opinions about their position in a business negotiation. The study demonstrates that interpreters do have an influence on the behaviour of other participants and the overall direction of negotiation.

All parts of the thesis support the main argument of the thesis. And that is, we must realize that the interpreter is not a passive participant of a business meeting and may have a significant impact on intercultural communication.

Seznam použité literatury

Cejthamr Václav, Dědina Jiří. *Management a organizační chování*. Praha: Grada, 2010.

Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu tlumočení.“ *Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3*, 1986: 855-868.

—. „Co by měl znát tlumočník - absolvent bakalářského studia v obchodně podnikatelské sféře.“ *Rossica Ostraviensia 95, Lingua*, 1995: 180-185.

—. *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008.

Diabová, Amalaine. „<http://www.jtpunion.org>.“ *JTP*.
<http://www.jtpunion.org/spip/IMG/html/hygienea.html> (přístup získán 12. 12. 2013).

Channel, Crossings. *Obchodní podmínky pro oblast překladatelů a tlumočení společnosti Channel Crossings*. Praha: Channel Crossings, 2012.

JTP. *Jednota tlumočnicků a překladatelů*.
http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=260&var_recherche=etick%C3%BD+kodex (přístup získán 19. 04. 2013).

JTP. *Jednota tlumočnicků a překladatelů*.
http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=1 (přístup získán 18. 04. 2013).

Kačmárová, Alena. „The Application of Hans's (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication in Business Interaction.“ *Topics in Linguistics 3*, July 2009: 59-64.

Kolektiv autorů. *Connect Asia: Obchodní kultura a etika*. Praha: Investice do rozvoje vzdělání, 2010.

KSTCR. *Komora soudních tlumočnicků České republiky*. <http://www.kstcr.cz/> (přístup získán 18. 04. 2013).

Lepilová, Květuše. *Řečová komunikace verbální a neverbální pro tlumočníky a průvodce ve sféře cestovního ruchu*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2001.

Lyle Sussman, Denis M. Johnson. „The Interpreted Executive: Theory, Models, and Implications.“ *The Journal of Business Communication*, 30. 4 1993: 416-434.

Masato Takimoto, Kenta Koshiba. „Interpreters's non-rendition behaviour and its effect on interaction: A case study for a multi-party interpreting situation.“ *The International Journal for Translation and Interpreting Research*, Vol 1, No 1 2009: 15-26.

Mikuláščík, Milan. *Komunikace v řídicí práci a v obchodním vyjednávání*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. <http://www.msmt.cz>.
<http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/organizace-pro-ekonomickou-spolupraci-a-rozvoj-oecd> (přístup získán 30. 11. 2013).

Nakonečný, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009.

Obchodní a cestovní ruch, OKM. *Oborová příručka pro živnost překladatelská a tlumočnická činnost*. Praha: Hospodářská komora ČR, 2009.

Survio. „<http://my.survio.com/A8A2D1P2B6W6U1R8O9B4/data/index>.“
<http://my.survio.com>. (přístup získán 10. 12. 2013).

Špaček, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2005.

Šroněk, Ivan. *Etiketa a etika v podnikání*. Praha: Management Press, 1995.