

Filozofická fakulta Univerzity Palackého

Katedra anglistiky a amerikanistiky



Vliv stresu na výkon tlumočnicka

Effects of stress on the performance of an interpreter

(diplomová práce)

Autor: Bc. Lucie Kovaříková

Vedoucí práce: PhDr. Veronika Prágerová

Olomouc 2013

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

V Olomouci dne

Děkuji PhDr. Veronice Prágerové za odborné vedení, připomínky a cenné rady, které mi v průběhu psaní diplomové práce poskytla.

Dále bych chtěla poděkovat PhDr. Bohumilu Ptáčkovi za pomoc s orientací v tématu psychologie a stresu, a také svým spolužákům za vyplnění dotazníků a poskytnutí svých tlumočnických nahrávek.

Obsah

1. ÚVOD.....	1
1.1 Cíl a metody práce	4
1.2 Hypotéza	5
2. Teoretická východiska	6
2.1 Počátky zkoumání stresu	6
2.2 Stres a jeho fáze	7
2.2.1 Stresory	11
2.2.2 Salutory	13
2.3 Osobnost člověka	14
2.3.1 Subjektivita a vnímání stresu	14
2.3.2 Osobnostní typy	16
2.3.3 Míra sebehodnocení	18
2.3.4 Frustrační tolerance.....	19
3. Stres a tlumočení.....	20
3.1 Konferenční tlumočení	20
3.2 Tlumočení v médiích	25
3.3 Empirické studie v oblasti stresu při tlumočení.....	26
4. Zvládání stresu.....	30
4.1 Syndrom vyhoření.....	34
5. Praktická část.....	38
5.1 Popis experimentu.....	38
5.2 Hodnocení kvality tlumočení.....	41
5.3 Hodnocení tlumočnického výkonu	42
5.4 Výsledky dotazníkového šetření a komentář	44
5.5. Zhodnocení výsledků empirického výzkumu	61
6. Závěr	63
Přílohy.....	65
Shrnutí.....	69
Seznam tabulek a obrázků	73
Seznam použité literatury	75
Anotace	78

1. ÚVOD

„Stres v žádném případě nemusí být pouze škodlivý; je zároveň kořením života, neboť každé hnutí mysli a každá činnost zapříčiňuje stres. Stejný stres, po kterém jeden člověk onemocní, může znamenat pro druhého životodárné uzdravení.“ (Hans Selye)

Uvědomit si, jaký má stres na organizmus člověka vliv, jak jej lze zmírnit, ovlivnit jeho míru nebo mu předcházet, je v dnešním hektickém světě naprosto nezbytné.

Problémem chápání a přistupování ke stresu může být i fakt, že žijeme v západním světě, kde si málokdo uvědomuje význam a vliv psychiky na lidský organizmus. Stres, napětí a nervozita, jež jsou záležitostí mysli, totiž vedou k různým onemocněním, od kardiovaskulárních chorob až po žaludeční vředy, a ty jsou zase záležitostmi těla. A proto by tedy vliv stresu na naše zdraví neměl být brán na lehkou váhu.

V oblasti tlumočení je téma stresu také velmi důležité a věnuje se mu nejedna publikace. Jedná se zejména o empirické výzkumy. Samozřejmě je nutné rozlišovat, o jaký druh tlumočení se jedná. Je zřejmé, že při různých druzích tlumočení se bude různit i míra stresu.

První kapitola teoretické části této práce se věnuje historii zkoumání stresu a jeho definici. Už například pokusy I. P. Pavlova, které prováděl na psech, jsou prvními studiemi stresu. Druhá kapitola poskytuje bližší pohled na jednotlivé fáze stresu, jak se tyto fáze projevují u tlumočnicků, čemu se říká adaptační energie, co jsou to stresory a jak mohou na tlumočnicka při jeho práci působit. Stresory mohou být fyzikální i emocionální a řadí se mezi ně například pracovní vytížení anebo naopak, naprostá nevytíženost a stereotyp. Tlumočnická profese navíc zahrnuje práci v neznámém prostředí, s neznámými lidmi a mnoho nečekaných situací, které tlumočnickovi mohou působit další zátěž. Naštěstí je možné, a dokonce nezbytně nutné, tyto stresory vyvažovat takzvanými salutory. Ideální situace nastává, pokud salutory převažují nad stresory. Tato kapitola se dále věnuje osobnostním typům lidí, které se rozdělují na typ A, B a C, přičemž z popisu těchto osobnostních rysů vyplývá, že tlumočnick by ideálně měl být osobností B. Stres je subjektivní a záleží na jednotlivci, jak jej vnímá a také jak je s ním schopný bojovat. Schopnost vypořádávat se stresem je do určité míry dána geneticky. Tato schopnost je také dána mírou sebehodnocení každého člověka, která by měla být spíše vyšší než nižší. Posledním bodem této kapitoly je *frustrační tolerance*, kterou má každý člověk jinou a

určuje právě schopnost čelit stresu. Na tuto schopnost byl zaměřený dotazník, který byl použitý v praktické části této práce. Třetí kapitola se zaměřuje na stres v tlumočení, zejména v tlumočení konferenčním, které bylo zároveň prostředím, ve kterém probíhal výzkum pro tuto práci. Tato kapitola vychází zejména z díla Ingrid Kurzové, která je členkou výzkumné komise sdružení AIIC, a Franze Pöchhacker, a dalších praktiků tlumočení. Jako jeden z druhů tlumočení, který se vyznačuje vysokou mírou stresorů působících na tlumočníky, je tlumočení v médiích. Další část třetí kapitoly se věnuje empirickým výzkumům v oblasti stresu a tlumočení, které provedli jak praktici tlumočení, tak například sdružení AIIC. Toto sdružení se zasloužilo o stanovení standardů pro práci v tlumočnických kabinách. V poslední kapitole teoretické části se zabývám zkoumáním strategií zvládnání stresu, kterému se také říká *koupink* (z anglického coping). V této kapitole je kladen důraz na představení technik zvládnání stresu, mezi které se řadí důležitost relaxace, odpočinku a sportu, pozitivního myšlení, ale dokonce něčeho tak prostého jako je dýchání (tzv. hypoventilace). Posledním bodem této kapitoly je popis fenoménu, který se nazývá *syndrom vyhoření* nebo *burnout*, ke kterému u člověka dochází v případech, že je dlouhodobě neschopný se se zátěží vyrovnávat a nezvládá kompenzovat míru stresu relaxací.

Praktická část práce se skládá z popisu empirického výzkumu a prezentace jeho výsledků. V této části byla také uvedena problematika hodnocení kvality tlumočení a byla zde popsána kritéria, podle kterých byli tlumočníci hodnoceni. Tuto část také tvoří sedmnáct tabulek, přičemž každá obsahuje informace o každém tlumočnickovi: odpovědi na otázky týkající se připravenosti a nervozity při tlumočení na konferenci, míru jejich frustrační tolerance, která je výsledkem vyhodnocení dotazníku R. Beeche a procentuální ohodnocení kvality jejich tlumočnického výkonu. Byla použita dotazníková metoda, která zkoumala míru připravenosti materiálů před započítáním tlumočení a míru nervozity před začátkem a v průběhu tlumočení na konferenci TIFO 2012. Následně byly nahrávky všech respondentů podrobeny hodnocení a analýze, kterou provedly dvě profesionální tlumočnice s mnohaletými zkušenostmi, které zároveň tlumočení vyučují na Univerzitě Palackého v Olomouci. Výsledky každého tlumočnicka byly okomentovány a zhodnoceny autorkou práce.

Stres je do velké míry ovlivněn předchozími zkušenostmi, a proto bylo zajímavé podrobit testu studenty tlumočení různých ročníků, kteří mají omezené zkušenosti v oboru a nemusí být v boji se stresem příliš zruční. Navíc se projevy stresu a hlavně boj s ním

odvíjí od osobnosti člověka a bylo zajímavé odhalit, jaké typy osobností studují obor Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad.

1.1 Cíl a metody práce

V teoretické části práce vycházím zejména z díla Hanse Selyeho *Život a stres* (1966), jelikož to byl právě on, kdo dal vzniknout slovu „stres“ a to se začalo používat v mnoha jazycích. Vycházím také z knihy Jara Křivohlavého *Jak zvládat stres* (1994), který se věnuje definici stresu, stresorům a druhům stresu. Odkazuji na knihu *Psychologie osobnosti* od Milana Nakonečného (1995), jenž ukazuje, že na každého působí stres jinak a tedy i schopnost tento stres zvládat se odvíjí od osobnosti jedince. Strategie zvládání stresu čerpám z knihy Libora Míčka *Duševní hygiena* (1984). Zvláštnímu fenoménu dnešní doby, syndromu vyhoření, se ve své brožurce věnuje Bohumil Ptáček a ta nese název *Pracovní zátěž učitelů* (2010).

Cílem mé práce bylo provést empirický výzkum na studentech různých ročníků oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad a na několika jejich vyučujících, které jsou aktivními tlumočnicemi a zjistit, do jaké míry jsou náchylní ke stresu a zda míra jejich stresu negativně ovlivňuje jejich tlumočnický výkon nebo zda mají osvojené strategie zvládání stresu.

Materiál pro výzkum jsem získala z konference TIFO 2012 (Translation and Interpretation Forum Olomouc), kde tito studenti a jejich vyučující tlumočili projevy řečníků z českého jazyka do anglického či naopak. Někteří ze studentů v takovémto prostředí tlumočili úplně poprvé, jiní již zkušenosti s tlumočením v konferenčním prostředí měli. Předložila jsem této skupině studentů a vyučujících dva dotazníky, kdy první byl zaměřený na subjektivní pocity stresovanosti a nervozity před a v průběhu tlumočeného projevu¹. Druhý dotazník byl převzat od R. Beeche², který v tomto dotazníku zahrnuje čtyři složky: 1. Schopnost zvládat úkoly, 2. Aktuální životní stresy, 3. Osobní náchylnost ke stresu, 4. Osobní citlivost. Dále jsem nahrávky jejich tlumočnických výkonů předložila dvěma vyučujícím z oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad, které jsou zároveň profesionálními tlumočnicemi. Jejich úkolem bylo na základě kritérií podle H. Bühlerové (1986) ohodnotit kvalitu výkonu jednotlivých tlumočnicků na škále od 1 do 10.

¹ Dotazník sestavený autorkou práce (viz příloha).

² viz. příloha.

1.2 Hypotéza

Na základě empirického výzkumu provedeného na patnácti studentech 3. ročníku bakalářského studia, 1. a 2. ročníku magisterského navazujícího studia studijního oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad na Univerzitě Palackého v Olomouci a na dvou vyučujících téhož oboru, které jsou zároveň profesionálními tlumočnicemi, stanovuji následující hypotézy:

- 1. Vysoká míra stresu má negativní vliv na výkon tlumočnicka.*
- 2. I velmi stresovaný tlumočnick na základě svých zkušeností a strategií zvládnutí stresu je schopen odvést kvalitní tlumočnický výkon.*

2. Teoretická východiska

2.1 Počátky zkoumání stresu

Slovo *stres* vyvolává negativní konotace, ale Hans Selye, kterého můžeme nazvat v podstatě *otcem stresu*, toto slovo v roce 1939 zavedl a uvádí: „*Cílem určitě není to, abychom se vyhnuli stresu. Stres je součástí života. Je to přirozený vedlejší produkt každé naší činnosti; vyhýbat se stresu by nemělo větší opodstatnění než se zřící jídla, tělesného pohybu nebo lásky. . . Stres – v mírných dávkách – je pro život nezbytný. Navíc nucená nečinnost může vyvolat více stresu než normální aktivita*“ (1966, s. 384). Z tohoto citátu vyplývá, že stres nemůže být chápán pouze jako jakýsi negativní jev. Je tedy potřeba mu porozumět. Zkoumání stresu se na počátku 20. století věnoval již I. P. Pavlov, který je známý zejména pro zkoumání podmíněných a nepodmíněných reflexů a následných pokusů na psech. J. Křivohlavý uvádí, že Pavlov sice nepoužil termín *stres*, ale u psů vlastně vyvolával stresovou reakci, když střídavě psovi ukazoval kružnici a elipsu. Při ukázání kružnice dal psovi nažrat a při ukázání elipsy dostal pes elektrický šok. Brzy byl pes schopen rozlišovat kruh a elipsu, protože po ukázání kruhu začal vyměšovat sliny a žaludeční šťávy. Pavlov ale postupně rozdíl mezi kruhem a elipsou snižoval až do chvíle, kdy pes nebyl schopen kruh a elipsu od sebe rozlišit. V ten moment podle Pavlova u psa došlo ke „*stržení vyšší nervové činnosti*“, ale Křivohlavý se domnívá, že u psa navodil stresovou reakci (1994, s. 15).

Na Pavlovovy experimenty později navázal W. Cannon, který prováděl pokusy na kočkách, které vystavoval různým druhům *stresorů* (štěkající pes, mráz, horko, atd.) a zkoumal jejich reakce. Přišel na to, že se u zvířat objevuje jedna ze dvou forem chování, a tu nazval *fight-or-flight response*, česky tedy *boj nebo útěk* (někdy také *útok nebo útěk*). V případě ohrožení se v organizmu zvířete/člověka aktivuje poplachový proces, který je řízen autonomním nervovým systémem, který uvádí do pohotovosti především svaly, které jsou důležité pro boj či útěk. Svaly se napínají a více prokrvují, takže srdce pracuje rychleji a jeho bušení se zrychluje, tím se zároveň zvyšuje krevní tlak. Krví se zásobují hlavně svaly a tím je méně prokrvována kůže, která bledne a člověk má pocit chladných a zpocených rukou a staženého žaludku. Zvyšuje se sekrece potu a sekrece slin se naopak snižuje (proto má člověk například při zkoušce nebo stresující přednášce vyschnuto

v ústech).³ Dýchání se zrychluje a prohlubuje. J. Charvát (1970) dále zmiňuje duševní napětí, pocity úzkosti nebo zlosti, a únavu. Toto napětí a pocit nepohody se pak promítá do chování daného jedince, jehož cílem je buď útěk před danou situací, nebo útok na původce stresující situace. Jedinci reagují na tuto situaci různě od utlumenosti a apatie až po křečovitost, svalový třes, přeskakující nebo přiškrčený hlas, projevy zkratkovitého jednání, narušenou soudnost, narušenou myšlenkovou plynulost, zhoršenou koordinaci všech jemnějších funkcí, fyziologické projevy jako nutkání ke zvracení, průjmu, potřeby častého močení a tak podobně.“

2.2 Stres a jeho fáze

Termín *stres* původně pochází z latinského slova *stringere*, které znamená stahovat nebo utahovat. Dále má také spojitost se slovem *press*, které znamená tlak. Křivohlavý (1994, s. 7) stres tedy považuje za jakýsi tlak působící na člověka z různých stran najednou.

Stres má správně působit tak, aby umožnil vyvinutí fyziologických, emocionálních a psychologických reakcí potřebných k akci, a poté k regeneraci, při níž by se obnovilo takové množství energie, kterým by tělo v případě potřeby, nebo pokud je to žádoucí, mohlo opět dostatečně disponovat (Cungi, 2001). Z toho podle Cungiho vyplývá, že je zapotřebí nalézt rovnováhu mezi výdejem a šetřením. Je však třeba rozlišit mezi zátěží a stresem. Stres je chápán jako nadlimitní fáze zátěže (Křivohlavý, 1994, s. 26).

³ Dostupné z http://sz.ordinace.cz/lekce_uvod.php?lekce=18.

Podle Pereiry⁴ existuje úzká souvislost mezi úzkostí a stresem, a úzkost můžeme rozdělit na tři typy:

Behaviorální	Emocionální	Fyziologická
Třes	Obava	Bušení srdce
Chvění	Pocit napětí	Pocení
Chůze sem a tam	Pocit neskutečnosti	Motýlci v břiše
Snadná vylekanost	(depersonalizace, odosobnění)	Zvedání žaludku
Cukání očních víček	Obava ze smrti nebo šílenství	Popadání dechu
Vyhýbání se ostatním	Závrať	Pocit zpotených rukou
Problémy se spánkem	Neustálý neklid/Úzkostnost	Vyschnuto v ústech
Koktání/zadrhávání	Prudké změny nálady	Pocit sevřeného hrdla
Třes ruky	Podrážděnost, popudlivost	Obtížné polykání
Pomalé zotavování po nemoci		Svalové napětí a bolesti
Zhoršená kvalita práce a výkonnost		v oblasti krční páteře a dolní části zad
Ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání		Migréna
Zvýšená závislost na cigaretách, alkoholických nápojích, lécích		Dvojité vidění Bolesti hlavy

Tabulka 1⁵: Tři typy zátěže a jejich příznaky

Stres je mechanismus, který slouží k zachování vnitřní rovnováhy organismu a k jejímu nastolení. Proces znovuzískání této rovnováhy Hans Selye nazval *všeobecným adaptačním syndromem*, který se v angličtině nazývá *general adaptation syndrome*, zkráceně GAS. Tento proces se skládá ze tří fází (Cungi, 2001):

1. fáze se nazývá poplachová reakce. Je to fáze, která tělo připravuje na *útok* nebo *útěk*. Pokud je míra zátěže velká, organismus reaguje šokem. V tlumočení se může jednat o příliš rychle hovořícího řečníka nebo vystoupení předem neohlášeného řečníka s náročným projevem. Člověku se rozbuší srdce, zmenší se napětí svalů a poklesne krevní tlak. Poté tělo použije obranné mechanismy, aby mohlo situaci čelit: zvýší se krevní tlak a svaly se

⁴ Dostupné z http://www.ccaa.net.au/aust/documents/Stress_Booklet.pdf

⁵ Obsah tabulky z anglického do českého jazyka přeložen autorkou a doplněn o údaje z Křivohlavý, 1994.

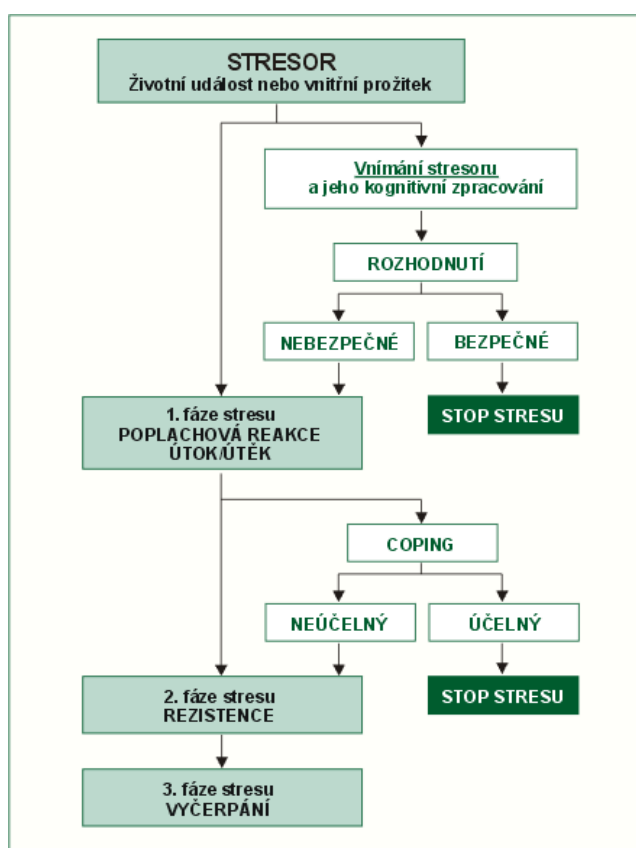
napnou. Pokud je zátěž menší, reakce organismu není tak silná a vyznačuje se větší ostražitostí, vyšší mírou pozornosti a člověku se i zvyšuje schopnost zapamatovat si.

2. fáze se nazývá fáze rezistence neboli odolávání. Ta nastupuje v případě, že je člověk vystavený zátěži po delší dobu. Také záleží na době, po kterou je člověk stresoru vystavována a o jaký stresor se jedná. Pokud tato fáze trvá příliš dlouho, mohou se u člověka vyskytnout takzvané *adaptační choroby*, mezi které patří například žaludeční vředy, vysoký krevní tlak, různá kardiovaskulární onemocnění a další (Selye, 1966). Těmto chorobám mohou být vystaveni tlumočníci, kteří často pracují za náročných podmínek. Jsou nuceni tlumočit dlouhé úseky sami, nemají kolegu, který by se s nimi v kabině vystřídal a na konferenci tlumočí třeba celý den (nejen příspěvky na konferenci, ale pak například tlumočí i osobní rozhovory přednášejících při večeři, atd.). Při dlouhodobé zátěži a při nedostatečné kompenzaci relaxací nebo sportem je tlumočnick více vystaven civilizačním chorobám.

3. fáze se nazývá fáze vyčerpání. Nastává, pokud organismus již vyčerpá prostředky k adaptaci. Podle Selyeho (1966) si člověk obvykle zvykne na různé podmínky jako je chlad, těžká fyzická práce nebo starosti. Ty mají zpočátku silný alarmující účinek, ale pokud je člověk takovým okolnostem vystaven příliš dlouho, výsledkem je úplné vyčerpání organismu. Takový člověk pak pociťuje chronickou únavu a může se u něj vyvinout deprese (Cungi, 2001). Profesionální tlumočníci dokonce hovoří o nebezpečí alkoholismu a sebevražd kolegů v jejich profesi.

Selye hovoří o takzvané *adaptační energii*, která se spotřebovává při přizpůsobovacím úsilí organismu. Je toho názoru, že se rodíme s určitou zásobou této energie, jejíž množství je geneticky dáno. S tímto množstvím buď můžeme šetřit a rovnoměrně ho použijeme během dlouhého a nezajímavého života anebo ho velkoryse vynaložíme na život plný zážitků a stresu. Záleží tedy na nás, jak s daným množstvím adaptační energie budeme hospodařit.

Obrázek 1 znázorňuje jednotlivé fáze stresu:



Obrázek 1: Fáze stresu⁶

Selye před padesáti lety vyslovil hypotézu, která byla později potvrzena, tedy že psychosociální oblast je pro člověka stejně významná jako oblast biologická, ne-li důležitější. Z toho vyplývá, že psychické trauma má v podstatě obdobné následky jako trauma tělesné (Večeřová-Procházková, Honzák, 2008).

Chronický stres vzniká důsledkem schopnosti nervového systému sčítat různá napětí, ta odeznívající a ta vznikající v odlišné stresogenní situaci (situace vyvolávající stres).⁷ Chronický stres je dlouhotrvající, vleklá, přetrvávající zátěž, která se projevuje například úzkostmi, depresemi, migrénami, chronickým únavovým syndromem, kognitivními potížemi, psychosomatickými poruchami a syndromem vyhoření.⁸

⁶ Dostupné z: <http://www.internimediceina.cz/artkey/int-200804-0009.php>.

⁷ Dostupné z: <http://www.pinos.cz/text07.html>.

⁸ Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/chronicky-stres>.

2.2.1 Stresory

Stresory jsou okolnosti, které mohou vyvolat stres. Jsou spouštěči stresové reakce. Stresorem může být nějaký materiální faktor jako nedostatek jídla a pití nebo faktor sociální, tedy setkání třeba s nepříjemným nebo agresivním člověkem. Stresorem může být i například nedostatek času nebo místa (Křivohlavý, 1994). Podle Cungiho (2001) je možné stresory rozdělit na akutní a chronické. *Akutní stresory* jsou člověkem neovlivnitelné situace, kterými mohou být například autonehoda, přepadení nebo znásilnění, ale také třeba zdánlivě bezvýznamná událost jako ponižující nebo velmi nepříjemná situace, která ovšem může zanechat dlouhotrvající následky. Chronické stresory jsou dlouhotrvajícího charakteru jako pracovní přetížení, soutěživost nebo nevyhovující pracovní prostředí (Cungi, 2001). V případě tlumočnicka může být velkým stresorem právě nevyhovující pracovní prostředí: nevhodná sluchátka, nedostatečně zvukově izolovaná kabina, zdroje zvuku a hluku, nedostatečné zázemí pro práci, nedostatek přestávek nebo pauz mezi jednotlivými řečnickými výstupy a dalšími. Všemi těmito stresory se ve svém empirickém výzkumu zabývala Ingrid Kurzová (viz kapitola 3.3 této práce). K těmto stresorům se navíc může přidat i například životní rytmus a denní režim, kdy člověk chodí pozdě spát a brzy vstává. Toto všechno pak vede k pocitu vyčerpanosti.

Cungi (2001) také rozlišuje stresory, podle jejich povahy:

1. Nadměrné pracovní zatížení je stresorem, pokud je člověk nucen přijímat a zpracovávat nadměrné množství informací, přijímat závažná rozhodnutí a řešit velké množství problémů. Patří sem i soutěživost a touha po podání co nejlepšího výkonu.
2. Pracovní nevytíženost je stresorem pokud je člověk nezaměstnaný nebo se v zaměstnání nudí, jeho práce je stereotypní a nezajímavá (Cungi, 2001). Již bylo uvedeno, že nečinnost může vyvolávat stres stejně jako přehnaná aktivita. Pokud člověk bere svou práci jako koníček, pak jej to vyčerpává mnohem méně než práce, která se vyznačuje zvýšenou osobní zodpovědností, náhlostí úkolů a krátkodobostí jejich termínů, zvýšeným podílem administrativně organizačních prací a neúměrným množstvím povinností (Míček, 1984).
3. Nedostatek peněz nebo dluhy mohou být příčinou chronického stresu.

4. Nevyhovující nebo škodlivé životní podmínky mohou být chronickým stresorem, pokud člověka omezuje hluk, nezdravé prostředí nebo jiné škodlivé faktory.

5. Problémy ve vztazích jsou velmi důležitým faktorem v lidském životě a proto problémy ve vztazích v práci nebo i v rámci rodiny nebo partnerského vztahu mohou být zdrojem stresu (hádky, napjatá atmosféra, odloučení, atd.) (Cungi, 2001).

H. Selye rozděluje stresory na *fyzikální* a *emocionální*. Mezi fyzikální stresory se řadí alkohol, nikotin, kofein, nízký obsah kyslíku ve vzduchu, smog, změny tlaku, viry, bakterie, katastrofy, nehody, úrazy, atd. Emocionální stresory jsou úzkostnost, zármutek, obavy, strach, nevyspalost, nenávisť, očekávání, že se něco strašného stane, a jiné. Dále se stresory mohou dělit na malé a velké, tedy na *ministresory* (mikrostresory), což mohou být mírné okolnosti nebo podmínky vyvolávající stres, a *makrostresory*, které mají deptající až ničivé vlivy (Křivohlavý, 1994).

Mezi fyzikální stresory se také řadí například intenzita hluku. Při zkoumání ozvučení na pracovišti se posuzuje intenzita hluku (měrnou jednotkou je dB, tedy decibel), frekvence hluku, jeho trvání v čase, zvuková odrazivost, propustnost a dozvuk (ozvěna). Na rušných ulicích velkoměst dosahuje hluk až 70 decibelů (65-95 dB: tzv. absolutní hluk, který je pro člověka škodlivý. Je to hluk na rušných křižovatkách, v továrních halách, atd.). Hluk na pracovišti má vliv na výkonnost pracovníků, protože narušuje jejich duševní koncentraci. Hluk vede k poruchám sluchu a může vést až k těžkým psychickým a fyzickým poruchám (Míček, 1984).

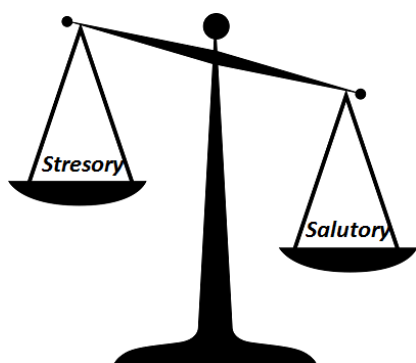
Záleží na tom, jakým způsobem stres na člověka působí. Slovo *stres* má spíše negativní konotace. Je ale důležité si uvědomit, že neexistuje pouze negativně působící stres, tedy *distres*, ale také kladně působící stres, *eustres* (Křivohlavý, 1994). Optimální hladina stresu má na člověka tvůrčí a motivační vliv a umožňuje mu dosahovat vysokého výkonu. Naproti tomu dlouhodobý negativní stres je velmi nebezpečný a poškozuje jak psychické, tak fyzické zdraví člověka, a může být i životu nebezpečný (Večeřová-Procházková, Honzák, 2008).

V oblasti tlumočení je největším stresorem obava z neznámého a nečekaného. Před započítím samotného tlumočení je každý tlumočnick napjatý v očekávání, že během jeho pracovního výkonu se mohou vyskytnout neznámá slova či odborné termíny, řečník bude mít těžko srozumitelný akcent nebo výslovnost, nebude mluvit do mikrofonu, nastanou

technické potíže nebo řečník bude přednášet nepřipravený projev a číst ho velkou rychlostí z papíru. Těmto neznámým faktorům se nelze vyhnout, avšak zkušenost a průprava může tlumočnickovi pomoci v osvojení strategií, které mu v obtížné situaci pomohou. S čím větším množstvím neznámých faktorů je tlumočnick nucen se potýkat, o tolik vyšší je jeho mentální zátěž a stres (Riccardi, Marinuzzi, Zecchin, 1998). Dále se stresory působícími na tlumočnický bude zabývat třetí kapitola teoretické části této práce.

2.2.2 Salutory

Na druhou misku vah bychom jako protiklad stresorů mohli přidat tzv. *salutory*, což jsou faktory, které naše zdraví ovlivňují pozitivně, a tím mohou vyvažovat negativní vlivy v našem životě. Mezi salutory patří například pohyb nebo zdroj pomoci (sociální, materiální, instrumentální, hodnotící, informační)⁹. Dalším příkladem salutorů může být potvrzení toho, že to, co vykonáváme, má smysl. Může jít o pochvalu nebo uznání ze strany člověka, kterého si vážíme (Křivohlavý, 2001).



Obrázek 2: Stresory a salutory

Pokud negativní vlivy převažují nad těmi pozitivními, tedy pokud stresory převažují nad salutory, pak se dostáváme do stresu, který může přejít v distres, neřešitelnou a nadlimitně těžkou stresovou situací (Křivohlavý, 2012). Ideální situace je tedy ta, ve

⁹ Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/salutor>.

které pozitivní vlivy, salutory, převyšují ty negativní. O to by měl člověk ve svém životě usilovat.

2.3 Osobnost člověka

2.3.1 Subjektivita a vnímání stresu

Hans Selye (1966) ve svém díle uvádí, že stres je subjektivní. Záleží tedy na samotném jedinci, jak vnímá stresory, které na něj působí. Do hry totiž vstupují faktory, jako jsou kognitivní, motivační a emocionální procesy daného jedince. Tedy jak situaci sám vyhodnotí a jak se bude rozhodovat (Večeřová-Procházková, Honzák, 2008). Stresor na člověka působí více, pokud ohrožuje jeho vlastní „já“, tedy jádro jeho osobnosti. Robert Epstein (1994, s. 26) rozlišil dvě hladiny: *ohrožení asimilační kapacity*, což je schopnost vstřebávat nové poznatky a přijmout je a dále vytvářet nové schopnosti a vyrovnávat se s problémy. Druhou hladinu tvoří *faktory ohrožující sebeúctu* (self-esteem), tedy kladné hodnocení sebe sama, hrdost, atd. Každý člověk má o sobě vytvořené určité mínění, a pokud dojde k zásahu této představy, dostáváme se do stresu. Obě tyto hladiny souvisí s představami a schopnostmi daného jedince, jde tedy o subjektivní pocity a hodnocení každého člověka.

Osobnost člověka celkově ovlivňuje vnímání stresu i schopnost se s ním vypořádat. M. Nakonečný (1995, s. 24) uvádí tuto tabulku:

Rysy	Podíl dědičnosti (v %)
Sociální potence (úspěšný vůdce, který je rád středem pozornosti)	61
Tradicionalismus (ctí pravidla a autoritu, má vysoké morální standardy a disciplínu)	60
Reakce na stres (cítí se zranitelný a senzitivní, snadno se trápí a podléhá zmatkům)	55
Absorpce (má živou představivost získanou z bohatých zkušeností, nedostatek smyslu pro realitu)	55
Alienace (odcizení) (pocit'uje nedůvěru, má pocit, že je využíván a že svět není pro něj)	56
Dobré pocity („well-being“) (má dispozice k veselí, pocit'uje důvěru a optimizmus)	54
Vyhýbání se poškození (vyhýbá se riziku a nebezpečí, preferuje bezpečnost, i když je nudná)	51
Agrese (je fyzicky agresivní, mstivý, násilnický)	49
Výkonnost (pracuje tvrdě, snaží se být dokonalý, nadřazuje práci a výkon nad ostatní věci)	46
Kontrola (je opatrný, pilný, racionální, pečlivě plánuje)	42

Tabulka 2: Podíl dědičnosti (Nakonečný, 1995)

Podle Nakonečného z této tabulky vyplývá, že tyto rysy osobnosti jsou převážně závislé na zkušenostech jedince a rodinné výchově spíše než na genetické výbavě. Pro tuto práci je tedy významným údajem ten týkající se reakce na stres. Fakt, že tato reakce je z 55 % zděděná znamená, že téměř z poloviny je ovlivnitelná životními zkušenostmi. To je velmi pozitivní, protože to znamená, že člověk jej do určité míry může během svého života ovlivnit sám. Nakonečný ovšem dále také zmiňuje, že *zkušenost sama je výsledkem*

subjektivního zpracování skutečnosti a že rodiče své děti vychovávají podle své vlastní povahy a pěstují u nich podobné sklony a návyky. Děti se navíc své rodiče snaží napodobovat anebo mají vtištěný určitý vzorec chování, který u svých rodičů pozorují. Je pak náročné rozpoznat, zda jsou dané rysy osobnosti jedince vrozené nebo získané. Protože jsou však dědičnost a zkušenost na sobě závislé činitele, s přibývajícím věkem je vliv zkušenosti vyšší než vliv dědičnosti. Z toho vyplývá, že pokud člověk/tlumočník hůře zvládá stres, může si osvojit techniky a strategie jeho zvládnání a postupem času svou reakci moderovat.

2.3.2 Osobnostní typy

Kohoutek¹⁰ upozorňuje na to, že naše chování a jednání ovlivňují individuální osobnostní vlastnosti. A ty mají také vliv na reakci na stres a do jaké míry ho daný jedinec prožívá. Tyto vlastnosti ovlivňují i životní styl člověka, který pak dává vzniknout některým chorobám. Osobnosti se rozdělují na tři typy: A, B a C.

Osobnost typu A se vyznačuje netrpělivostí, spěchem a neklidem. Usiluje o vysokou životní úroveň a civilizační hodnoty jsou pro ni důležité. Touží po úspěchu, je soupeřivá, bojovná, průbojná a má potřebu vyhrávat. Ve své profesi se potřebuje dostat nahoru, pilně pracuje a krátkodobé zisky pro ni mají větší hodnotu než například hodnoty vztahové. Její netrpělivost se odráží v tom, že nerada čeká v řadě nebo silniční dopravě. Tato osobnost je nervózní, všude musí být načas, často dělá více činností najednou. Výrazně se projevuje neverbálně: poklepává nohou, přikyvuje, tluče prsty do stolu a prudce gestikuluje. Verbálně se vyjadřuje hlasitě, často přerušuje jiné osoby v mluvě a skáče jim tak do řeči nebo za ně dopovídá věty, protože je nedočkavá. Ve vztazích si udržuje odstup.

O tomto typu osobnosti se říká, že trpí chorobou *manažerů* či *přepracovaných a ctižádostivých workoholiků*. Osobnostní typ A je člověk s vysokým krevním tlakem, tzv. *osobnost koronární*, která má infarktové chování a je tedy náchylná k chorobám jako je infarkt myokardu nebo srdeční onemocnění.

¹⁰ Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0812/osobnost-typu-c>.

Lidé typu A by se podle Evy Bedrnové¹¹ měli učit percepční senzitivitě, kompetentnosti, optimální komunikaci, sociálním technikám a flexibilitě. Percepční senzitivita je citlivé vnímání druhých lidí a rozpoznávání jejich rozpoložení. Patří sem i gentlemanství. Sociální techniky jsou potřebné ke zdokonalování jednání s lidmi. Flexibilita se týká pružnosti člověka vycházet s různými typy lidí a komunikace s nimi (slova chvály nebo uznání, vhodně vyjádřit nesouhlas, dovednost požádat o laskavost, vyhnout se pomlouvání, ironii atd.). Je potřeba se naučit adekvátním a pozitivním vzorcům jednání s lidmi (vyhýbat se nadřazenosti nebo předsudkům vůči jiným a být tolerantní k sebecitu druhých lidí). Všechny tyto vlastnosti a schopnosti jsou pro tlumočnicka nesmírně důležité. Nezáleží na tom, zda se jedná o tlumočnicka komunitního či konferenčního. Tlumočnick musí být zároveň totiž diplomatem a to v každé situaci. Prezentuje nejen sebe, ale i klienta, pro kterého pracuje. V konferenčním prostředí zastupuje sám sebe a měl by se prezentovat na úrovni, mluvit korektně. V oblasti komunitního tlumočení zase komunikuje s lidmi, kteří potřebují podporu, empatii a ohleduplnost. Osobnost typu A tedy není ideálním osobnostním typem pro práci tlumočnicka.

Osobnost typu B je klidná, vyrovnaná, nikam nespěchá a umí se uvolnit (uvolněné rty, zpomalené dýchání, nevzdává se dovolené nebo prázdnin). Je sebejistá v gestikulaci a při mluvení udržuje pevný oční kontakt. Je zdvořilá, má inteligentní výraz ve tváři a hovoří o věcech, které zajímají druhého člověka. V práci je výkonná, ale není perfekcionista nebo workoholik, a ve své profesi nepotřebuje být mimořádně úspěšná. Je asertivní, umí se prosadit a vyniká v komunikaci s různými typy lidí. Pěstuje koníčky a záliby, věnuje se rodině. Tento osobnostní typ je v podstatě to, co bychom nazvali „normální“.

Osobnosti typu C se také říká *osobnost karcinogenní*, protože má údajně sklon k rakovinným onemocněním. Tato osobnost je spíše pesimistická a má pocit, že nemůže průběh svého života nijak ovlivnit. Trpí tzv. syndromem bezmocnosti a beznaděje (v angličtině HH, helplessness and hopelessness). Jsou to velmi stresované osoby a to vede ke snížení jejich imunity. Touží být ve společnosti vidět a být společensky na výši. Ve snaze vyhýbat se konfliktům neřeší problémy, které jim mohou působit deprese, které potlačují. Tato osobnost je velmi málo asertivní a neprosazuje se. Často se něčeho bojí a snadno se vyleká. Chová se závisle a podřídově. Strach, smutek, hněv či jiné záporné emoce nijak

¹¹ ibid.

výrazně neprojevuje. Tento osobnostní typ trpí pocity zklamání a obává se, že vše co udělá, je špatně. Podle rakouského etologa¹² Konrada Lorenze je tato osobnost takzvaně *hypersociabilní*, což znamená, že takový člověk se nadměru přizpůsobuje okolí a chová se přehnaně ohleduplně.¹³ Takový člověk nevyjadřuje negativní city, aby někoho neurazil nebo někomu neublížil. Z lékařského hlediska je takový typ člověka nežádoucí, protože si tímto chováním psychicky i fyzicky škodí.¹⁴

Z této typologie osobnosti je zřejmé, že ideálním typem osobnosti pro povolání tlumočnicka je typ druhý, tedy B. Vzhledem k míře stresu, se kterou se tlumočnick musí potýkat, by měl mít jisté vlastnosti a také určitou odolnost vůči stresu.

2.3.3 Míra sebehodnocení

Křivohlavý (2001) zmiňuje výzkum amerického psychologa Juliana Rottera, který lidi rozděloval podle schopnosti zvládnání těžkostí. Na jedné straně kontinua stojí člověk, který při střetu s problémem, vychází sám ze sebe, ze svých schopností, možností a dovedností a své iniciativy věci řešit a jít takzvaně *do boje*. Na druhé straně kontinua stojí člověk, který při střetu s potížemi, vychází z toho, co před ním stojí. Domnívá se, že se problém vyřeší sám, ať už v důsledku zásahu osudu nebo jiné okolnosti, která ale nevzejde z jeho vlastní iniciativy. Mezi těmito dvěma extrémy se nachází každý z nás.

Důležitou roli ve zvládnání stresu hraje sebehodnocení. Lidé s *nízkou mírou sebehodnocení* mají sklon k neurotickému chování a mají pocit vlastní nedostačivosti vzhledem k čelení problémům. Takoví lidé se cítí méněcenní, mají pocit, že na těžkosti, kterým čelí, nestačí a nemohou je překonat. Necítí se dostatečně milovaní a mají obavu se zaplést do diskuze s jinými lidmi a argumentovat s nimi. Nejsou dostatečně asertivní a podceňují své schopnosti. Na druhé straně lidé s *vysokou mírou sebehodnocení* jsou zvědavější a odvážněji se seznamují s novými informacemi nebo pohledy na skutečnost. Jsou spokojenější a nemají velké množství vnitřních konfliktů. Jsou asertivní, ale ne agresivní, a často si kladou vysoké cíle. Nebojí se prosazovat osobní práva a dbají na

¹² „Etologie je vědní disciplína, která se zabývá biologickými základy lidského chování a prožívání.“
Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/humanni-etologie>.

¹³ Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/hypersociabilni>.

¹⁴ Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0812/osobnost-typu-c>.

prestiž. Jsou úspěšnější a častěji dosahují cílů, které si vytyčili, což vede znovu k posílení jejich sebejistoty a míry sebehodnocení. Proto jsou odolnější ve zvládnání těžkostí a překonávání problémů. Je zřejmé, že tlumočník by měl mít vyšší míru sebehodnocení, aby dokázal snadněji čelit nesnázím a byl schopen jednat pod tlakem, asertivně si vyjednával pracovní podmínky a věřil ve vlastní schopnosti a dostatek prostředků pro odvedení dobré práce (Křivohlavý, 2001).

2.3.4 Frustrační tolerance

Abychom byli schopní bojovat se stresem, musíme mít schopnost čelit nesnázím. Tato schopnost se nazývá *frustrační tolerance*¹⁵. Je to přirozená schopnost zvládat nesnáze a odolávat vyčerpávajícím podnětům. Je zčásti vrozená a zčásti získaná, záleží na temperamentu člověka a jeho konstituci. Snížená frustrační tolerance se projevuje: v době únavy, hladu, nedostatku spánku, vyčerpání, v nemoci, určitých životních obdobích jako je puberta nebo klimakterium, a situacích jako jsou konflikty s druhými lidmi, ambivalentní citové vztahy, citová nejistota, a jiné (Míček, 1984). Navíc určité typy zátěže zvládáme lépe a v jiných jsme přecitlivější. Nejlepší je si být vědom svých zranitelných míst a snažit se zjistit, proč tomu tak je, protože to člověku do jisté míry může ke zvládnání zátěže pomoci (Micková, 2004). Je třeba se naučit být co nejméně závislý na vnějších vlivech a pěstovat duševní rovnováhu, tedy nezávislost a vnitřní autonomii. Ta souvisí se schopností získat sebevládu nad svým organizmem a nebýt tak závislý na každém nevyspání nebo každé bolesti hlavy. Při upevňování duševní rovnováhy člověk otužuje vlastní organizmus nejen proti chladu nebo jiným nepříznivým přírodním podmínkám, ale také proti vlivu vztahů s ostatními lidmi nebo například přejídání. Tímto sebeovládáním člověk získává vyšší *frustrační toleranci* a podstatně nižší závislost na vnějších vlivech a nepříjemnostech všedního života (Míček, 1984).

¹⁵ Frustrační tolerance je míra malé či velké snášenlivosti a odolnosti vůči stresům, zátěžím, neúspěchům, zklamání, oddálení uspokojení potřeb. Dostupné z: [http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/frustrační tolerance](http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/frustrační_tolerance).

3. Stres a tlumočení

Již v padesátých letech bylo zřejmé, že práce tlumočnicka je psychicky velmi náročná. Jean Herbert (1952) se o tlumočení vyjádřil takto: *Velmi často je tlumočnick ve velkém napětí a ve své profesi musí vydržet dlouhodobou a neustálou zátěž, která je těžko snesitelná.*¹⁶ Tlumočníci opravdu pracují v podmínkách, ve kterých na ně působí stresující faktory, například zahlcení informacemi, množství potřebné koncentrace, únava/vyčerpání, stísněný prostor tlumočnické kabiny, atd. (Kurz, 2002).

Navíc se tlumočníci často dostávají do neznámé situace, setkávají se s neznámými lidmi, a to na ně vytváří větší tlak než na člověka, který jde každé ráno do své kanceláře, kde pracuje s lidmi, které zná. Tlumočnick se tedy musí umět v novém prostředí adaptovat a nejlépe využít strategie ke zvládnutí této neznámé situace.

Ve skutečnosti, v žádné jiné profesi se člověk nemusí potýkat s takovou kognitivní zátěží jako v tlumočení: nezahrnuje žádnou fyzickou aktivitu, žádné nástroje nemohou tlumočnickovi pomoci, všechno se děje uvnitř tlumočnickovy mysli. Podmínky při tlumočení jsou náročné z pohledu kognitivních procesů, ale ty mohou být dále ztíženy vedlejšími faktory jako pád věci v kabině, kýchnutí, zakašlání, snížení hlasitosti zvuku nebo hluk v blízkosti kabiny. Všechny tyto faktory mohou způsobit ztrátu koncentrace nebo pozornosti (Riccardi, Marinuzzi, Zecchin, 1998).

3.1 Konferenční tlumočení

Protože konferenční tlumočníci pracují v kabinách, prostředí těchto kabin a podmínky v nich jsou důležitým činitelem ve zkoumání stresu při tlumočení. Záleží na ventilaci kabiny, osvětlení a míře hluku nejen uvnitř kabiny, ale i hluku, který proniká do kabiny ze sálu, na tom, zda delegáti používají mikrofon či nikoli, a na pohodlnosti sezení.

Technická a zdravotní komise mezinárodní asociace konferenčních tlumočnicků AIIC (International Association of Conference Interpreters) významně přispěla k zlepšení pracovních podmínek tlumočnicků. Fyzikální stresory, které asociace AIIC v tlumočnických kabinách sledovala, byly například teplota, vlhkost a kvalita vzduchu. Zavedené standardy,

¹⁶ Přeloženo z anglického originálu autorkou práce: „More often than not the interpreter is very highly strung and must in his profession stand a long and continuous strain which is hard to bear.“

podle kterých se dnes řídí velké organizace jako je OSN, NATO a instituce EU, zejména pak Evropský parlament a Evropská komise, zajišťují lepší výkon tlumočnicka (bylo například zavedeno, že tlumočníci se v kabině střídají v intervalu 30 minut) a přispívají ke snížení únavy (Kurz, 2002). Některé konferenční sály se ovšem podle těchto standardů neřídí. Dále je samozřejmě potřeba počítat s tím, že ne všichni organizátoři různých událostí či konferencí, mají s prací tlumočnicka zkušenosti, a jsou si těchto standardů vědomi.

Zdroji stresu mohou být tyto fyzikální faktory (Cooper, Davies, Tung, 1982):

- *Nedostatečná ventilace*- problémem může být špatná kvalita vzduchu a nedostatečné větrání uvnitř kabiny nebo naopak příliš silná klimatizace.
- *Osvětlení nebo jeho nedostatek*- někteří tlumočníci si stěžují na příliš silné osvětlení v kabině, které namáhá jejich zrak. Jiní mají problém s nedostatečným osvětlením, které jim brání v čtení poznámek a dokumentů. Vyskytují se i stížnosti na to, že v kabině není přístup denního světla, zejména pokud tlumočnick pracuje dlouhé hodiny, může mít pocit stísněnosti.
- *Rozměry kabiny*- do většiny kabin se pohodlně více jak dva lidé nevejdou. Prostor na stole musí být dostatečně velký, aby se na něj vešel nejen mikrofon, ale i tlumočnickovy poznámky, materiály, sklenice s vodou, atd.
- *Akustika/Použití nebo nesprávné použití mikrofonů/Šum pozadí*- v průběhu konference se mohou vyskytnout technické potíže, jako je zapnutí více mikrofonů zároveň, do kterých delegáti mluví simultánně. Nebo se často stává, že delegát si mikrofon nezapne nebo od něj sedí příliš daleko a mluví bez něj. Naopak, někteří delegáti mohou mít mikrofon příliš blízko u úst, což tlumočnicka bolí do uší. Technici nemusí být vždy pozorní nebo pohotoví v řešení takových problémů. Některé technické problémy pak mohou mít za následek například i porušení sluchu tlumočnicka.
- *Nepohodlné sezení*- pokud je tlumočnick nucen pracovat dlouhé hodiny je důležité, aby židle byla dostatečně pohodlná a měla opěradlo. Kabina je někdy umístěna tak, že tlumočnick se musí nahýbat, aby na řečnicka viděl, a to může být pro jeho krk a záda velkou zátěží.

V mnoha profesích, pokud zaměstnanec nestihne daný den dodělat naplánovanou práci, dodělá ji někdy jindy. V tlumočení platí to, že je potřeba odvést práci hned a to i v případě,

že se tlumočník například necítí dobře nebo je nachlazený. Faktory, které souvisí s nároky na pracovní výkon tlumočníka, jsou (Cooper, Davies, Tung, 1982):

- *Ohromné množství koncentrace potřebné k výkonu povolání*- tlumočník je během tlumočení zahlcen informacemi a chvilková nepozornost nebo rozptýlení může znamenat ztrátu tzv. nitě. Někteří tlumočníci se obávají, že při zpracovávání takového množství informací u nich dojde k výpadkům paměti. Jak již bylo zmíněno, tlumočníci by se měli v práci střídat po 30 minutách. Vždy tomu tak ale není a často se stává, že je potřeba tlumočit delší časový úsek nebo jednání pokračuje i po oficiálním ukončení konference. Nejenže tlumočník musí být přítomen na konferenci nebo zasedání v době probíhajících jednání, ale i poté by měl být k dispozici někde poblíž. Je pak možné, že tlumočník je od rána do večera v práci, což je velmi vyčerpávající.
- *Neohleduplnost ze strany delegátů*- většina tlumočnicků se shodne na tom, jak je obtěžuje, když řečník svůj příspěvek čte a zvláště v případě, pokud tlumočník tento dokument nemá předem k dispozici. Pravidla asociace AIIC dokonce stanovují, že pokud je příspěvek na konferenci čten, pak je řečník povinný tento materiál tlumočnickovi předem poskytnout. I přesto se ale stává, že tlumočník nedostane materiály dopředu včas a nemá tedy potřebný čas na jejich přípravu. Problém nastává, zejména pokud dokument obsahuje odbornou a specifickou terminologii, se kterou tlumočník není obeznámen. Tlumočníci argumentují, že pokud někdo svůj projev čte, pak o tom co říká, nepřemýšlí. To tedy nenabízí tlumočnickovi žádný prostor k tomu, aby přemýšlel on sám. Dále se ale tlumočníci shodují, že stejně stresující jako projev čtený příliš rychle je projev přednášený velmi pomalu a monotónně.

Cooper, Davies a Tung zjistili, že tlumočníci nemají v oblibě tlumočení na lékařských kongresech a politických konferencích. Na lékařských kongresech jde totiž řečníkům o to, svůj projev co nejrychleji přečíst bez ohledu na to, jestli jim je rozumět nebo ne. Usilují jen o to, aby jejich jméno bylo zmíněno ve sborníku z prestižní konference. Na politických konferencích si politici z tlumočnicků rádi dělají obětní beránky. Pokud někdo z publika s jejich prezentovanými názory a postoji radikálně nesouhlasí, mají tendenci vinu svádět právě na tlumočníka a vymlouvat se, že chyba je v nesprávném překladu.

Dalším problémem v této oblasti může být přízvuk, který je těžko srozumitelný. Tlumočníci by upřednostnili, kdyby byl projev přednesen v mateřském jazyce delegáta.

- *Nepříliš dobří řečníci*- delegáti mnohdy nemají rétorické dovednosti a nadání a někdy ani ochotu komunikovat. Problém se pak vyskytne, pokud si řečník poznámky před samotným projevem ani neprojde a jeho četba je pak naprosto nesrozumitelná.
- *Příprava na konferenci*- tlumočník se na konferenci připravuje hodiny, někdy i dny, pokud je konference odborného rázu. Znamená to tedy, že po tom, co odvede náročnou práci, má k tomu ještě práci domácí, což je velmi náročné.
- *Kariérní postup*- možnost kariérního postupu v oblasti konferenčního tlumočení je minimální. Obvykle již po třech či čtyřech letech tlumočení se z konferenčních tlumočnicků stanou *stálí tlumočníci*, kteří již nemají kam dále postoupit. Jediným vyšším postem je *hlavní tlumočník* (chief interpreter), který je ale jen jeden v každé organizaci a šance na postup je tedy velmi malá.
- *Špatná organizace*- může se stát, že z nějakého důvodu se začátek konference posunuje až do chvíle, kdy delegáti mají omezený čas na svoje proslovy a příspěvky a jsou nuceni je pak přednášet vysokou rychlostí, což tlumočnickovi znesnadňuje a někdy i znemožňuje práci. Nedodržování rozvrhu konference někdy znamená, že tlumočník nemá pauzu na oběd. Pokud se na poslední chvíli změní pracovní zadání a je potřeba tlumočit jaderný výzkumný tým místo setkání odborové organizace, pak se tlumočník nachází bez připravených materiálů a může s takovým tlumočením zápasit. Dalším bodem špatné organizace je neschopnost organizátorů si uvědomit náročnost práce tlumočnicka. Pak se stane, že tlumočník je objednan na akci, kde má tlumočit *šušotáží* pro sedm lidí zároveň, což je nesplnitelný úkol. Pokud si tlumočník na takové pracovní podmínky stěžuje nebo se snaží organizátorům vysvětlit, že to bez techniky není možné, je pro ně jen na obtíž a jeho stížnost je smetena ze stolu.
- *Časté cestování*- tlumočníci na volné noze musí často cestovat, což přináší řadu komplikací, kdy se tlumočníci neustále musí přizpůsobovat jiným kulturám, spaní v hotelových pokojích a exotickému jídlu. Dalším problémem může být cestování napříč několika časovými pásmy. Tlumočníci, kteří jsou nuceni často cestovat, si stěžují, že jsou často odloučeni od rodiny a že je náročné si vytvářet a udržovat

přátelství. Cestování letadlem také může znamenat hodiny čekání na zpožděný spoj nebo čekání kvůli stávce. Alternativa cestování letadlem je cesta autem, která je ale mnohem delší a znamená dlouhé hodiny za volantem, což je vyčerpávající.

- *Hodnocení a nedostatek odezvy*- někteří tlumočníci zastávají názor, že evaluace a hodnocení jejich kolegů a nadřízených je v práci ruší, protože je znervózňuje fakt, že je někdo kontroluje. Na druhé straně jiní tlumočníci by ocenili větší množství zpětné vazby na jejich tlumočnický výkon, protože jak pozitivní, tak negativní kritika jsou pro rozvíjení člověka v jeho profesi velmi důležité. Pokud obdrží negativní hodnocení, pak mají zájem o to se dozvědět, jak by svůj výkon mohli zlepšit.

Vliv na tlumočnickův výkon a míra jeho stresu se odvíjí i od interpersonálních vztahů na pracovišti, tedy v konferenčním prostředí, které zahrnuje:

- *Vztahy s kolegy*- stresorem se stává kolega, který odmítá spolupracovat nebo druhého kolegu ruší v jeho práci. Mohou to být i tlumočníci, kteří chodí na jednání pozdě, zavolají na poslední chvíli, že jsou nemocní a jiný tlumočník za ně musí zaskakovat, kouří v přítomnosti kolegy, ačkoli vědí, že on je nekuřák, mají příliš silný parfém, v kabině kašlou a šustí papíry. Množství tlumočnicků dává důraz na týmovou spolupráci, zvláště pokud se tlumočí přes pivotní jazyk. Pokud tlumočník, který tlumočí do pivotního jazyka neodvede dobrou práci, je pro ostatní tlumočnický téměř nemožné pracovat.
- *Vztahy s nadřízeným*- v některých organizacích nemají tlumočníci pocit, že by hlavní tlumočník byl obzvláště nadřazený, v jiných ano a velmi jim záleží na jeho názoru. Co se organizátorů týče, tlumočníci na volné noze se bojí často odmítat zakázky, protože by se tato informace mohla rozšířit, a proto je důležité s organizátory akcí udržovat dobré vztahy.
- *Vztahy s delegáty*- často není možné, aby se tlumočníci s delegáty před jednáním setkali a měli možnost se jich na obsah projevu zeptat nebo si ujasnit odborné termíny. Dnes už je ale na konferencích obvyklé, že delegáti mají jmenovky a tlumočníci se tedy mezi nimi mohou snadno orientovat a podle potřeby si daného delegáta vzít stranou a položit mu nějaké otázky týkající se jeho projevu.

Při simultánním tlumočení v organizacích, jakými jsou například instituce EU, se často využívá tlumočení s pilotáží, kterému se také říká dvoustupňový převod. Tlumočnický tým v kabině tlumočí buď do svého mateřského jazyka anebo do svého aktivního cizího jazyka a dělá tzv. *retour*. Když například na zasedání je potřeba tlumočit českého delegáta do aktivního cizího jazyka tlumočnicků v české kabině. Protože ostatní kabiny češtině nerozumí, přepnou se na kanál české kabiny a poslouchají jejich tlumočení například do francouzštiny a tu tlumočí do svých pracovních jazyků. Pro tlumočnicka v pilotující kabině, který navíc tlumočí do cizího jazyka, je tato situace velmi stresující, protože je odpovědný za bezchybný, úplný a ekvivalentní převod pro dalších 22 kabin (Čeňková, 2008, s. 25).

Konferenční tlumočení a tlumočení vůbec má jedno další úskalí. Tlumočnický člověk, který prezentuje názory druhých lidí a mnohdy se s nimi nemusí ztotožňovat nebo s nimi dokonce radikálně nesouhlasit. Někteří konferenční tlumočníci vyjadřují názor, že když na konci konference předseda děkuje slovy: Chtěli bychom poděkovat technické podpoře, tlumočníci se cítí jako pouhé překládací stroje, které musí být *věrným echem* delegátova projevu a nemají nárok na jakékoli vyjádření své vlastní kreativity nebo iniciativy. Ačkoli jistý faktor kreativity v dobrém tlumočení přítomen je, to, že obsah tlumočnického projevu je vždy iniciovaný někým jiným, je zdrojem frustrace (Howell cit. podle Cooper, Davies, Tung, 1982).

3.2 Tlumočení v médiích

Zdá se, že simultánní tlumočení v médiích je mnohem náročnější než simultánní tlumočení v jiném prostředí. Z průzkumu Ingrid Kurzové (2002) vyplývá, že to je z důvodů působení stresových faktorů, které mají původ v:

Daném prostředí- při práci pro televizi musí tlumočnický člověk sedět v redakci anebo ve studiu někde stranou místo obvyklého prostředí, kterým je zvukotěsná tlumočnická kabina. Z toho důvodu může být vystaven různým vizuálním nebo akustickým rušivým podnětům. Ve většině případů dokonce tlumočnický člověk na řečníka přímo nevidí, ale může jej sledovat na monitoru. V konferenčním prostředí je možnost interakce řečníka s publikem, což v případě tlumočení pro média odpadá, a komunikace je jednosměrná. Tlumočnický člověk také nemůže sledovat reakce publika a nemá tak žádnou zpětnou vazbu.

Faktorech souvisejících se samotnou prací- je běžnou praxí, že tlumočení v médiích probíhá pozdě v noci, na poslední chvíli a bez možnosti přípravy. Zatímco v konferenčním prostředí má tlumočnick čas si přivyknout na řečníkův akcent nebo styl řeči, v televizním prostředí toto není většinou možné z důvodu krátkosti televizních vstupů nebo příspěvků. Dále kvalita zvuku může být velmi nízká a dohromady s dalšími technickými potížemi to může přispívat k obtížnosti zvládnutí dané situace.

Psycho-emocionálními stresovými faktory- při vědomí, že člověk tlumočí pro tisíce nebo dokonce milióny lidí, se tlumočnick cítí pod větším tlakem a obává se případné chyby nebo selhání mnohem více, než v konferenčním prostředí. Takové selhání by poté mohla kritizovat média (TV, tisk) a diváci a posluchači mohou být netolerantní k chybám tlumočnicka, protože nejsou obeznámeni s okolnostmi a potížemi, se kterými se tlumočnick musí potýkat. V průzkumech se ukázalo, že publikum hodnotí výkon tlumočnicka v médiích velmi kriticky, dokonce kritičtěji než výkon samotných moderátorů a reportérů, a očekává od tlumočnicka kvalitní a bezchybný výkon. Velký důraz také klade na hlas a dikci (Kurz, 2002). Podle Daniely Mügllové (2009) posluchači tlumočnickova projevu dbají zejména na rétoriku a netolerují hezitační zvuky nebo opravy. Požadují po něm, aby jeho projev byl stejně plynulý jako ten, který přednáší moderátor, který před sebou má čtecí zařízení a písemné materiály.

3.3 Empirické studie v oblasti stresu při tlumočení

Stres v tlumočení je zajímavým tématem, a proto v této oblasti již množství empirických výzkumů bylo provedeno. Účelem těchto experimentů bylo změřit a posoudit vliv mentálního stresu, fyziologického stresu a stresu způsobeného prostředím, na tlumočnicka při jeho práci. Jak už bylo řečeno, asociace AIIC se do velké míry zasloužila o zlepšení pracovních podmínek v tlumočnických kabinách, přesto některé výzkumy ukázaly, že v mnohých kabinách jsou podmínky pro práci špatné nebo dokonce nevhodné. Nedostatky byly shledány v otázkách teploty, vlhkosti a množství CO₂. Zatímco ISO standard doporučuje teplotu v kabině mezi 18 a 22 °C, ve všech testovaných kabinách byla teplota vyšší. Průměrná teplota uvnitř kabiny byla po skončení konference 26,4 °C (Kurz, 2003).

Organizace AIIC provedla studii pracovní zátěže tlumočnicků (*workload study*), které se účastnilo 607 tlumočnicků, a byla provedena podrobná studie ve 47 tlumočnických kabinách (Kurz, 2003). Těchto 607 zmíněných tlumočnicků odpovídalo pomocí elektronické pošty a odpovídali na otázky týkající se míry a složek spokojenosti v práci, příčin, pocitů a důsledků pracovního stresu, nepohodlí a vyhoření. Podrobná studie se zabývala:

- a) měřením podmínek v kabinách (vlhkost, teplota, kvalita vzduchu, atd.)
- b) rozdáváním dotazníků týkajících se názorů tlumočnicků
- c) měřením tepové frekvence a krevního tlaku v průběhu 24 hodin a měřením hladiny kortizolu (také se mu říká *stresový hormon*) několikrát v průběhu dne
- d) objektivním měřením kvality výkonu za účelem
 - zmapování pozitivních znaků a zdrojů stresu v práci tlumočnicka
 - popisu fyzických stresorů (kvalita vzduchu, teplota, atd.) v tlumočnickově pracovním prostředí
 - otestování dopadu kvality pracovního prostředí na kvalitu života a práce tlumočnicka
 - doporučení ke zlepšení podmínek

Z této studie vyplynulo, že podmínky v tlumočnických kabinách nesplňovaly standardy ISO z důvodů množství CO₂ přítomného ve vzduchu, vlhkosti a teploty. Na základě odpovědí z dotazníku se potvrdilo, že profese tlumočnicka je z pohledu mentálního a fyzického vyčerpání, vyčerpání kognitivních funkcí a duševního stresu, podobná profesi učitele nebo důstojníků Izraelské armády. Výsledky ukázaly, že tlumočení je velmi stresující povolání, které vykonávají kvalifikovaní a motivovaní profesionálové. Ačkoli se zdá, že tlumočníci vyvinuli svůj vlastní mechanismus pro zvládání stresu je zřejmé, že tyto odborné znalosti mají důsledky. Ambulantní měření krevního tlaku a tepové frekvence v rozmezí 24 hodin prokázalo, že práce tlumočnicků je opravdu stresující. Frekvence a tlak byly nejvyšší právě v době, kdy tlumočníci měli zapnutý mikrofon a tlumočili. Množství kortizolu ve slinách bylo srovnatelné s množstvím tohoto hormonu ve slinách lidí, kteří vykonávají vysoce stresující povolání (Kurz, 2003).

Badatelé v oblasti tlumočení se také začali zabývat dalšími aspekty tlumočení a stresu v jeho průběhu, například intra-individuálními rozdíly, které jsou zároveň závislé na situaci, v mentálním a fyziologickém stresu, anebo rozdíly mezi profesionálními tlumočníky a začátečníky. Výzkum vlivu stresu na pracovní výkon prokázal, že je to právě individuální vnímání stresu daného jedince, spíše než takzvaný objektivní stres (tedy působení vnějších stresorů), které mají největší vliv na pocit duševní pohody a pracovní výkon člověka (Cooper, Davies, Tung, 1982). Stres je závislý na komplexním vztahu mezi jedincem a prostředím. Záleží na subjektivním vyhodnocení dané situace, a to je závislé na předešlé zkušenosti. Neovlivnitelná nebo nepředvídatelná událost je mnohem více stresující nežli situace, na kterou člověk má nějaký vliv anebo ji může předvídat. Konferenční tlumočníci jsou schopni se s vysokými nároky své profese vypořádat, protože jsou odborníky ve svém oboru. Mají znalosti a zkušenosti, na základě kterých jsou schopni vyvinout strategie k řešení problémů. Tyto odborné znalosti se projeví v tom, že tlumočnick je schopen se vypořádat s delšími segmenty promluvy umožní mu rychle použít správnou strategii k řešení dané situace, někdy naprosto automaticky. Na rozdíl od zkušených konferenčních tlumočnicků, začátečníci/studenti se nemohou spolehnout na škálu předchozích zkušeností a stále se potýkají s problémy jako je znalost daného tématu, porozumění, koncentrace, časová prodleva, hledání ekvivalentů, držení kroku s řečníkem, atd. To znamená, že to co je běžným postupem profesionálních tlumočnicků, to je pro studenty a začátečníky vysoce stresující (Moser-Mercer v Kurz, 2003). Navíc se studenti nechají příliš snadno ovlivnit vnějšími vlivy, například prostředím konference, dokonce i v případě, že se jedná o cvičnou konferenci (tzv. mock conference), protože nemají skutečné pracovní zkušenosti (Kurz, 2003).

Empirickou studii se začínajícími tlumočníky provedli Amparo Jiménez a Daniel Pinazo s názvem: *Selhal jsem, protože jsem byl nervózní. Úzkost a výkon začátečníků tlumočení.*¹⁷ Svůj výzkum provedli na univerzitě Jaume ve Španělsku a jejich respondenty byli studenti posledního ročníku oboru Tlumočnictví a překladatelství. Jednou ze stanovených hypotéz bylo, že existuje souvislost mezi strachem mluvit na veřejnosti a tlumočnickým výkonem, tedy čím větší obava z mluvení na veřejnosti, tím horší výkon v konsektivním tlumočení. Protože strach z mluvení na veřejnosti způsobuje pocit úzkosti, další hypotézou bylo, že míra úzkosti má negativní vliv na tlumočnický výkon, tedy čím větší pocit úzkosti tlumočnick pociťuje, tím horší je jeho výkon. Studenti nejdříve

¹⁷ „I failed because I got very nervous“. Anxiety and performance in interpreter trainees: An empirical study.

vyplnili dotazníky STAI (State-Trait Anxiety Inventory), pomocí kterých byla určena míra jejich úzkosti v stresových situacích všeobecně a v konkrétní stresové situaci. Praktická část studie představovala pokus, kdy studenti museli v učebně před svými spolužáky a vyučujícími konsekutivně tlumočit projev o délce 6 až 8 minut. Výsledky ukázaly, že nízká sebejistota při mluvení na veřejnosti je spojená s vysokou mírou pocitu úzkosti. Hypotéza, že míra pocitu úzkosti má negativní vliv na výkon tlumočnicka, který se se silnějším pocitem úzkosti zhoršuje, však nebyla potvrzena (Jiménez, Pinazo, 2001).

Tommola a Hyönä (1990) ve své studii měřili rozdíly mezi mentální zátěží při simultánním tlumočení a mentální zátěží při zpracování dvou jiných jazykových úkolů (poslech a opakování, tzv. *shadowing*) pomocí pupilometrie (měření průměru zornic) a výsledky prokázaly, že při simultánním tlumočení byla šířka zornic největší.

Riccardi, Marinuzzi a Zecchin (1998) jsou toho názoru, že výzkum provedený psychologickými metodami je méně rušivý a výsledky by neměly být zkresleny, jako se to může stát u metod fyziologických. Fyziologické měření zkoumá například vodivost kůže, tepovou frekvenci a krevní tlak, anebo biochemické projevy jako hladinu kortikosteroidů a katecholaminů v krvi a moči. Výsledky fyziologického výzkumu mohou být zkresleny faktem, že někteří lidé trpí takzvaným „syndromem bílého pláště“ a například tep se jim zvýší, pokud budou testováni, aniž by to jakkoli souviselo s předmětem experimentu.

Čeňková (2001) zmiňuje výzkum pod taktovkou Barbary Moser-Mercerové, který byl zaměřený na kvalitu tlumočení a na fyziologickou psychickou zátěž při simultánním tlumočení. Experimentu se účastnilo 5 profesionálních konferenčních tlumočnicků, kteří obdrželi zadání, že mají tlumočit a přestat ve chvíli, kdy svůj výkon již nebudou považovat za profesionální. Proběhlo měření fyziologického stresu pomocí měření hladiny kortisolu ve slinách a bylo zjištěno, že během prvních 30 minut tlumočení se tato hladina zvyšuje, což znamená narůstající fyziologickou zátěž. Tato studie potvrdila, že pokud se intervaly tlumočení prodlužují, kvalita tlumočení klesá. Stoupá množství chyb a tlumočnick si toho není vědom, což poukazuje na neobjektivnost hodnocení vlastního výkonu tlumočnicka. Během prvních 30 minut tlumočení stres výrazně stoupá, ale po prodloužení této doby se postoj tlumočnicka mění, podvědomě odmítá odpovědnost, rezignuje a stres klesá. Toto všechno se značně projeví na kvalitě jeho výkonu.

4. Zvládání stresu

Zvládání stresu se také označuje slovním spojením *stress management* nebo slovem *coping*, které bylo počeštěno na *koupink*. Pokud je člověk vystaven stresu, pak se mu snaží čelit. V boji se stresem lze zaujmout dvě strategie (Křivohlavý, 2001):

a) Strategie zaměřené na řešení problému- člověk se snaží odstranit daný problém, stresový faktor, stresor, vlivy nebo podmínky, které ho do stresu dostávají.

b) Strategie zaměřené na vyrovnávání se s emocionálním stavem- člověk se snaží moderovat nebo snižovat strach či obavy ze stresujících vlivů. Tuto strategii často využívají lidé, kterým jsou blízké obranné mechanismy popření (denial) a distancování se od situace, a jsou to lidé vyznačující se silnými negativními náladami a emocemi (Křivohlavý, 2001).

Křivohlavý (2001) zmiňuje, že je zajímavé, že první uvedená strategie se objevuje v řešení pracovních problémů, zatímco druhou uvedenou strategii lidé častěji aplikují v řešení konfliktů rodinných. Dále uvádí, že na základě studií se ukázalo, že sklon k té či oné strategii je z 30 % vrozený, a zbylých 70 % ovlivňuje výchova a kultura, ve které člověk žije.

Cíle zvládání stresu jsou tyto:

- Snižit úroveň toho, co člověka ve stresu ohrožuje
- Tolerovat- snést to nepříjemné, čím člověk prochází
- Zachovat si tvář a pozitivní image sebe sama
- Zachovat si emocionální klid (duševní rovnováhu)
- Zlepšit podmínky, při kterých se člověk po prožitém stresu může zregenerovat
- Pokračovat v sociální interakci v životě s druhými lidmi

Člověk, který se chce naučit svůj stres zvládat, může absolvovat takzvaný *Výcvik dovedností vypořádávat se se stresem*, jehož náplní je učení se, jak efektivně nakládat se svým časem (time management), řízení vlastní diety (výživy), řízení pohybových aktivit (sportů), dále se člověk může dozvědět poznatky o tzv. tiché osobní řeči, což je způsob, jakým sami se sebou hovoříme, nebo také o tvorbě příkazů pro vlastní činnost (tzv. self-

instruction), či formách uzavírání smluv sám se sebou nebo odměňování se za odvedenou práci.

V boji se stresem nám může pomoci *asertivní chování*. Na rozdíl od pasivního a agresivního chování, asertivním chováním dosáhne člověk, čeho chce, a k tomu si zachová slušnost a vztah s osloveným. Verbalizace odpovídá přesně tomu, co si člověk myslí. Požádat o něco mile a zdvořile, ale zároveň neústupně, je pro člověka velmi výhodné. Co se vztahů mezi lidmi týče, asertivní jedinci jsou považováni za lidi sympatické, ale zároveň za lidi, kteří vědí, co chtějí, a nenechají si vše líbit. Lidé, u kterých převládá asertivní chování, jsou méně deprimovaní, stresovaní a úzkostní. Při tomto chování je důraz kladen na schopnost umět se prosadit. Pro tuto dovednost existují jednoduchá pravidla:

- být konkrétní a specifický
- uvědomit si postavení druhého
- vyjadřovat se přesně a přímo
- je-li to nutné, trvat na svém
- ukončit rozhovor přátelsky
- přizpůsobit neverbální projev sdělovanému obsahu (Cungi, 2001).

V boji se stresem Křivohlavý (2001) zdůrazňuje význam relaxace a jako jeden ze způsobů relaxace uvádí takzvanou *imaginaci*, kdy se člověk ve stresové situaci snaží uklidnit tím, že si představí pro něj příjemné a uklidňující prostředí, například prázdnou pláž nebo tichý les nebo nějaký příjemný zážitek z výletu nebo dovolené, případně si může vybavit nějakou těžkou životní událost a její zvládnutí.

Jednou ze strategií snižování vlivu stresu je takzvaná *hypoventilace*. Jedná se o mělké a zpomalené dýchání, kterým lze přivodit jak fyziologický, tak psychologický emoční útlum. Účelem je zpomalení srdečního rytmu a ten lze zkontrolovat změřením tepu na zápěstí.

Uklidňující účinek má také hudba. Relaxačními účinky se zabývá nově vzniklé odvětví: muzikoterapie. Hudba při práci má pozitivní vliv na pracovní výkon a přizpůsobení se jejímu rytmu ulehčuje práci. Má nejen relaxační účinky, ale také aktivizační: člověka motivuje, povzbuzuje. Každý člověk by měl zjistit, jaká hudba a hudební skladby jej uklidňují a jaké jej aktivizují (Míček, 1984).

Schopnost zvládat stres je tradičním předpokladem pro profesi tlumočnicka a jakousi indicií tlumočnických schopností (Cooper, Davies, Tung, 1982). Daniel Gile (1995) zastává názor, že ve výuce tlumočení by měl být kladen důraz na pomoc studentům osvojit si užitečné tlumočnické strategie. Protože taktika zvládnutí stresu a adaptace, je základní dovedností v tlumočení a proto by její výuka měla být součástí praktické výuky tlumočení. Studenti by měli být vedeni k tomu, aby se věnovali učení a osvojování strategií (dostatek zdrojů, pocit sebedůvěry, ochotu přijmout výzvu, vůli projevit své schopnosti, zodpovědnost a vytrvalost) a méně se zaměřovat na pocity strachu a úzkosti, aby posílili sebedůvěru, i kdyby to mělo být jen pro pocit duševní pohody (Jiménez, Pinazo, 2001).

Studenti si mohou osvojit strategie ke zvládnutí stresu při tlumočení:

1. Vůle překonat překážku a ukázat své schopnosti.
2. Dostatek zdrojů potřebných k vypořádání se s danou situací. Pro studenty je sice situace stresující (například tlumočení na konferenci nebo před publikem), ale pokud mají pocit, že mají dostatek zdrojů na vypořádání se s danou situací, pak to nemusí nijak jejich výkon ohrozit. Navíc vysoká míra stresu při tlumočení nebo před ním může být i pozitivním ukazatelem, protože jak již bylo v této práci uvedeno, jistá míra stresu je pro výkon práce a motivaci velmi důležitá.
3. Sebedůvěra a vlastní zdroje pro konsekutivní tlumočení (celkové porozumění výchozímu textu, schopnosti analýzy a syntézy, míra seznámení s tématem, technika tlumočnického zápisu, atd.). Víra ve vlastní schopnosti a skutečný objem znalostí může převážit pocíťovaný stres.
4. Vytrvalost a zodpovědnost. Jiménez a Pinazo usuzují, že stres nemá tak významný vliv na výkon dobře připravených studentů, který vyžaduje profesionální a zodpovědný přístup.

Jak se vyhnout syndromu vyhoření a všeobecně zmírňovat vliv stresu? Míček (1984) hovoří o tzv. šetření emoční energie. Nevyrovnaní lidé vydávají příliš mnoho energie, snadno se vyčerpávají v situacích, v kterých jiní lidé zachovávají klid. Cítí se ohroženi situacemi, které je nijak neohrožují, tyto hrozby jsou pouze domnělé. Prvním krokem je zvýšení nezávislosti na vnějších vlivech. Zbytečně velké množství času strávíme lpěním na lidech, vztazích, věcech, jejichž vývoj je nad naše síly. Čím méně externích vlivů na nás působí, tím spokojenější můžeme být. Druhým krokem je fyzické a psychické otužování. To spočívá v tom, že pokud je člověk vystavován stále náročnějším

podmínkám, překážky, které musí v životě překonávat, se mu zdají malé v porovnání s tím, co již překonal. Zdrojem takového otužování může být například sport nebo jiná tělesná aktivita, či vykonávání úkolů, které vyžadují vysokou sebekázeň. Třetím krokem je omezení silných dojmů a drastických situací. Jedná se o konflikty mezi lidmi. Už jen pouhá příprava na setkání s někým nepříjemným nebo nesympatickým může vést k velkým energetickým ztrátám. Řešením je tedy se takovým nepříjemným setkáním vyhnout a vyvarovat se konfliktů.

Ptáček (2010) poskytuje několik dalších rad:

- Buďte k sobě mírní, vlídní a laskaví
- Uvědomte si, že můžete lidem pomáhat, ale ne je změnit. Změnit můžete jen sami sebe.
- Najděte si svoje místo pro relaxaci a uklidnění, když to budete potřebovat
- Snižte nároky, které na sebe kladete. Přijměte skutečnost, že lidé jsou omylní.
- Stanovte si priority. Nemůžete být přítomní vždy a všude. Soustřeďte svou energii na to, co je podstatné.
- Naučte se říkat NE. Nenechte se přetěžovat. Není ostuda přiznat, že je něčeho na Vás moc.
- Zacházejte rozumně se svým časem a rozdělte si rovnoměrně práci. Povinnosti neodkládejte.
- Vyvarujte se negativního myšlení. Položte si otázku: „Co je na mne dobrého?“ Mějte radost z toho, co umíte a dokážete.
- V kritické situaci zachovejte klid. Nenechte se svést k impulzivnímu jednání.
- Doplnujte energii. Vyrovnávejte pracovní zátěž odpočinkem, sportem, věnujte se vztahům, a osvojte si relaxační techniky.
- Vyhledávejte výzvy a buďte otevření novým věcem. Rozšiřování obzoru a repertoáru komunikačních technik zlepšuje schopnost zvládat stres.

- Věnujte pozornost svému zdraví a dobře se o sebe starejte. Pěstujte sport, odpočívejte, zdravě se stravujte a občas si udělejte radost.

4.1 Syndrom vyhoření

V případě, že se člověk/tlumočník nenaučí správně relaxovat a kompenzovat pracovní zátěž a této zátěži čelí dlouhodobě, může se u něj vyvinout takzvaný syndrom vyhoření.

Syndrom vyhoření pochází z anglického termínu *burn-out syndrome* a je definovaný a subjektivně prožívaný jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, které způsobilo dlouhodobé setrvávání v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost nejčastěji nastane, když se spojí velká očekávání s chronickými situačními stresy¹⁸ (Křivohlavý, 2012). Tento syndrom může postihnout člověka jakékoli profese. Zvláště se ale týká povolání, ve které člověk často přichází do kontaktu s lidmi a jeho práce je neadekvátně ohodnocená (nejen finančně). Syndrom vyhoření je pak následek chronického stresu spojeného s dlouhodobým nasazením pro jiné lidi. V případě profese tlumočníka by mohl být nejvíce ohrožen tlumočník komunitní, který se stýká s lidmi, kteří se nacházejí v životně obtížných situacích.

¹⁸ Přeloženo ze slovenského jazyka autorkou práce.

Příznaky syndromu vyhoření:

- Tělesné příznaky
- Pocity únavy až vyčerpání
- Pocity chladu, dechová tíseň
- Bolesti hlavy
- Gastrointestinální obtíže
- Nespavost
- Pocity zkrácení dechu
- Divné pocity na kůži
- Nejrůznější tělesné bolesti („bolest dolních zad“)
- Psychické a emoční příznaky
- Předrážděnost na jindy neutrální podněty
- Plačtivost
- Viditelně nevyprovokované záchvaty zlosti a hněvu
- Objektivně patrný smutek
- Podrážděný tón hlasu, nekontrolované verbální projevy zlosti
- Podezíravost až vztahovačnost
- Vyhýbání se pracovním povinnostem
- Letargie

Tabulka 3: Příznaky syndromu vyhoření (Zdroj:www.zdn.cz)

Syndrom vyhoření se podle B. Ptáčka (2010, s. 6) pojí nejenom s výkonem určitých profesí, ale i s individuálními vlastnostmi každého jedince. Příznaky syndromu vyhoření se tedy také často objevují také u lidí, kteří:

- si kladou příliš vysoké cíle
- jsou perfekcionisté
- jsou nejvýkonnější a nejproduktivnější a mimořádně tvořiví
- jsou nejzodpovědnější a nejpečlivější
- jsou zprvu velice nadšeni tím, co dělají, avšak časem u nich toto zanícení ochabuje
- neúspěch prožívají jako osobní porážku
- nejsou schopni se vymanit ze stále zvyšujících se nároků na ně kladených (šibeniční termíny, atd.)
- neumí přiměřeně odpočívat, relaxovat, obnovovat svou energii (rekreace, spánek, atd.)
- žijí v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech
- více dávají, nežli přijímají (učitelé, zdravotní sestry, sociální pracovníci, atd.)
- při své práci nevidí pozitivní výsledky svého snažení

- jsou posedlí soupeřením a soupeřivostí
- prožijí nadměrné množství obtížných životních podmínek
- žijí v neustálém spěchu

Nejvíce jsou podle Křivohlavého (2012) ovlivněni lidé, kteří jsou nadšení a zpočátku v novém zaměstnání hnáni vysokou motivací, mnoho si od něj slibují a věří, že dá jejich životu smysl. Ve chvíli, kdy zjistí, že jakoby selhali, že všechna jejich snaha je marná a chybí jim energie na dosažení svých stanovených cílů, nastává u nich pocit beznaděje a promarněného života, který je naprosto zbytečný a ztrácí smysl.

Na vytvoření syndromu vyhoření se podílí množství vlivů, ke kterým patří:

Individuální psychické příčiny: jakým způsobem zvládáme stres

Individuální fyzické příčiny: tělesná výbava každého člověka, která je dané a je náročné ji ovlivnit. Patří sem i návyky jako je kouření nebo nadměrná konzumace alkoholu, ale i nezdravý způsob života, který způsobuje například nadváhu.

Institucionální příčiny: patří sem stresory fyzikální jako je hladina hluku, špatné osvětlení, nedostatek prostoru, atd. (může se jednat o nevyhovující podmínky v tlumočnické kabině).

Společenské příčiny: negativní společenské hodnocení a snižování potřebnosti práce daného jedince (je mnoho lidí, kteří si neuvědomují náročnost práce tlumočnicka a zdá se jim to jako snadná práce, kde člověk využívá své jazykové znalosti. Zvláště pokud je tlumočnickův pracovní jazyk angličtina, kterou v určité míře ovládá velké množství lidí, z některých z nich mají pocit, že práci tlumočnicka by zvládl každý, kdo tento jazyk ovládá).

Velké množství autorů a odborníků považuje za hlavní příčinu vyhoření právě sociologické faktory, podmínky v pracovním prostředí a vztahy s kolegy a spolupracovníky (Ptáček, 2010).

Podle Ptáčka (2010) se syndrom vyhoření neobjeví náhle, ale vzniká postupně a nenápadně. Chronicky vyčerpaní lidé zřídka přiznají svému okolí nebo blízkým, že se potýkají s psychickými nebo zdravotními potížemi jako bolesti hlavy, poruchy spánku, únava, slabost a dalšími příznaky tohoto syndromu, které tu již byly uvedeny. Než se jedinec dostane do stavu vyhoření, může to trvat několik měsíců nebo i let, a tento proces má několik fází: 1. nadšení, 2. stagnace, 3. frustrace, 4. apatie, 5. syndrom vyhoření. Fáze, ve které je ideální stavu úplného chronického vyčerpání zabránit, je fáze stagnace.

Křivohlavý (2012) fáze procesu, který vede k syndromu vyhoření, nazývá: 1. nadšení, 2. přetížení, 3. napadání druhých lidí, 4. proti všem, 5. burnout.

V boji se syndromem vyhoření také platí, že někteří lidé jsou k němu náchylnější než ostatní. Vlastnosti, které člověk potřebuje, aby se před ním chránil, jsou: nezdolnost, tvrdost, nepoddajnost, optimizmus, zaujatost (člověk je oddaný nějakému cíli a nebere v potaz těžkosti, které se po cestě vyskytnou, například horolezci), schopnost vidět možnost změn a vítat tuto možnost (Křivohlavý, 2012). Tyto vlastnosti by měl mít i tlumočník, který musí mít ocelové nervy. Požadavky na tlumočníka jsou jak intelektuální jako jazyková znalost, dobrá paměť, řečové schopnosti, umění koncentrace, všeobecné vědomosti, a jiné, tak by měl zároveň být vytrvalý, odolný, měl by mít nervovou odolnost a schopnost udržet své emoce na uzdě. Jak ukázal dotazník vyplněný studenty tlumočení pro účely této práce, mnoho studentů má vysokou míru osobní citlivosti, což by se v určitých situacích mohlo jevit jako problém (Například při komunitním tlumočení. Ačkoli jistá dávka empatie je pro tento druh tlumočení nutná, je zároveň potřeba si udržet odstup od problémů klientů a nenechat se jimi ovlivňovat a zatahovat).

5. Praktická část

Praktickou část práce tvoří popis empirického výzkumu, jehož cílem bylo potvrzení nebo vyvrácení hypotéz: *1. Míra stresu má negativní vliv na tlumočnickův výkon, 2. I velmi stresovaný tlumočnick na základě svých zkušeností a strategií zvládnání stresu je schopen odvést kvalitní tlumočnický výkon.*

V tomto výzkumu byla použita dotazníková metoda a analýza tlumočnických nahrávek a jejich zhodnocení dle kritérií kvality podle I. Kurzové (1995), která se nechala inspirovat kritérii kvality, které na přelomu 80. a 90. let vytvořila Hildegund Bühlerová (Čeňková, 2001).

5.1 Popis experimentu

Materiály pro tento empirický výzkum byly získány na konferenci TIFO 2012 (Translation and Interpretation Forum Olomouc). Jednalo se o konferenci pořádanou Univerzitou Palackého, zejména pak vyučujícími oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad na katedře Anglistiky a amerikanistiky Filozofické fakulty. Studenti tohoto oboru na konferenci v rámci tlumočnické praxe tlumočili projevy řečníků jak českých, tak zahraničních. Většina studentů svého řečníka nejprve kontaktovala a požádala jej o informace týkající se daného projevu (téma, terminologie, obtížné úseky projevu, power-pointové prezentace, dokumenty, atd.). Ne každý student však obdržel potřebné informace a někteří dokonce materiály před konferencí k dispozici neměli vůbec. Tlumočení probíhalo do českého nebo anglického jazyka simultánně v tlumočnických kabinách. V jednom sále byly kabiny stálé, odzvučené, s klimatizací. V sále druhém byla kabina přenosná, která nebyla odhlučňena a byla pouze položená na zadní lavici v sále. Z obou kabin však byl výhled do sálu i na řečníka. Každý student tlumočil jeden až dva příspěvky na rozdílná témata.

Výzkumu se účastnilo 17 tlumočnicků, z toho 15 studentů oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad, a 2 profesionálních tlumočnic. Z řad studentů se jednalo o studenty 3. ročníku bakalářského studia a 1. a 2. ročníku magisterského

navazujícího studia. Tento vzorek respondentů byl dostatečně pestrý, co se zkušeností s tlumočením týče. U některých studentů šlo o první mimoškolní tlumočení.

Po skončení této konference respondenti obdrželi dotazníky k vyplnění. První dotazník se skládal ze tří otázek, které se týkaly tlumočnické zkušenosti z dané konference a míru připravenosti na tlumočení, míru jejich stresovanosti před tlumočnickým výkonem a v jeho průběhu. Podle zadání dotazníku měli respondenti na stupnici od 1 do 5 (kdy 1 bylo nejméně a 5 nejvíce) označit míru stresovanosti. První otázka se týkala připravenosti na tlumočení příspěvku: zda měl tlumočnick k dispozici materiály, vytvořil si glosář, měl možnost komunikovat s řečníkem, atd. Šlo o to, zda se tlumočnick cítí na projev dostatečně připravený, což by jej mělo do jisté míry uklidňovat a jeho nervozitu snížit, nebo naopak byl ve stresu, protože nevěděl, co ho čeká. Druhá otázka se týkala nervozity již v kabině, tedy těsně před začátkem tlumočení. V této chvíli je tlumočnick/student v prostředí, ve kterém bude pracovat. Vidí na publikum a na řečníka. Hodnotí, kolik lidí jej bude poslouchat a zároveň kriticky hodnotit jeho výkon. Třetí otázka zjišťovala, zda se nervozita tlumočnicka během tlumočení snižovala, zvyšovala anebo zůstala stejná. Na konci tohoto dotazníku respondenti uváděli, z jakého důvodu se jejich nervozita během výkonu měnila nebo neměnila.

Druhý dotazník byl standardní dotazník R. Beeche¹⁹ týkající se frustrační tolerance. Tento dotazník ukázal, jak je tlumočnick schopen zvládat úkoly, zda se potýká s aktuálními životními stresy, jakou má osobní náchylnost ke stresu a osobní citlivost. Dotazník R. Beeche se skládá z 53 otázek, které v sobě zahrnují všechny výše zmíněné složky. Respondenti byli požádáni, aby odpovědi na jednotlivé otázky z dotazníku smazali a poskytli pouze výsledky jednotlivých složek z důvodu případného zkreslování odpovědí.

Čtyři složky Beechova dotazníku:

Schopnost zvládat úkoly- výsledek ukazuje na to, jak dobře umí člověk zvládat rozumným způsobem běžné životní obtíže. Skóre do 5 ukazuje na to, že běžné životní obtíže zvládá člověk rozumným způsobem. Skóre vyšší tuto schopnost nepotvrzuje (skóre v rozmezí 0-15).

Aktuální životní stresy- výsledek ukazuje, nakolik stresory ovlivňují život člověka a narušují jeho adaptovanost. Skóre do 5 je znakem situace, kterou lze považovat za dobrou

¹⁹ viz příloha

nebo alespoň zvládnutelnou, čím je skóre vyšší, tím více je člověk pod vlivem stresorů, které není schopen ovládnout (skóre v rozmezí 0-13).

Osobní náchylnost ke stresu- tato oblast je na rozdíl od dvou předcházejících v režii samotného člověka. Výsledek ukazuje tendenci chovat se sebepoškozujícím způsobem. 6 bodů a více naznačuje sklon si stresové situace nahrávat a vyvolávat (skóre v rozmezí 0-12).

Osobní citlivost- výsledek odráží tendenci ke zranitelnosti, přecitlivělosti, tendenci brát věci příliš vážně a vše si připouštět příliš k srdci. Skóre do 6 ukazuje, že člověk bere život a události takové, jaké jsou, jak přicházejí a odcházejí. Čím vyšší skóre, tím větší prožívání a přiřkládání věcem většího významu, než jaký skutečně mají (skóre v rozmezí 0-13).

Respondenti u každé z 53 otázek odpovídali ano nebo ne. Podle zadání v dotazníku si následně u určitých otázek sčítali počet ano a počet ne. Ve složce *Schopnost zvládat úkoly* jim vyšlo číslo mezi 0 až 5, které znamenalo dobrou frustrační toleranci, nebo číslo mezi 6 až 15, které znamenalo nízkou frustrační toleranci a vysokou míru stresovanosti. Ve složce *Aktuální životní stresy* dobrou frustrační toleranci znamenalo číslo mezi 0 až 5, a nízkou frustrační toleranci číslo mezi 6 až 13. Ve složce *Osobní náchylnost ke stresu* bylo možné získat číslo mezi 0 až 5, které znamenalo dobrou frustrační toleranci a číslo vyjadřující nízkou frustrační toleranci mohlo být mezi 6 až 12. Ve složce *Osobní citlivost* bylo rozmezí 0 až 6, které znamenalo dobrou frustrační toleranci a rozmezí 6 až 13, které vyjadřovalo vysokou míru stresovanosti, přičemž skóre 6 vyjadřovalo jakýsi pozitivní průměr.

Sestříhané tlumočnické nahrávky z konference TIFO 2012 byly označeny T1 až T17. Tyto nahrávky a jejich kvalitu hodnotily dvě vyučující oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad, které jsou zároveň profesionálními tlumočnicemi s mnohaletými zkušenostmi. Protože každý tlumočnický byl označen jako T a číslo, hodnotitelky neměly k dispozici jména a nevěděly, kdo tlumočí. Každá nahrávka byla přibližně 20 minut dlouhá. Kvalita tlumočnických výkonů byla hodnocena podle kritérií I. Kurzové: 1. příjemný hlas, 2. plynulost promluvy, 3. logická soudržnost, 4. významová shoda s projevem ve VJ, 5. úplnost projevu, 6. gramatická správnost, 7. užití vhodné

terminologie²⁰. Ingrid Kurzová (1995) používá těchto kritérií osm, kde osmým kritériem je přirozený přízvuk (native accent), který ale do hodnotících kritérií v této práci nebyl zařazen vzhledem k tomu, že 16 ze 17 tlumočnicků tlumočilo příspěvky z anglického do českého jazyka. Na základě těchto 7 kritérií kvality hodnotitelky přidělovaly tlumočnickům hodnocení na škále 1 až 10, kdy tato škála reprezentovala hodnoty 10 % až 100 %.

5.2 Hodnocení kvality tlumočení

Kvalita tlumočení je jinak vnímána profesionálními tlumočníky, jinak posluchači, kteří projevu ve výchozím jazyce nerozumí. Jinak je hodnocena rozdílně podle situace, kontextu a hodnotitele. Je velmi obtížné definovat, co vlastně kvalita tlumočení je (Čeňková, 2001). Lze však říci, že je vždy subjektivní. Viaggio (2006) je toho názoru, že kvalitu tlumočnického výkonu nemohou hodnotit klienti (příjemci tlumočení), protože jsou nespolehlivými hodnotiteli, ale kvalitu mohou posoudit jedině profesionální tlumočníci, kteří se budou chovat jako cílová skupina, tedy posluchači tlumočení, kteří originálu nerozumí.

Z výzkumu, který provedla Ingrid Kurzová a Franz Pöchhacker (1995), ve kterém se zabývali kvalitou tlumočení v médiích, vyplývá, že při srovnání hodnocení kvality profesionály, kteří v prostředí televize pracují a účastníky konference, se jejich priority liší. Překvapujícím výsledkem například bylo, že lidé pracující v prostředí televize dávali menší důraz na úplnost projevu, ale kritéria jako příjemný hlas, přirozený akcent a plynulost promluvy pro ně byla mnohem důležitější.

Empirický výzkum provedený pro účely této práce ukázal, jak hodnotí kvalitu tlumočení profesionální tlumočnice a vyučující tlumočnických seminářů.

²⁰ Kritéria přeložila autorka práce z anglického originálu: 1. Pleasant voice, 2. Fluency of delivery, 3. Logical cohesion, 4. Sense consistency with original message, 5. Completeness of interpretation, 6. Correct grammatical usage, 7. Use of correct terminology.

5.3 Hodnocení tlumočnického výkonu

Následující tabulka obsahuje výsledky hodnocení výkonů jednotlivých tlumočnicků, jak je ohodnotily profesionální tlumočnice. Čísla reprezentují procentuální hodnoty na škále 1-10, tedy 10 %- 100 %.

	Příjemný hlas (Pleasant voice)	Plynulost promluvy (Fluency of delivery)	Logická soudržnost (Logical cohesion)	Významová shoda s projevem ve VJ (Sense consistency with original message)	Úplnost projevu (Completeness of interpretation)	Gramatická správnost (Correct grammatical usage)	Užití vhodné terminologie (Use of correct terminology)
T1	10	8	8	7	7	9	9
T2	10	9	9	8	9	9	10
T3	9	9	9	9	9	9	10
T4	10	8	8	8	7	9	8
T5	6	5	5	6	4	6	7
T6	8	7	7	7	8	7	6
T7	8	7	8	8	9	6	6
T8	8	6	8	8	7	7	7
T9	10	9	10	8	9	10	10
T10	10	10	10	10	9	10	10
T11	10	10	9	8	9	10	9
T12	10	9	10	10	10	10	10
T13	9	8	8	7	6	9	9
T14	9	9	10	8	7	10	10
T15	10	10	9	8	8	10	10
T16	9	7	7	8	9	6	9
T17	10	10	10	10	10	10	10

Tabulka 4: Hodnocení jednotlivých tlumočnicků

Je zřejmé, že těchto sedm kritérií nemá stejnou váhu. Jak už bylo řečeno, hodnocení je věcí subjektivní a záleží na hodnotiteli. Ne všichni hodnotitelé tlumočnického výkonu mohou posuzovat všechna kritéria, protože publikum, které tlumočení potřebuje, zřejmě výchozímu jazyku nerozumí a nedokáže ohodnotit kritéria jako Významová shoda s projevem ve VJ a Úplnost projevu. Nedokáže srovnat původní a tlumočený projev. Bude se tedy více zaměřovat na kritéria jako Příjemný hlas, Plynulost promluvy, Logická soudržnost a Gramatická správnost. Na splnění kritéria *Užití vhodné terminologie* bude záležet odborníkům z oboru. Lze však říci, že každý hodnotitel tlumočení, ať už toto kritérium může posoudit či nikoli, bude považovat určitá kritéria za samozřejmost, například kritérium *Významová shoda s projevem ve výchozím jazyce*, protože jde o základní požadavek na každého tlumočnicka. Stejně tak posluchači i profesionální tlumočníci budou předpokládat, že tlumočnick přetlumočí vše, co bylo řečeno, takže splní kritérium *Úplnost projevu*.

Soubor těchto kritérií, jejich hodnocení a hodnocení tlumočnických výkonů nezohledňuje například náročnost tlumočeného příspěvku nebo jakékoli potíže s porozuměním řečníkovi, například náročný akcent nebo těžko srozumitelný způsob mluvy. V otevřené otázce v dotazníku měli ale respondenti možnost se k náročnosti projevu anebo k problémům, kterým čelili, vyjádřit. Tato vyjádření jsou zohledněna v komentářích.

Tabulka 5 znázorňuje výsledek výpočtu průměru hodnot, které obdržel v hodnocení každý tlumočnick. Tato hodnota udaná v % ukazuje, na kolik procent tlumočnick odvedl výkon.

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17
%	83	91	91	83	56	71	74	73	94	99	93	99	80	90	93	79	100

Tabulka 5: Kvalita tlumočnického výkonu v %

5.4 Výsledky dotazníkového šetření a komentář

Tato kapitola se skládá ze 17 tabulek označených Tlumočník 1 až Tlumočník 17. Každá obsahuje výsledky získané z dotazníků, informace týkající se míry stresu na konferenci TIFO 2012 a frustrační tolerance. Dále každá tabulka uvádí zhodnocený výkon vyjádřený v procentech. Pod každou tabulkou je umístěn komentář a zhodnocení výsledků daného tlumočníka.

Tlumočník 1	
Schopnost zvládat úkoly	Nízká frustrační tolerance (7)
Aktuální životní stresy	Nízká frustrační tolerance (9)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (10)
Osobní citlivost	Nízká frustrační tolerance (12)
Míra připravenosti na tlumočení	1
Nervozita před začátkem tlumočení	3
Nervozita během tlumočení	Se zvyšovala
Hodnocení výkonu	83 %

Tabulka 6: Tlumočník 1

Tlumočník 1 má na základě osobnostního dotazníku velmi nízkou frustrační toleranci. Dobrou frustrační toleranci nemá ani v jedné oblasti ze 4 zkoumaných. V oblasti osobní citlivosti má dokonce hodnotu extrémní. V době tlumočení na konferenci se potýkal s problémy v osobním životě, které člověk nemůže nijak ovlivnit, ale působí na něj negativně a v boji proti stresu jej znevýhodňují. Vysoká hodnota v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu* značí to, že stres si tlumočník do velké míry způsobuje sám. Jde totiž o oblast, kterou člověk může ovlivnit.

Tlumočník 1 se na tlumočení na konferenci cítil nedostatečně připravený (1 z 5) a jeho nervozita před začátkem tlumočení byla průměrná. Během tlumočení se tlumočnickova míra stresu zvyšovala. Důvodem rostoucí nervozity v průběhu tlumočení byl podle

komentáře samotného tlumočnicka projev, který nebyl velmi dobře strukturovaný, mluvčí se nedržela materiálů a často odbíhala od tématu. Pro tlumočnicka tedy bylo snadné se v materiálech ztratit. Z tohoto důvodu chyboval, což jeho nervozitu dále zvyšovalo. Nízká připravenost jako nedostatek materiálů a možná nedostatečná komunikace s řečníkem před konferencí také mohla zapříčinit vyšší míru stresovanosti tlumočnicka.

Přes nízkou frustrační toleranci a problémy při tlumočení příspěvku na konferenci byl výkon Tlumočnicka 1 ohodnocen na 83 %, což je výkon velmi kvalitní. Nejméně bodů získal tento tlumočnick z kritérií *Významová shoda s projevem ve výchozím jazyce* a *Úplnost projevu*, což bylo dáno náročností příspěvku v originále a způsobem, jakým mluvčí přednášela.

Tlumočnick 2	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (0)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (2)
Osobní náchylnost ke stresu	Dobrá frustrační tolerance (5)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (5)
Míra připravenosti na tlumočení	3
Nervozita před začátkem tlumočení	3
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	91 %

Tabulka 7: Tlumočnick 2

Tlumočnick 2 má ve všech oblastech velmi dobrou frustrační toleranci. V oblasti schopnosti zvládat úkoly a aktuálních životních stresů má frustrační toleranci výbornou. V oblastech *Osobní náchylnost ke stresu* a *Osobní citlivost* dosáhl Tlumočnick 2 hraničních hodnot, které jsou ale stále kladné. Ačkoli výsledek oblasti *Schopnost zvládat úkoly* je výborný je zřejmé, že naopak v oblasti, kterou člověk může sám ovlivnit a kterou je *Osobní náchylnost ke stresu*, získal tlumočnick hraniční hodnotu. Z těchto údajů vyplývá, že Tlumočnick 2 si stres mnohdy působí sám.

Na tlumočení konferenčního příspěvku se Tlumočnick 2 cítil celkem dobře připravený (3 z 5) a míra jeho nervozity před začátkem tlumočení byla průměrná. V průběhu tlumočení se míra jeho nervozity snižovala.

Tlumočnický výkon Tlumočnicka 2 byl ohodnocen na 91 %, což lze považovat za velmi kvalitní výkon. Nejnižší hodnocení obdržel tlumočnick v oblasti *Významová shoda s projevem ve výchozím jazyce* (8), což mohlo být dáno připraveností na tlumočení daného příspěvku. Z jinak vyrovnaného hodnocení je zřejmé, že jde o zkušeného tlumočnicka.

Tlumočnick 3	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (5)
Aktuální životní stresy	Nízká frustrační tolerance (6)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (12)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (5)
Míra připravenosti na tlumočení	2
Nervozita před začátkem tlumočení	3
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	91 %

Tabulka 8: Tlumočnick 3

Tlumočnick 3 má dobrou frustrační toleranci v oblasti schopnosti zvládat úkoly. V době tlumočení na konferenci však byl ovlivňován vnějšími stresory, které mohly míru jeho stresovanosti zvýšit. *Osobní náchylnost ke stresu* má Tlumočnick 2 extrémně vysokou a je zřejmé, že si stres působí spíše sám než by byl ovlivňován vnějšími stresory.

Tlumočnick 2 se na tlumočení cítil spíše méně připravený (2 z 5) a před započítím tlumočení byla míra jeho nervozity průměrná. V průběhu tlumočení se jeho nervozita snižovala.

Za svůj výkon byl Tlumočnick 2 ohodnocen 91 %, což je výborný výkon a je vidět, že i přes relativně nízkou připravenost materiálů předem odvedl tlumočnick kvalitní výkon.

Je třeba ale uvést, že na tuto kvalitu mohla mít vliv náročnost, respektive nenáročnost projevu.

Tlumočník 4	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (3)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (4)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (9)
Osobní citlivost	Nízká frustrační tolerance (8)
Míra připravenosti na tlumočení	3
Nervozita před začátkem tlumočení	1
Nervozita během tlumočení	Zůstala stejná
Hodnocení výkonu	83 %

Tabulka 9: Tlumočník 4

Tlumočník 4 se v době konference nepotýkal s velkým množstvím životních stresů a jeho frustrační tolerance v oblasti *Schopnost zvládat úkoly* je také dobrá. V oblasti, kterou člověk je schopen sám ovlivnit, je jeho frustrační tolerance nízká a má sklon k větší míře stresovanosti. Vysoké skóre v oblasti *Osobní citlivost* značí, že zbytečně přikládá větší význam věcem a záležitostem, než jaký skutečně mají a tím si míru stresu zvyšuje.

Před započítáním tlumočení se Tlumočník 4 cítil na výkon relativně dobře připravený (3 z 5) a nervozita před začátkem tlumočení byla velmi nízká. Může to být dáno tím, že Tlumočník 4 je zkušený a tlumočení na konferenci pro něj nebylo neobvyklou a velmi stresující záležitostí. Jeho nervozita se ani nestupňovala ani nesnižovala, ale zůstala po celou dobu tlumočení stejná. Jelikož tuto nervozitu Tlumočník 4 ohodnotil na škále od 1 do 5 číslem 1, je zřejmé, že míra jeho nervozity byla po celou dobu tlumočení nízká. Toto mohlo být dáno i náročností/nenáročností příspěvku, který tlumočil. Navíc sám tlumočník v dotazníku uvedl, že nervozitou před a v průběhu tlumočení netrpí.

Výkon tohoto tlumočníka byl ohodnocen na 83 %, což je jistě výkon velmi dobrý. Nejnižší hodnocení obdržel v oblasti *Úplnost projevu*, což mohlo být ovlivněno rychlostí

přednesu daného příspěvku. Nižší hodnocení v porovnání s tlumočníky 2 a 3 může mít Tlumočnick 4 z toho důvodu, že jeho projev byl tlumočen z českého jazyka do anglického, tedy z jazyka aktivního do pasivního, což je tlumočení náročnější.

Tlumočnick 5	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (4)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (3)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (9)
Osobní citlivost	Nízká frustrační tolerance (8)
Míra připravenosti na tlumočení	3
Nervozita před začátkem tlumočení	5
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	56 %

Tabulka 10: Tlumočnick 5

Tlumočnick 5 se vyznačuje dobrou frustrační tolerancí v oblasti *Schopnost zvládat úkoly*. V době konání konference jej negativně neovlivňovaly *Aktuální životní stresy*. V oblasti, kterou může ovlivnit, ale získal 9 bodů a v oblasti *Osobní citlivost* 8.

Na tlumočení se tlumočnick cítil relativně dobře připravený, ale nervozita před začátkem samotného tlumočení byla velmi vysoká (5 z 5). Bylo to dáno tím, že pro Tlumočnicka 5 to byla první tlumočnická zkušenost a neznámá situace, která nervozitě přispívala. Sám tlumočnick v dotazníku uvedl nezkušenost s technikou v kabině jako jeden z důvodů vysoké míry nervozity. Míra stresu se během tlumočení snižovala a tlumočnick se necítil stresem tak zahlcen, protože jak sám uvádí, na svůj stres během práce zapomněl.

Tlumočnickův výkon byl ohodnocen na 56 %, což nepovažují za dostatečně kvalitní výkon. Nejméně bodů získal z kritéria *Úplnost projevu* (4), *Plynulost promluvy* (5) a *Logická soudržnost* (5). Překvapivě nízké hodnocení obdržel tlumočnick i v kritériu *Příjemný hlas*, což mohlo být způsobeno znatelnou nervozitou v hlase (třes, přeskakování

hlasu, atd). Je vidět, že pro Tlumočníka 5 bylo tlumočení na konferenci velmi stresující, jelikož se jednalo o první tlumočnickou zkušenost mimo tlumočnické semináře.

Tlumočník 6	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (5)
Aktuální životní stresy	Nízká frustrační tolerance (7)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (9)
Osobní citlivost	Nízká frustrační tolerance (7)
Míra připravenosti na tlumočení	5
Nervozita před začátkem tlumočení	3
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	71 %

Tabulka 11: Tlumočník 6

Tlumočník 6 má dobrou frustrační toleranci pouze v jediné oblasti, kterou je *Schopnost zvládat úkoly*. V době konání konference se potýkal s vnější zátěží způsobenou osobními problémy a to mohlo k jeho stresu a celkovému nepohodlí přispět. V oblasti *Osobní náchylnost ke stresu* dosáhl vysokého počtu bodů (9) a je zřejmé, že množství stresu si tento tlumočník působí sám. Do jisté míry má Tlumočník 5 sklon ke stresovanosti v oblasti *Osobní citlivost*.

Na tlumočení příspěvku se tlumočník cítil velmi dobře připravený, měl k dispozici materiály předem, případně si připravil glosář atd. Nervozita před započítím tlumočení nebyla příliš vysoká a zřejmě odpovídala i míře připravenosti. Během tlumočení se tlumočnickova nervozita snižovala. V dotazníku uvedl, že na nervozitu „nemá čas během tlumočení myslet“ a spíše se soustředí na práci a rychle se přizpůsobí situaci.

Výkon Tlumočníka 6 byl ohodnocen na 71 %, což je relativně dobrý výkon. Nejmenší počet bodů získal tlumočník z kritéria *Užití vhodné terminologie*, což je vzhledem k uvedené míře připravenosti (5) zvláštní. Tento fakt mohl být ovlivněn tím, že

tlumočník je studentem 4. ročníku a není zatím příliš zkušený nebo nemá dostatečnou slovní zásobu.

Tlumočník 7	
Schopnost zvládat úkoly	Nízká frustrační tolerance (10)
Aktuální životní stresy	Nízká frustrační tolerance (8)
Osobní náchylnost ke stresu	Dobrá frustrační tolerance (4)
Osobní citlivost	Nízká frustrační tolerance (12)
Míra připravenosti na tlumočení	3
Nervozita před začátkem tlumočení	5
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	74 %

Tabulka 12: Tlumočník 7

Tlumočník 7 neumí příliš dobře zvládat běžné životní obtíže a navíc v době konání konference byl pod vlivem stresorů, které nemohl ovlivnit (oblast *Aktuální životní stresy*). Další oblast ale ukazuje, že si tlumočník stresové situace nevyvolává a nenahrává. Na druhou stranu skóre v oblasti *Osobní citlivost* má velmi vysokou (12), což značí přecitlivělost, zranitelnost a tendenci přisuzovat věcem větší význam než jaký skutečně mají.

Tlumočník se na výkon cítil relativně dobře připravený, ale jeho nervozita před začátkem tlumočení byla velmi vysoká (5 z 5). V dotazníku vysokou míru nervozity odůvodňuje tím, že značnou část materiálů k přípravě na tlumočení příspěvku obdržel tlumočník těsně před začátkem tlumočení a byl si tedy vědom toho, že se v příspěvku mohou objevit údaje a informace, na které není připraven. To jeho počáteční nervozitu zvýšilo. Během tlumočení se však tato nervozita snižovala.

Tlumočník 7 a jeho výkon byl ohodnocen na 74 %, což je relativně dobrý výkon. Nejnižší hodnocení tlumočník získal z kritérií *Gramatická správnost* (6) a *Užití vhodné*

terminologie (6). Přestože byl tlumočník stresován a na to, že se jednalo o studenta 3. ročníku, který zatím nemá mnoho zkušeností.

Tlumočník 8	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (5)
Aktuální životní stresy	Nízká frustrační tolerance (6)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (8)
Osobní citlivost	Nízká frustrační tolerance (7)
Míra připravenosti na tlumočení	2
Nervozita před začátkem tlumočení	1
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	73 %

Tabulka 13: Tlumočník 8

Tlumočník 8 má dobrou frustrační toleranci v oblasti *Schopnost zvládat úkoly*, ačkoli je tato hodnota hraniční. Hodnoty ve zbylých třech oblastech frustrační tolerance jsou také blízko hranici. Nejvíce bodů získal tlumočník v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu*, která ukazuje, že má tendenci si stres sám vyvolávat. Nízkou frustrační toleranci má tlumočník i v oblasti *Aktuální životní stresy*, což ukazuje, že na něj v době konání konference měly vliv stresory, které člověk není schopen ovlivnit.

Tlumočník se na výkon cítil spíše nepřipravený (2 z 5), ale těsně před začátkem tlumočení se nervózní necítil anebo jen velmi málo. Tato nízká míra nervozity se v průběhu tlumočení ještě snižovala. Sám tlumočník výkon komentoval s tím, že díky dostatečnému soustředění na výkon neměl prostor na vnímání okolních stresových faktorů.

Výkon Tlumočníka 8 byl ohodnocen na 73 %, přičemž nejméně bodů získal u kritéria *Plynulost promluvy* (6), proto by tento tlumočník měl klást důraz na zlepšování svých na rétorických schopností a projevu, protože tyto dovednosti jsou důležitou součástí tlumočnického výkonu a velmi významným kritériem pro posluchače.

Tlumočník 9	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (2)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (1)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (6)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (4)
Míra připravenosti na tlumočení	2
Nervozita před začátkem tlumočení	3
Nervozita během tlumočení	Zůstala stejná
Hodnocení výkonu	94 %

Tabulka 14: Tlumočník 9

Tlumočník 9 má ve třech oblastech dobrou frustrační toleranci a překvapivě nízké hodnoty, které naznačují velmi pozitivní výsledek. Nízkou frustrační toleranci má tento tlumočník v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu* (6), která ukazuje, že pokud je tento tlumočník ovlivňovaný stresem, způsobuje si ho sám.

Na tlumočnický výkon se Tlumočník 9 cítil nedostatečně připravený a jeho nervozita před začátkem tlumočení byla průměrná. V průběhu tlumočení zůstala míra nervozity tlumočnicka stejná. Sám v dotazníku uvedl, že tempo řečníka bylo velmi rychlé a projev náročný, proto nejspíš po celou dobu tlumočení byl v určitém napětí.

Výkon tohoto tlumočnicka byl ohodnocen na 94 %, což je výborný výkon. Nejnižší počet bodů obdržel z kritéria *Významová shoda s projevem ve VJ*. To bylo dáno zřejmě rychlostí přednesu a náročností obsahu příspěvku. I přes nedostatečnou připravenost na tlumočení a stálou míru nervozity v kabině odvedl tento tlumočník skvělý výkon.

Tlumočník 10	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (4)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (2)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (9)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (6)
Míra připravenosti na tlumočení	3
Nervozita před začátkem tlumočení	3
Nervozita během tlumočení	Se zvyšovala
Hodnocení výkonu	99 %

Tabulka 15: Tlumočník 10

Tlumočník 10 má dobrou frustrační toleranci a nízké hodnoty oblastech *Schopnost zvládat úkoly* a *Aktuální životní stresy*. Je zřejmé, že v době konání konference se nepotýkal s žádnými osobními problémy, které by jej negativně ovlivňovaly a působily mu zátěž. Nízkou frustrační toleranci má právě v oblasti, kterou může ovlivnit sám. Stres většinou způsobuje sám sobě tím, že přikládá věcem větší význam, než jaký skutečně mají. V oblasti *Osobní citlivost* má hraniční hodnotu (6), která vyjadřuje, že bere život a události takové jaké jsou. Jedná se o hodnotu hraniční, ale stále pozitivní.

Tlumočník se cítil na výkon poměrně dobře připravený a míra nervozity před zahájením tlumočení byla průměrná. V průběhu tlumočení se však tato míra zvyšovala. Tlumočník v otevřené části dotazníku uvedl, že řečník projev rychle četl a tlumočení bylo náročné. Navíc bylo zřejmé, že řečník nestihne příspěvek přečíst celý a začne ke konci v materiálech skákat. To bylo důvodem zvyšujícího se napětí.

Výkon tohoto tlumočníka byl ohodnocen na 99 %. To ukazuje, že i přes zvyšující se míru nervozity při tlumočení byl Tlumočník 10 schopen příspěvek kvalitně přetlumočit.

Tlumočník 11	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (1)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (4)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (10)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (6)
Míra připravenosti na tlumočení	2
Nervozita před začátkem tlumočení	2
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	93 %

Tabulka 16: Tlumočník 11

Tlumočník 11 má velmi dobrou frustrační toleranci v oblastech *Schopnost zvládat úkoly* a *Aktuální životní stresy*. Hraniční hodnotu získal v oblasti *Osobní citlivost*, která je ale údajem pozitivním a znamená, že bere věci takové, jaké jsou, a není příliš přecitlivělý. Velmi nízkou frustrační toleranci má tento tlumočník v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu* (10 z 12) a jako u mnoha dalších tlumočnicků si stresující situace vyvolává sám.

Tlumočník 11 se na tlumočení cítil spíše méně připravený, ale před započítím tlumočení nebyl příliš nervózní. Během tlumočení se tato míra nervozity ještě snižovala. V dotazníku tlumočník uvedl, že přivykl řečnickovu tempu.

Tlumočnickův výkon byl ohodnocen na 93 %, což je výborný výkon. Nejméně bodů získal z kritéria *Významová shoda s projevem ve VJ* (8) a toto hodnocení mohlo být způsobeno náročností příspěvku a těžko srozumitelným přízvukem řečníka.

Tlumočník 12	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (2)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (2)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (9)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (6)
Míra připravenosti na tlumočení	2
Nervozita před začátkem tlumočení	2
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	99 %

Tabulka 17: Tlumočník 12

Tlumočník 12 má velmi dobrou frustrační toleranci v oblastech *Schopnost zvládat úkoly* a *Aktuální životní stresy*. Hraniční hodnotu získal v oblasti *Osobní citlivost*, ale znovu se jedná o pozitivní údaj, který značí, že tlumočník není osobnost přecitlivělá nebo nebere události příliš vážně. Nízkou frustrační toleranci má v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu*, která stejně jako u ostatních tlumočnicků s podobnými hodnotami ukazuje, že si stres tlumočník vyvolává spíše sám.

Na tlumočnický výkon se tlumočník necítil příliš připravený a míra jeho nervozity byla relativně nízká a během tlumočení se ještě snižovala. Tlumočník v dotazníku uvedl, že řečnickův styl mluvení znal a proto se mu rychle přizpůsobil.

Tlumočník 12 byl ohodnocen na 99 %, což je skvělý výkon. Nejnižší počet bodů získal z kritéria *Plynulost promluvy* (9), takže v této oblasti by se mohl tlumočník zlepšit a trénovat rétoriku. Vysoké hodnocení odráží fakt, že tlumočník je studentem pátého ročníku a má s tlumočením mnoho zkušeností.

Tlumočník 13	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (2)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (0)
Osobní náchylnost ke stresu	Dobrá frustrační tolerance (4)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (1)
Míra připravenosti na tlumočení	3
Nervozita před začátkem tlumočení	5
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	80 %

Tabulka 18: Tlumočník 13

Tlumočník 13 má výbornou frustrační toleranci ve všech oblastech. V oblasti *Aktuální životní stresy* má dokonce hodnotu 0, takže v době konání konference jej neovlivňoval žádný stres v oblasti osobních problémů.

Tlumočník si na tlumočnický výkon připadal relativně dobře připravený, ale míra jeho nervozity před započítím tlumočení byla velmi vysoká (5 z 5). V průběhu tlumočení se tato míra snižovala. Tlumočník jako důvod uvedl to, že si postupně zvykl.

Tlumočnickův výkon byl ohodnocen na 80 %, což je velmi dobrý výkon. Nejnižší skóre tento tlumočník získal z kritérií *Významová shoda s projevem ve VJ* (7) a *Úplnost projevu* (6). Tyto výsledky mohly být odrazem náročného původního projevu a toho, že řečník byl roditelý mluvčí, který hovořil velmi květnatě, což tlumočnickovi ztěžovalo práci.

Tlumočník 14	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (2)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (3)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (8)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (5)
Míra připravenosti na tlumočení	2
Nervozita před začátkem tlumočení	2
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	90 %

Tabulka 19: Tlumočník 14

Tlumočník 14 má velmi dobrou frustrační toleranci v oblastech *Schopnost zvládat úkoly* a *Aktuální životní stresy*. V oblasti *Osobní citlivost* má taktéž dobrou frustrační toleranci, i když bodů dosáhl více než v předchozích dvou oblastech. Nízkou frustrační toleranci a sklony k větší míře stresovanosti má tento tlumočník v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu*, která je ze strany tlumočnicka ovlivnitelná. Je vidět, že ačkoli Tlumočník 14 životní těžkosti umí zvládat, některé stresové situace si vyvolává sám.

Na tlumočnický výkon si tlumočník připadal spíše méně připravený a míra jeho nervozity byla nízká. V průběhu tlumočení se tato míra nervozity ještě snižovala. V dotazníku tlumočník uvedl, že před započítím tlumočení bývá nervózní, ale tato nervozita v průběhu tlumočení klesá.

Tlumočnickův výkon byl ohodnocen na 90 %, což je výborný výkon. Nejnižší hodnocení obdržel z kritéria *Úplnost projevu* (7) a *Významová shoda s projevem ve VJ* (8). To mohlo být dáno neporozuměním tlumočnicka řečníkovi nebo náročností originálního projevu nebo nedostatkem tlumočnických zkušeností.

Tlumočník 15	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (1)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (5)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (8)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (4)
Míra připravenosti na tlumočení	4
Nervozita před začátkem tlumočení	3
Nervozita během tlumočení	Se zvyšovala
Hodnocení výkonu	93 %

Tabulka 20: Tlumočník 15

Tlumočník 15 má velmi dobrou frustrační toleranci v oblasti *Schopnost zvládat úkoly* a dobrou frustrační toleranci v oblasti *Osobní citlivost*. Hraniční hodnoty tlumočnický získal v oblasti *Aktuální životní stresy*, ale v oblasti osobních problémů se stále jedná o zvládnutelnou situaci. Nízkou frustrační toleranci má tlumočnický v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu*, takže ačkoli zvládá životní stresy dobře a má k jejich zvládnutí dobré předpoklady, některé stresové situace si působí spíše sám.

Na tlumočnický výkon se Tlumočník 15 cítil celkem dobře připravený a jeho míra stresu před začátkem tlumočení byla průměrná. V průběhu tlumočení se však míra nervozity u tlumočnicka zvyšovala. V dotazníku tlumočnický uvedl, že řečník svůj příspěvek četl vysokou rychlostí a bylo snadné se v jeho projevu ztratit. Celkově považoval příspěvek za náročný.

Tlumočnický výkon byl ohodnocen na 93 %, což je skvělý výkon. Nejméně bodů obdržel z kritéria *Významová shoda s projevem ve VJ* (8) a *Úplnost projevu* (8), což bylo způsobeno rychlostí přednášeného příspěvku, kdy se tlumočnický v projevu chvílemi ztrácel nebo měl problémy s porozuměním.

Tlumočník 16	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (1)
Aktuální životní stresy	Nízká frustrační tolerance (6)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (7)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (6)
Míra připravenosti na tlumočení	4
Nervozita před začátkem tlumočení	4
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	79 %

Tabulka 21: Tlumočník 16

Tlumočník 16 má velmi dobrou frustrační toleranci v oblasti *Schopnost zvládat úkoly*, což ukazuje na skvělou schopnost zvládat běžné životní obtíže. Dobrou frustrační toleranci má i v oblasti *Osobní citlivost*, i když se jedná o hraniční hodnoty. Nízkou frustrační toleranci má v oblastech *Aktuální životní stresy*, které nemůže tlumočník nijak ovlivnit, a přesto na něj mohou negativně působit. Nízkou frustrační toleranci a sklon k vyšší míře stresovanosti má i v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu*, takže si některé stresové situace přivozuje sám.

Tlumočník se na tlumočení cítil spíše dobře připravený, ale před začátkem tlumočení byla míra jeho nervozity poměrně vysoká. Během tlumočení se však tlumočnickova nervozita snižovala. V dotazníku tlumočník uvedl, že míra jeho stresu se snižovala, protože řečník se držel materiálů a byl k tlumočnickům ohleduplný.

Výkon Tlumočníka 16 byl ohodnocen na 79 %, což je relativně dobrý výkon. Nejméně bodů obdržel tlumočník z kritéria *Gramatická správnost* (6). Tato oblast nijak nesouvisí s náročností originálu a tlumočník by měl na odstraňování problémů v této oblasti pracovat. V kritériích *Plynulost promluvy* (7) a *Logická soudržnost* (7) tlumočník také získal nižší hodnocení a je možné, že nedostatky v těchto oblastech jsou dány nezkušeností tlumočníka.

Tlumočník 17	
Schopnost zvládat úkoly	Dobrá frustrační tolerance (2)
Aktuální životní stresy	Dobrá frustrační tolerance (4)
Osobní náchylnost ke stresu	Nízká frustrační tolerance (7)
Osobní citlivost	Dobrá frustrační tolerance (5)
Míra připravenosti na tlumočení	3
Nervozita před začátkem tlumočení	2
Nervozita během tlumočení	Se snižovala
Hodnocení výkonu	100 %

Tabulka 22: Tlumočník 17

Tlumočník 17 má dobrou frustrační toleranci ve třech oblastech, ačkoli v oblasti *Osobní citlivost* má téměř hraniční hodnotu. Nízkou frustrační toleranci má tento tlumočník v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu*. Tyto výsledky značí, že ačkoli má tlumočník schopnosti zvládat obtížné životní situace, v době konání konference jej negativně neovlivňovaly stresory, které by nebyl schopen ovlivnit a věcem nepřikládá příliš velký význam, pokud se do stresové situace dostane, je pravděpodobné, že si ji vyvolal sám.

Na tlumočení příspěvku se tlumočník cítil poměrně dobře připravený a před započítím tlumočení se necítil příliš nervózní. Tato nízká míra nervozity se v průběhu tlumočení ještě snižovala. Tlumočník v dotazníku uvedl, že ve chvíli, kdy se dostane do řečnickova tempa, jeho nervozita opadne.

Výkon tohoto tlumočníka byl ohodnocen na 100 %. Toto hodnocení vyplývá i z toho, že tento tlumočník je profesionálem v oboru a má za sebou roky praxe a zkušeností.

5.5. Zhodnocení výsledků empirického výzkumu

Z výsledků empirického výzkumu provedeného pomocí dotazníkového šetření a hodnocení nahrávek respondentů vyplývá, že vzorek studentů oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad je velmi rozmanitý. Jedná se nejen o tlumočníky s různým množstvím zkušeností, ale i o velmi rozdílné osobnostní typy lidí.

Z dotazníkového šetření vyplynulo několik zajímavých faktů. Patnáct se sedmnácti respondentů má v oblasti *Schopnost zvládat úkoly* dobrou frustrační toleranci a jsou tedy velmi schopní se vypořádat se životními obtížemi. Jedenáct ze sedmnácti respondentů nemělo v době konání konference žádné aktuální životní stresy. V oblasti *Osobní náchylnost ke stresu* však měli dobrou frustrační toleranci pouze tři ze sedmnácti respondentů, což je velmi překvapivý údaj. Nízká frustrační tolerance v této oblasti znamená, že tito tlumočníci mají tendenci se chovat sebepoškozujícím způsobem a sklon si stresové situace nahrávat a vyvolávat. Navíc se tento výsledek vyskytl u Tlumočnicka 17, který je profesionálním tlumočnickem. Nakonec deset z těchto sedmnácti respondentů má dobrou frustrační toleranci v oblasti *Osobní citlivost*. Ukázalo se tedy, že většina z těchto sedmnácti tlumočnicků má se stresem problémy a pokud se jedná o vnější neovlivnitelné faktory, většina se s nimi umí vypořádat a odvést kvalitní výkon. Množství stresových situací si však vyvolávají sami. Velká část respondentů také přikládá věcem větší význam, než jaký skutečně mají a tím sami sobě zbytečně působí stres.

Míra připravenosti a nervozity před zahájením tlumočení se velmi lišila. Většina respondentů ale odpověděla, že se jejich nervozita během tlumočení snižovala. Pouze dva tlumočníci uvedli, že míra jejich nervozity zůstala stejná. U tlumočnicka T4 byla nervozita i na začátku velmi nízká (1) a u tlumočnicka T9 byla průměrná (3). Pouze tři tlumočníci ze sedmnácti dotazovaných uvedli, že se míra jejich nervozity v průběhu tlumočení zvyšovala. Jeden z těchto tlumočnicků se cítil nedostatečně připravený a dva se cítili celkem dobře připravení, přesto řečníkův styl (projev byl většinou čtený z listu) a tempo mluvení míru jejich nervozity zvyšovalo. I přes tuto vysokou stresovanost byl výkon těchto tlumočnicků ohodnocen velmi vysoce. Tlumočnick 5 na druhou stranu byl nezkušený a na kvalitě jeho výkonu se to projevilo (56 %). V takovém případě totiž tlumočnick nemá z čeho strategie ke zvládnání stresu čerpat.

V následující tabulce je přehled výsledků dotazníku, který se týkal připravenosti a nervozity respondentů na konferenci TIFO 2012.

	Na tlumočení jsem se cítil/a dostatečně připravená/á	Před začátkem tlumočení jsem byl/a nervózní.	Během tlumočení se moje nervozita:
T1	1	3	zvyšovala
T2	3	3	snižovala
T3	2	3	snižovala
T4	3	1	zůstala stejná
T5	3	5	snižovala
T6	5	3	snižovala
T7	3	5	snižovala
T8	2	1	snižovala
T9	2	3	zůstala stejná
T10	3	3	zvyšovala
T11	2	2	snižovala
T12	2	2	snižovala
T13	3	5	snižovala
T14	2	2	snižovala
T15	4	3	zvyšovala
T16	4	4	snižovala
T17	3	2	snižovala

Tabulka 23: Výsledky dotazníkového šetření z konference TIFO 2012

6. Závěr

Stres je v dnešní době všudypřítomný. Zřejmě existuje jen málo povolání, ve kterých by stres úplně chyběl. A vlastně by to nebylo ani žádoucí, protože stres je výborný motivátor. Neexistuje pouze negativní a paralyzující stres, který u člověka vyvolává pocení rukou, vyschnuto v ústech a podobné nepříjemné projevy nervozity, které každý zná. Existuje totiž i stres pozitivní, takzvaný eustres, který člověka dokáže vyburcovat k lepšímu výkonu. Přesně takový stres potřebují ke své práci i tlumočníci. Mnoho praktiků tlumočení uznává, že je tato profese velmi stresující. Tento stres je dán mnoha faktory: tlumočnické je často v neznámém prostředí, jedná s neznámými lidmi, jeho práce je náročná hlavně psychicky. Navíc když si tlumočnické uvědomí, kolik lidí ho poslouchá nebo dokonce sleduje, míra jeho stresu se zvyšuje.

Cílem této práce bylo na základě empirického výzkumu v oblasti stresu a tlumočení na studentech několika ročníků oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení překlad a profesionálních tlumočnicích zjistit, zda jsou to osobnostní typy vhodné pro tlumočnickou práci, jakým způsobem zvládají stres a zda jsou i pod tlakem schopni kvalitního tlumočnického výkonu. Stanovená hypotéza 1: *Vysoká míra stresu má negativní vliv na výkon tlumočnické* se nepotvrdila. Někteří ze zkoumaných tlumočnické byli ve velkém stresu, ale přesto byl jejich výkon hodnocen profesionálními tlumočnicemi jako velmi dobrý. Stanovená hypotéza 2: *I velmi stresovaný tlumočnické na základě svých zkušeností a strategií zvládání stresu je schopen odvést kvalitní tlumočnický výkon* se potvrdila. Profesionální tlumočnice a studenti nejvyšších ročníků, kteří již nějaké zkušenosti s tlumočením měli, se se stresem vyrovnávali dobře. Ačkoli stres pociťovali, v průběhu tlumočení se u dvanácti studentů ze sedmnácti míra stresu snižovala.

Výsledky dotazníkového šetření, které bylo zaměřené na míru frustrační tolerance každého tlumočnické, ukázalo, že někteří tlumočnické mají míru frustrační tolerance velmi nízkou, což pro tuto vysoce stresující profesi není příliš žádoucí. Na druhou stranu však většina tlumočnické měla dobrou frustrační toleranci v oblasti *Schopnost zvládat úkoly* a jsou to tedy lidé, kteří zvládají běžné životní obtíže rozumně. Překvapivým výsledkem bylo skóre tlumočnické v oblasti *Osobní náchylnost ke stresu*, protože pouze tři tlumočnické ze sedmnácti dotazovaných vykazovali dobrou frustrační toleranci. Nízká frustrační tolerance v této oblasti ukazuje, že tito studenti mají tendenci si stresové situace vyvolávat

a nahrávat. Nízkou frustrační toleranci v oblasti náchylnosti ke stresu má i jedna z dotazovaných profesionálních tlumočnic.

Míra nervozity před začátkem tlumočení byla vysoká u studentů 3. ročníku anebo u studentů vyšších ročníků, kteří však neměli mnoho předchozích zkušeností nebo to pro ně dokonce bylo první veřejné tlumočení.

Vzorek sedmnácti studentů oboru Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad je příliš malý na vyvození závažnějších závěrů. Je ale dost pestrý a je na něm zřejmé to, co již jiní zmínili ve svých dílech, že schopnost zvládat stres do velké míry vychází z množství zkušeností. Zkušený tlumočnick si více věří a má v zásobě řadu strategií, jak stres překonat, protože mu již mnohokrát čelil. Další výzkum v oblasti tlumočení a stresu by se mohl zaměřit na podrobnější dotazníkové šetření týkající se konkrétního tlumočnického výkonu, které by zahrnovalo konkrétnější otázky na poskytnuté materiály a jejich přípravu před konferencí, kde by bylo možné zkoumat, jaký vliv má připravenost/nepřipravenost na míru stresu tlumočnicka. Dále by bylo zajímavé položit tlumočnickům otázky týkající se náročnosti původního projevu, tempa řečníka, případně problémů, které se v souvislosti s porozuměním řečníkovi vyskytly.

Z výzkumu, který byl proveden, vyplývá pozitivní zpráva pro začínající tlumočnick, studenty tlumočení a ty, kteří již nějaké zkušenosti mají, ale bojují se stresem: i přes osobnostní náchylnost ke stresu a náročnost původního projevu je možné negativní stres překonat a nechat se situací vyburcovat k co nejlepšímu výkonu. Motivace, sebedůvěra ve vlastní schopnosti a množství pozitivních myšlenek a aktivit člověku pomohou nejen v tlumočení, ale v jakékoli profesi, a dokonce v mnoha životních situacích.

Přílohy

Příloha 1- Vzor dotazníku

Dotazník 1: Míra stresu při tlumočení na konferenci TIFO 2012

Označte na stupnici od 1 do 5 míru stresu (1 je nejméně, 5 nejvíce), případně zakroužkujte odpověď:

1. Na tlumočnický výkon jsem se cítil/a dostatečně připravený/á (příprava materiálů, glosáře, komunikace s řečníkem):

1 2 3 4 5

2. Těsně před začátkem tlumočení (v kabině) jsem byl/a nervózní:

1 2 3 4 5

3. Během tlumočení se moje nervozita: a) snižovala
b) zvyšovala
c) zůstala stejná

Důvod:

.....
.....
.....

Dotazník 2: Frustrační tolerance

Následující dotazník R. Beeche poskytuje informaci o frustrační toleranci, která v sobě obsahuje

několik relativně samostatných složek:

- schopnost zvládat úkoly
- aktuální životní stresy
- osobní náchylnost ke stresu
- osobní citlivost

U každého výroku zakroužkujte, jestli pro vás platí nebo ne.

1	Umím si odhadnout práci, kterou je třeba udělat, aniž bych pociťoval nutkání vrhnout se do díla bez pořádného promýšlení všech náležitostí.	Ano	Ne
2	Musel/a jsem se v nedávné době vzdát důležitého osobního vztahu.	Ano	Ne
3	Musím často vyhledávat lidi, kteří by mi rozmluvili mé „černé myšlenky“.	Ano	Ne
4	Dovedu kontrolovat svou náladu: když ji ztrácím, je to „jen na oko“, a nikdy nejdu za hranice toho, co chci říci nebo udělat.	Ano	Ne
5	Je pro mě samozřejmostí vycházet a uznávat lidi, kteří mají jiné názory než já.	Ano	Ne
6	Musím připustit, že moje nálada bývá dost proměnlivá.	Ano	Ne
7	Muset se smířovat s průtahy jakéhokoliv druhu mě velmi dráždí.	Ano	Ne
8	Raději přijmu plnou odpovědnost, než abych se o ni dělil/a s druhými.	Ano	Ne
9	Současné události v mém životě vyvolaly významné změny v mých záměrech a sociálních vztazích.	Ano	Ne
10	Hlouposti, jako „vyvedení aprílem“ apod., mi bývají nepříjemné.	Ano	Ne
11	Umím se soustředit na jednu věc, když je to nutné, a vyčistit mysl od jiných věcí, i když jsou také důležité.	Ano	Ne
12	Jsem hrdý/á na to, když práci zvládnou rychleji než většina ostatních.	Ano	Ne
13	Někdy se cítím dost rozrušený/á, aniž by se stalo něco konkrétního, co tento pocit vyvolalo.	Ano	Ne
14	Mám sklon být příliš citlivý/á na kritiku nebo nevlídné poznámky.	Ano	Ne
15	Jasně vymezení času na úkol je pro mne velmi důležité.	Ano	Ne
16	Umím říct „Ne“ lidem, kteří mají nerozumné nároky, aniž bych je rozladil.	Ano	Ne
17	Mé sexuální potřeby jsou celkově neuspokojené.	Ano	Ne
18	Obvykle se snažím poradit si s problémy účelným a systematickým způsobem.	Ano	Ne
19	Do práce se pouštím vždy s plnou vervou.	Ano	Ne
20	Značně trpím neustálými výtkami doma nebo v práci.	Ano	Ne
21	Mám vážné finanční problémy.	Ano	Ne
22	Dost často trpím pocit viny bez skutečného důvodu.	Ano	Ne
23	Umím se přenést přes zklamání bez větší rozmrzelosti, neboť vím, že člověk nemůže mít všechno, co si přeje.	Ano	Ne
24	Často se cítím dost napjatý/á a vzrušený/á.	Ano	Ne
25	Dovedu se ponořit do konstruktivní činnosti, a tak vybřednout z problémů.	Ano	Ne
26	V současnosti mám vážné problémy v intimním vztahu.	Ano	Ne
27	Obvykle se mi podaří dosáhnout toho, aby druzí lidé viděli problém z více stran.	Ano	Ne
28	Dovedu se o dovolené rychle přeladit a od začátku jsem v pohodě.	Ano	Ne
29	Rád soutěžím – v práci i jinde.	Ano	Ne
30	Vím, že jsem stejně dobrý/á jako kdokoliv jiný.	Ano	Ne
31	Když řeším nějaký problém, obvykle doufám, že to dobře dopadne.	Ano	Ne
32	Když se setkám s nepřipraveností a nevýkonností, jsem netrpělivý a	Ano	Ne

	dopálený.		
33	Čas od času bývám nejistý/á, rozčilený/á a utrápený/á.	Ano	Ne
34	Věnuji práci hodně času z vlastního rozhodnutí.	Ano	Ne
35	Já nebo členové mé rodiny prožíváme v současnosti starosti a nesnáze v důsledku něčí choroby.	Ano	Ne
36	Dost snadno se stávám podrážděným či špatně naloženým.	Ano	Ne
37	Příliš se ovládám.	Ano	Ne
38	Obvykle umím rozdělit problém na zvládnutelné části.	Ano	Ne
39	Bývám ustaraný/á a mívám sklon vidět spíše černé stránky věci.	Ano	Ne
40	Mám sklon přecházet minulé problémy a myslet na to, co se stane.	Ano	Ne
41	Mohu počítat s podporou své rodiny a přátel.	Ano	Ne
42	Musím trávit hodně času mimo domov.	Ano	Ne
43	Jsem velmi citlivý/á.	Ano	Ne
44	Když se mi něco nedaří, rychle znervózním.	Ano	Ne
45	Někdy musím převzít odpovědnost za události, na než nemám vliv.	Ano	Ne
46	Mám sklon příliš se podceňovat a srovnávat se s druhými lidmi ve svůj neprospěch.	Ano	Ne
47	Nedávno mi zemřel někdo blízký.	Ano	Ne
48	Občas mívám více práce, než jsem schopen zvládnout.	Ano	Ne
49	Jsem s to říci druhým lidem, co si myslím nebo co cítím, aniž bych se přitom dostal/a do varu nebo vybuchl.	Ano	Ne
50	Mám tendenci podílet se na mnoha různých nápadech a plánech.	Ano	Ne
51	Nespím příliš dobře a cítím se unavenější než druzí.	Ano	Ne
52	Musím pracovat nebo se stýkat s lidmi, kteří jsou nevypočitatelní a nevyhranění.	Ano	Ne
53	Cítím se nespokojený/á v důsledku takových záležitostí, jako je pozastavené povýšení, hrozba nadbytečnosti, nepotřebnosti, přehnané nároky apod.	Ano	Ne

Vyhodnocení

Sčítají se body (1 položka= 1 bod) pro 4 oblasti:

- **Schopnost zvládat úkoly** (sčítat počet NE u otázek):
1, 4, 5, 11, 16, 18, 23, 25, 27, 28, 30, 31, 38, 41, 49

Výsledek ukazuje na to, jak dobře umíte zvládat rozumným způsobem běžné životní obtíže. Skóre do 5 ukazuje na to, že běžné životní obtíže zvládáte rozumným způsobem. Skóre vyšší tuto schopnost nepotvrzuje.

Dobrá frustrační tolerance	0 - 5
Nízká frustrační tolerance, vysoká míra stresovanosti	6 - 15

- **Aktuální životní stresy** (sčítat počet otázek ANO u otázek):
2, 9, 17, 20, 21, 26, 35, 42, 45, 47, 48, 52, 53

Výsledek ukazuje, nakolik stresory ovlivňují váš život a narušují vaši adaptovanost. Skóre do 5 je znakem situace, kterou lze považovat za dobrou nebo alespoň zvládnutelnou, čím je skóre vyšší, tím více jste pod vlivem stresorů, které nejste schopni/schopna ovlivnit.

Dobrá frustrační tolerance	0 - 5
Nízká frustrační tolerance, vysoká míra stresovanosti	6 - 13

- **Osobní náchylnost ke stresu** (sčítat počet ANO u otázek):

7, 8, 10, 12, 15, 19, 29, 32, 34, 37, 43, 50

Tato oblast je na rozdíl od dvou předcházejících ve vaší režii. Výsledek ukazuje vaši tendenci chovat se sebepoškozujícím způsobem. 6 bodů a více naznačuje váš sklon si stresové situace nahrávat a vyvolávat.

Dobrá frustrační tolerance	0 - 5
Nízká frustrační tolerance, vysoká míra stresovanosti	6 - 12

- **Osobní citlivost** (sčítat počet ANO u otázek):

3, 6, 13, 14, 22, 24, 33, 36, 39, 40, 44, 46, 51

Výsledek odráží vaši tendenci ke zranitelnosti, přecitlivělosti, tendenci brát věci příliš vážně a vše si připouštět příliš k srdci. Skóre do 6 ukazuje, že berete život a události takové, jaké jsou, jak přicházejí a odcházejí. Čím vyšší skóre, tím větší prožívání a přikládání věcem většího významu, než jaký skutečně mají.

Dobrá frustrační tolerance	0 - 6
Nízká frustrační tolerance, vysoká míra stresovanosti	6 - 13

Shrnutí

Stress is a ubiquitous phenomenon. It influences work performance in many occupations and interpreting is no exception. In this diploma thesis I carried out an empirical research among students of the Translation and Interpretation programme at Palacký University and professional interpreters who, at the same time, teach interpreting at this university. The aim of the experiment was to discover whether the amount of stress has a negative impact on the performance of the interpreters and if these students and professionals are prone to stress or if they are able to cope with it well. The sample was very diverse because the respondents were students of the third year of the bachelor's programme, first and second year of the master's programme, and two professional interpreters.

The theoretical part of this thesis dealt with origins of studies on stress which commenced with the well known experiment on dogs carried out by Pavlov. Later other authors and practitioners began to investigate stress. One of them was a Hungarian Hans Selye who carried out a great number of experiments on lab rats and wrote several publications on stress and its effects. Another researcher was W. Cannon who formulated a so called flight-or-fight response which occurs in animals and humans when in stress. This response was essential when men stood face to face with an animal and they were deciding either to fight or flee. The blood in the body is pumped into the muscles which begin to stretch; the heart beats faster and pumps more blood into muscles. Other manifestations of stress are sweating palms, dry throat or a trembling voice.

The stress response consists of a number of phases which are called alarm, resistance and exhaustion. If the resistance phase lasts too long, the person can develop diseases such as peptic ulcers, different kinds of cardiovascular diseases, and others. The triggers for stress are so called stressors which can be acute or chronic. Chronic stressors can occur in a workplace and can be a constant heavy workload, competition or unsuitable working conditions. Hans Selye divides stressors as physical and emotional. Physical stressors can be alcohol, nicotine, caffeine, low oxygen levels, smog, changes in pressure, accidents, etc. Emotional stressors can be anxiety, distress, grief, fear, lack of sleep, etc. Sound intensity can be a physical stressor. Therefore interpreter booths have certain standards set by AIIC because sense of hearing is one of the basic tools for an interpreter's

job and should be protected. One of the biggest stressors connected with interpreting is the fear of the unknown and unexpected. The interpreter often works in an unknown environment with unknown people. Often in a conference setting the interpreter does not have an opportunity to contact the speaker and obtain material to prepare, create a glossary or investigate the field of study in depth. He/she also has to have in mind the fact that at any time during the job performance, the speaker can start talking about something unknown to the interpreter who then might not be prepared for the terminology or the topic. Another stressor can be the speaker's accent or lack of rhetorical skills.

The thesis also deals with different types of personality types (A, B and C) and their ability to cope with stress. The response to stress is from 55% inherited; the other 45% can be taught or influenced by experience or upbringing.

The thesis further deals with conference and media interpreting. Conference interpreting is used especially in organizations such as the UN, NATO or the institutions of the European Union (mainly the Commission and the Parliament). Causes of stress in conference interpreting can be poor ventilation in the booth, poor light or lack of it, the size of the booth, uncomfortable seating, which are the physical stressors and emotional stressors can be the amount of concentration needed for the performance, lack of consideration on the delegates' side, not good public speakers, lack of preparation for the job, bad conference organization, frequent travel, lack of feedback. Relationships in the workplace (with colleagues, organizers of the conference or delegates) can also influence the interpreter negatively. Media interpreting can also be very stressful as the interpreter often does not see the speaker but can watch him on the monitor. Any feedback from the speaker or the audience is not possible as the audience are the listeners and viewers of a television or a radio programme. When the interpreter realizes that the audience might be hundreds, thousands or even millions of people, this can enhance his stress levels. A research carried out by Ingrid Kurz and Franz Pöchhacker with focus on media interpreting showed that especially TV professionals and also the TV audience have very high demands on the quality of the interpreting performance. It basically has to be of the same quality as the performance of a television anchorman who has a script available and often reads the text from the teleprompter whereas the interpreter might not have any or little material available.

Another part of the theoretical part of the thesis deals with empirical studies focusing on stress and interpreting. One of the studies was a research carried out by Amparo Jimenez and Daniel Pinazo at the Jaume University in Spain. The subjects of the research were students of Interpreting and Translation studies who

The last chapter of the theoretical part deals with stress management and coping strategies. This chapter offers techniques how to avoid stressful situations or how to reduce the amount of stress, suggests relaxation techniques and provides information and definition of the phenomenon known as the burn-out syndrome.

The practical part of the thesis explains the empirical research carried out by the author of the thesis. The subjects of the research were 15 students of the Interpreting and Translation programme at Palacký University and 2 of their teachers who also work as professional interpreters. The research material was acquired at a conference TIFO 2012 (Translation and Interpreting Forum Olomouc) where the students and their teachers interpreted speakers from the Czech Republic and abroad. These 17 respondents were given two questionnaires where the first one dealt with their interpreting experience at the conference. The questions they had to answer concerned the overall sense of being prepared for the job (on the basis of materials available before the conference, the opportunity to contact the speaker, creating a glossary, etc). Second question dealt with the level of stress immediately before the beginning of interpreting and the third question dealt with stress levels during the interpreting performance. The questionnaire also offered a free space where the respondents could write the reason their stress levels were, increasing, decreasing or remained the same. The second questionnaire of frustration toleration by R. Beech contained four areas of study: 1. The ability to cope with tasks, 2. Current life stress, 3. Personal susceptibility to stress, 4. Sensitivity.

Recording of the interpreting performance of each respondent was evaluated by a professional interpreter and the respondents were graded on the scale from 1 to 10 representing % values. This evaluation was based on a set of quality criteria developed by H. Bühler and adopted by I. Kurz. The results from questionnaires and the performance evaluation were put together in a table for each of the respondents. The results showed that 15 out of 17 respondents have good frustration toleration in the area of ability to cope with tasks. 11 out of 17 have good frustration toleration in the area of current life stress and only 3 have good frustration toleration in the area of personal susceptibility to stress. 10

respondents had good frustration toleration in the area of sensitivity. These results show that most of the respondents have a good coping ability when it comes to problems or stressful situations but often create these situations by themselves. Results of several respondents clearly showed that although their stress levels were very high and in some cases even rose during interpreting, their performance was rated very highly and was of good quality.

The outcome of the experiment was positive and showed that although the students and professionals experience high stress levels before and during interpreting, their performance does not have to be negatively influenced. The professionals and more experienced students have developed strategies for coping with stress and are able to deliver a high quality interpreting performance even if they are very nervous.

Seznam tabulek a obrázků

Obrázky

Obrázek 1- Fáze stresu.....	10
Obrázek 2- Stresory a salutory.....	13

Tabulky

Tabulka 1- Tři typy zátěže a jejich příznaky.....	8
Tabulka 2- Podíl dědičnosti.....	15
Tabulka 3- Příznaky syndromu vyhoření.....	35
Tabulka 4- Hodnocení jednotlivých tlumočnicků.....	42
Tabulka 5- Kvalita tlumočnického výkonu v %.....	43
Tabulka 6- Tlumočnick 1.....	44
Tabulka 7- Tlumočnick 2.....	45
Tabulka 8- Tlumočnick 3.....	46
Tabulka 9- Tlumočnick 4.....	47
Tabulka 10- Tlumočnick 5.....	48
Tabulka 11- Tlumočnick 6.....	49
Tabulka 12- Tlumočnick 7.....	50
Tabulka 13- Tlumočnick 8.....	51
Tabulka 14- Tlumočnick 9.....	52
Tabulka 15- Tlumočnick 10.....	53
Tabulka 16- Tlumočnick 11.....	54
Tabulka 17- Tlumočnick 12.....	55
Tabulka 18- Tlumočnick 13.....	56
Tabulka 19- Tlumočnick 14.....	57
Tabulka 20- Tlumočnick 15.....	58

Tabulka 21- Tlumočník 16.....	59
Tabulka 22- Tlumočník 17.....	60
Tabulka 23- Výsledky dotazníkového šetření z konference TIFO 2012.....	62

Seznam použité literatury

- [1] BRYCE, By Cyralene P. *Insights into the concept of stress*. Vyd. 1. Washington, D.C: Emergency Preparedness and Disaster Relief Coordination Program, Pan American Health Organization, Regional Office of the World Health Organization, 2001, 205 s. ISBN 92-751-2359-4.
- [2] COOPER, Cary L., Rachel DAVIES a Rosalie I. TUNG. *Interpreting stress: Sources of job stress among conference interpreters*. In: *Multilingua 1-2*. Amsterdam: Mouton Publishers, 1982, s. 97-107.
- [3] CUNGI, Charly. *Jak zvládnout stres*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8465-6.
- [4] ČEŇKOVÁ, Ivana, et al. *Teorie a didaktika tlumočení*. 2001. 175 s.
- [5] ČEŇKOVÁ, Ivana. *Úvod do teorie tlumočení*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008, 111 s. ISBN 978-808-7218-099.
- [6] GILE, Daniel. *Basic concepts and models for interpreter and translator training*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 1995. ISBN 90 272 1605 3.
- [7] HERBERT, Jean. *The Interpreter's Handbook: How to become a conference interpreter*. Ženeva: Université de Genève, 1952.
- [8] CHARVÁT, Josef. *Život, adaptace a stress*. 2. vyd. Praha: Avicenum, 1970.
- [9] JIMÉNEZ IVARS, Amparo a Daniel PINAZO CALATAYUD. „*I failed because I got very nervous*“. *Anxiety and performance in interpreter trainees: An empirical study*. *Interpreters' Newsletter*. 2001, č. 11, s. 105-119.
- [10] KAHANE, Eduardo. *Thoughts on the Quality of Interpretation*. In: AIIC [online]. 2000 [cit. 2013-03-27]. Dostupné z: <http://aiic.net/page/197>.
- [11] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Horiet ale nevyhoriet*. Bratislava: Karmelitánske nakladateľstvo, 2012. ISBN 978-80-8135-003-0.
- [12] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-7367-568-4.

- [13] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6.
- [14] KURZ, Ingrid; PÖCHHACKER, Franz. *Translation: Nouvelles de la FIT-FIT Newsletter 14(3/4)*. [s.l.] : [s.n.], 1995. *Quality in TV Interpreting*, s. 350-58.
- [15] KURZ, Ingrid. *Physiological stress responses during media and conference interpreting*. In: *Interpreting in the 21st century. Challenges and opportunities*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2002, s. 195-202.
- [16] KURZ, Ingrid. *Physiological Stress during simultaneous interpreting: A comparison of experts and novices*. In: *Interpreter's Newsletter*. Trieste: St.Jerome Publishing, 2003, s. 51-67.
- [17] MICKOVÁ, Eva. *Nepodléhejte stresu: Manuál poradce pro práci s videoprogramem*. In: *Iniciativa Společenství EQUAL*[online]. 2004 [cit. 2013-04-22]. Dostupné z: http://www.equalcr.cz/files/clanky/910/manual_stres.pdf.
- [18] MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984.
- [19] MÜGLOVÁ, Daniela. *Komunikácia, tlmočenie, preklad, alebo, Prečo spadla Babylonská veža?*. Bratislava: Enigma, 2009, 323 s. ISBN 978-808-9132-829.
- [20] NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995. ISBN 80-200-0525-0.
- [21] PTÁČEK, Bohumil. *Pracovní zátěž učitelů*. 2010, 13 s.
- [22] PEREIRA, Peter. *The stress of life. Managing and understanding stress*. Christian Counsellors Association of Australia[online]. [cit. 2013-04-22].
- [23] PULL, Charles B. *Current status of knowledge on public-speaking anxiety*. *Curr Opin Psychiatry*. 2012, č. 25, s. 32-38.
- [24] QUICK, James C. a Jonathan D. QUICK. *Reducing stress through preventive management*. *Human Resource Management*. 1979, č. 18, s. 15-22.
- [25] QUICK, James C., M. Blake HARGROVE, Debra L. NELSON a Jonathan D. QUICK. *The theory of preventive stress management: A 33-year review and evaluation*. *Stress and health*. 2011, č. 27, s. 182-193.

[26] RICCARDI, Alessandra, Guido MARINUZZI a Stefano ZECCHIN. Interpretation and stress. *The Interpreters' Newsletter*. 1998, č. 8.

[27] SELYE, Hans. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966.

[28] VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, Alena a Radkin HONZÁK. Stres, eustres a distres. *Interní medicína pro praxi*. 2008, č. 10, s. 188-192.

[29] VIAGGIO, Sergio. *A general theory of interlingual mediation*. Berlin: Frank, 2006, 407 p. ISBN 38-659-6063-4.

Internetové zdroje:

[30] Škola zdraví. COPYRIGHT (C) PEARS HEALTH CYBER S.R.O. *Ordinace.cz* [online]. 2004, [cit. 2012-12-26]. Dostupné z: http://sz.ordinace.cz/lekce_uvod.php?lekce=18.

[31] KOHOUTEK, Rudolf. Osobnost typu A, B a C. In: *Blog.cz* [online]. 2008 [cit. 2013-01-24]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0812/osobnost-typu-c>.

[32] Pojem humánní etologie. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2013-01-28]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/humanni-etologie>.

[33] Pojem hypersociabilní. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2013-01-28]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/hypersociabilni>.

[34] Frustrační tolerance. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: [http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/frustrační tolerance](http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/frustrační%20tolerance).

[35] Salutor. In: *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2013-02-25]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/salutor>.

[36] Stres, eustres a distres. *Interní medicína pro praxi* [online]. 2008, 10(4) [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://www.internimedicina.cz/artkey/int-200804-0009.php>.

[37] Privátní psychologické služby. *Mgr. Miroslav Piňos* [online]. 2012 [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://www.pinos.cz/text07.html>.

[38] Chronický stres. In: *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/chronicky-stres>.

Anotace

Autor:	Bc. Lucie Kovaříková
Katedra:	Katedra anglistiky a amerikanistiky FF UPOL
Název česky:	Vliv stresu na výkon tlumočnicka
Název anglicky:	Effects of stress on the performance of an interpreter
Vedoucí práce:	PhDr. Veronika Prágerová
Počet stran:	79 (včetně příloh)
Počet znaků:	146 103 (včetně příloh)
Počet příloh:	1
Počet titulů použité literatury:	38

Klíčová slova v ČJ: Stres, stresory, salutory, frustrační tolerance, eustres, distres, syndrom vyhoření, kóupink, míra stresu, útok nebo útek, hodnocení kvality tlumočení

Klíčová slova v AJ: Stress, stressors, salutors, frustration tolerance, eustress, distress, burnout syndrome, coping, stress levels, fight-or-flight response, interpreting quality assessment

Anotace v ČJ
Diplomová práce je zaměřená na zkoumání negativního vlivu vysoké míry stresu na výkon tlumočnicka. V teoretické části práce se zaměřuji na druhy stresu, jeho fáze a stresory, které mohou tlumočnicka ovlivňovat. Dále se zabývám osobnostními typy a jejich náchylností ke stresu. Další kapitola popisuje řadu stresorů vyskytujících se v konferenčním prostředí a v tlumočení v médiích. Poslední kapitola teoretické části se zabývá strategiemi zvládání stresu a syndromem vyhoření. Praktická část představuje výsledky

empirického výzkumu, který na základě dotazníkového šetření a hodnocení tlumočnických nahrávek profesionálními tlumočnicemi ukázal vliv vysoké míry stresu na výkon jednotlivých tlumočnicků. V závěru práce hodnotím, zda jsou tyto tlumočníci i přes vysokou míru stresovanosti schopni kvalitního tlumočnického výkonu.

Anotace v AJ

The present diploma thesis deals with the negative impact of interpreters' high stress levels. In the theoretical part I focus on types of stress, its phases and different kinds of stressors that influence the interpreter. Further, I deal with personality types and their susceptibility to high stress levels. Another chapter deals with the number of stressors which occur in conference and media setting. Last chapter of the theoretical part of the thesis focuses on coping strategies and the burnout syndrome. The practical part of the thesis presents the results from the questionnaires and evaluation of the interpreting performances of each of the respondents carried out by professional interpreters. In the concluding part I assess if these interpreters, although under high stress levels, are able to perform well.