

Filozofická fakulta Univerzity Palackého

# **Vliv stresu na výkon studentů tlumočnictví**

**Bakalářská práce**

2015

Gabriela Tománková

Filozofická fakulta Univerzity Palackého  
Katedra anglistiky a amerikanistiky

**Vliv stresu na výkon studentů tlumočnictví**

**The Influence of Stress on the Performance  
of Students of Interpreting**

**Bakalářská práce**

Autor: Gabriela Tománková, Angličtina se zaměřením na komunitní tlumočení  
a překlad

Vedoucí práce: Mgr. Marie Sandersová, Ph.D.

Olomouc 2015

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

*V Olomouci dne .....*

*Děkuji vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Marii Sandersové, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady, které mi při psaní práce poskytla.*

# Obsah

Úvod.....	7
Hypotéza .....	8
1    Stres .....	9
1.1    Kontrolovatelnost a předvídatelnost .....	10
1.2    Eustres a distres.....	11
1.3    Stresory .....	11
1.3.1    Životní změny .....	12
1.3.2    Environmentální stresory .....	12
1.3.3    Psychické a sociální stresory .....	12
1.4    Projevy stresu .....	13
1.4.1    Fyzické reakce .....	13
1.4.2    Emoční reakce.....	13
1.4.3    Duševní reakce.....	14
1.4.4    Behaviorální reakce .....	14
1.4.5    Psychosomatické poruchy.....	14
1.5    Coping .....	15
1.5.1    Zvládání zátěží.....	15
1.5.2    Obranné mechanismy .....	16
2    Stres a tlumočení.....	17
2.1    Konsektivní tlumočení .....	18
2.2    Stresory tlumočení .....	18
2.2.1    Projevy na veřejnosti .....	21
2.2.2    Stresory podle studie AIIC .....	21
2.3    Projevy stresu při tlumočení.....	22
2.4    Zvládání stresu při tlumočení.....	23

2.5	Studie stresu při tlumočení na KAA .....	26
3	Praktická část .....	27
3.1	Popis výzkumné metody .....	27
3.2	Výsledky dotazníkového šetření .....	30
3.2.1	Uzavřené a polouzavřené otázky .....	30
3.2.2	Otevřené otázky .....	35
3.2.3	Otázky týkající se mimoškolního tlumočení .....	39
3.3	Zhodnocení výsledků a závěry .....	40
	Závěr .....	43
	Přílohy .....	44
	Resumé .....	46
	Seznam tabulek .....	48
	Seznam použité literatury .....	49
	Anotace .....	52

# Úvod

Se stresem se setkáváme v různých situacích celý život. Některá povolání jsou více stresově náročná než jiná a právě od tlumočení se určitá míra stresu dá očekávat vždy. Stresu se v průběhu kariéry tlumočení žádný tlumočnický nevyhne. I mnozí zkušenější tlumočníci se mohou ocitnout v situaci, kdy nervozita ovlivňuje jejich výkon. Většina lidí by si pod pojmem „stres“ možná představila něco negativního, ale není tomu tak pokaždé. Stres se dá rozdělit na dvě podkategorie: eustres a distres. Distres na člověka působí negativně a ve velké míře může poškodit výkon a psychický stav, na druhou stranu eustres má naopak účinek pozitivní. S distresem se nejčastěji setkáme v neznámých a nepředvídatelných situacích. Cílem tlumočnicka by tudíž nemělo být zbavit se působení stresu úplně, ale získat určitý cvik a blíže se seznámit s procesem tlumočení, aby na něj dané pracovní situace nepůsobily cizí.

Zvláště studenti tlumočení mohou mít problémy s negativní stránkou stresu, protože nemají dostatek zkušeností a panuje u nich strach z neznáma. Cvičení, simulace tlumočení a praxe je proto nutná pro správné zacházení s trémou a vytvoření potřebné odolnosti vůči stresu, což značně ovlivní negativní dopad možného působení distresu. Tlumočnick je nucen být ve své práci neustále ve střehu a tím pádem pod tlakem. Čím delší časový úsek tento stav trvá, tím unavenější organismus je, což ovlivňuje celkový výkon.

Během studia jsem se setkala s mnoha situacemi, při nichž se studenti stali obětí stresu. I ti nejlepší tlumočníci mohou kvůli trémě podat nedostatečný výkon, a to i přes důslednou přípravu. V průběhu let bylo zajímavé sledovat vývoj a zlepšení tlumočnických schopností a vybudování odolnosti vůči stresu mých spolužáků. Téma jsem si proto vybrala, abych více prozkoumala oblast samotného stresu a postupný rozvoj jednotlivých ročníků studentů tlumočení v závislosti na změnách práce se stresem.

Ve své práci se v teoretické části zaměřuji na definování základních faktorů, které ovlivňují působení stresu, jako kontrolovatelnost a připravenost, dále na rozdělení stresu do kategorií a bližší popis, jak se stres může projevovat, a to po fyzické, behaviorální a emoční stránce. Rovněž zde zmiňuji i jednotlivé stresory (tzv. spouštěče či podněty stresu) a strategie zvládnutí stresu.

V návaznosti na základní informace o stresu zde přibližuji jeho vliv a působení ve vztahu s tlumočením. Tato profese má své stresory, stresové situace a projevy trémy, jež jsou specifické pro toto povolání, stejně jako strategie zvládání takových situací.

V praktické části se konkrétně zabývám studenty oboru překladatelství a tlumočnictví, jejich vztahu ke stresu při tlumočení se zaměřením jak se jejich stresová odolnost postupem studia vyvíjí a otázkou, ve kterém roce nastává tzv. „zlom“, kdy se se stresem lépe naučí pracovat. Někteří jedinci se stresem bojují neustále a někteří se jej naučí zvládat snadno. Podstatné ale je, že se s tréninkem odolnosti vůči stresu problémy vyvstávající z negativního působení nervozity dají zvládnout.

K získání těchto informací jsem použila mnou vypracovaný dotazník vycházející ze stresorů zmíněných ve studii AICC, ze stresových reakcí popsanych Kállay, informací založených na poznacích Jiméneze Ivarse a Pinaza Calatayuda a z mých vlastních zkušeností ze studia a seminářů tlumočení. Dále dotazník obsahuje otázky ohledně osobní zkušenosti studentů se stresem v rámci tlumočení, který jsem podala v rámci tlumočnických seminářů studentům prvního, druhého a třetího ročníku bakalářského studia oboru Angličtina se zaměřením na (komunitní) tlumočení a překlad, a prvního a druhého ročníku stejného oboru studia magisterského. Hypotézou mého výzkumu je, že se s více roky studia postupně zlepšuje zvládání stresu. Hlavním cílem mé práce je ověření hypotézy a zjištění, kdy nastává tzv. „zlom“, kdy studenti lépe zvládají působení stresu. K první hypotéze proto na základě empirického výzkumu připojuji i druhou část, která stanovuje, že výrazné zlepšení nastává v 3. ročníku bakalářského studia.

Práce může posloužit studentům tlumočení nebo komukoli, kdo se zajímá o téma stresu při tlumočení.

## **Hypotéza**

Na základě empirického výzkumu provedeném na studentech oboru Angličtina se zaměřením na (komunitní) tlumočení a překlad 1., 2., 3. ročníku bakalářského studia a magisterského studia stanovuji následující hypotézy:

1. Čím jsou studenti ve vyšším ročníku, tím lépe zvládají stres.
2. Výrazné zlepšení ve zvládání stresu nastává ve 3. ročníku bakalářského studia.



# 1 Stres

Slovo „stres“ se dá z angličtiny doslova přeložit jako „napětí“ nebo „nátlak“ na organismus člověka. V dnešní době se tento pojem ve velké míře používá a zneužívá, takže se s ním často můžeme setkat v běžné mluvě. Jak píše Nolen-Hoeksama, et al., obecně stres znamená něco, co v určitých situacích vyvolaných stresory negativně ovlivňuje mysl a tělo člověka, jehož organismus je poté nucen na tyto podněty reagovat (2009, s. 503). Jedná se ovšem jen o velice zjednodušený koncept celého problému.

Mezi prvními, kdo zkoumal stres, byl americký fyziolog Walter B. Cannon, který popsal tzv. *fight or flight* reakci (česky by se dala přeložit jako „boj nebo útěk“), která popisuje dvě základní reakce na problém, a to postavit se problému čelem nebo se mu vyhnout útekem. Tělo se dostává do stavu fyzického napětí a poté, co se do organismu uvolní důležité hormony (jako je adrenalin, noradrenalin, kortizol, atd.), je připraveno reagovat zvýšeným úsilím.

Dále stres zkoumal maďarský fyziolog Hans Seleye, jenž se od pokusů na zvířatech, která vystavoval stresu a zkoumal pak jejich reakce, přesunul ke zkoumání tohoto jevu u lidí. Zjistil, že se tímto způsobem snaží organismus adaptovat na novou situaci, a pojmenoval tento syndrom GAS, čili generalizovaný adaptační syndrom. Podle něj tělo prochází třemi stádii reakce na stres:

V první poplachové fázi se tělo připravuje čelit hrozbě, což dočasně vynakládá energii a snižuje odolnost vůči stresu. Ve druhé rezistenční fázi tělo aktivně bojuje s hrozbou a odolnost vůči stresu se zvyšuje. Pokud je tělo stále v ohrožení, nastává třetí fáze, fáze vyčerpání (Nolen-Hoeksama, et al. 2009, s. 515).<sup>1</sup>

Seleye ve svých pokusech rovněž popsal negativní dlouhodobé působení stresu. Přišel na to, že stres působí nejen na biologickou oblast, ale i na oblast psychickou a sociální. Stresory, jež vyvolávají stres, proto nemusí být jen vnější biologické

---

<sup>1</sup> Původní znění: „In the first phase, alarm, the body mobilizes to confront the threat, which temporarily expends resources and lowers resistance. In the resistance phase, the body actively confronts the threat, and resistance is high. If the threat continues, the body moves into the exhaustion phase.“ Pokud není uvedeno jinak, jedná se o vlastní překlad.

působení na organismus, a tak se kromě životních událostí za stresory mohou považovat i vnitřní prožitky.

## 1.1 Kontrolovatelnost a předvídatelnost

To, do jaké míry člověk ovládá situaci, tedy **kontrolovatelnost**, je úzce spojené s vnímáním stresu. Čím více jedinec ztrácí kontrolu nad událostí, tím větší dopad na něj stres má. V životě nastávají situace, které se nedají nijak ovlivnit a lidská psychika na ně reaguje negativně. Naopak mnohem lépe reaguje v případě, kdy věří, že má možnost nějakým způsobem ovlivnit kurz událostí.

Nolen-Hoeksama, et al. zmiňují experiment z roku 1972, kdy byly dvě skupiny účastníků vystaveny hlasitému hluku (jenž může být také jednou z příčin stresu), přičemž jedna skupina mohla hluk přerušit stisknutím tlačítka, ale jen pokud to považovali za nezbytně nutné. Žádný z nich tlačítka nestiskl, takže byli všichni vystaveni stejné míře hluku. I přesto v následujících daných úkonech ta skupina, která neměla možnost hluk přerušit, ve srovnání s druhou skupinou vykázala mnohem větší nesoustředěnost a horší výsledky (2009, s. 505). To ukazuje, jak i jen samotný pocit, že situaci ovládáme, může vést k zcela jinému vnímání stresu.

Míru stresu také ovlivňuje **předvídatelnost**, tedy míra, do které můžeme odhadnout, kdy a kde nastane stresová situace. Když se člověk může připravit na dopad nátlakové situace, tělo může být po určitou dobu ve fázi klidu, než nastane moment napětí. Naopak když člověk netuší, kdy přesně může stresová situace nastat, samotný dopad může být o to horší, protože nastane nečekaně. Rovněž je závažnější z dlouhodobého hlediska.

Pokud tedy člověk ví, kdy stres nastane, může se na něj připravit. Plamínek uvádí rozdělení do tří kategorií podle času: může jít o situace ve vzdálené budoucnosti (měsíce a roky), jako je např. náročná operace či zkouška ve škole, dále situace v blízké budoucnosti (dny), jako je návštěva doktora, či situace v bezprostřední budoucnosti (hodiny a minuty), kam mohou patřit spíše individuální situace, jako je třeba náhlá konverzace v cizím jazyce (2013, s. 150). Velká část stresu znamená strach z nejistoty, když proto člověk ví, jaká stresová situace jej čeká, může se zbavit prvotního strachu z neznáma.

## 1.2 Eustres a distres

Se stresem se v životě setkáváme velice často, neustále na nás působí velké množství podnětů, které náš organismus zpracovává. Mohou život stimulovat a v krajním případě ho i v momentě přímého nebezpečí zachránit. „Nedostatkem [stresových mechanismů] je, že se spouštějí i v situacích, kdy je to nejen zbytečné, ale přímo škodlivé“ (Večeřová-Procházková a Honzák 2008, s. 189). I když se v dané chvíli člověk nenachází v ohrožení života, určité stresory vyvolají v organismu reakci, která tělo právě na tuto situaci připravuje, a vytváří tak díky zvýšené zátěži na orgány škodlivý účinek.

Večeřová-Procházková a Honzák dále ale dodávají, že optimální dávka stresu pozitivně stimuluje organismus k mnohem lepším výkonům, zatímco chronický stres může ve velkém množství v krajním případě až ohrožovat život (2008, s. 189). Tento pozitivní stres se nazývá **eustres**, zatímco negativní stres se nazývá **distres**. Podle toho, jak určitou stresovou situaci naše tělo vyhodnotí, tak na ni reaguje. Pokud tedy mozek tělu sdělí, že se nachází v potenciálně nebezpečné situaci, nastává distresová reakce. Všechno se dále odvíjí od tohoto vyhodnocení.

Plamínek zmiňuje, že tělo často označuje jako nebezpečnou situaci chvíli, kdy se setkáváme s něčím neznámým, zatímco známé a ozkoušené situace nastavují stav eustresu, tedy příjemnější nervozity, ale jen pokud nezačnou být problémem psychologické bloky (2013, s. 132). Z toho tedy plyne, že s opakovaným střetnutím s určitým druhem stresové situace je možné postupem času snížit míru negativního působení stresu, což je velmi důležité pro vybudování odolnosti. Více eustresu znamená lepší odolnost a stabilitu organismu, distres znamená pravý opak.

V ideálním případě by člověk měl omezit působení distresu pouze na nezbytně nutné situace. Jak píše Plamínek, příliš dlouhé působení distresu způsobuje labilitu jedince, jež vede k větší míře distresu a devastaci organismu, který, pokud se nic nezmění, nakonec zkolabuje (2013, s. 134).

## 1.3 Stresory

Stresory označují tzv. „spouštěče stresu“. Ty se vztahují nejen na probíhající životní události, ale i na psychické prožitky, např. vzpomínky. Mohou se rozdělovat do několika kategorií: podle míst, kde na člověka působí (pracovní stres, stres ve škole),

podle druhů stresorů (psychické, sociální) nebo podle závažnosti (velké životní změny, každodenní stres). Dále jsou uvedené zásadní typy stresorů.

### **1.3.1 Životní změny**

Jedni z prvních, kdo zkoumali, jaké stresory-životní události na člověka působí největším dopadem, byli psychiatři Thomas Holmes a Richard Rahe, kteří v roce 1967 prováděli klinické testy na pacientech. Testování měli přiřadit k daným událostem, které jsou nejčastější v běžném životě člověka, počet bodů, přičemž 0 bodů byla nejmenší zátěž a 100 bodů byla největší zátěž na psychiku. Večeřová-Procházková a Honzák poznamenávají, že když jedinec během jednoho roku získá 150–300 bodů, může se celková zátěž organismu podepsat na jeho zdravotním stavu (2008, s. 190).

Výsledky samozřejmě neplatí univerzálně pro každého. Zatímco někdo může hodnotit určitou událost na malý počet bodů, jinému může připadat třikrát závažnější.

V případě zkoumání Rahe a Holmese se jednalo o zásadní změny v životě a testování nebralo v potaz stresory jiného typu, které samozřejmě také ovlivňují celkový tělesný stav.

### **1.3.2 Environmentální stresory**

Jedná se o stresory, které na člověka působí v přímém okolí, proto je někdy zastřešuje termín „fyzikální“. Tyto stresory, se kterými se setkáváme dennodenně, většinou nezpůsobují větší míru stresu, spíše jen nepohodlí a podráždění, ale celkové hodnocení závažnosti se vždy hodnotí jak individuálně, tak i z časového hlediska (delší vystavení zpočátku jen nepříjemného stresoru může vést až k chronickému stresu).

Mezi tyto fyzikální stresory patří např.: nadměrný hluk, vysoká či nízká teplota, nadměrné osvětlení nebo pobyt ve tmě, kvalita vzduchu, barvy, které mohou působit dráždivě, stísněný prostor, příliš mnoho lidí na jednom místě, atp.

Evans a Cohen udávají, že dlouhodobé vystavení environmentálním stresorům může vést k únavě, podráždění, nesoustředěnosti, a mnohým dalším problémům, které mohou ohrožovat lidské zdraví (1987, s. 599).

### **1.3.3 Psychické a sociální stresory**

Stresory nemusí být pouze z vnějšku působící události, ale mohou pocházet i zevnitř a být způsobeny jinými lidmi. Jedním z faktorů, které mohou způsobovat stres, jsou vnitřní konflikty, jež nastávají v případě, že jsou vnitřní potřeby či pohnutky postavené

proti sobě. K psychickým faktorům se rovněž mohou zařadit nenaplněné tužby, věk, ale i problémy spojené s pracovním stresem či stresem ve škole.

Problémy v rodině, s partnerem a kolektivem se řadí mezi sociální problémy. Brockert zmiňuje, že jedním z faktorů, který ovlivňuje, v jaké míře lidé zvládají stres, je míra podpory od ostatních (1993, s. 54). Vliv osob v okolí tedy není zanedbatelný.

## **1.4 Projevy stresu**

Při stresové situaci se do těla vypouští hormony, které dávají organismu signál, aby se připravilo na náročnější situaci. Tělo na stresor nereaguje pouze po fyzické stránce, ale i po stránce emoční, duševní a behaviorální. Některé reakce jsou všem stejné, jiné se liší jedinec od jedince.

### **1.4.1 Fyzické reakce**

Fyzické reakce na stres jsou úzce spojené reakcí *fight or flight*. Bez ohledu na to, o jaký stresor se jedná, tato reakce nastává vždy automaticky. Metabolismus se připravuje na fyzický výkon, v rámci něhož se zrychluje srdeční tep a dýchání, zvyšuje se krevní tlak, rozšiřují se zornice a napínají se svaly. Pokud nedojde ani k boji ani k úniku, tělo zbytečně vyčerpává svou energii a tyto stresové stavy mohou z dlouhodobého hlediska způsobit řadu problémů a onemocnění. Podle Nolen-Hoeksama, et al. mohou nastat problémy se srdcem, krevním tlakem a žaludečními vředy, které mohou být způsobené sníženou imunitou kvůli námaze organismu (2009, s. 515).

Mezi další fyzické reakce se řadí: únava, bolest hlavy, nevolnost, pocit závratí, nespavost, nadměrné pocení či naopak pocit chladu, problémy s dýcháním, třes, křeče, a další jiné neobvyklé fyzické stavy, které za normálních okolností nenastávají.

### **1.4.2 Emoční reakce**

Stresové situace mohou vyvolat rovněž řadu emočních reakcí, se kterými se člověk vypořádá v závislosti na tom, jak dobře či špatně snáší stres. Jednou z nejběžnějších reakcí tohoto typu je úzkost, která nastává při setkání se stresorem. V lepším případě může jít o moment lehkého rozrušení, v horším může nastat až stav paniky.

Dále může nastat hněv, jenž může vést až k agresi, která je v krajních případech vyjádřena verbálně až fyzicky. Opačnou reakcí, jež je rovněž častá, je apatie, která se může v případě, že stres neustává, přeměnit až na depresi. Nolen-Hoeksama, et al. také zmiňují tzv. „naučenou bezmocnost“, kdy lidé ve stresových situacích kvůli předchozí

zkušenosti či dlouhodobému vystavení stresu automaticky propadají apatii a nesnaží se nic změnit (2009, s. 512).

Mezi emoční reakce se také řadí: strach, pocit viny, podrážděnost, pláč, popření situace, nejistota, atp.

### ***1.4.3 Duševní reakce***

Duševní (nebo také mentální) reakce jsou spojeny se stavem mysli. Stresové situace mohou způsobovat stavy, při kterých člověku činí problémy činnosti a úkony, s nimiž nemá za normálních okolností žádné obtíže. Mezi typické reakce tohoto typu se řadí problémy s pamětí, jako je zapomnětlivost a neschopnost se soustředit.

Rovněž sem patří: zmatení, ztráta orientace, potíže s řešením problémů, noční můry, snížená či zvýšená ostražitost, neschopnost se rozhodnout, a mnohé další stavy spojené s myšlením.

### ***1.4.4 Behaviorální reakce***

Stres může ovlivňovat také chování. Nemusí se jednat o pouhé nepatrné změny v přímém kontaktu se stresovou situací (např. pochodování z místa na místo), ale reakce mohou vycházet i ze špatné zkušenosti se stresem v minulosti. Ze strachu, aby se jedinec s takovou situací znovu neseťkal, může reagovat tak, aby se stavu vyhnul.

Dále do behaviorálních reakcí patří: změna řeči (koktání, rychlejší či pomalejší mluva), stranění se ostatním, snížená chuť k jídlu, problémy se spánkem, podezřívavost, tikavé pohyby a různé další změny v chování.

### ***1.4.5 Psychosomatické poruchy***

S jakýmkoli typem stresu jsou úzce spojené psychosomatické poruchy, jež jsou „tělesné poruchy, u kterých se předpokládá, že rozhodující úlohu hrají emoce“ (Atkinson, et al. 2003, s. 499). I když panuje názor, že takovéto poruchy nejsou skutečnými nemocemi, symptomy psychosomatických problémů jsou skutečné a svým rozsahem a pocitem bolesti se vyrovnají jiným poruchám (např. žaludeční vředy).

Velkým nebezpečím pro zdraví organismu je **chronický stres**. Jedná se o stres, který nepůsobí nárazově jako stres akutní, ale působí v menší míře dlouhodobě. S tím je spojená zátěž na tělo, která může mít s delším působením až katastrofální následky. Problém spočívá v tom, že díky rozptýlu na delší časový úsek nemusí být příznaky očividné, člověk může být ve stresu bez toho, aby o tom věděl. „Chronické vystavení

stresu, byť nemusí být extrémně vysoké, způsobuje, že je náš organismus nadměrně stimulován, což vede ke vzniku zdravotních potíží“ (Uzel 2008, s. 7).

## 1.5 Coping

*Coping* je anglický termín, který se ve spojení se stresem používá v češtině i v originále (popř. se někdy můžeme setkat s jednoduchým překladem „zvládnání“). Jedná se o „způsoby nebo strategie zvládnání zátěží či vyrovnávání se s nimi, [a] obranné techniky a mechanismy“ (Večeřová-Procházková a Honzák 2008, s. 191). Míra stresu může být jak malou nepříjemností, tak i problémem, který znemožňuje zvládat běžné životní situace, proto je důležité se naučit stres zvládat.

### 1.5.1 Zvládnání zátěží

Jak radí Atkinson, et al., strategií ke zvládnání stresu je určení problému (tedy stresoru, popř. více stresorů, které v dané situaci stres způsobují) a vymezení různých druhů řešení následované realizací jednoho z nich (2003, s. 510). Některé stresory je jednoduché eliminovat. Pokud má jedinec potíže např. s nadměrným osvětlením, které jej dráždí, může míru světla upravit, či světlo vypnout. Environmentální stresory, do kterých příklad patří, jsou obvykle snadno ovlivnitelné, protože se týkají přímého okolí.

**Vyřešení problému** je zaměřené na daný stresor či jiný prvek, který je příčinou stresové situace. Nemusí se jednat pouze o eliminaci z vnějšku působících faktorů, řešením může být i vnitřní změna: naučení se novým dovednostem, změna přístupu, a mnohé další.

Ne vždy jsou ale problémy-stresory řešitelné. Může se jednat o situace, které není v silách jedince nijak ovlivnit, musí se proto řešit jiným způsobem, tedy zaměřením se na negativní emoce, které jsou se stresovými stavy spojeny. Atkinson, et al. zmiňují několik strategií: behaviorální, kognitivní a strategii vytěsnění (2003, s. 510–511).

**Behaviorální strategie** zahrnuje využívání různých prostředků pro snížení či potlačení negativních emocí. Mezi tyto prostředky se může řadit konzumace alkoholu, užívání návykových látek, tělesné cvičení, atp. Ne vždy ale působí pozitivně, v případě požívání alkoholu mohou naopak způsobovat ještě větší stres.

**Kognitivní strategie** se skládají ze změny myšlení a přístupu k situaci. Osoba si uvědomí veškeré negativní myšlenky spojené s problémem a poté se je snaží změnit na pozitivní. Pokud si člověk ve stresu myslí, že svůj problém nikdy nezvládne, má menší

šanci se se situací vypořádat, proto pomáhá myslet pozitivně. Např. namísto myšlenky „to jsem ještě nikdy nedělal, nezvládnou to“ je lepší alternativou myslet: „teď mám šanci zkusit něco nového“.

Poslední zmíněnou strategií je **strategie vytěsnění**. Osoba veškeré negativní emoce záměrně potlačí, jako by neexistovaly. Tato strategie není jednoduchá a vyžaduje zvýšenou námahu, která může mít negativní dopad na celý organismus. Je proto mnohem zdravější své negativní emoce nějakým způsobem ventilovat, příkladem může být vypsání myšlenek na papír, či svěřeni se blízkému. Jedinec s emoční podporou u ostatních se může lépe vyrovnat se svými stresovými situacemi.

### **1.5.2 Obranné mechanismy**

Zatímco strategie zvládání zátěží probíhají vědomě, obranné mechanismy na působení stresu probíhají nevědomě. Používají je všichni lidé v situacích, se kterými si v dané chvíli neví rady. Nejedná se nutně o nesprávné řešení zvládání problémů, špatně ale působí, pokud osoba nikdy neřeší stresové situace i jinými, výše zmíněnými způsoby.

Atkinson, et al. uvádí šest hlavních obranných mechanismů (2003, s. 513), zatímco někteří odborníci jich uvádí mnohem více, např. Grohol zmiňuje až patnáct mechanismů rozdělených do tří kategorií (2007). Zde je uvedeno několik hlavních vybraných reakcí.

**Popření** je jeden ze základních a primitivních mechanismů, který má kořeny již v raném dětství. Člověk popírá realitu nepříjemné situace, které jsou si vědomi, ale nepřikládá jí danou závažnost.

Pod pojmem **racionalizace** se skrývá udávání logických důvodů, kterými si osoba odůvodňuje reagování určitým způsobem. Cílem pak je ospravedlnění jednání pomocí výmluv tak, aby pro klid člověka působilo racionálně, i když prvotní dojem je úplně opačný.

Racionalizaci je blízká **projekce**. Člověk převádí své nechtěné myšlenky, touhy a vlastnosti na jinou osobu, která těmito věcmi nedisponuje. „Stává se tak zvláště v případech, kdy jedinec nemůže své myšlenky vyjádřit, či má pocit viny jen proto, že jej takové myšlenky napadají“ (Grohol 2007).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Původní znění: „Projection is used especially when the thoughts are considered unacceptable for the person to express, or they feel completely ill at ease with having them.“



## 2 Stres a tlumočení

Profese tlumočení se neskládá pouze z ovládnání mateřského a cizího jazyka na vysoké úrovni. Tlumočnick musí disponovat mnoha dalšími vlastnostmi pro optimální výkon své profese. Měl by být rovněž obeznámen s reáliemi zemí, na které může řečník odkazovat, a správně je převést do cílového jazyka pro posluchače. Měl by také ovládat komunikativní schopnosti, jako je práce s hlasem, spolupráce s řečníkem a vystupování na veřejnosti. V rámci intelektuální kapacity, jak uvádí Herbert, by tlumočnickovi neměla chybět schopnost stavět se pasivně k tématu a zaujímat k němu neutrální postoj, umět se soustředit a rychle reagovat, a mít dobrou paměť, kterou je třeba neustále trénovat (1952, s. 5). Pro shrnutí Gerver et al. uvádí nezbytné kompetence, které jsou důležité jak pro studium, tak pro výkon tlumočení:

1. Hluboké znalosti o aktivních a pasivních jazycích a jejich kulturách.
2. Schopnost rychle pochopit a sdělit podstatu projevu.
3. Dobrý hlas a schopnost sebejistě převést informace.
4. Široké všeobecné znalosti a ochota se dále učit.
5. Schopnost pracovat jako člen týmu (1989, s. 724).

V neposlední řadě by ale tlumočnick neměl mít problémy se zvládnáním stresu, což je vzhledem k povaze povolání považováno za jednu z klíčových vlastností. To dokazují i studie provedené na toto téma. Mezi jednou z nich se řadí pozorování Kállay a Visu-Petra, které porovnávaly, jak se cítí studenti magisterského studia tlumočení ve stresu ve srovnání s odpovídajícími vzorky obecné populace. Došly k závěru, že studenti tlumočení vykazují v této oblasti mnohem lepší výsledky, což podporuje názor, že jsou schopnější ve zvládnání stresu (2014, s. 221). Stejně výsledky také podporují Riccardi, Marinuzzi a Zecchin, kteří ve své studii píší, že tlumočnicki a studenti tohoto oboru vykazují menší hladinu úzkosti a deprese ve srovnání s širokou populací (1998, s. 103).

Podle Nolana se míra soustředění a pozornosti pro optimální tlumočnický výkon rovná míře těchto dvou požadavků u řídicího letového provozu, což je extrémně vysoká míra náročnosti (2005, s. 7). Míru stresu u tlumočnicků rovněž zmiňuje Kurz, která píše o studii zadanou Mezinárodní asociací komunitních tlumočnicků AIIC (The International Association of Conference Interpreters), kdy byly podány dotazníky více než 600

tlumočnickům z této organizace. Dle výsledků byly úrovně duševního a fyzického vyčerpání, kognitivní únavy a duševního stresu podobné úrovni stresu učitelů a vyšších důstojníků v armádě, což řadí tlumočení jako profesi s vysokou mírou náročnosti na stres (2003, s. 57). Dalším důležitým bodem, který ke stresu při tlumočení dodávají Riccardi, Marinuzzi a Zecchin je, že veškerý tlak působí pouze na mysl, fyzicky se o náročné povolání nejedná (1998, s. 97). Tlumočnick musí neustále přemýšlet, být ve střehu, poslouchat, převádět do jiného jazyka a rychle reagovat na veškeré problémy, které mohou nastat. Pokud jen na chvíli poleví v pozornosti, může přijít o klíčový bod v projevu. Čím větší je kognitivní tlak na mysl, tím rychleji se tlumočnick unavuje, a tím více chyb může ve svém výkonu udělat. Pokud má k dispozici kolegu, se kterým se může při delším projevu vystřídat, měl by tak pro celkový optimální tlumočnický výsledek učinit.

Samotné tlumočení se dále rozděluje do několik hlavních kategorií, ve své práci se v ohledu na problém stresu dále zabývám pouze konsekutivním tlumočením.

## **2.1 Konsekutivní tlumočení**

Pokud tlumočnick tlumočí konsekutivně, poslouchá projev řečníka a po jeho ukončení za pomoci notace a využití paměti rekonstruuje jeho proslov do cílového jazyka. Může jít o celistvý projev, který může trvat deset a více minut, nebo je přednáška z důvodu délky rozdělena na kratší úseky za účelem snížení nároků na tlumočnicka. Nevýhodou tohoto způsobu je časová náročnost, která se zdvojnásobuje, na rozdíl od tlumočení simultánního, které využívá díky podpoře techniky minimálního časového zpoždění. Na mnoha místech a v mnoha situacích ale tlumočnické technické vybavení k dispozici není, takže konsekutivní tlumočení zůstává jediným zdrojem převodu textu. Z tohoto důvodu i přes současné rozšířenější využívání simultánního tlumočení musí tlumočnicki ovládat i techniku tlumočení konsekutivního.

## **2.2 Stresory tlumočení**

Vytížení z práce je považováno za jeden z nejvíce rozšířených důvodů stresu. Jak bylo poznamenáno výše, tlumočení patří mezi profese s vyššími nároky na odolnost vůči stresu. Tlumočnick je pouze v roli prostředníka, nenachází se tedy v pozici, kdy by mohl cokoli ovlivňovat – obsah převedeného projevu záleží čistě na řečníkovi. Kvůli soustředění na několik procesů zároveň (poslech, využití paměti, notace, převod do cílového jazyka, projev) může i to nejmenší vyrušení, které odvádí pozornost, přerušit

jeden či více tlumočnických procesů a zhoršit celkový výkon. I trénování a zkušenosti tlumočníci mohou být před začátkem projevu nervózní, protože může nastat řada nečekaných faktorů, jako jsou „nové pojmy a terminologie, těžký přízvuk a špatná výslovnost [řečníka], technické problémy, tlumočnick neslyší řečníka, neplánované příliš rychlé čtení z papíru“<sup>3</sup> (Riccardi, Marinuzzi a Zecchin 1998, s. 97) a mnohé další, na které není možné se jistě připravit. Tyto faktory se řadí mezi kognitivní tlak na mysl tlumočnicka. Jejich úspěšné zvládnutí ale neznamená celkové úspěšné provedení výkonu. I tlumočnick, jenž exceluje v kognitivních aspektech, může mít pocit úzkosti z prostředí, mínění ostatních a strachu ze selhání, což přispívá ke konečnému nedostačujícímu výkonu. Čím více neznámých situací a faktorů u tlumočnicka nastane, tím větší je celková zátěž. Dostatečný trénink a zkušenosti pomáhají zvolit správný způsob, jak problém řešit či eliminovat. Úzkost jako taková nastává v malé či velké míře téměř v každém případě. Brisau, Godijns a Meuleman poznamenávají, že je pro tlumočnicka zásadní naučit se rozlišovat mezi tzv. stresem vysilujícím a stresem usnadňujícím (neboli negativním distresem a pozitivním eustresem). Když si je jednotlivec vědom možného kladného efektu na jeho výkon, vykazuje to určitý potenciál, který se dá dále využít (1994, s. 91).

Již před tlumočením samotným může změna okolí vést k nervozitě z cestování a neznalosti pramenící z cizího prostředí, čímž se dostávám k prvním z důležitých bodů, které Brockfert uvádí v závislosti na tom, v jaké míře lidé prožívají stres:

1. Prostředí, kde je stres prožíván.
2. Osobní hodnocení stresové situace.
3. Posouzení vlastních možností.
4. Množství podpory, které se člověku dostane (1993, s. 53–54).

Všechny čtyři faktory se dají aplikovat i na pole tlumočení. Tlumočnick po většinu času výkonu nesetrvává na jednom místě v kanceláři, ale cestuje za klienty či nabídkami práce – neustále tedy mění prostředí, ve kterém pracuje. Osoba se nemůže spoléhat na znalost okolí ani na techniky zvládnutí stresu, které by ve známém prostředí využila. Zatímco někdy se může jednat pouze o nevelikou místnost s komorní atmosférou, tlumočnick se často setká s okolím prostornějším, s velkým počtem lidí.

---

<sup>3</sup> Původní znění: „new concepts or technical words, a difficult accent or pronunciation, technical defects, somebody not talking into the microphone, an unscheduled paper read at impossible speed.“

Stejně tak v různých místnostech a na různých místech působí odlišné environmentální stresory. Špatné osvětlení může způsobit problémy se zaznamenáváním notace, hluk znesnadňuje poslech řečníka, špatná kvalita vzduchu, se kterou se tlumočník spíše setká v tlumočnických kabinách v rámci konferenčního a simultánního tlumočení, je rovněž pro organismus nepříjemná.

Stres je jako takový problémem psychiky, a vnímání dané situace z velké části závisí na tom, jak se k ní tlumočník staví. Co jednoho tlumočníka může rozrušit, druhý se nad tím ani nezastaví. Pokud vnitřně hodnotí svou situaci jako stresově náročnou, ovlivňuje to míru nervozity a odráží se to na jeho výkonu. V případě negativního hodnocení považuje situaci jako hrozbu, ale pokud ji naopak vyhodnocuje méně závažně, představuje pro něj buď výzvu, kterou má zdolat, či naopak nedůležitou chvíli. S vnímáním stresové situace je i úzce spojeno vnímání sebe sama, jak uvádí Brisau, Godijns a Meuleman, podle kterých je pro celkový výkon důležité, jaký si o sobě tlumočník myslí, že je, jaký by rád byl a co se domnívá, že si o něm myslí ostatní (1994, s. 90). Tato vnímání se v průběhu tréninku a vývoje mění a mají celkový dopad na konečný výkon. Součástí osobního hodnocení stresu jsou i faktory nezávislé na dané situaci, jako jsou životní změny, psychické stresory a sociální stresory ovlivněné vztahy s blízkými, které se sice nenastávají právě při tlumočení samotném, ale na jedince mají i tak zásadní vliv. Pozornost a psychický a tělesný stav jsou ovlivněny všemi stresory, proto pokud v životě tlumočníka nastává nějaká závažná stresová situace, nepodá zřejmě stejný výkon, jako by podal v případě, kdyby se s žádným životním stresem nepotýkal.

Tlumočník by měl být co nejlépe připraven na tlumočnický výkon. Nejedná se pouze o znalost jazyků, zvládnutí umění notace a mluvy na veřejnosti. Pokud možno, musí být rovněž připraven na specifický projev, který tlumočí: seznámit se s tématem a důležitou terminologií, popřípadě i s projevem či materiály řečníka, jestli jsou k dispozici. Cítí-li se tlumočník neúměrně nejistý v některé oblasti, nastává u něj stresová situace.

V neposlední řadě Brockfert zmiňuje množství podpory, která se dá v rámci tlumočení vztáhnout na řečníka samotného nebo kolegu-tlumočníka. V případě spolupráce s kolegou si tlumočníci podle náročnosti a dle své úvahy rozdělují řečníkův projev mezi sebou na části. Když nastane nějaký problém u prvního tlumočníka, druhý může ihned – pokud také aktivně poslouchal projev – zaskočit a převzít převod do cílového jazyka. Celkový únavový nátlak na osobu se zmenšuje, ne vždy ale nastává

možnost práce dvou tlumočnicků na jediném projevu. Podpora se ale nevztahuje pouze na nejbližšího kolegu, dá se do ní zahrnout i samotné studium tlumočení. Jak zmiňuje Gile, při studijnímu programu získají studenti pocit, že zapadají do této profese a mají dostatek příležitostí k pozorování a získávání zkušeností, které prohlubují jejich vztah k tlumočnictví (2009, s. 7).

### **2.2.1 *Projevy na veřejnosti***

Studenti a začínající tlumočníci mohou mít v začátcích problémy s mluvením před ostatními lidmi. Projevy na veřejnosti jsou obecně považovány za stresové situace pro osoby netréované v řečnictví. Jiménez Ivars a Pinazo Calatayud ve své studii uvádí tři důvody, proč jsou tyto situace považovány za velmi stresové: strach, jak budou ostatní lidé člověka posuzovat, nedostatek sebevědomí a pocit ohrožení (2001, s. 106–107).

Vystupováním na veřejnosti tlumočnick předstává sebe sama a své schopnosti a dovednosti lidem kolem sebe, s čímž se může pojít strach, že když se tlumočnick zachová nesprávně nebo špatně, okolí jej odsoudí. S touto činností jsou tedy spojeny vysoké nároky na vystupování a na udržení určitého dojmu. V mysli tlumočnicka ve stresu může při selhání dojít k poškození právě profesní reputace.

Pokus, který Jiménez Ivars a Pinazo Calatayud vypracovali, došel k závěru, že existuje spojení mezi mírou strachu z projevu na veřejnosti a mírou úzkosti, tedy čím vyšší strach z mluvení před lidmi tlumočníci mají, tím větší cítili úzkost (2001, s. 113). Pokud ale na druhou stranu tlumočnick nemá strach z projevů na veřejnosti, to nemusí znamenat, že necítí žádné negativní působení distresu. Dále se ale podle výsledků studie překvapivě vyvrátila další hypotéza, že vysoká míra úzkosti negativně ovlivňuje tlumočnický výkon, což jak je ve studii poznamenáno, se neshoduje s jejich předpoklady. To vede k domněnce, že mohlo jít buď o působení eustresu, nebo o dostatečné ovládnutí strategií na zvládnutí stresu.

### **2.2.2 *Stresory podle studie AIIC***

V prosinci roku 2001 byla dokončena zátěžová studie asociace AIIC, která se zabývala působením stresu na tlumočnický. Mackintosh poté v roce 2002 publikovala shrnutí poznatků od více než 600 tlumočnicků (jak členů organizace, tak tlumočnicků na volné noze), jež sběrem dat vyplynuly, včetně sestavení seznamu hlavních stresorů v rámci tohoto povolání.

Mezi **fyzičné stresory** byla zahrnuta část faktorů již zmíněných v kapitole 1.3.2. Jsou jimi: teplota, vlhkost, cirkulace a celková kvalita vzduchu, osvětlení a hluk. Studie

byla provedena v rámci konferenčního tlumočení, proto se tyto podmínky vztahují na stav v tlumočnické kabině, která je často nepříliš velká s nedostačující kvalitou vzduchu. Environmentální stresory je ale možné aplikovat i na ostatní typy tlumočení, i přesto, že nepůsobí tak intenzivně, jako v uzavřeném prostoru kabiny. Tlumočnick se totiž i tak může ocitnout v ne příliš větrané místnosti se špatným osvětlením a okolním hlukem, který působí rušivě a odvádí pozornost.

Co se týče **stresorů souvisejících konkrétně s tlumočením**, velká část respondentů do nich zařadila problémy s řečníkem: více než 70 % dotázaných uvedlo rychlý proslov a čtení textu, což bylo procentuálně následováno častou změnou tématu, těžkým přízvukem a nedostatkem materiálů. V menším počtu byly také zmíněny faktory časté cestování za prací a dlouhé doby soustředění, které tlumočení často vyžaduje.

### **2.3 Projevy stresu při tlumočení**

Mezi hormony, které tělo během zátěžových stresových situací za účelem zvýšení pohotovosti organismu ve větší míře vylučuje, se řadí i kortizol a imunoglobulin A, které Moser-Mercer, Künzli a Korac měřili ve své studii týkající se závislosti míry stresu na delších tlumočnických úsecích (1998). Při pokusu vzali vzorky tlumočnicků na počátku tlumočení, po třiceti minutách a po ukončení testu. Ve srovnání se začátkem pokusu se po 30 minutách sekrece hormonů nápadně zvýšila, zatímco poté se pouze snižovala, s čímž byl spojen i pokles kvality tlumočení, a to i přesto, že obtížnost nahrávky zůstala stejná po celou dobu pokusu. V 60 minutách byla úroveň hormonů menší, než na samotném začátku. Moser-Mercer, Künzli a Korac tedy popisují, že na vině mohla být vyšší mentální zátěž a následná únava zapříčinila změnu přístupu tlumočnicků k výkonu, a ti začali být nedbalejší (1998, s. 56). Celkově z toho plyne, že čím kratší úseky tlumočnick tlumočí, tím lepší by měla být kvalita projevu. Je nutné ale poznamenat, že každý člověk může mít tuto hranici, po níž se přestává více snažit, jinde. U začínajících tlumočnicků tak pravděpodobně nastane dříve, než u těch zkušenějších. K tomuto problému se vyjadřují Brisau, Godijns a Meleuman, podle kterých by tlumočnicki měli být postupem času schopni vybudovat odolnost na stres pro zvládnání nároků tlumočení, a to po dobu nejméně 30 minut (1994, s. 91). Jedná se pouze o minimální délku, kterou má jednotlivec zvládat. Čím je ale doba delší, tím lépe.

Míru fyziologického stresu ve své práci zkoumala Kurz (2003), která srovnávala fyzické projevy stresu, v tomto případě tepovou frekvenci a míru pocení při tlumočení, u studentů během tlumočení ve škole a u tlumočnicků na konferenci. Dle výsledků nebyl

mezi skupinami zásadní rozdíl v míře pocení, zato u frekvence srdečního tepu k zásadním rozdílům došlo. U zkušených tlumočnicků na konferenci nedošlo k neobvyklým výkyvům srdečního tepu – držel se na obvyklé hladině. U studentů naopak došlo k velkému zvýšení této frekvence, i když se jednalo pouze tlumočení v semináři. Kurz lepší výsledky u expertů připisuje tréninku a zkušenostem, které jim pomáhají se vypořádat s vysokými nároky tlumočení a výběrem správné strategie zvládání stresu, tedy vlastnosti, které studenti zatím neovládají (2003, s. 62). Kurz také zmiňuje zajímavou poznámku od Moser-Mercer (2000), která uvádí, že mezi největší problémy, kterým studenti tlumočení čelí, patří schopnost adekvátně zvládat všechny potřebné dovednosti, aniž by jakákoli z nich utrpěla na kvalitě (2003, s. 64). Selhání třeba i jednoho faktoru může vést ke zvýšenému stresu a k selhání v dalších oblastech, které je potřeba ovládat pro optimální výkon. Z toho plyne otázka, zda by nebylo vhodné se studentů tlumočení v hodinách dotázat, jaké oblasti jim činí největší problémy, aby se poté mohly zvolit vhodné strategie tréninku pro zlepšení jejich výkonu.

Kállay ve své práci popisuje průběh výuky tlumočnicků zaměřené na zvládání stresu. Studentům byly posouzeny jejich verbální schopnosti (jako je slovní zásoba a porozumění textu), míra stresu (hodnocená podle míry deprese a nálad) a strategie zvládání emocí. Ve výsledku se ukázalo, že studenti disponují výbornými verbálními schopnostmi, ale u více než poloviny z nich byla míra distresu vyšší, než ve srovnání s běžným vzorkem populace. Nejvíce se projevoval reakcemi: třas hlasu a těla, pocit úzkosti a nevolnosti, neschopnost se soustředit a s tím spojené problémy s pamětí, a frustrace a vztek (2001, s. 69). To vše ukazuje, že i když mohou tlumočníci mít veškeré předpoklady a dovednosti pro zvládání kognitivní stránky tlumočení, samotné provedení nezáleží jen na nich, ale jedná se o spojení mnoha dalších faktorů.

Stres ovšem na tlumočnicka nepůsobí pouze při výkonu práce, ale dle výsledků ze studie AIIC po tlumočení nastává fyziologické vyčerpání a po-pracovní stres, což je způsobené tlakem, jemuž jsou tlumočníci vystaveni (Mackintosh 2002).

## **2.4 Zvládání stresu při tlumočení**

Umět zvládat svůj stres je pro tlumočnicka naprosto nezbytné. Postupem času by si měl osvojit strategie, jak míru nervozity udržovat v optimální hladině, popřípadě stresu využít pro posílení výkonu. Mackintosh (2002) ve svém popisu studie AIIC zmiňuje zajímavou informaci o podílu tlumočnicků, kteří vnímají pracovní stres jako vliv, jenž

může pomoci ke zlepšení jejich výkonu. Větší část dotázaných překvapivě vnímá stres pozitivně, a to 40 % respondentů, zatímco 35 % jej vnímá pouze jako vliv negativní. Po svém výkonu byli tlumočníci dotázáni, jak si podle sebe se stresem poradili. Ze všech dotázaných 70 % z nich odpovědělo, že se s ním vypořádali dobře, na druhou stranu špatně si se stresem dle vlastního hodnocení poradilo pouze 6 %. Zbývajících 24 % se nepřiklonilo k žádné z odpovědí. To naznačuje, že i když jsou tlumočníci ve své práci vystaveni velkému stresu, úspěšně ovládají strategie na jeho zvládnání. Možná i to vysvětluje, proč více než 80 % tlumočnicků hodnotilo, že jsou se svou prací spokojeni, a to i přes velkou zátěž, jež je s ní spojena. Zároveň bylo k této studii připojeno několik doporučení pro lepší zvládnání stresu, která mohou být vztaženy na konsektivní tlumočení:

1. Velká část stresorů pramení z nečekaných nebo neobvyklých reakcí řečníka, což bylo blíže popsáno v kapitole 2.2.2. Pro lepší komunikaci se proto řečníkovi doporučuje, aby pokud možno mluvil mateřským jazykem, snížil množství čteného textu a dal tlumočnickům k dispozici materiály k projevu. Tlumočnick ale nemůže jistě čekat, co řečník udělá, i tak se ale doporučuje být co nejlépe připraven, aby se tak zajistila co nejlepší spolupráce.
2. Pokud se jedná o tlumočnickou zakázku, za kterou je nutné cestovat, je potřeba dát tlumočnickovi vědět co možná nejdříve, aby se mohl vhodně a včas připravit.
3. Omezit čas a délku tlumočení v rámci pracovního dne, aby se tak předešlo zhoršení výkonu kvůli vyčerpání.

Z toho plyne, že velké části stresorů se dá vyhnout pouhou prevencí a přípravou na tlumočení. Když se minimalizují nečekané události, zmenší se tak riziko situací, na které může mít tlumočnick v danou chvíli problém rychle reagovat, což naopak ve velké míře přidává na zátěži organismu.

Pár konkrétních bodů k této tématice popisují Jiménez Ivars a Pinazo Calatayud, kteří v rámci své studie o stresu a jak ovlivňuje tlumočnický výkon, zkoumali reakce posledního ročníku studentů tlumočení při projevech před ostatními a popsali pár důvodů, proč mohli studenti vědomě či nevědomě ovládnout strach:



1. Dostatečná motivace překonat výzvu a ukázat svou kompetenci pro zvládnutí této práce.
2. Potřebné zdroje k tlumočení.
3. Vnímaná osobní účinnost.
4. Vyzrállost a odpovědnost (2001, s. 114–115).

Prokázat své schopnosti a kompetenci při tlumočení nemusí být motivací pouze pro studenty a začínající tlumočníky. Jedinec tak díky soustředění na tuto výzvu může snížit působení úzkosti, kterou před výkonem pocítuje, a využít tak **kognitivní strategii**, kdy se negativními a stresovými myšlenkami nenechá vyvést z míry a upne se tak na vůli prokázat své dovednosti.

Velká část nervozity pramení z neschopnosti ovládat situaci. S dostatkem prostředků, jež má tlumočnick k dispozici, se tak snižuje nebezpečí, že nebude mít výkon pod kontrolou, a situace je tak pro něj více **předvídatelná**. Tlumočnick se připraví nastudováním problematiky tématu, seznámí se s neznámou terminologií a vypracuje si glosář důležitých slov, jež bude mít k dispozici. V případě, že s ním řečník před samotným projevem sdílí materiály, může se tak ještě konkrétněji seznámit s obsahem, a možnost, že narazí na slovo či obrat, který nebude vědět jak přeložit, se snižuje. Ne vždy je ale tlumočnick schopen se připravit. Může nastat několik nečekaných situací, například tlumočení z listu, jehož text si dříve nemohl pročíst. V ideálním případě je ale připravenost důležitým bodem, který se nesmí opomenout.

Hoskovcová uvádí termín *self-efficacy*, který se v češtině někdy objevuje i v původní anglickém formě, v překladu jako **vnímanou osobní účinnost** (2006, s. 53). Jedná se o pojem, jehož autorem je psycholog Albert Bandura, a Pastorelli et al. jej popisují jako „víru lidí ve své schopnosti, díky kterým dosáhnou daných cílů“ (2001, s. 87).<sup>4</sup> Jiménez Ivars a Pinazo Calatayud dodávají, že spolu s osobními zdroji pro tlumočení, mezi které patří porozumění původní řeči, znalost tématu, ovládnutí tlumočnické notace a další dovednosti, vnímaná osobní účinnost výrazně ovlivňuje účinek stresu na tlumočnicka (2001, s. 114).

Vyzrállost a připravenost studentů potenciálně omezuje působení úzkosti, jak zmiňují Jiménez Ivars a Pinazo Calatayud: studenti posledního ročníku jsou považováni za mentálně vyzrálé a tlumočení jako takové provedli již několikrát, proto vědí, co je

---

<sup>4</sup> Původní znění: „[Perceived self-efficacy concerns] people’s beliefs in their capabilities to produce given attainments.“

čeká (2001, s. 115). Naopak při nepřipravenosti může pocit odpovědnosti a nutnosti správně převést projev do cílového jazyka působit stres a vyvolat nervozitu, zvláště při důležitých projevech.

Je zásadní studenty nabádat, aby se soustředili na výše zmíněné či vlastní strategie ovládnání stresu místo pouhého vnímání strachu a úzkosti. Tyto negativní nepříjemné pocity jsou způsoby zvládnání stresu překonány a vedou k větší sebejistotě.

## **2.5 Studie stresu při tlumočení na KAA**

I na Katedře anglistiky a amerikanistiky na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci vznikly kvalifikační práce týkající se zkoumání vlivu stresu na tlumočnický. Jedná se o dvě práce, ve kterých autorky používaly dotazníky k získání svých výsledků.

Kovaříková (2013) získala materiály ke své studii na konferenci TIFO 2012, přičemž výzkumu se zúčastnilo 15 studentů oboru Angličtina se zaměřením na (komunitní) tlumočení a překlad (studenti 3. ročníku bakalářského studia a 1. a 2. ročníku magisterského studia) a 2 profesionální tlumočnice. Po konferenci byly zúčastněným podány 2 typy dotazníků, dle kterých se v závěru došlo na to, že vysoká míra stresu nemá negativní vliv na výkon tlumočnický, a že i velmi stresovaný tlumočnický je schopen na základě svých zkušeností a strategií zvládnání stresu odvést kvalitní tlumočnický výkon.

Výzkumu Bui (2013) se zúčastnilo 15 studentů 2. ročníku bakalářského studia oboru Angličtina se zaměřením na komunitní tlumočení a překlad. Studentům byla v první části podána nahrávka v anglickém jazyce, kterou do sluchátek konsekutivně tlumočili do češtiny, a poté jim byly dány dotazníky. Ve druhé části následovala simulovaná konference. Podle výsledků studenti neměli problém s environmentálními stresory, zato nejvíce stresu jim způsobovaly faktory jako je přítomnost publika, nedostatečná příprava a nepochopení projevu. Pokud jde o projevy stresu, nejvíce respondenti uváděli pocení, nervozitu a neschopnost se soustředit.

### 3 Praktická část

Praktická část této práce obsahuje popis a vyhodnocení empirického výzkumu ve formě polostrukturovaného dotazníku, jenž byl podán studentům oboru Angličtina se zaměřením na (komunitní) tlumočení a překlad. Cílem této části je potvrzení či vyvrácení následujících hypotéz:

1. Čím jsou studenti ve vyšším ročníku, tím lépe zvládají stres.
2. Výrazné zlepšení ve zvládání stresu nastává ve 3. ročníku bakalářského studia.

#### 3.1 Popis výzkumné metody

Výzkumu se zúčastnili studenti 1., 2. a 3. ročníku bakalářského studia a 1. a 2. ročníku magisterského studia oboru Angličtina se zaměřením na (komunitní) tlumočení a překlad. Z každého ročníku bylo vybráno 15 vzorků, což dohromady činí 60 respondentů. Převážná většina dotazníků byla sesbírána ke konci zimního semestru školního roku 2014/2015 (1. roč. Bc. a Mgr. roč.), zbytek byl sesbírán na začátku letního semestru (2. roč. a 3. roč. Bc.). Věřím, že různá data získání dotazníků neměla na zvládání stresu studentů a výsledky dotazníku zásadní vliv.

Odpovědi od studentů magisterského oboru by byly ideálně rozděleny na studenty, kteří ve studiu navazují z bakalářského studia, a na ty, kteří absolvovali bakalářské studium jiného oboru, ale kvůli nedostatečnému počtu respondentů byly oba ročníky a obě kategorie zahrnuty do jediné skupiny. Studenti, již nepokračují studium z bakalářského studia, sice nemají dostatek zkušeností a znalostí v oboru, jako ti, kteří pokračují ze studia bakalářského, zato by ve srovnání s prvními ročníky bakalářského programu mohli mít výhodu v oblastech, jež uvádí Jiménez Ivars a Pinazo Calatayud, tedy vyzrálost a odpovědnost, vnímaná osobní účinnost a motivace ukázat svou kompetenci (2001, s. 114–115). Rovněž tito studenti zároveň absolvují jak úvodní tak pokročilé semináře tlumočení, mají proto ve srovnání s 1. roč. Bc. možnost získat více zkušeností. Z celkového počtu 15 vzorků 10 ze studentů Mgr. již mělo zkušenosti s tlumočením mimo školní semináře.

Sběr dat byl proveden pomocí mnou vyhotoveného polostrukturovaného dotazníku rozděleného do dvou částí. V **první části** bylo respondentům nabízeno pět uzavřených a polouzavřených otázek, ve kterých mohli k daným možnostem připojit svou vlastní. **Druhá část** dotazníku obsahovala čtyři otázky otevřené. Na konci

dotazníku byla k dispozici **poslední část** v rozsahu dvou dodatečných otázek, která byla určena pro ty studenty, kteří již tlumočili mimo rámec školního vyučování. Většinou tak bylo během plnění tlumočnické praxe, hlavně byla tato část tedy zaměřena na studenty magisterského a 3. ročníku bakalářského studia. Dotazník samotný byl založen na studiích, které byly na toto téma provedeny, a na osobních zkušenostech ze seminářů hodin tlumočení.

První otázka se týkala stresových reakcí při tlumočení. Zde byly zahrnuty hlavní reakce, které popisuje Kállay (2001), mezi něž patří pocit nevolnosti a úzkosti, třes hlasu a rukou a menší schopnost se soustředit. Rovněž bylo k již zmíněným fyzickým reakcím zahrnuto i nadměrné pocení a dle zkušeností ze seminářů tlumočení i reakce, které jsou studentům často vyčítány, jako je zvýšená míra hezitačních zvuků a neschopnost mluvit, nenavazování očního kontaktu s posluchači a tiky, jako hraní si s tužkou, vlasy, atp. Důležitou pomůckou je při konsektivním tlumočení i notace, proto byla mezi problémy zahrnuta i její větší nečitelnost během stresové chvíle. Jedná se pouze o neúplný výčet všech reakcí a každý jedinec na tyto situace reaguje jinak, proto byla k otázce připojena i možnost „jiné“, kam mohli studenti doplnit své vlastní osobní reakce nezahrnuté ve výběru.

Druhá otázka byla zaměřena na stresory. Dle studie AIIC (Mackintosh 2002) byly do možností zařazeny problémy s řečníkem, mezi které se řadí výslovnost, rychlé tempo řeči, atd. Nebylo ani opomenuto vystupování před ostatními lidmi (Jiménez Ivars a Pinazo Calatayud 2001), nepřipravenost, strach ze selhání, práce na neznámém místě a práce s notací. Rovněž i zde byla zařazena otevřená možnost. Environmentální stresory byly opomenuty z důvodu, že se ve větší míře vztahují na konferenční kabinové tlumočení (např. vysoká teplota vzduchu).

Další otázky v této sekci byly uzavřené. V dotazníku byla položka týkající se míry náchylnosti ke stresu se čtyřmi možnostmi (přičemž v první stres ve velké míře ovlivňuje výkon a ve čtvrté vůbec), dále dotaz, zda respondenti vnímají stres i jako pozitivní vliv (dle AIIC studie) a poslední otázka, jak studenti hodnotí současnou úroveň jejich stresu ve srovnání se začátky.

Po této části nastaly otázky otevřené a týkaly se toho, jak často se u dotázaných projevuje stres, jakým způsobem se mu snaží předejít, jaký mají pocit před a po tlumočnickém výkonu a dotaz, jak jim příprava ve školních hodinách pomáhá se zvládnutím stresu.

Poslední část se týkala mimoškolních zakázek tlumočení: konkrétně to byla jedna otevřená otázka, zdali byl respondent někdy neschopen mluvit kvůli stresu, a jedna uzavřená otázka, zdali student již někdy odmítl zakázku z obavy, že bude vystaven přílišnému stresu.

Dotazník byl sestaven s myšlenkou srovnání úrovně stresu mezi jednotlivými ročníky studentů tlumočení. Druhá **hypotéza**, tedy že „zlom“ ve zvládnání stresu nastává ve třetím ročníku, byla ustanovena na základě praxe, kterou jsou tito studenti povinni během školního roku splnit. Často se jedná o jejich první tlumočení mimo vyučování a nabízí tak první reálné zkušenosti s důležitou odpovědností vůči posluchačům.

K výsledkům je nutné dodat poznámku ke studentům 1. roč. Bc. studia, a to, že nemají dosud zkušenosti s tlumočením v takové míře, jako ostatní ročníky. V prvních tlumočnických seminářích se teprve seznamují se základními zásadami a strategiemi tlumočení, mají proto pouze omezené zkušenosti z výuky. Tlumočení je ale pro tyto studenty úplně nová první zkušenost, proto když tlumočí v rámci různých cvičení před skupinou, stresová zátěž není zanedbatelná a je možné ji srovnat se zátěží studentů ve vyšších ročnících.

V neposlední řadě je nutné poznamenat, že se v době vyplňování dotazníku respondenti nenacházeli ve stresové situaci, ani před a po ní. Dotazník je proto zaměřen na vlastní vnímání působení stresu, proto mohou být některé odpovědi subjektivně zabarvené. Jak ale zmiňuje Kurz, samotné působení stresu je záležitost, která závisí právě na subjektivním vnímání dané situace a na předešlých zkušenostech (2003, s. 59).

## 3.2 Výsledky dotazníkového šetření

Následující část obsahuje výsledky dotazníkového šetření a komentář.

### 3.2.1 Uzavřené a polouzavřené otázky

První tabulka obsahuje výsledky první výčtové otázky dotazníku týkající se stresových reakcí (respondenti mohli vyznačit více než jednu možnost):

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Pocit nevolnosti	5	2	2	4
Nadměrné pocení	3	8	9	12
Třes rukou	5	2	3	6
Třes hlasu	5	8	5	7
Zvýšená míra hezitačních zvuků	8	9	7	9
Různé tiky (hraní si s vlasy, atp.)	6	8	4	9
Nenavazování očního kontaktu	3	7	8	5
Pocit úzkosti	7	10	7	6
Neschopnost mluvit	3	3	2	3
Neschopnost se soustředit	6	9	8	6
Nečitelnost notace	7	8	8	8
Jiné	0	0	4	2

Tabulka 1: Reakce na stres

Na první pohled nejsou rozdíly mezi jednotlivými ročníky příliš patrné a jsou si velmi podobné. Mezi prvními možnostmi se nacházejí **fyzické reakce**, které není možné nijak ovlivnit, jako je pocit nevolnosti (jenž vyznačila třetina 1. roč. a menší počet ročníků následujících), poté nadměrné pocení (faktor, který se se staršími ročníky zásadně zvyšoval v početnosti: v 1. roč. to bylo pouze 20 % dotázaných, dále 53 % ve 2. roč., 60 % ve 3. roč. a nakonec 80 % v Mgr. ročníku) a třes těla, tedy rukou, s čímž vykazují o něco větší problémy 1. a Mgr. ročníky ve srovnání s ročníky 2. a 3., a třes hlasu, jenž se pohybuje v přibližně stejném středně frekventovaném výskytu. Rovněž se sem řadí dodatečně dopsané jiné reakce, jako je dvakrát zmíněný pocit studených rukou a nohou a jednou zmíněné sucho v ústech (3. roč.) a jedenkrát bolesti hlavy (Mgr.). Fyzické reakce se ve většině případů nijak ovlivnit nedají, i když si jich je tlumočnick vědom. Jejich rozsah závisí na míře prožívaného stresu.

Další část tabulky se zabývá **reakcemi behaviorálními**, jež tlumočníci dělají bezděčně, ale je možné je omezit, jakmile si je jich jedinec vědom. Únava může vést k větší nepozornosti, tím pádem k většímu výskytu těchto reakcí. Hezitační zvuky jsou často zmiňovaným tlumočnickým problémem, který znepříjemňuje poslech projevu. Trpí jimi při stresových situacích 47–60 % dotázaných studentů z jednotlivých ročníků, což se nachází v přibližně stejné frekvencovanosti. K různým tikům, mezi které patří hraní si s vlasy, tužkou, zápisníkem, atp., kam řadím i jednu z možností „jiné“ uvedenou u 3. roč., a to přešlapování, se přihlásilo 53–60 % z 2. roč. Bc. a Mgr. roč. a o něco méně, 33–40 % z 1. a 2. roč. Naopak s položkou „nenavazování očního kontaktu“ měli nejméně problém studenti 1. roč. Je možné debatovat, že studenti prvního ročníku ještě nemají mnoho zkušeností s tlumočením před ostatními, protože se s touto technikou teprve seznamují.

Mezi **reakce emoční a duševní** se řadí následující vypsané reakce. Pocit úzkosti je často zmiňovaná reakce spojená s prožíváním stresu. Nejvíce respondentů ji označilo ve 2. roč. (67 %), následováno podobnými výsledky v ostatních ročnících. Neschopnost mluvit patřila k méně frekvencovaným reakcím, zaznačilo ji pouze 20 % dotázaných. Tlumočení vyžaduje provádění několika kognitivních schopností zároveň, proto je zásadní soustředit se na svůj výkon. Neschopnost takto učinit byla jednou z častěji zvolených reakcí v dotazníku, přičemž problémy s ní vyjádřilo 40 % studentů z 1. roč. Bc. a Mgr. roč. a o něco více, 53–60 % z 2. a 3. roč. Bc. Mezi možnostmi „jiné“ byla rovněž dodána reakce „neschopnost improvizovat“ (Mgr.).

Poslední možností byla větší nečitelnost notace. Ta může být způsobena jak nervozitou a pocitem úzkosti, tak třesem rukou a dalšími faktory. Jedná se o reakci specifickou pro tlumočení, proto nebyla zařazena do žádné z výše zmíněných kategorií. Co se týče výsledků, všechny ročníky (nadpoloviční většina dotázaných) vykazovaly přibližně stejné problémy.

Po srovnání všech ročníků nemá žádný z nich jasnou celkovou převahu v četnosti reakcí. V některých možnostech se nacházejí značné rozdíly (např. nadměrné pocení), ale rovněž jsou výsledky i velice podobné (nečitelnost notace). Reakce na stres jsou velice individuální a také je potřeba dodat, že si studenti nemusí být všech svých reakcí vědomi.

Další tabulka obsahuje výsledky druhé výčtové otázky týkající se stresorů tlumočení (respondenti mohli vyznačit více než jednu možnost):

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Vystupování před lidmi	6	9	6	9
Práce na neznámém místě	0	0	1	1
Práce s řečníkem	5	9	9	7
Práce s notací	7	6	3	2
Nepřípravenost	3	8	6	7
Strach ze selhání	11	11	13	13
Jiné	0	0	1	3

Tabulka 2: Stresory tlumočení

První možností k dispozici bylo vystupování před lidmi a projevy na veřejnosti s rozporuplnými výsledky. Jako důležitý stresor jej označilo 40 % z 1. a 3. roč. Bc., zatímco větší problémy s tímto stresem mělo 60 % studentů 2. roč. Bc. a Mgr. roč. Práce na neznámém místě naopak studentům problémy nečiní, z celkového počtu 60 dotázaných ji zvolili pouze dva lidé z 3. roč. Bc. a Mgr. roč. Předchozí ročníky obvykle nemají zkušenosti s tlumočením mimo školu, proto se u nich tato možnost možná nevyskytuje. Stresory spojené s řečníkem, mezi něž patří např. těžký přízvuk a příliš rychlý a nekoordinovaný projev, se staršími ročníky narůstají. Zatímco v 1. roč. se k tomuto stresoru přihlásilo 33 % dotázaných, v následujících Bc. ročnicích číslo narostlo na 60 %. V Mgr. ročníku se číslo snížilo na 47 % respondentů, což naznačuje, že v navazujícím ročníku mají s řečníky méně problémů. Problémy s notací se naopak se staršími ročníky snižují, první větší pokles nastává v 3. roč. (20 % oproti 47 % v 1. roč. Bc.). Za několik let studia již studenti ovládají techniky notace a nepůsobí jim takové potíže, jak na začátku. Podle výsledků stresorů způsobených nepřípraveností s ní nejlépe vycházejí 1. roč. Bc. s 20 %, zatímco již ve 2. roč. Bc. frekvence stoupla na 53 % a dále se držela v přibližně stejné hodnotě. Celkově nejvíce se v dotaznicích objevovala odpověď „strach ze selhání“, a to 73 % v 1. a 2. roč. Bc. a o něco více, 87 % v ročnicích starších, což znamená, že 80 % všech dotázaných pociťuje stres způsobený tímto stresem. Mezi další dodané odpovědi se řadí problémy s porozuměním projevu spojené s nedostatečnou znalostí jazyka (3. i Mgr. roč.), neadekvátní podmínky



tlumočení způsobené nepřípravou řečníků a organizátorů a nedůvěra ve své schopnosti spolu se strachem, že tlumočnicka budou ostatní hodnotit (obojí Mgr.).

Ve větší části výsledků s výjimkou problému s notací mají lepší výsledky studenti 1. roč. Může tak být proto, že se teprve seznamují s teorií, technikami a strategiemi tlumočení, tudíž se ještě v plné míře neseznámili se všemi stresory. Zatímco s projevy na veřejnosti mít zkušenosti mohou, nemusí znát různé typy řečníků, se kterými se v průběhu provádění profese seznámí. Nejdůležitějším faktorem ale je, že studenti dosud neměli všichni možnost tlumočit. Pomineme-li proto lepší výsledky 1. roč., po výsledcích 2. roč. se počet stresorů většinou úspěšně snižuje.

Třetí tabulka obsahuje výsledky výběrové otázky, zda jsou studenti náchylní ke stresu (respondenti mohli vyznačit pouze jednu možnost):

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Ano, stres ve velké míře ovlivňuje můj výkon	3	8	3	5
Spíše ano, ale projevy stresu se snažím zvládat	10	6	10	6
Spíše ne, jen v některých situacích pocítuji stres	2	1	2	4
Ne, stres téměř nepocítuji	0	0	0	0

Tabulka 3: Náchylnost ke stresu

Pro větší přesnost odpovědí byly k dispozici čtyři možnosti, jak dotazovaní vnímají míru a náchylnost ke stresu. Ve vzorku studentů 1. roč. 67 % z nich si je vědoma působení stresu, ale mají jej pod kontrolou. Pouze 20 % dotázaných je ochromeno stresem během svého výkonu a naopak málo pocítuje stres jen 13 % studentů.

Výsledky z 2. roč. se nápadně liší. Více než polovina, tedy 53 % se cítí ve velké míře ovlivněna stresem při tlumočení, pod kontrolou jej má 40 % a jeden otázaný, tedy 7 % se necítí často ovlivněn stresem.

Ve 3. roč. pak dochází k velkému skoku, kdy se lepší výsledky přesně rovnají s ročníkem 1. Co se týče Mgr. ročníku, všechny tři odpovědi jsou přibližně stejně zastoupené, s největším počtem v druhé nabízené možnosti (40 %).

Žádný z respondentů neoznačil poslední možnost, a to, že stres téměř nepocítí, což potvrzuje domněnku, že se stresu nedá vyhnout. Většina dotázaných pocítuje stres, ale zároveň jej mají pod kontrolou, což je pozitivní.

Následující tabulka obsahuje výsledky výběrové otázky, zda si studenti myslí, že jim může stres pomoci k lepšímu výkonu (respondenti mohli vyznačit pouze jednu možnost):

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Ano, stres může pomoci mému výkonu	7	12	9	11
Ne, působení stresu cítím pouze negativně	8	3	6	4

Tabulka 4: Pozitivní a negativní vnímání stresu

Zatímco výsledky 1. roč. 53 % dotázaných hodnotí stres spíše negativně, ostatní ročníky byly opačného názoru. Největší rozdíl nastal mezi respondenty z 2. roč., což tvoří zajímavý kontrast k předchozí otázce, ve které většina dotázaných této kategorie prohlásila, že stres ve velké míře ovlivňuje jejich výkon. Z této odpovědi plyne, že vliv nevnímají pouze negativně. Ve 3. roč. se rozdíl zmenšil, ale stále převažuje pozitivního vliv. Výsledky Mgr. ročníků jsou podobné 2. roč. Bc.

Více než polovina všech dotázaných (65 %) si je vědoma i pozitivního působení stresu, tedy eustresu, a nevnímají stres pouze jako reakci těla, která jim znemožňuje optimální výkon.

Poslední tabulka v první části dotazníku obsahuje výsledky výběrové otázky, jak se změnila míra stresu studentů v porovnání se začátky studia (respondenti mohli vyznačit pouze jednu možnost):

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Zmenšila se	X	7	11	11
Zvětšila se	X	1	0	0
Zůstala stejná	X	7	4	4

Tabulka 5: Úroveň stresu ve srovnání se začátky

Z této otázky byly vyřazeny odpovědi 1. roč. Bc. studia, protože studenti dosud neměli svou současnou úroveň stresu s čím srovnávat. Výsledky 2. roč. jsou vyrovnané, u 47 % dotázaných se míra stresu ve srovnání s předchozím ročníkem snížila a u stejného počtu procent se nijak nezměnila. Zhoršení zaznamenal pouze 1 dotazovaný. K nápadnému zlepšení naopak došlo ve 3. roč., jehož výsledky se rovnají i Mgr. respondentům. Celkem 73 % respondentů zaznamenává díky tréninku a tlumočnickým zkušenostem zlepšení v oblasti zvládnání stresu, u zbývajících 27 % nedošlo ke změně.

### 3.2.2 Otevřené otázky

První tabulka části s otevřenými otázkami obsahuje odpovědi na dotaz: „Jak často se u vás při tlumočení projevuje stres?“

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Pokaždé	9	9	10	7
Při nepřipravenosti	0	4	1	3
Při problémech s porozuměním projevu	1	1	1	1
Při vystupování před lidmi	2	0	1	2
Jen občas	3	0	2	2
Příliš jej nepocítuji	0	1	0	0

Tabulka 6: Četnost projevu stresu

Většina odpovědí 1. roč. byla jednoznačná: stres se u většiny studentů (60 %) projevuje pokaždé a není ničím podmíněný. Jen jeden z těchto dotázaných uvedl, že se u něj stres projevuje pouze na začátku tlumočení. Stresem způsobeným nepřipraveností netrpí žádný z respondentů a menší část z nich vyjádřila problém s porozuměním projevu a vystupováním před lidmi, kteří je hodnotí.

Odpovědi 2. roč. se z části shodují s předchozím ročníkem, a to 60 % dotázaných pocítuje stres pokaždé, když tlumočí, bez ohledu na situaci. Ve větší míře zde figurovala nepřipravenost, kterou zaznačilo 27 % respondentů. Jeden ze studentů odpověděl, že ve škole stres nepocítuje a s reálnými zakázkami zkušenosti nemá. Opět je zde i jeden dotazovaný, který vyjádřil problém s porozuměním projevu jako hlavní příčinu stresu:

„Nelze jednoduše říci [jak často pocítuji stres], přichází při obtížnějších nahrávkách nabitých terminologií, [to vede k většímu] soustředění na převedení terminologie, nestíhám [a pocítuji] stres.“

Co se týče 3. roč., dle tabulky lze vidět, že počet těch, jež cítí stres pokaždé, se zvýšil, ale 4 z nich sdělilo, že jej cítí pouze na začátku tlumočení, a během výkonu již ne, což se značně liší od ročníků předchozích. Dá se tedy říci, že celkové číslo je mnohem menší, a to 6 (40 %) dotazovaných z původních 10.

S nepřípravou má rovněž problém méně respondentů ve srovnání s 2. roč.

Mgr. ročníky se taktéž rovnají s 3. roč. v četnosti projevení stresu „pokaždé“. Takto odpovědělo 7 lidí, ale 6 z nich tak cítí po celou dobu tlumočení (40 %), jeden pouze na začátku. O něco více zde frekventoval stres způsobený nepřípravou a projevy na veřejnosti.

Ve srovnání všech ročníků rozdíl nastává ve 3. roč., kdy se počet studentů, jež pocítují stres úplně pokaždé po celou dobu tlumočení, snižuje. Část z nich stres cítí pouze na začátku či před tlumočením samotným a úroveň nervozity se poté snižuje.

Další tabulka obsahuje odpovědi na otázku: „Jak se snažíte stresu předejít, popřípadě snížit jeho projevy?“ Respondenti mohli vypsát více než jednu možnost.

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Vhodná příprava na téma	6	8	12	10
Dýchací a uklidňovací techniky	4	5	9	8
Trénink tlumočení	2	3	2	0
Nijak	3	0	0	1
Ostatní	1	1	0	1

Tabulka 7: Strategie snížení působení stresu

Zatímco v 1. roč. se 3 respondenti vyjádřili, že neaplikují žádné strategie na snížení projevů stresu, pozdější ročníky si úspěšně osvojily techniky, kterými působení stresu snižují. V největší míře je zastoupená domácí příprava na téma tlumočení, jež se skládá z vypracování terminologických glosářů, seznámení se s tématem a dalšími materiály, které jsou dopředu k dispozici. To je následováno dýchacími a uklidňujícími

technikami a v poslední řadě i tréninkem tlumočení, který preferují bakalářské ročníky. Zajímavý komentář měl jeden z Mgr. respondentů, který odpověděl, že stres nijak nezmírňuje, a to:

„Nesnažím se [zmírňovat působení stresu], protože stres mi pomáhá se soustředit.“

Mezi ostatní možnosti se řadí: nejíst a nepít před tlumočením (1. roč.), více se soustředit na projev řečníka (2. roč.) a uklidnění od kolegy-tlumočnicka či řečníka (Mgr.).

Následující tabulka obsahuje odpovědi na otázku: „Jaký máte obvykle pocit před a po tlumočnickém výkonu?“ Tabulka je rozdělena na tři hlavní typy odpovědí: první je negativní pocit před tlumočením a pozitivní pocit po něm, druhá je negativní pocit před a po tlumočení a třetí je pozitivní pocit před a negativní pocit po tlumočení.

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Před: úzkost, strach Po: úleva, spokojenost	9	8	10	13
Před: úzkost, strach Po: úzkost, vyčerpání	4	7	5	2
Před: klid, připravenost Po: úzkost, vyčerpání	2	0	0	0

Tabulka 8: Pocity před a po tlumočení

U většiny dotázaných studentů převládají negativní pocity stresu před tlumočením, mezi které se řadí úzkost, strach, nevolnost a nervozita, ale zároveň po tlumočení převládají pozitivní pocity jako je spokojenost s výkonem a z dobře odvedené práce. V prvním ročníku se i ojediněle pocity obrátily: dva z respondentů se cítili klidní před tlumočením, ale měli horší pocit po výkonu.

Zatímco v 1. roč. je převaha pozitivních pocitů po tlumočení, v 2 roč. se hodnoty značně přiblížily. Naopak ve 3. roč. nastává značná rozdíl a 67 % studentů má po svém

výkonu dobrý pocit. V následujícím ročníku pozitivní čísla ještě dále narůstají a 87 % respondentů cítí nervozitu před svým výstupem, ale spokojenost po svém výstupu.

Poslední otázka v této sekci se zabývala odpověďmi na dotaz: „Myslíte, že vám nácvik tlumočení ve škole pomůže/pomáhá se zvládním stresu při tlumočení mimo školu? Jak?“

	1. roč. Bc.	2. roč. Bc.	3. roč. Bc.	Mgr.
Ano, pomáhá	13	13	11	12
Nevím	2	2	0	1
Ne, nepomáhá	0	0	4	2

Tabulka 9: Vliv nácviku tlumočení ve škole na zvládnání stresu

Odpovědi 1. a 2. roč. se shodují, většina dotázaných odpověděla na otázku pozitivně (87 %). Mezi nejčastěji zmiňovanými způsoby, jak jim tlumočení ve škole může pomoci s reálným tlumočením mimo školu, byla možnost získat dostatek tlumočnických zkušeností a určité sebejistoty, trénink tlumočení, vystupování před ostatními a možnost uvědomit si své nedostatky.

Třetí (73 %) a Mgr. roč. (80 %) se rovněž z větší části skládaly z pozitivních odpovědí a vyzdvihovaly možnost si tlumočení procvičit a vyslechnout si zpětnou vazbu od vyučujících a spolužáků. Naopak zde poprvé figurovaly i negativní odpovědi většinou založené na zkušenostech tlumočnické praxe. Někteří studenti cítí, že se tlumočení zakázek mimo školní semináře zásadně liší a reálné situace vypadají jinak, jak popisuje jeden z Mgr. studentů:

„Ne, [nepomáhá], protože ve škole sedíme u stolu u počítače. Situace v realitě často vůbec neodpovídá tomu, co se učíme ve škole.“

Naopak jiný z Mgr. studentů si pochvaluje nácvik tlumočení v seminářích:

„Školní nácvik představuje složitější úlohy, než jaké často tlumočím v praxi, proto jsem dobře připravená na stres a tlak.“

Povinná tlumočnická praxe nastává v 3. roč. Bc. a během celého Mgr. studia, proto mají tito studenti větší zkušenosti s tím, jak to chodí v reálných situacích tlumočení. Zatímco nižší ročníky si chválí získání zkušeností a možnost si tlumočení vyzkoušet, vyšší ročníky by občas ocenily jiný přístup. Otázkou ovšem je, jak moc je jiný přístup v hodinách reálný. Třídy mají určitý počet míst k obsazení a není možné se každému studentovi pokaždé věnovat individuálně.

### 3.2.3 Otázky týkající se mimoškolního tlumočení

Následující dvě otázky byly určeny pro studenty, kteří již tlumočili mimo rámec školního vyučování, byly proto určené primárně pro studenty 3. roč. Bc. a studenty Mgr. studia, kteří většinou plní tlumočnické zakázky v rámci předmětů Tlumočnická praxe 2 a Tlumočnická praxe 3. V době vyplňování dotazníků byli na otázky schopni odpovědět 2 studenti 2. roč., 10 studentů z 3. roč. Bc. a 10 Mgr. studentů.

Tabulka níže obsahuje odpovědi na otázku: „Stalo se vám někdy, že jste při tlumočení vůbec nebyli schopni mluvit? Při jaké situaci?“

	1. roč. Bc. (0)	2. roč. Bc. (2)	3. roč. Bc. (10)	Mgr. (10)
Ano	X	1	3	2
Ne	X	1	7	8

Tabulka 10: Četnost neschopnosti mluvit při tlumočení

Velká část respondentů se nikdy nesetkala se situací, kdy by působením stresu nebyli při tlumočení schopni mluvit, přičemž výsledky Mgr. ročníku (80 %) jsou ve srovnání s 3. roč. Bc. (70 %) mírně lepší. Mezi problémy, jež jim tento stav způsobily, se dle dotazníků řadí: nesrozumitelná notace, nedostatečná připravenost, neznalost terminologie, příliš velká rychlost projevu a improvizace řečníka na neznámé téma. V takových situacích pak většinou dotazovaného nahradil kolega-tlumočnick, jenž byl k dispozici.

V případech, že se tak ještě nestalo, respondenti dodávali, že se snaží pokaždé alespoň něco říci.

Poslední tabulka obsahuje odpovědi na otázku: „Odmítli jste někdy tlumočnickou zakázku z obavy, že budete vystaveni přílišnému stresu?“

	1. roč. Bc. (0)	2. roč. Bc. (2)	3. roč. Bc. (10)	Mgr. (10)
Ano	X	1	3	4
Ne, ale zvažoval/a jsem to	X	0	5	2
Ne	X	1	2	4

Tabulka 11: Odmítnutí tlumočnické zakázky z důvodu stresu

Většina studentů odpověděla, že obava ze stresu nikdy nebyla důvodem pro odmítnutí zakázky, i když tak někteří zamýšleli. Výsledky se s přibývajícimi ročníky postupně zlepšují. Zatímco v 3. roč. 50 % studentů zvažovalo kvůli stresu odmítnout zakázku, v Mgr. studiu se číslo snížilo na pouhých 20 %.

### 3.3 Zhodnocení výsledků a závěry

Z výsledků jednotlivých otázek plyne, že zatímco v některých oblastech jsou rozdíly mezi ročníky velmi podobné, v jiných se značně liší. Proto i když je prožívání stresu individuální záležitost, některé problémy mají studenti společné. Níže je shrnutí výsledků jednotlivých otázek:

#### Otázka č. 1: S jakými stresovými reakcemi se při tlumočení setkáváte?

Při tlumočení probíhá u studentů velké množství různých stresových reakcí. Nejčastěji ale v dotaznících figurovaly symptomy nadměrného pocení, pocitu úzkosti, větší nečitelnosti notace a zvýšené míry hezitačních zvuků, jež jsou spojeny i s čtenou menší schopností se soustředit. Nedá se jednoznačně říci, že by měl nějaký ročník lepší výsledky než ostatní.

#### Otázka č. 2: Co je hlavní příčinou vašeho stresu při tlumočení?

Co se týče stresorů, naprostá většina dotazovaných měla problém s obavou, jež plyne ze strachu ze selhání. Mezi další časté stresory se řadí vystupování před lidmi a problémy s řečníkem způsobené rychlým tempem řeči, těžkým přízvukem, atp. První ročníky Bc.



studia vykazovaly mnohem větší toleranci vůči stresorům, to může být ale způsobeno nedostatečnou zkušeností s tlumočením. Další ročníky nevykazovaly zásadní rozdíly.

**Otázka č. 3: Řekli byste o sobě, že jste náchylní ke stresu?**

Studenti nejvíce náchylní ke stresu se nacházeli ve skupině 2. roč. Bc. studia, kdy více než polovina z nich přiznala, že stres ve velké míře ovlivňuje jejich výkon.

S nadcházejícím ročníkem se čísla zlepšila a více studentů má dle svých slov stres pod kontrolou. V Mgr. studiu byly výsledky o něco horší, ale stále lepší ve srovnání s 2. roč. Hlavní zlom tedy nastal ve 3. roč.

**Otázka č. 4: Myslíte, že může stres váš tlumočnický výkon ovlivňovat i pozitivně?**

Většina 1. roč. Bc. na otázku odpověděla záporně a není si vědoma využití pozitivního působení eustresu na výkon tlumočení. Další ročníky naopak pozitivní stránku vidí a nejvíce kladných odpovědí zaznamenali respondenti z 2. roč.

**Otázka č. 5: Jaká je podle vás úroveň vašeho stresu ve srovnání se začátky?**

Respondenti 1. roč. Bc. na tuto otázku neodpovídali. Studenti druhého ročníku se dle výsledků rozdělili na poloviny, kdy jedna polovina z nich zaznamenala v této oblasti zlepšení a druhá nezaznamenala žádnou změnu. Další ročníky naopak ve větší míře zaznačilo zlepšení ve zvládnání stresu, přičemž první velký rozdíl nastal v 3. roč.

**Otázka č. 6: Jak často se u vás při tlumočení projevuje stres?**

Mnoho dotazovaných stres cítí pokaždé po celou dobu tlumočení, 1. a 2. roč. Bc. mají stejné výsledky. Velká část třetího a Mgr. roč. sice také pociťuje stres vždy, ale většina těchto studentů tak cítí pouze na začátku a před výkonem, během něj již jejich tlumočení zásadně neovlivňuje.

**Otázka č. 7: Jak se snažíte stresu předejít, popř. zmírnit jeho projevy?**

Zatímco malá část studentů 1. roč. Bc. zatím nenašla strategii zmírnění působení stresu, v dalších ročnících již všichni studenti alespoň nějakou strategii ovládají. Nejvíce je uklidní, když jsou vhodně připraveni na téma tlumočení, popř. využívají dýchacích a relaxačních technik.

**Otázka č. 8: Jaký máte obvykle pocit před a po tlumočení?**

Většina studentů i přes počáteční pocit strachu a úzkosti po svém výkonu cítí pocit z dobře provedené práce. Zatímco velký počet studentů 2. roč. po výkonu cítí vyčerpání a negativní pocity, s 3. roč. se počet těchto respondentů značně snižuje, což se dále vyvíjí v ještě lepší výsledky Mgr. roč.

**Otázka č. 9: Myslíte, že vám nácvik tlumočení ve škole pomůže/pomáhá se zvládnutím stresu při tlumočení mimo školu?**

Studenti většinou vliv a zkušenosti z výuky hodnotili pozitivně, mezi ročníky nebyly přílišné rozdíly.

**Otázka č. 10: Stalo se vám někdy, že jste při tlumočení vůbec nebyli schopni mluvit?**

Zde byly výsledky rovněž velmi podobné, jen malý počet ze vzorku respondentů se setkal s tak závažnou situací, aby jim znemožnila mluvit.

**Otázka č. 11: Odmítli jste někdy tlumočnickou zakázku z obavy, že budete vystaveni přílišnému stresu?**

Výsledky 3. a Mgr. roč. byly velmi podobné a mírně se se starším ročníkem zlepšily.

## Závěr

Dle výsledků empirického výzkumu se ročníky postupně učí lépe zvládat stres. Až na některé otázky, jejichž výsledky neukázaly zásadnější odchylky mezi ročníky respondentů (č. 1, 2, 9, 10), ve větší části otázek rozdílly byly. S každým vyšším ročníkem studenti hodnotí svou úroveň stresu jako nižší než v předchozích letech, vidí pozitivnější stránky stresu, podle svých slov se naučili stres zvládat za úspěšného osvojení strategií na jeho zvládnání a mívají po tlumočení lepší pocit. Hypotéza č. 1 se tedy tímto potvrdila.

Největší rozdíl pak podle výsledků dotazníkového šetření nastal většinou ve 3. ročníku Bc. studia. Z kategorií, ve kterých studenti vykazali zlepšení, sice někdy figurují i zásadně lepší výsledky 2. ročníku Bc. (otázka č. 4) či Mgr. ročníku (otázka č. 11), v ostatních otázkách ale nastal zlom právě v ročníku třetím (otázky č. 3, 5, 6, 8) ve srovnání s ostatními ročníky. Hypotéza č. 2 se tedy také potvrdila. Lepší výsledky 3. ročníku Bc. mohou být vysvětleny tím, že k třem letem studia tlumočení studenti získávají i nutnou praxi díky Tlumočnické praxi 2 a mají možnost si vyzkoušet, jak tlumočení vypadá v reálných situacích.

Výsledky dotazníkového šetření jsou ovšem subjektivní. Studenti se v době vyplňování dotazníku nenacházeli ve, před či po stresové situaci. Přesnější data by bylo možné získat objektivním pozorováním při stresové situaci tlumočení (zvláště pro získání informací o projevech stresu). Pro účely mé práce (tedy srovnání všech ročníků studentů tlumočení) by ale takové pozorování bylo náročnější s ohledem na čas a množství vzorků. Empirický výzkum by proto bylo možné tímto způsobem v budoucnu zopakovat s menším počtem vzorků. Rovněž byly pro výzkum srovnávány jiné skupiny studentů. Přesnější vývoj by bylo možné zmapovat podáváním dotazníku během celého studia jediné skupince studentů, pro srovnání každý rok. Tento způsob je ovšem opět časově velice náročný.

Tlumočnictví je obor velice náročný na zvládnání stresu, proto je – hlavně pro studenty tohoto oboru – zásadní osvojit si strategie zvládnání stresu. Studenti ATP a ATPN dokázali, že jsou v této oblasti úspěšní a s dostatečným tréninkem a získáním potřebných zkušeností se učí lépe pracovat s negativní stránkou stresu.

# Přílohy

## Příloha č. 1: Vzor dotazníku

1) S jakými stresovými reakcemi se při tlumočení setkáváte?

*(Zaškrtněte všechny vyhovující možnosti.)*

- Pocit nevolnosti
- Nadměrné pocení
- Třes rukou
- Třes hlasu
- Zvýšená míra hezitačních zvuků
- Různé tiky (hraní si s vlasy, tužkou, zápisníkem...)
- Nenavazování očního kontaktu s posluchači
- Pocit úzkosti
- Neschopnost mluvit
- Menší schopnost se soustředit
- Větší nečitelnost tlumočnické notace
- Jiné: .....

2) Co je podle vás hlavní příčina vašeho stresu při tlumočení?

*(Zaškrtněte všechny vyhovující možnosti.)*

- Vystupování před lidmi
- Práce na neznámém místě
- Práce s řečníkem (rychlé tempo řeči, výslovnost...)
- Práce s tlumočnickou notací
- Nepřipravenost
- Strach ze selhání
- Jiné: .....

3) Řekli byste o sobě, že jste náchylní ke stresu?

- Ano, stres ve velké míře ovlivňuje můj výkon.
- Spíše ano, ale projevy stresu se snažím zvládat.
- Spíše ne, jen v některých situacích pocítuji stres.
- Ne, stres téměř nepocítuji.

4) Myslíte, že může stres váš tlumočnický výkon ovlivňovat i pozitivně?

- Ano, stres může pomoci mému výkonu.
- Ne, působení stresu cítím pouze negativně.

5) Jaká je podle vás úroveň vašeho stresu ve srovnání se začátky?

- Zmenšila se.
- Zvětšila se.
- Zůstala stejná.

- 6) Jak často se u vás při tlumočení projevuje stres?
- 7) Jak se snažíte stresu předejít, popř. zmírnit jeho projevy?
- 8) Jaký máte obvykle pocit před a po tlumočnickém výkonu?
- 9) Myslíte, že vám nácvik tlumočení ve škole pomůže/pomáhá se zvládnutím stresu při tlumočení mimo školu? Jak?

*Další otázky odpovězte pouze v případě, že jste již tlumočili mimo školu.*

-----

- 10) Stalo se vám někdy, že jste při tlumočení vůbec nebyli schopni mluvit? Při jaké situaci?
- 11) Odmítli jste někdy tlumočnickou zakázku z obavy, že budete vystaveni přílišnému stresu?
- Ano, zakázku jsem z tohoto důvodu již odmítl/a.
  - Ne, ale zvažoval/a jsem to.
  - Ne, to nikdy nebyl důvod pro odmítnutí zakázky.

## Resumé

Stress is a part of people's lives and we see its influence every day in different situations. Interpreting is one of the professions, in which the influence of stress is quite prominent. This Bachelor's thesis deals with the influence of stress on the interpreting performance of students of interpreting and how their stress resistance develops over the years of training.

The theoretical part focuses on the brief history of stress research, followed by a description of the dangers of chronic stress, and factors of controllability and predictability and how important they are when dealing with stress. Additionally, I deal with the differences between the positive influence of eustress and negative influence of distress, I categorize specific types of stressors, actual reactions to stressful situations, and I describe the process of coping with them. Further into the theoretical part, the second chapter presents an application of the knowledge about stress on the field of interpreting, starting with presenting consecutive interpreting this thesis focuses on, followed by pointing out the specific stressors interpreters need to deal with during their job, how stress affects them and in what form it manifests. The theoretical portion of the thesis is concluded by naming strategies used to cope with stress and anxiety, specifically when interpreting, and a brief summary of the previous theses that were written on the subject of interpreting and stress at the Department of English and American Studies at Palacký University in Olomouc.

The practical part of the thesis presents the results of questionnaires given to students of translation and interpreting and compares them based on the year of their studies, focusing on how much their stress management improves with interpreting training and what problems they have all in common, as well as showing answers to more specific questions, such as how much they think they improved, what strategies they use when coping with stress and what they think about current teaching methods at the Department. A special part of the questionnaire is dedicated to students who have already interpreted outside of school, inquiring about their real job experience. The questionnaire was based on the studies of Kállay, Jiménez Ivars and Pinazo Calatayud, and a study of the AIIC organization, and on my own experience gained from interpreting seminars and interpreting practice.

In the concluding part I assess in which year students of interpreting begin feeling more confident about their abilities and do not feel the negative part of stress as

much as in their beginnings. The objective of the study was to find whether students are getting better or worse in the area of coping with stress over the years, and if they are getting better, then which year shows the biggest improvement. The results of the study showed that students are gradually getting better in coping with the influence of stress, while the third year showed the biggest improvement.

It is very important for interpreters – especially for students of interpreting – to learn adequate strategies of stress management, because stress is a crucial factor they need to deal with in this profession. The students of English focused on (community) interpreting and translation demonstrated they are successfully getting better in this area and with sufficient training and necessary experience they learn to properly work with the negative aspects of stress.

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Reakce na stres .....	30
Tabulka 2: Stresory tlumočení .....	32
Tabulka 3: Náchyllost ke stresu .....	33
Tabulka 4: Pozitivní a negativní vnímání stresu.....	34
Tabulka 5: Úroveň stresu ve srovnání se začátky.....	34
Tabulka 6: Četnost projevu stresu .....	35
Tabulka 7: Strategie snížení působení stresu .....	36
Tabulka 8: Pocity před a po tlumočení .....	37
Tabulka 9: Vliv nácviku tlumočení ve škole na zvládnání stresu.....	38
Tabulka 10: Četnost neschopnosti mluvit při tlumočení .....	39
Tabulka 11: Odmítnutí tlumočnické zakázky z důvodu stresu.....	40



## Seznam použité literatury

- ATKINSON, Rita L., et al. *Psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 751 s.
- BUI, Anh Ngoc. *Vliv stresu během konsektivního tlumočení*. Olomouc, 2013.  
Bakalářská práce. Filozofická fakulta Univerzity Palackého, Katedra anglistiky a amerikanistiky. Vedoucí bakalářské práce Marie Sandersová.
- BRISAU, André, GODIJNS, Rita a MEULEMAN, Chris. Towards a Psycholinguistic Profile of the Interpreter. *Meta: Translators' Journal* [online]. 1994, vol. 39, no. 1, s. 87–94. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z:  
<http://nelson.cen.umontreal.ca/revue/meta/1994/v39/n1/002147ar.pdf>
- BROCKERT, Siegfried. *Ovládání stresu*. 1. vyd. Praha: Melantrich, 1993. 144 s.
- EVANS, Gary W. a COHEN, Sheldon. Environmental stress. *Handbook of Environmental Psychology*. Edited by: STOKOLS, Daniel a ALTMAN, Irwin, vol. 1. New York: Wiley, 1987, s. 571–610.
- GERVER, David, et al. Selection Tests for Trainee Conference Interpreters. *Meta: Translators' Journal* [online]. 1989, vol. 34, no. 4, s. 724–735.  
[cit. 2015-04-01]. Dostupné z:  
<http://www.erudit.org/revue/meta/1989/v34/n4/002884ar.pdf>
- GILE, Daniel. *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Rev. ed. Amsterdam: John Benjamins, 2009. 283 s.
- GROHOL, John M. 15 Common Defense Mechanisms. *Psych Central* [online]. 2007.  
[cit. 2015-02-18]. Dostupné z: <http://psychcentral.com/lib/15-common-defense-mechanisms/0001251>
- HERBERT, Jean. *The Interpreter's Handbook: How to Become a Conference Interpreter*. Genève: Librairie de l'Université, 1952. 115 s.
- HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychická odolnost předškolního dítěte*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 160 s.
- JIMÉNEZ IVARS, Amparo a PINAZO CALATAYUD, Daniel. "I failed because I got very nervous". Anxiety and performance in interpreter trainees: an empirical study. *The Interpreters' Newsletter* [online]. 2001, vol. 11, s. 105–118.  
[cit. 2015-02-18]. Dostupné z:  
<http://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/2452/1/06.pdf>

- KÁLLAY, Éva. Coaching and stress management in interpretation. *Studia UBB. Philologia* [online]. 2011, vol. 56, no. 1, s. 65–70. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://www.diacronia.ro/ro/indexing/details/A8161/pdf>
- KÁLLAY, Éva a VISU-PETRA, Laura. Indicators of cognitive and emotional functioning in first-year Master students in conference interpreting: a focus on individual differences. *Cognition, Brain, Behavior. An Interdisciplinary Journal* [online]. 2014, vol. 18, no. 3, s. 209–228. [cit. 2015-03-29]. Dostupné z: <http://www.readperiodicals.com/201409/3465360191.html>
- KOVAŘÍKOVÁ, Lucie. *Vliv stresu na výkon tlumočnicka*. Olomouc, 2013. Diplomová práce. Filozofická fakulta Univerzity Palackého, Katedra anglistiky a amerikanistiky. Vedoucí diplomové práce Veronika Prágerová.
- KURZ, Ingrid. Physiological stress during simultaneous interpreting: a comparison of experts and novices. *The Interpreters' Newsletter* [online]. 2003, vol. 12, s. 51–67. [cit. 2015-03-29]. Dostupné z: <http://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/2472/1/03.pdf>
- MACKINTOSH, Jennifer. The AIIC workload study - executive summary. *AIIC World* [online]. 2002. [cit. 2015-04-05]. Dostupné z: <http://aiic.net/page/888/the-aiic-workload-study-executive-summary/lang/1>
- MOSER-MERCER, Barbara, KÜNZLI, Alexander a KORAC, Marina. Prolonged turns in interpreting: Effects on quality, physiological and psychological stress (Pilot study). *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting* [online]. 1998, vol. 3, no. 1, s. 47–64. [cit. 2015-03-17]. Dostupné z: [http://omnica.ru/\\_site/files/filecollection/blogs/1444914250/1419601581\\_files\\_138096219776.pdf](http://omnica.ru/_site/files/filecollection/blogs/1444914250/1419601581_files_138096219776.pdf)
- NOLAN, James. *Interpretation: Techniques and Exercises*. Clevedon: Multilingual Matters, 2005. 320 s.
- NOLEN-HOEKSAMA, Susan, et al. *Atkinson & Hilgard's Introduction to Psychology*. 15th ed. Andover: Cengage Learning, 2009. 787 s.
- PASTORELLI, Conceta, et al. The Structure of Children's Perceived Self-Efficacy: A Cross-National Study. *European Journal of Psychological Assessment* [online]. 2001, vol. 17, no. 2, s. 87–97. [cit. 2015-04-04]. Dostupné z: <http://web.stanford.edu/dept/psychology/bandura/pajares/Bandura2001EJPA.pdf>

- PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebezvládnání*. 3. vyd. Praha: Grada, 2013. 192 s.
- RICCARDI, Alessandra, MARINUZZI, Guido a ZECCHIN, Stefano. Interpretation and Stress. *The Interpreters' Newsletter* [online]. 1998, vol. 8, s. 93–106. [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: <http://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/2493/1/16Riccardi.pdf>
- UZEL, Jaroslav. *Prevence a zvládnání stresu: Bezpečný podnik* [online]. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2008. 42 s. [cit. 2015-02-17]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/publications/files/stres.pdf>
- VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, Alena a HONZÁK, Radkin. Stres, eustres a distres. *Interní medicína pro praxi* [online]. 2008, roč. 10, č. 4, s. 188–192. [cit. 2015-01-17]. Dostupné z: <http://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf>

## Anotace

Autor:	Gabriela Tománková
Katedra:	Katedra anglistiky a amerikanistiky, FF UPOL
Název česky:	Vliv stresu na výkon studentů tlumočnictví
Název anglicky:	The Influence of Stress on the Performance of Students of Interpreting
Vedoucí práce:	Mgr. Marie Sandersová, Ph.D.
Počet stran:	53
Počet znaků:	77 538
Počet příloh:	1
Počet titulů použité literatury:	24
Klíčová slova:	tlumočení, konsekutivní tlumočení, stres, stresory, projevy stresu, zvládání stresu, projevy na veřejnosti, téma
Key words:	interpreting, consecutive interpreting, stress, stressors, stress reactions, coping, public speaking, anxiety
Anotace v ČJ:	Tato práce se zabývá vlivem stresu na výkon studentů tlumočnictví, a jak se jejich odolnost vůči stresu v letech studia postupně vyvíjí. Teoretická část obsahuje rozdíly mezi eustresem a distresem a přibližuje důležitost faktorů kontrolovatelnosti a předvídatelnosti. Dále popisuje stresory a jejich kategorizaci, jak se stres projevuje, a jak probíhá zvládání stresu. Všechny tyto prvky jsou dále vztaženy konkrétně na povolání tlumočnicků. Praktická část obsahuje výsledky empirického výzkumu, který na základě dotazníkového šetření popisuje vývoj působení stresu na studenty tlumočení.

Anotace v AJ:

This Bachelor's thesis deals with the influence of stress on the performance of students of interpreting and how their stress resistance develops over the years of training. The theoretical part focuses on the difference between eustress and distress, and on the importance of controllability and predictability, as well as on stressors and their categorization, stress reactions and coping with stress. Further into the theoretical part, these elements are applied on the field of interpreting. The practical part of the thesis presents the results from the questionnaires and describes the development of the influence of stress on students of interpreting.