

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

PŘÍPADOVÁ STUDIE KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ
INTERKULTURNÍCH PRACOVNÍKŮ ORGANIZACE INBÁZE, O. S.

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Hana Furmánková

OLOMOUC 2019

Filozofická fakulta Univerzity Palackého

Katedra anglistiky a amerikanistiky

**PŘÍPADOVÁ STUDIE KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ
INTERKULTURNÍCH PRACOVNÍKŮ ORGANIZACE INBÁZE, O. S.**

(bakalářská práce)

Autor: Hana Furmánková

Obor: Angličtina se zaměřením na komunitní tlumočení a překlad

Vedoucí práce: PhDr. Veronika Sejkorová, Ph.D.

Olomouc 2019

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

V zájmu zajištění anonymity respondentů je záznam z rozhovorů a dotazníkového šetření uložen u autorky této práce a vedoucí práce.

V Olomouci dne

Vlastnoruční podpis

Děkuji PhDr. Veronice Sejkorové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce a zaměstnancům i klientům organizace InBáze, o. s. za ochotu a spolupráci. Dále pak Mgr. Pavlíně Knap-Dlouhé, Ph.D. a Mgr. Kateřině Křížové, Ph.D. z Katedry nederlandistiky Univerzity Palackého za odbornou konzultaci. Také děkuji své rodině a přátelům za podporu během psaní této práce.

Obsah

1	ÚVOD.....	6
2	Teoretická část.....	9
2.1	Potřeba tlumočení na území České republiky.....	9
2.2	Komunitní tlumočení v České republice	10
2.2.1	Diplomové práce zaměřené na komunitní tlumočení v České republice	12
2.2.2	Organizace zabývající se komunitním tlumočením v České republice	18
2.3	Role tlumočnicka.....	23
2.3.1	Definice základních pojmů.....	23
2.3.2	Teorie komunitního tlumočení	24
2.3.3	Model pyramidy	26
3	Praktická část.....	30
3.1	Metodologie	30
3.2	InBáze	32
3.2.1	Služby v rámci InBáze.....	33
3.2.2	Interkulturní pracovníci	35
4	Syntéza	44
4.1	Aplikace role tlumočnicka podle Niskovy pyramidy na komunitní tlumočení v rámci profese interkulturního pracovníka InBáze	44
5	ZÁVĚR.....	47
6	PŘÍLOHY	50
7	SUMMARY	53
8	BIBLIOGRAFIE	56
9	ANOTACE.....	62

1 ÚVOD

V momentě, kdy cizinec přijde do České republiky a uchází se o občanství, či v případě, že už se občanem České republiky stal, čelí spoustě překážek ve snaze o začlenění do majoritní společnosti. Jazyková bariéra pak představuje jeden z největších problémů při integraci i dostupnosti služeb a komunikaci se státní správou. Přestože je ze strany státu vyvíjena snaha o pomoc s integrací, v současné době není komunitní tlumočení státem přímo organizováno či centralizováno. Situace v konkrétních organizacích se tak liší, a to jak v přístupu k tlumočení, zaměstnávání profesionálních tlumočnicků i školení sociálních pracovníků či jiných zaměstnanců, kteří se v roli tlumočnicka v rámci své profese ocitnou.

O problematiku integrace cizinců jsem se začala aktivně zajímat především v rámci svého zahraničního studijního pobytu na pařížské univerzitě Université Paris Ouest Nanterre La Défense. V zemi s poměrně vysokou mírou přistěhovalectví, kde žilo k roku 2018 celkově přes 6 milionů cizinců¹, jsem se seznámila nejen s Francouzi s migračním původem, kteří představovali již druhou generaci imigrantů, ale také uprchlíky, kteří utíkali ze své rodné země před válkou či ji museli opustit z důvodu politické perzekuce. Sama jsem se také ocitla v pozici cizince, příslušníka minoritní skupiny dané země, který se musí dennodenně vypořádávat s kulturními rozdíly a v některých případech dokonce s diskriminací z důvodu zahraničního původu a plynulé, avšak zjevně nerodilé francouzštiny.

Komunitní tlumočení probíhá v institucionálním prostředí dané společnosti, kde poskytovatelé veřejných služeb a klienti nehovoří stejným jazykem. (Holkupová, 2014, s. 207) Jedním z nejčastějších zprostředkovatelů v České republice jsou představitelé neziskových organizací. V rámci pilotního výzkumu jsem oslovila organizace Centrum na podporu integrace cizinců (CPIC), Člověk v tísni a InBáze, o. s. za účelem zmapování současné situace. Zástupů těchto tří organizací jsem se ptala na četnost setkání s cizinci, průběh práce a organizaci tlumočnických služeb. Na fungování Center na podporu integrace cizinců se již ve své bakalářské práci *Tlumočení pro migranty v České*

¹Dostupné z: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3633212>

republice (2016) soustředila Nikola Dřimalová (viz kapitola 2.2.1), která se zaměřila především na požadavky na tlumočníky při azylovém řízení pod záštitou Správy uprchlických zařízení (SUZ). Zástupci organizace Člověk v tísni uvedli, že se s cizinci setkávají jen výjimečně, největší koncentrace je především na pražské pobočce. V ostatních případech se setkávají ve valné většině s mluvčími jazyků východní Evropy a tlumočnických služeb nevyužívají, tlumočí tedy sám sociální pracovník či známí, rodina nebo děti migrantů. V organizaci InBáze, o. s. mají tlumočení na starosti „interkulturní pracovníci“, kteří mívají sami migrantskou zkušenost a jsou vzděláni v oblasti kulturních i systémových rozdílů České republiky a jejich země původu (případně zemí původu jejich klientů v dané jazykové kombinaci). Dále jsou však také vyškoleni v oblasti tlumočení formou tlumočnických kurzů pod záštitou ÚTRL UK. Rozhodla jsem se svůj výzkum zaměřit právě na jejich práci, tlumočení, a dále jej specifikovat na problematiku rolí komunitního tlumočnicka a nestrannosti při tlumočení.

V **teoretické části** tato práce uvádí aktuální počet cizinců a z toho pramenící cizojazyčné skupiny obyvatel na území České republiky, tyto údaje pak následně v dalších kapitolách porovnává s dostupnými službami pro dané jazykové kombinace a s konkrétními zkušenostmi zkoumané organizace InBáze. Uvádí další informace o profesionalizaci komunitního tlumočení v České republice. Poskytuje výčet akademických prací studentů Univerzity Palackého v Olomouci zaměřených na oblast komunitního tlumočení. Dále představuje základní informace o teoretickém rámci komunitního tlumočení, problematice rolí a definuje stěžejní pojmy komunitního tlumočnicka a interkulturního pracovníka. Protože těžiště praktické části leží ve zkoumání rolí interkulturních pracovníků InBáze v rámci tlumočení, jako poslední je představena pyramida vlivu komunitního tlumočnicka, kterou zformoval Helge Niska (2000, s. 133-144). Ta byla použita v rámci osnov školení tlumočnicků ve zdravotnické sféře *Bridging the Gap* a dalších níže uvedených pracích.

Praktická část nejdříve popisuje samotnou organizaci InBáze, o. s., její fungování a služby, které poskytuje, z nichž mnohé vyžadují tlumočnické služby či probíhají přímo v cizím jazyce. Dále popisuje klientelu, konkrétní jazyky, se kterými se pracovníci InBáze setkávají a země původu jejich

mluvčích. Následně se zaměřuje přímo na profesi interkulturního pracovníka, její definici, historii, vymezení pravomocí, průběh tlumočení a s tím související tlumočnické kurzy, které jsou poskytovány interkulturním pracovníkům InBáze pod vedením ÚTRL UK.

Uvedené informace z teoretické i praktické části práce jsou následně zpracovány v kapitole **Syntéza**. Za účelem popisu jednotlivých rolí, ve kterých se interkulturní pracovníci v rámci tlumočení nacházejí, je aplikována Niskova pyramida. Uvedené závěry jsou podloženy citacemi z dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů s interkulturními pracovníky.

Hypotézou této práce je, že interkulturní pracovníci organizace InBáze, o. s. budou v rámci komunitního tlumočení kvůli propojenosti pracovní náplně s prací sociálního pracovníka a svému migrantskému původu náchylní k porušení pravidla nestrannosti. To je definováno v rámci *Etického kodexu komunitního tlumočnicka*:

„5. Komunitní tlumočnick se snaží zůstat v rámci možností neutrální, tj. nemění způsob vyjádření, nic nepřidává ani nic nezkracuje. Zároveň není odpovědný za obsah slov klienta.“ (s. 1)

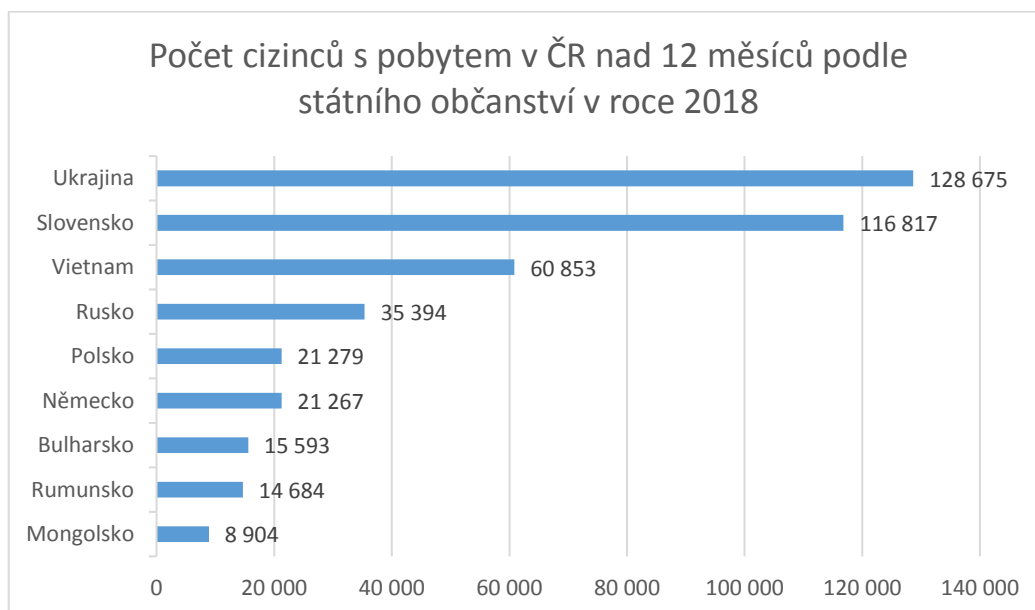
Na příkladu pyramidy Helgeho Nisky se jedná především o ekvivalent nejvyšší příčky *role advokáta* („advocate role“), kdy se komunitní tlumočnick (či v tomto případě interkulturní pracovník) staví do pozice svého klienta a hovoří jeho jménem. Za účelem potvrzení či vyvrácení této hypotézy byl proveden kvalitativní výzkum přímo na pobočce organizace v Praze **metodou** polostrukturovaného rozhovoru s vedoucí interkulturních pracovníků Monicou Marquez a jednou z interkulturních pracovník, následně byl pro ostatní interkulturní pracovníky zformován dotazník s otevřenými otázkami. Na základě zjištěných informací byly v rámci fenomenologického výzkumu stanoveny dva základní zkoumané pojmy: role a nestrannost. Výzkum také probíhal formou rozhovoru se sociálními pracovníky a dalšími zaměstnanci InBáze a v neposlední řadě také se samotnými migranty, kteří služeb organizace využívají. Zde byla použita metoda triangulace, tedy nahlížení na daný jev z více pohledů, čerpání informací z více zdrojů, za účelem dosažení co možná nejkomplexnějšího pohledu na danou problematiku.

2 Teoretická část

2.1 Potřeba tlumočení na území České republiky

V současné době se Evropa potýká s migrační vlnou uprchlíků ze zemí Středního východu, jako jsou Sýrie, Afghánistán či Írán a ze zemí Subsaharské Afriky. Ti však většinou míří do zemí západní či severní Evropy, například Francie, Německa či Švédska. Česká republika zůstává cílovou zemí především pro cizince ze zemí východní Evropy. (World Migration Report 2018, s. 19)

Do 90. let 20. století byla Česká republika vystěhovaleckou zemí s převahou ekonomické emigrace, koncept imigrace, a tím i soužití s dalšími kulturami, je pro nás tedy relativně nový. Do dnešního dne Česká republika patří k víceméně etnicky homogenním státům. (Bade, 2000, s. 12) Počet cizinců na území České republiky i těch, kteří představují další generace imigrantů, se však neustále zvyšuje. Dle informací Českého statistického úřadu pobývalo k roku 2018² v České republice po dobu delší než 12 měsíců 548 429 cizinců. Nejpočetnější skupinou jsou Ukrajinci, v těsném závěsu Slováci, dále pak mezi nejzastoupenější skupiny patří Vietnamci, Rusové, Poláci, Němci, Bulhaři, Rumuni a Mongolové.



² Údaje platné k 31. 12. 2018

2.2 Komunitní tlumočení v České republice

Tématem komunitního tlumočení v České republice se v teoretickém rámci zabývá několik **institucí**. Už od roku 1963 je to Ústav translatologie Univerzity Karlovy v Praze. Jednou z prvních publikací zabývajících se výzkumem tlumočení v akademické sféře a jeho zasazením do mezinárodního kontextu té doby pak přispěla roku 2001 publikace *Úvod do teorie tlumočení* (Čeňková et al.).

Od té doby také vzniklo několik **organizací sdružujících profesionální tlumočníky**, jako je Asociace konferenčních tlumočnicků v České republice či Jednota tlumočnicků a překladatelů. Významným krokem k profesionalizaci tlumočení bylo také roku 1996 založení Komory soudních tlumočnicků České republiky.

Ministerstvo vnitra na svých stránkách nabízí odkaz na **seznam dostupných soudních překladatelů a tlumočnicků**. Dodnes jsou tlumočníci se soudním ověřením především pro méně rozšířené jazyky vyhledáváni i pro potřeby komunitního tlumočení, ať už jednotlivci či zástupci neziskových organizací.

Na Univerzitě Palackého v Olomouci, Univerzitě Karlově v Praze, Ostravské univerzitě, Masarykově univerzitě a Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích pak můžeme najít **vysokoškolské bakalářské či magisterské studijní programy**, které se zabývají překladem, mezikulturní komunikací nebo translatologií. Komunitním tlumočením se pak zabývá buďto bakalářský obor *Angličtina se zaměřením na komunitní tlumočení a překlad* na Univerzitě Palackého v Olomouci, nebo je možné si komunitní tlumočení vybrat jako specializaci v rámci magisterského studia na Univerzitě Karlově v Praze.

Katedra nederlandistiky Univerzity Palackého se podílí na nově připravovaném projektu v rámci programu Erasmus+ pod názvem ***Professional and Accessible Community Interpreting, a Gateway to Migrant's Integration (PACI)*** ve spolupráci s Univerzitou Komenského v Bratislavě, Vratislavskou univerzitou a Svobodnou univerzitou v Bruselu. Tento projekt byl také nedávno prezentován na Jeronýmových dnech. Zaměřuje se na výuku komunitního tlumočení v méně rozšířených jazykových

kombinacích nizozemštiny s jazyky střední a východní Evropy, tedy češtinou, slovenštinou a polštinou. Cílem tohoto projektu je vytvořit univerzální model výuky za účelem obeznámení studentů s teoretickými informacemi o specifických úskalích oblasti komunitního tlumočení, techniky simultánního a konsekutivního tlumočení, šušotáže a tlumočení z listu, ale také nácvikem aplikace těchto dovedností v praxi.

Ústav translatologie Univerzity Karlovy v Praze nabízí od roku 2008 odborné veřejnosti v rámci rozvojového projektu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy **rekvalifikační kurz Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami**. Je mířený především na pracovníky státní správy, policie, zdravotnických a sociálních zařízení a neziskových humanitárních organizací, kteří přicházejí při úředních jednáních do styku s cizinci a s národnostními menšinami na území České republiky, a neobejdou se bez tlumočení. Společný modul pro všechny studenty je zaměřený na oblasti etiky a etikety, komunikativních dovedností a kulturních rozdílů. Představuje úvod do tlumočení, strategie, techniky, paměťová cvičení, konsekutivní tlumočení s notací, tlumočení z listu a šušotáž. Dále pak nabízí tematické moduly pro zdravotnictví, školství či právo.

Důležitou součástí profese tlumočnicka je také **tlumočnická etika**. Jednota tlumočnicků a překladatelů roku 2015 v rámci svých stanov sestavila Etický kodex tlumočnicka. Na něj pak navázala organizace META o.p.s., která sestavila Etický kodex komunitního tlumočnicka.

Na webových stránkách organizace META o.p.s. můžeme najít **seznam komunitních tlumočnicků** spolu s jejich kontaktními informacemi. Jedná se převážně o absolventy výše zmíněného rekvalifikačního kurzu *Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami*, na jehož tvorbě spolupracovala organizace META s ÚTRL UK. Mezi zastoupenými jazyky je ruština, ukrajinština, mongolština, bulharština, vietnamština, arabština, španělština a rumunština.

Tým migrantů a migrantek poskytuje od roku 2011 **tlumočnické služby** přímo na **odděleních pobytu cizinců Odboru azylové a migrační politiky MV ČR v Praze**. Mají na starosti pomoc s vyplňováním formulářů,

základní pobytové poradenství a samotné tlumočení. Roku 2014 pak na tuto praxi navázala organizace InBáze o.s. v rámci zformování profese interkulturního pracovníka, který tyto služby poskytuje.

Normy pro komunitní tlumočení jsou shrnuty v rámci normy ČSN ISO 13611. Jedná se však o pouhá doporučení pro komunitní tlumočnický a tlumočnický znakového jazyka, nejsou tedy nijak závazná. Tato norma vymezuje rozdíly mezi tlumočením a překladem a klade si za cíl usilovat o dostupnost kvalitních služeb všem komunitám na území České republiky, bez ohledu na jejich jazykové zázemí.

2.2.1 Diplomové práce zaměřené na komunitní tlumočení v České republice

Země jako Kanada, USA, Austrálie či Velká Británie mají o poznání delší historii imigrace než Česká republika a jejich zkušenosti s komunitním tlumočením byly popsány v mnohých pracích. Roku 1992 se také v Kanadě konal první ročník mezinárodní konference o komunitním tlumočení *The Critical Link*. Výzkum komunitního tlumočení na území České republiky však zažívá největší rozvoj až v posledních letech. Z tohoto důvodu je také podstatně méně dostupné literatury na toto téma, především ve srovnání s tlumočením konferenčním. Čím dál více pozornosti se mu však dostává v akademické sféře.

Čeňková et al. (2019, s. 7) ve své nedávno vydané kolektivní monografii *Česká společnost 21. století se nedomluví s cizinci. Co na to tlumočníci?* k oslavě 55 let od počátku vysokoškolského vzdělávání překladatelů a tlumočnicků u nás upozorňuje na omezení poptávky konferenčního tlumočení v určitých jazycích, především z důvodu čím dál větší dominance angličtiny jako lingua franca v konferenční sféře. V kontrastu s tím se však podle ní setkáváme s nárůstem potřeby pro komunitní tlumočení v reakci na čím dál vyšší počet migrantů i dalších cizinců na území České republiky. Čeňková uvádí, že za posledních 14 let bylo na ÚTRL UK napsáno 10 závěrečných a diplomových prací na téma komunitní tlumočení.

Následující kapitola poskytuje výčet devíti **akademických prací studentů Univerzity Palackého v Olomouci zaměřených na problematiku komunitního tlumočení**, na jejichž poznatky dále navazuje. Z Katedry anglistiky a amerikanistiky se jedná o bakalářské práce Kieu Anh Tranové, Nikolý Dřimalové, Evy Haasové a magisterské diplomové práce Dao Ngoc Anhové, Terezy Bočkové a Martiny Outratové. Z Katedry křesťanské a sociální práce Cyrilometodějské teologické fakulty pak bakalářskou práci Adély Štěpánové a z Ústavu zdravotnického managementu Fakulty zdravotnických věd magisterskou diplomovou práci Michala Štýbnara.

Dao Ngoc Anh ve své diplomové práci *Specifika a perspektiva práce česko-vietnamského tlumočnicka (2017)* navazuje na předchozí výzkum provedený v rámci své bakalářské práce *Postavení tlumočnicků vietnamského jazyka v České republice (2014)*. Autorka uvádí, že hlavní motivací k tomuto zaměření byla její vlastní tlumočnická zkušenost, kdy už d 13 let sama tlumočila pro svou rodinu a přátele. Ve své bakalářské práci jako představitelka vietnamské komunity upozorňuje nejen na její uzavřenost, ale také na častý vstup komunitního tlumočnicka do konverzace a tím pádem i nerespektování etického kódu:

„Co se [v rámci komunitního tlumočení] považuje za neetické, jsou tlumočnickem záměrně vynechané či dodané informace do výroku. Při komunitním tlumočení pro Vietnamce v České republice je to bohužel velmi častý jev. Tlumočníci vystupují ze své role tlumočnicka a stávají se rádci svých klientů, nebo fungují jako prostředník mezi svým klientem a druhou stranou konverzace. Jsou aktivními účastníky komunikace.“
(s. 20)

Jako možný důvod uvádí příslušnost ke stejné kulturní skupině, v mnoha případech jsou komunitní tlumočníci vietnamské komunity dokonce přátelé či rodinní příslušníci, jednají tedy v zájmu svých klientů a v mnoha případech si nejsou vědomi etických pravidel pojících se k tlumočnické profesi. Zmiňuje také zneužívání pozice tlumočnicka, například při vyplňování formulářů na Odboru azylové a migrační politiky (OAMP), kde tlumočnick shromáždí a přiveze skupinu klientů, namísto tlumočení přímo předává rozkazy, sám předkládá doklady svých klientů a sám zodpovídá jejich otázky

namísto jejich přetlumočení české straně. Hodinová taxa se pohybuje okolo 500 Kč za hodinu. Autorka zmiňuje také časté podplácení tlumočnicků. Oslovení komunitní tlumočníci obvykle nemívají vzdělání v oblasti translologie. Často se také uchylují k simplifikaci, sumarizaci a tlumočení ve 3. osobě, u všech zkoumaných skupin tlumočnicků i bilingválních osob však převažuje konsektivní mód tlumočení.

Ve své magisterské práci pak autorka na téma vietnamských tlumočnicků navazuje. Zmiňuje omezený registr, chyby při azylových řízeních, které mohou změnit jejich finální výsledek a nedostatek formálního vzdělání, které k těmto chybám vede. Zaměřuje se na neprofesionální tlumočníky, problematiku neverbální komunikace i interkulturní mediace, zmiňuje také organizace, které se tlumočením pro vietnamsky hovořící komunitu zabývají. Praktická část je pak pojata formou polostrukturovaných rozhovorů a dotazníků, pomocí kterých zmapovala práci komunitních tlumočnicků pro vietnamský jazyk. Jak se k dané profesi dostali, otázku kulturních rozdílů, situaci v praxi a zpětné vazby od klientů.

Tereza Bočková se ve své diplomové práci *Tlumočení pro migranty; Dostupnost tlumočení pro migranty třetích zemí (2016)* soustředí na právní rámec, který se s dostupností komunitního tlumočení v České republice pojí. Zmiňuje smlouvy, kterými je Česká republika v rámci pomoci a integrace cizinců vázána, související právo Evropské unie, a svá zjištění následně porovnává se situací v Německu, Maďarsku a Itálii. Uvádí také výčet projektů, které se zasazují o snazší dostupnost komunitního tlumočení pro migranty v Evropské unii i v jednotlivých zkoumaných zemích. V jejím srovnání dopadla Česká republika díky srozumitelně zpracovaným právním předpisům v oblasti tlumočení, geografické poloze mimo migrační trasy a přehledné evidenci soudních znalců a tlumočnicků nejlépe. Upozorňuje však na tíhu kladenou na neziskové organizace i jednotlivé nevládní „freelance tlumočníky“ a nutnost výzkumu v této oblasti, stejně tak jako rizika spojená s tlumočením rodinných příslušníků, a to především dětí.

Ve své bakalářské práci *Tlumočení pro migranty v České republice (2016)* popisuje **Nikola Dřimalová** základní vládní a mezinárodní organizace, které se zaměřují na práci s cizinci, tedy Odbor azylové a migrační politiky

(OAMP), Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR) a Správu uprchlických zařízení (SUZ). Zmiňuje také legislativní rámec řízení žádosti o udělení mezinárodní ochrany, zejména pak zákony upravující právo na tlumočnicka a právo na vedení řízení v jazyce, kterému žadatel rozumí. Autorka popisuje průběh řízení, cituje relevantní zdroje a definuje základní pojmy, jako je *azylant*, *uprchlík* či *migrace*. Následně popisuje fungování tlumočení v SUZ, proces výběru tlumočnicků, jejich školení a odměny a spolupráci se soudními tlumočnickými. V příloze také dokládá Podmínky výběrového řízení a Návrh smlouvy o poskytování služeb. Dochází k závěru, že především požadavky na komunitní tlumočnicka (zápis v živnostenském rejstříku a minimálně 1 rok tlumočnické praxe, který se u zaměstnavatele neověřuje) jsou u tlumočení takto závažných jednání nedostatečné. Navrhuje zvýšení kritérií, případně spolupráci se soudními tlumočnickými, s čímž by se ovšem samozřejmě pojily mnohem vyšší finanční náklady. Upozorňuje také na nutnost kulturních znalostí v souvislosti s rolí kulturního mediátora, ve které se tlumočnicka vyskytují, a upozorňuje na absenci jasného vymezení dané profese:

„S tím souvisí i neexistence právního předpisu, který by upravoval základní požadavky na osobu tlumočnicka, jeho práva a povinnosti a průběh tlumočení během řízení o udělení mezinárodní ochrany. Současný právní předpis, zákon o azylu, sice žadatelům a mezinárodní ochranu zaručuje bezplatné poskytnutí tlumočnických služeb na celou dobu řízení, ale neupřesňuje, jaké vzdělání by měl tlumočnicka mít či jakými zkušenostmi by měl disponovat.“ (s. 38)

Eva Haasová se ve své bakalářské práci Komunitní tlumočení v širším mezinárodním kontextu (2015) soustředí na tlumočení v oblasti zdravotnictví. Poskytuje přehled dostupnosti služeb v České republice ve srovnání se situací v Belgii, Švýcarsku, Irsku, USA, Kanadě a Austrálii, tedy převážně zeměmi, které mají delší historii imigrace a vysokou míru přistěhovalectví. Přidává také informace o možnostech školení a akreditace v daných zemích. V Belgii jsou tlumočnické služby v nemocnicích zřizovány státem a zajišťují je tzv. „mezikulturní mediátory“. Ti pacientům také vysvětlují kulturní rozdíly a jsou jim k dispozici i mimo zdravotnická zařízení. (Jejich náplň práce je velmi podobná práci interkulturních pracovníků InBáze, která je popsána v praktické

části této práce). Ve Švýcarsku poskytuje většina nemocnic tlumočnické služby zdarma, zajišťují je také soukromé agentury a velmi častá je také možnost tlumočení po telefonu. V Irské legislativě není přímo stanoveno, kým má být tlumočení zajištěno, právo na tlumočnicka je však zakotveno v listině práv. Často se tak nemocnice obrací na agentury, rodinné příslušníky, či se opět uchylují k tlumočení po telefonu. V USA jsou tlumočnické služby poskytovány nemocnicemi, hrazeny z federálních fondů a pacienti mají ze zákona na tlumočnicka nárok. Komunitním tlumočnickům v Kanadě se přezdívá „cultural interpreters“, a jejich služby by měl obstarat poskytovatel zdravotnického zařízení. Jelikož však není vázán zákonem, často tlumočnické služby z důvodu nedostatku financí dostupné nejsou. V Austrálii jsou osobám, které obdržely australské občanství, tlumočnické služby v nemocnicích poskytovány bezplatně a jsou hrazeny státem. U imigrantů, kteří občanství ještě neobdrželi, tlumočení často zajišťuje rodina či přátelé.

Kieu Anh Tran se ve své bakalářské práci Komunitní tlumočení v České republice (2015) zabývá rolemi a technikami komunitních tlumočnicků, v praktické části pak své poznatky aplikuje na vietnamskou a ukrajinskou komunitu na území České republiky. Pracuje s hypotézou, že se poptávka po tlumočení vietnamského a ukrajinského jazyka v následujících letech sníží, jelikož další generace imigrantů budou ovládat český jazyk stejně dobře jako jazyk svých předchůdců. Svě tvrzení podporuje tím, že dle Českého statistického úřadu počet imigrantů z těchto zemí klesal od roku 2009 do roku 2013, kdy se počet vietnamských obyvatel dostal na 57 437. (V současné době je dle informací ČSÚ k roku 2018 na území České republiky 60 853 Vietnamců). Svou hypotézu pak autorka v praktické části na základě vyhodnocení výzkumu spočívajícího ve srovnání odpovědí na dotazník příslušníky dvou generací potvrzuje, upozorňuje však na pravděpodobný nárůst potřeby tlumočení u arabsky a mongolsky mluvící minority.

Reflexí role kulturního mediátora se pak zabývá **Martina Outratová** v praktické části své diplomové práce Cultural Role of a Community Interpreter, Comparison of the situation in the Czech Republic and Great Britain (2015), kde porovnává odpovědi profesionálních komunitních tlumočnicků v České republice a ve Velké Británii. Mapuje četnost situací, kdy

si strany nerozumí z důvodu kulturních odlišností, popisuje řešení těchto situací, přípravu a vzdělání komunitních tlumočnicků a míru, do jaké zastávají roli komunitních tlumočnicků. Na základě svého výzkumu metodou dotazníku mířeného na komunitní tlumočnické české organizace *META* a britských organizací *Fife Community Interpreting Service* a *Bridge Interpreting Translating and Training Services* zjistila, že se komunitní tlumočníci v obou zemích setkávají se situacemi, kdy si strany kvůli kulturním odlišnostem nerozumí, a je tedy podle nich nutné a důležité je následně vysvětlit.

Adéla Štěpánová ve své bakalářské práci Komunitní tlumočení pro cizince (2011) provádí šetření v nevládních neziskových organizacích v České republice ve spolupráci se sociálními pracovníky za účelem zjištění poptávky po službách komunitních tlumočnicků. Svůj výzkum prováděla metodou rozhovoru s pracovníky na území Prahy, a to z pěti neziskových organizací, čtyř občanských sdružení a jedné církevní organizace. Došla k výsledku, že by služby komunitních tlumočnicků v daných zařízeních byly zapotřebí a jejich zaměstnanci by je ocenili a využívali. Tyto služby by dle respondentů měly být finančně ohodnoceny a role tlumočnicka by měla být jasně stanovena, stejně tak jako jeho financování.

Michal Štýbnar se ve své diplomové práci Analýza realizace tlumočnických služeb u pacientů Fakultní nemocnice Olomouc (2014) zaměřuje na dostupnost tlumočnických služeb ve zdravotnické sféře. Jeho cílem je zmapovat fungování tlumočnických služeb, praktická část je pak postavena na dotazníkovém šetření zaměřeném na práci interních tlumočnicků Fakultní nemocnice Olomouc a následné komparaci s tlumočnickými službami Fakultní nemocnice Ostrava.

Interní tlumočníci olomoucké nemocnice jsou zapsáni v nemocničním portále Altus, přičemž pro zařazení na tento seznam stačí prokázání komunikativní úrovně jazyka pohovorem s odbornou komisí. Interní tlumočníci pak pracují na dohodu o provedení práce za odměnu 200 Kč za hodinu. Pro externí spolupráci i tlumočení po telefonu využívají služeb firmy Skřivánek s.r.o., která nabízí tlumočení do 11 jazyků, z čehož jsou 4 tlumočníci vyškolení přímo na specializaci lékařství. Nemocnice také pracuje se sadou tzv. „komunikačních karet“, na kterých jsou celkově v 7 jazycích vyobrazeny

piktogramy částí těla či běžných činností. Fakultní nemocnice Ostrava pak disponuje větším počtem interních tlumočnicků a jejich služby jsou zaštitěny standardem služeb pod názvem *Zdravotní péče poskytovaná cizincům*. Výsledkem šetření však je, že interní tlumočníci nebývají řádně proškoleni v oblasti translologie, velká část z nich neví o možnost spolupráce s externisty a nejčastějším jazykem zůstává angličtina. Tlumočnicků pro ukrajinštinu, vietnamštinu či další východní Evropy, po kterých je v komunitní sféře poptávka, je velmi málo, navíc v době výzkumu už zaměstnanci často ukončili pracovní poměr, přestože na seznamu zůstali zapsáni.

2.2.2 Organizace zabývající se komunitním tlumočením v České republice

Na poli komunitního tlumočení v české republice působí celá řada vládních i nevládních organizací. Ze strany státu se problematikou přistěhovalectví zabývá Správa uprchlických zařízení (**SUZ**) pod záštitou Oboru azylové a migrační politiky (**OAMP**) Ministerstva vnitra České republiky. SUZ také od roku 2009 spravuje Centra na podporu integrace cizinců (**CPIC**). Jednou z nejvýznamnějších mezinárodních organizací na poli pomoci imigrantům působící také v České republice je pak Úřad nejvyššího komisaře OSN pro uprchlíky (**UNHCR**).

Jelikož však komunitní tlumočení není vázanou profesí a tlumočnické služby nejsou státem přímo organizovány či centralizovány, velká část pomoci přichází ze strany **neziskových organizací**. Jejich zástupci přicházejí v rámci své práce do styku s cizojazyčnými klienty, a často tak kromě základního poradenství v cizím jazyce poskytují také přímo tlumočnické služby. Jedná se převážně o tlumočení v rámci komunikace s českou státní správou a vzdělávacími či zdravotnickými zařízeními. Bývají to často právě neziskové organizace, na kterých často leží největší břemeno, jelikož jsou v přímém kontaktu s klienty a jsou jimi přímo oslovováni. Jedná se většinou o sociální pracovníky, kteří ovládají cizí jazyk alespoň na úrovni B2, bilingvní osoby či samotné migranty, kteří v rámci organizace působí. Zaměstnanci neziskových organizací však bývají vyškolenými profesionály spíše v oblasti sociální práce, nikoli translologie. V případě, že si na tlumočení netroufnou, mohou klienta

odkázat na seznam komunitních tlumočnicků META, případě seznam soudních tlumočnicků na stránkách Ministerstva vnitra. Tyto služby jsou však zpoplatněné, mohou proto být pro mnoho klientů mimo jejich finanční možnosti.

Výčet několika organizací, které v rámci svých služeb poskytují také komunitní tlumočení a zabývají se integrací cizinců na území České republiky:

- Arcidiecézní charita Praha – Středisko migrace
Poskytuje sociální a právní poradenství v Praze, poradnu pro migranty a uprchlíky a terénní služby.
- Asociace občanských poraden
Poskytuje nestranné, sociálně odborné bezplatné poradenství, sdružuje 40 občanských poraden a kontaktních míst po celém území České republiky.
- CARITAS
Vyšší odborná škola sociální a vzdělávací středisko Caritas organizuje semináře různého zaměření a specializuje na další vzdělávání a podporu praktiků sociální práce v ČR. Spolupracovali také na projektu formování profese interkulturního pracovníka.
- Centrum multikulturního vzdělávání, o.s.
Jihlavské centrum multikulturního vzdělávání nabízí cizincům a osobám ohroženým sociálním vyloučením pomoc se začleněním do české společnosti, organizuje jazykové i další vzdělávací kurzy, bezplatné poradenství a terénní práci.
- Centrum na podporu integrace cizinců (CPIC)
Centra na podporu integrace cizinců jsou projektem národního programu Azylového, migračního a integračního fondu (AMIF). Existuje celkově deset krajských center, jejichž cílem je zasadit se o dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců do majoritní společnosti. Poskytují služby sociálního či právního poradenství,

tlumočnické služby, kurzy českého jazyka či sociokulturní kurzy a pořádají také různorodé vzdělávací, kulturní a společenské akce.

- Centrum pro integraci cizinců (CIC)
Poskytuje sociální a právní poradenství, asistenci při jednání s úřady, kurzy češtiny pro cizince a další vzdělávací aktivity. Dobrovolnický program, informační, společenské a další kulturní akce. Kromě češtiny nabízí své služby v angličtině, ruštině a vietnamštině.
- Contact Line o.p.s. (dříve OBERIG)
Nabízí vzdělávací a rekvalifikační programy, informační a poradenské programy směřující k integraci cílové skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením, překladatelské a tlumočnické služby.
- Člověk v tísni, o.p.s.
Člověk v tísni nabízí jak nárazovou, tak i dlouhodobou pomoc. Zabývají se také tématy, jako je migrace, a v České republice se snaží o osvětu a vzdělání, zamezení xenofobie a předsudků ve společnosti skrze vzdělávací a informační programy. Na území ČR pak poskytují pomoc lidem žijícím v sociálním vyloučení ve více než 50 městech a sedmi krajích. Nabízí lidem poradenství, pomáhají jim najít zaměstnání, bydlení, nově také poskytují dluhové poradenství.
- Diakonie Českobratrské církve evangelické – Středisko celostátních programů a služeb
Organizuje vzdělávací a sociálně odborné programy za účelem pomoci osobám s postižením, cizincům či jedincům, kteří nejsou přijímáni většinovou společností.
- Evropská kontaktní skupina (EKS)
Zabývá se vzděláváním migrantů za účelem přípravy na pracovní pohovory, zajišťuje pomoc při hledání zaměstnání a poskytuje také sociokulturní kurzy.
- Charita Česká republika
Charita ČR a diecézní charity v České republice (Arcidiézní charita Olomouc, Diecézní charita Brno, Diecézní charita České Budějovice, Diecézní charita Litoměřice, Diecézní charita ostravsko-opavská, Diecézní charita Plzeň a Diecézní katolická charita Hradec Králové)

nabízí poradenské služby, kurzy českého jazyka a další aktivity. Také poskytuje telefonickou linku v mongolském a vietnamském jazyce.

- InBáze, o.s.
Viz kapitola 3.2.
- Info-dráček
Organizuje různé aktivity a kurzy za účelem plnohodnotného začlenění vietnamské komunity do kulturního a sociálního života v České republice.
- Integrační centrum Praha (ICP)
Nabízí poradenství, kurzy českého jazyka a další aktivity. Poskytuje také tlumočnické služby, včetně doprovodu klienta na úřad, do školy či zdravotnického zařízení.
- La Strada Česká republika, o.p.s.
La Strada se věnuje boji proti obchodování s lidmi a vykořisťování, poskytuje edukativní, právní a další služby.
- META o. s. – Společnost pro příležitosti mladých migrantů
Poskytuje poradenství v oblasti vzdělávání a pracovního uplatnění a další vzdělávací aktivity pro cizince. Nabízí také seznam komunitních tlumočnicků a jako první zformovali Etický kodex komunitního tlumočnicka.
- MOST PRO o.p.s. (dříve Most pro lidská práva)
Most Pro je občanská poradna pro cizince, která poskytuje ambulantní a terénní poradenství. Její zaměstnanci také poskytují jazykové služby na Oddělení azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra.
- Multikulturní centrum Praha (MCP)
Hlavním cílem MCP je zasažení se o spojené soužití lidí z různých kultur v České republice. Formuje vzdělávací a sociálně-aktivizační události a aktivity, jako jsou kurzy, dílny či semináře.
- Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU)
Bezplatně poskytuje poradenství uprchlíkům a cizincům, terénní práci a vzdělávací aktivity pro laickou i odbornou veřejnost. Terénní služby nabízí v ukrajinštině, ruštině, arabštině a vietnamštině.

- Poradna pro integraci (PPI)
Poradna pro integraci poskytuje v Praze a v Ústí nad Labem bezplatné sociální poradenství. Nabízí tlumočnické služby při právním a sociálním poradenství a při doprovodu k lékaři, na úřady či pracoviště Odboru azylové a migrační politiky.
- Sdružení občanů zabývajících se emigranty (SOZE)
Sdružení občanů zabývajících se emigranty nabízí sociální a právní poradenství, doučování dětí a organizují další projekty pro migranty v tísni.
- Sdružení pro integraci a migraci (SIMI)
Poskytuje bezplatné právní, sociální a psychosociální poradenství cizincům a snaží se potírat xenofobii a rasismus v české společnosti. Pomoc cizincům poskytují kromě češtiny také v angličtině, francouzštině a ruštině.
- Sedm paprsků, o.s.
Občanské sdružení Sedm paprsků se zabývá integrací cizinců, organizuje dětské tábory s výukou češtiny a další aktivity.
- Slovo 21
Slovo 21 aktivně vystupuje proti xenofobii a rasismu skrze média, soustředí se na podporu cizinců ve snaze začlenění do většinové společnosti a vede aktivity specificky zaměřené na romskou menšinu. Organizuje také školení komunitních tlumočnicků.
- South East Asia – liaison, z. s. (dříve Klub Hanoi)
South East Asia – Prostředník mezi ČR a Vietnamem (JV Asií) se zabývá prací s vietnamskou komunitou na území České republiky. Organizuje různé projekty a aktivity, kromě toho také nabízí překlady, tlumočení a kurzy v této oblasti.

2.3 Role tlumočnicka

2.3.1 Definice základních pojmů

Komunitní tlumočnick

Organizace META profesi komunitního tlumočnicka definuje následovně:

„Komunitní tlumočnicki ovládají plynule češtinu a tlumočí ze/do svého rodného jazyka, případně do jiného cizího jazyka, který velmi dobře ovládají. Úlohou komunitních tlumočnicků je vedle tlumočení v běžných situacích v institucionálním prostředí, kde klient a zástupci instituce nehovoří stejným jazykem, také zprostředkování porozumění těm, kteří se – kromě neznalosti českého jazyka – nedostatečně orientují v realitách České republiky.“

Přestože je znalost jazyka pro tlumočnicka nutná, sama o sobě ke kvalitnímu a profesionálnímu výkonu práce komunitního tlumočnicka nestačí. Komunitní tlumočnick často přichází do kontaktu s lidmi, kteří jsou v tíživě životní situaci, ve velkém stresovém vypětí či nejsou na tlumočení zvyklí. Měl by tedy mít nejen dostatečné teoretické znalosti v oblasti translologie a kultury hostitelské země i domovské země cizince, ale také oplývat vlastnostmi, které se k této práci pojí. Vlastnosti komunitního tlumočnicka můžeme rozdělit na objektivní a subjektivní. Dle Sandry Haleové (2007, s. 32) mezi subjektivní vlastnosti patří např. dochvilnost nebo empatie. Služby komunitního tlumočnicka jsou často vyžadovány v situacích, kdy je třeba brát v potaz pocity klienta, jeho momentální rozpoložení či psychický stav. Hlavní objektivní vlastností komunitního tlumočnicka je pak perfektní znalost jak zdrojového, tak cílového jazyka. Na rozdíl od konferenčního tlumočení nebývá tlumočnickovi k dispozici kolega, který by mu mohl okamžitě pomoci či glosář, na který by se mohl obrátit. Z tohoto důvodu je také o to důležitější důkladná příprava na danou zakázku, nastudování specifické terminologie, užitečné literatury či jiných sekundárních zdrojů, dobrá znalost kulturně specifických prvků a sociálně-právního kontextu.

Interkulturní mediátor

Dle Národní soustavy povolání interkulturní pracovník poskytuje asistenci, včetně tlumočení, při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů a migrantských komunit do majoritní společnosti.

Kulturní mediace ve smyslu upozornění na možné kulturní rozdíly a jejich vysvětlení za účelem zabránění případnému nedorozumění je důležitou součástí komunitního tlumočení. Mnoho pramenů literatury pojednává o konceptu kulturního mediátora nejen v prostředí sociální a interkulturní práce, ale také tlumočení. Základní terminologická databáze pojmů spojených s interkulturní prací byla zpracována organizací InBáze v rámci *Slovníku interkulturní komunikace (2014)*. Ten byl vydán v několika jazycích (ruština, angličtina, čínština, mongolština, arabština, vietnamština, španělština), slovník pro kombinaci čeština-španělština je v současné době dostupný také v Univerzitní knihovně Univerzity Palackého v Olomouci. Praktická část této práce se zabývá právě touto, v českém prostředí relativně novou, profesí, která je inspirovaná zahraničními modely interkulturního mediátora. Jelikož se slovo „mediátor“ dle tvůrců projektu v původní španělštině i portugalštině pojí s jinými konotacemi než v češtině, doslovným kalkovým překladem by podle nich mohlo dojít k mylné představě o náplni jejich práce. Rozhodli se proto pro užívání z jejich pohledu neutrálnějšího slova „pracovník“.

2.3.2 Teorie komunitního tlumočení

Tlumočení definuje Gentile et al. (1996, s. 1) jako mluvené převedení myšlenky mezi dvěma mluvčími, kteří hovoří odlišnými jazyky. Jelikož tato potřeba komunikace lidstvo provázela už od pradávna, je tlumočení zároveň jednou z nejstarších profesí na světě. Komunitní tlumočení se odehrává především v sociální oblasti v rámci široké škály různých odvětví, kde je služeb komunitního tlumočnicka potřeba. Může se jednat o setkání s právními, zdravotnickými či vzdělávacími institucemi a imigranty, kteří mluví cizím jazykem, nebo například o minoritní komunitu, která mluví jiným jazykem než majoritní společnost. Hlavním úkolem komunitního tlumočnicka je umožnit

dvěma stranám komunikaci a překonat jazykovou bariéru, kvůli propojení se sociálním aspektem jeho práce však často vystupuje ve více rolích. Pracuje s lidmi z různých zemí a kultur, odlišného sociálního prostředí, věkové kategorie nebo společenského postavení, proto by měl být v dostatečné míře obeznámen se situací svých klientů a v případě potřeby být schopen vysvětlit kulturní rozdíly i dalším účastníkům konverzace a zabránit tak možnému nedorozumění.

V závislosti na výše zmíněném specifickém prostředí, ve kterém se komunitní tlumočení odehrává, probíhá většinou konsektivně. Tlumočnický tedy počká, až řečník dokončí danou myšlenku či segment promluvy ve zdrojovém jazyce a až poté jej přetlumočí do jazyka cílového. Obvykle si tlumočnický v první fázi píše poznámky ve formě tlumočnické notace. Dalším druhem tlumočení, se kterým se komunitní tlumočnický často setkává, je šušotáž. Samotné slovo šušotáž pochází z francouzského chuchoter, neboli šeptat. Jedná se tedy o druh tlumočení, kdy tlumočnický simultánně šeptá překlad dané myšlenky do ucha svému klientovi. Holcupová (2014, s. 208) také zmiňuje velkou četnost situací, kdy je zapotřebí uchýlit se k tlumočení z listu nebo konsektivnímu tlumočení delších úseků bez přípravy a bez možnosti tlumočnické notace. Spolu s rozvojem nových technologií se čím dál častěji setkáváme s možností tlumočení na dálku. Jak uvádí Mikkelsonová (1999, s. 364), poměrně častá bývá i možnost tlumočení po telefonu, a to především v případech, kdy musí lékař pacienta přijmout bez objednání, a tudíž bez možnosti zajistit služby tlumočnický předem.

Podle Holcupové (2014, s. 208) bývá jako podkategorie komunitního tlumočení také často uváděno tlumočení soudní, jelikož se může kromě samotného tlumočení soudního řízení odehrávat i v rámci policejních úkonů, ve správním řízení v oblasti přistěhovalectví a udělování azylu, či při úkonech orgánů místní samosprávy. V České republice může mimo právní rámec azylového řízení v roli tlumočnický vystupovat nejen tlumočnický bez soudní akreditace, ale i dobrovolník, sociální pracovník či rodinný příslušník.

2.3.3 Model pyramidy

Jako součást osnov pro školení tlumočnicků v rámci vzdělávacího programu ve zdravotnické sféře *Bridging the Gap* zformoval Niska (2000, s. 133-144) model pyramidy, který znázorňuje míru vstupu tlumočnicka do konverzace. Prezentován byl také na konferenci *Forli Conference on Interpreting Studies*. Model je založen na předpokladu, že tlumočnick vystupuje v různých rolích, v závislosti na dané situaci a specifických potřebách, které se k ní pojí. Pyramida reflektuje relativní čas, který tlumočnick většinou v dané roli tráví. Zároveň se také předpokládá, že tlumočnick často figuruje ve více rolích najednou.

Základem pyramidy je *conduit role* (role převaděče³), která tkví v doslovném převodu informace z jednoho jazyka do druhého. Bez přidání či vynechání jakékoli informace či bez sebemenších úprav jazyka. Převaděč podle Nisky reprezentuje základní roli tlumočnicka.

Další příčkou je *clarifier role* (vysvětlovací role⁴). V rámci ní může tlumočnick upravit daný registr, vysvětlit termín či využít jeho lingvistický ekvivalent v momentě, kdy neexistuje v cílovém jazyce žádný zaužívaný překlad. Pro tuto roli by se měl tlumočnick rozhodnout v momentě, kdy neexistuje přímý lingvistický ekvivalent, ale je nutné umožnit oběma stranám vzájemně se porozumět.

V menší míře se pak setkáváme s rolí jménem *culture broker* (kulturní zprostředkovatel⁵), kdy tlumočnick poskytne klientovi základní rámec informací nezbytných k porozumění dané myšlenky. Tato role je vhodná v případech, kdy se schyluje k nedorozumění, buď ze strany pacienta či ze strany lékaře.

Na vrcholku pyramidy pak sídlí *advocate role* (role advokáta⁶), která je také tou nejkontroverznější. Úkolem tlumočnicka v roli advokáta je jednat jeho jménem, za hranicemi běžných práv a povinností tlumočnicka, v obavách o kvalitu péče, která je v daný moment stavěna nad kvalitu komunikace. Volba

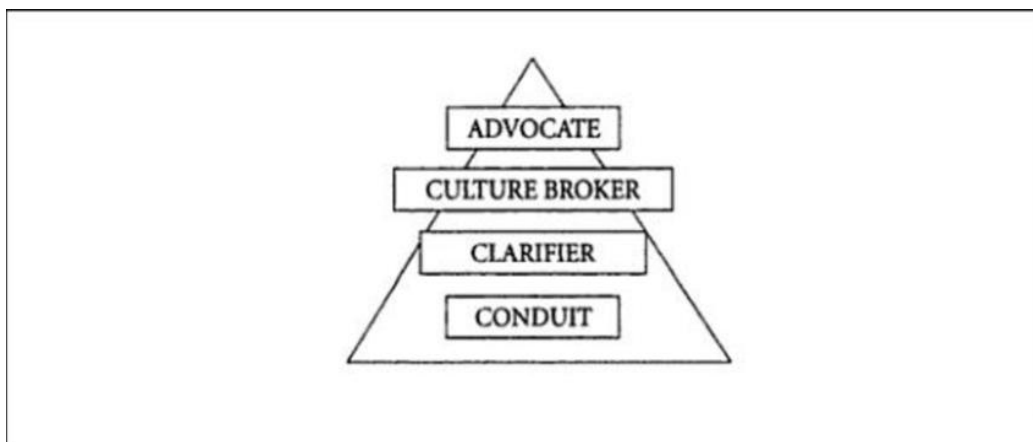
³ Překlad termínů autorky diplomové práce, dosud v ČR nepoužívány.

⁴ Viz pozn. 3

⁵ Viz pozn. 3

⁶ Viz pozn. 3

této role je vhodná v případě, kdy se jedná o systémovou bariéru, jako je složitost zdravotnického systému či rasismus.



Obrázek 1: Model pyramidy

Koncept advokáta zmiňuje také Gentile et al. (1996, s. 15) ve spojitosti s komunitními tlumočníky, kteří pochází ze stejného kulturního prostředí či náleží ke stejnému etniku. Říká, že i když se může jednat o školené profesionály, může být jejich role z tohoto důvodu všemi stranami nepochopena:

„Jelikož bilingvální pracovníci pochází téměř vždy z minoritní skupiny, a téměř každý, kdo je s ní spojený, funguje v očích úředníka hostitelské země jako její advokát, jsou tak spatřováni i oni, spíše než jako profesionální a nestranní tlumočníci. Někteří z nich tak dokonce mohou vnímat sami sebe, v případech, kdy si nejsou jisti rozlišením rolí, ve kterých mají vystupovat.“

Pöchhacker (2004, s. 152) upozorňuje, že v roli advokáta svých klientů se ještě častěji než komunitní tlumočníci vyskytují tlumočníci znakového jazyka.

Na různé role tlumočnicka upozorňuje také Čeňková (2019, s. 13) Zásadní milníky, ať už u komunitních tlumočnicků či přímo interkulturních pracovníků, shrnuje následovně:

„Povaha tlumočnickovy účasti a následně jeho vliv na proces tlumočené komunikace se výrazně projevuje přinejmenším ve čtyřech základních oblastech: jednak v zahrnování tlumočnicka do komunikace primárními

stranami, jimiž je vnímán jako rovnocenný komunikační partner, dále pak v usměrňování průběhu komunikačního toku tlumočnickem, ve strategiích, které používá k převodu promluv jednotlivých účastníků (doslovnost x pragmatická ekvivalence) a konečně i v jeho působení na vzájemné vztahy jednotlivých účastníků této verbální i neverbální interakce.“

V prostředí komunitního tlumočení se velmi často vyskytují situace, kdy mezi účastníky komunikace existují značné kulturní a často i sociální rozdíly a poměr sil mezi nimi není vyrovnaný. Tlumočnick by proto měl kromě samotného převodu informací zároveň usilovat o to, aby komunikace probíhala bez problémů a nedorozumění. Holcupová uvádí (2014, s. 208), že v těchto případech je na místě větší aktivita a vlastní iniciativa. Bývá tedy žádoucí, aby tlumočnick oběma stranám vysvětlil rozdíly vyplývající z odlišnosti jejich kultur. V případě cizinců tak může jít o vysvětlení až zjednodušení složitého úředního jazyka či přeformulování sdělení. Je však třeba zdůraznit, že se jedná o úpravu formy, nikoli obsahu sdělení. Do toho by tlumočnick ve většině případů zasahovat neměl. Právě v těchto situacích pak komunitní tlumočnick zaujímá roli kulturního mediátora.

Je třeba brát v potaz, že v daný moment lidé často prožívají velmi těžkou a vypjatou osobní situaci. Jak uvádí Čeňková (2008, s. 30), klienti v těchto situacích často na komunitního tlumočnicka pohlížejí spíše jako na svého osobního poradce, spojence, sociálního pracovníka, obhájce či přímo advokáta nebo kulturního zprostředkovatele, který pracuje nad rámec tradiční neutrální role tlumočnicka.

S touto myšlenkou se ztotožňuje i Royová (2002, s. 352). Tvrdí, že v momentě, kdy ani jeden z účastníků hovoru opravdu neovládá jazyk toho druhého, zůstává tlumočnick jediným člověkem, který může logicky udržet smysl konverzace, upravit, a případně i opravit její strukturální rozdíly. Je v tomto případě jediný, kdo si je vědom lingvistických strategií a mechanismů kontroly konverzace v obou jazycích. Je tedy aktivní třetí stranou rozhovoru, která může ovlivnit jeho průběh i výsledek. Proto jeho role není a neměla by být pouze mechanická a technická, ale naopak interkulturní a interpersonální.

Tlumočníci podle ní nemají problém s etikou, ale s vymezením rolí, ve kterých figurují.

Jak již bylo uvedeno výše, Niskova pyramida byla zformována pro účely vzdělávání komunitních tlumočnicků ve sféře zdravotnické péče. V rámci svého výzkumu jej aplikovala také Leticia Ciordia (2017). Ta upozorňuje na obtížnost striktního dodržování pravidel tlumočnické etiky a především nestrannosti ve specifickém prostředí komunitního tlumočení. Tvrdí, že představa úplné nestrannosti komunitního tlumočnicka je utopická a nedosažitelná, měli bychom tedy usilovat o celistvý pohled na situaci komunitního tlumočnicka, jehož viditelnost a angažovanost by mohla usnadnit chápání jeho role v rámci dané komunikace. Upozorňuje také na propast mezi výukou pravidel a norem v rámci školení tlumočnicků a akademických kurzů a reálnou situací, která se v komunitní sféře, co se týče možnosti zachování nestrannosti, výrazně liší od konferenčního tlumočení či tlumočení v rámci obchodních jednání.

Herculene Kotzé (2016) pak Niskovu pyramidu aplikovala při výzkumu rolí tlumočení pastorů v Jihoafrické republice. Ti obvykle nebývají vyškolenými tlumočnickými a tlumočnické služby poskytují v rámci dobrovolnictví bez jakéhokoliv finančního ohodnocení. Vnímání etiky je v této oblasti výrazně propojeno s vírou, jelikož bývá dle tlumočnicků etické přetlumočit informaci tak, jak jim ji sdělil Bůh, nahlížejí na sebe totiž jako na „duchovní převaděče“. Kotzé klade při aplikaci Niskovy pyramidy důraz na možnost vystupování v několika rolích zároveň. Ve svém kvalitativním výzkumu, který provedla dotazníkovou metodou v kombinaci s polostrukturovanými rozhovory s 10 tlumočnickými (5 mužů a 5 žen), si kladla za cíl identifikovat, ve kterých rolích figurují nejčastěji. Dle dotazovaných tlumočnicků se „zpráva, kterou jim předal Bůh“ povětšinou nelišila od dané promluvy ve zdrojovém jazyce, nebylo tak podle nich potřeba během tlumočení měnit její obsah. Shodují se však, že se často vyskytují v roli *objasňovače* (clarifier role) či *kulturního zprostředkovatele* (cultural broker), kdy vysvětlují daný pojem či kulturní rozdíly.

3 Praktická část

3.1 Metodologie

Praktická část této práce zprostředkovává kvalitativní výzkum rolí při tlumočení interkulturních pracovníků organizace *InBáze, o. s. – komunitní centrum pro migranty a českou veřejnost v Praze*. Cílem je zjistit, zda je možné aplikovat Niskovu pyramidu navrženou pro účely tlumočení ve zdravotnické sféře i na oblast komunitního tlumočení pro migranty. Hypotézou je, že interkulturní pracovníci budou (kvůli propojenosti s profesní náplní sociálního pracovníka a pozici migranta, tedy příslušníka kulturní skupiny klienta) náchylnější k porušení nestrannosti při tlumočení a budou tedy častěji vystupovat i v roli advokáta.

Při přípravě na tento výzkum jsem čerpala primárně z publikace Jana Hendla *Kvalitativní výzkum* (2005). Jedná se o případovou studii, tedy „*detailed studium jednoho případu nebo několika málo případů, ... kdy sbíráme velké množství dat od jednoho či několika málo jedinců*“ (s. 104) V případě organizace InBáze se jedná o čtyři interkulturní pracovníce a jejich vedoucí.

Výzkum byl proveden formou osobního polostrukturovaného rozhovoru na pobočce InBáze v Praze s vedoucí interkulturních pracovníků a jednou z interkulturních pracovníc. Výstupem byl zápis v podobě poznámek, který sloužil k identifikaci základních termínů, na které se výzkum dále soustředil. Na základě těchto zjištění byl zformován dotazník s otevřenými otázkami pro ostatní interkulturní pracovníky.

Jak uvádí Hendl (2005, s. 50):

„V typickém případě kvalitativní výzkumník vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat. ... Analýza dat a jejich sběr probíhají [u kvalitativního výzkumu] současně - výzkumník sbírá data, provede jejich analýzu a podle výsledků se rozhodne, která data potřebuje, a začne znovu se sběrem dat a jejich analýzou. Během těchto cyklů výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává.“

Dále jsou tyto informace dosazeny do teoretického rámce informací z webových stránek organizace, publikace *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání (2014)* a doplněny o informace z rozhovorů se samotnými migranty, sociálními pracovníky a dalšími zaměstnanci InBáze.

Jedná se o fenomenologický výzkum, jehož cílem je v rámci pozorování stanovit určité fenomény, pojmy, na které se následně zaměřuje.

„Cílem fenomenologie v užším významu je objektivní poznání smyslu věci, tzn. uchopení jejích invariant, přičemž jevy (fenomény) se zkoumají takové, jaké opravdu jsou, a ne takové, jak je na ně na základě dosavadních znalostí pohlíženo.“ (Hendl, 2005, s. 75)

V tomto případě byly na základě studia literatury a osobních polostrukturovaných rozhovorů stanoveny následující dva základní termíny-pojmy: *role* a *nestrannost*. Míra vstupu tlumočnicka do konverzace a s tím spojená otázka nestrannosti byly ve finále zkoumány pomocí aplikace Niskovy pyramidy porovnáním „příček“ a rolí, ve kterých se komunitní tlumočnick ocitá, s konkrétními zkušenostmi jednotlivých interkulturních pracovníků. Na zkoumání stanovených pojmů se blíže zaměřil další výzkum, a to především metodou dotazníkového šetření a neformálních rozhovorů (metoda fenomenologického rozhovoru) s migranty, sociálními pracovníky a dalšími zaměstnanci. Dané závěry jsou v textu podloženy citacemi z jednotlivých rozhovorů a odpovědí na dotazníky.

Jelikož se u kvalitativního výzkumu snažíme o dosažení co možná nejucelenějšího, komplexního pohledu a danou problematiku, zkoumáme často daný jev z více úhlů pohledu. Na rozdíl od výzkumu kvantitativního, kdy pomocí měření a statistických metod zpracováváme větší, ovšem jasně vymezený homogenní vzorek, u kvalitativního výzkumu je heterogenita dat žádoucí. V tomto případě proto aplikujeme také metodu triangulace, kterou definujeme jako:

„kombinace různých metod, různých výzkumníků, různých zkoumaných skupin nebo osob, různých lokálních a časových okolností a

teoretických perspektiv, jež se uplatňují při zkoumání určitého jevu.“
(s. 149)

Přestože je hlavním těžištěm výzkumu translatologický a lingvistický aspekt práce interkulturních pracovníků, tedy tlumočení a jazyková situace klientely organizace InBáze, sběr dat proběhl i z jiných zdrojů. Kromě již zmiňovaného polostrukturovaného rozhovoru s jednou z interkulturních pracovníků a dotazníkového šetření u ostatních se jednalo o neformálních rozhovory s migranty využívajícími služeb organizace a se sociálními pracovníky, následně pozorování dětí migrantů při interakci a kurzu češtiny, další sběr dat pak proběhl formou strukturovaného rozhovoru s vedoucím sociálně-právního oddělení a polostrukturovaného rozhovoru s vedoucí interkulturních pracovníků na pobočce InBáze v Praze.

3.2 InBáze

InBáze, o. s. je organizace, jejímž posláním je už od jejího založení roku 2005 pomáhat migrantům a jejich rodinám v životě v České republice. Vznikla na základě iniciativy aktivit různých dobrovolníků, kteří se původně shromáždili v rámci občanského sdružení Berkat. Snaží se vytvářet bezpečný a otevřený prostor k vzájemnému poznávání a porozumění mezi českými občany a lidmi jiných národností a kultur.

Prvním krokem bylo vytvoření společné sociální kuchyně v rámci komunitní místnosti pražského centra roku 2006. Od té doby poskytují sociálně-aktivizační služby pro rodiny migrantů s dětmi, právní a psychoterapeutické poradenství, odborné sociální poradenství pro migranty a asistenční služby na oddělení pobytu cizinců. Pořádají různé akce pro veřejnost, RefuFesty, oslavy, letní tábory, krátkodobé pobyty a multikulturní setkávání Kruhy. Provozují také sociální podnikání Ethnocatering nabízející rozmanitou škálu originálních jídel z různých zemí světa připravovaných ženami migrantkami, dále také výtvarný ateliér Mozaika, kde probíhají pravidelné tvůrčí aktivity pro děti cizinců, jejich české kamarády a rodiče.

Tlumočení v InBázi zastávají primárně takzvaní interkulturní pracovníci, kteří poskytují svým klientům také poradenské služby. Na role, ve

kterých se během tlumočení vyskytují, je také praktická část této práce zaměřena, podrobněji se náplní jejich práce budeme věnovat v dalších kapitolách. Dále také InBáze pro účely psychoterapie či komunitního tlumočení velmi náročných či závažných situací ve zdravotnických zařízeních spolupracují s profesionálními komunitními či soudními tlumočníky. Kromě nich také spolupracují se studenty Univerzity Karlovy, kteří si tlumočením různých kurzů, které InBáze poskytuje, plní svou odbornou tlumočnickou praxi.

3.2.1 Služby v rámci InBáze

InBáze poskytuje stabilně poradenství, sociokurzy (vzdělávací kurzy pro veřejnost různého zaměření) a další služby, kromě toho však její služby fungují v rámci projektových bloků. V průběhu posledního projektu InBáze spolupracovala se čtyřmi tlumočnickými jazykovými kombinacemi češtiny s čínštinou, vietnamštinou a ruštinou. Další projektový blok začíná v prosinci 2019.

Od roku 2012 poskytuje InBáze také psychosociologické poradenství. Tým se skládá z psychologů, psychiatrů, terapeutů a koučů InBáze, kteří nabízejí své služby kromě češtiny a angličtiny také v ruštině, běloruštině, uzbečtině, ukrajinštině, maďarštině, španělštině a němčině. V současné době InBáze spolupracuje také s profesionálním tlumočnickem arabštiny, který tlumočí psychologická sezení. Z důvodu citlivosti daného tématu a ochrany osobních údajů klientů nebylo možné zjistit další podrobnosti o průběhu tlumočení v rámci psychologických sezení.

Klienti InBáze mají možnost po využití jejích služeb, absolvování seminářů či účasti na akcích vyplnit dotazník spokojenosti. Vyhodnocování probíhá průběžně dle potřeby, ohledně tlumočnických služeb je však údajně vyplňuje podstatně méně klientů. Uvedeným odůvodněním byla subjektivita hodnocení, choulostivost probíraných témat či citlivost dané situace, kdy bylo usouzeno, že není vhodné nabízet dotazník k vyplnění.

Alespoň jeden cizí jazyk musí ovládat i sociální pracovníci. V tom pak mohou také svým klientům poskytovat základní poradenství. Vstupním

požadavkem je znalost angličtiny či ruštiny alespoň na úrovni B2, většina sociálních pracovníků InBáze však ovládá i další cizí jazyk (němčina, maďarština či slovenština), a to na různých úrovních. Úroveň jazyka se ověřuje formou rozhovoru v rámci vstupního pohovoru.

Kromě samotných tlumočnických služeb pracovníci InBáze pomáhají migrantům řešit také méně časté problémy spojené s jazykovou bariérou. Příkladem je situace klientky z Kyrgyzstánu, která pomáhala organizovat svatbu svého syna. On i jeho budoucí žena také pocházeli s Kyrgyzstánu, svatba se konala na území České republiky. Daná klientka ovládala kromě dalších jazyků na komunikativní úrovni také češtinu, nevěsta však česky nemluvila vůbec, ženich jen málo. Sociální pracovnice InBáze se snažila klientce pomoci najít pro tuto událost tlumočníka, v Evidenci znalců a tlumočnicků však pro kyrgyzštinu žádný k dispozici nebyl, a ani přes veškerou snahu se žádný profesionální tlumočnick s takto neobvyklou jazykovou kombinací kyrgyzština-čeština nenašel. Nakonec byla této klientce i díky pomoci sociální pracovnice úřady udělena výjimka, ona tak mohla celý obřad svého syna přetlumočit sama. Uvádí, že obřad včetně tlumočení proběhl bez problémů, všechny potřebné materiály dostala s dostatečným předstihem dopředu, mohla si tak vše přeložit a důkladně se připravit.

InBáze spolupracuje také s Integračním centrem Praha (ICP) a Poradnou pro integraci (PPI). Klienti také často sami využívají služeb více než jedné organizace. Kromě ICP jedna z klientek zmiňovala také pravidelná setkání migrantů v rámci schůzek Diakonie Českobratrské církve evangelické. Uvádí, že nejčastěji vyhledává služby organizací za účelem socializace či kurzů českého jazyka a kultury.

Na všechny zaměstnance InBáze, ať už interní či externí, se vztahuje slib mlčenlivosti. Ten je explicitně zmíněn v jejich stanovách, a kromě údajů o klientech se vztahuje na všechny informace o interních záležitostech organizace.

3.2.2 Interkulturní pracovníci

Podle definice Národní soustavy povolání interkulturní pracovník poskytuje asistenci, včetně tlumočení, při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů a migrantských komunit do majoritní společnosti⁷.

V rámci InBáze tato profese vznikla v podstatě sloučením pracovní náplně sociálního pracovníka a komunitního tlumočnicka. Jeho hlavním úkolem jsou konzultace s klienty v rámci své jazykové kombinace přímo na pobočce InBáze a následný doprovod, tlumočení a pomoc při komunikaci s českou státní správou, úřady, ve školách (zápis dítěte do školy, rodičovské schůzky) či zdravotnických zařízeních. V rámci první schůzky na pobočce klienty na schůzku a setkání s českým systémem připraví, předem vysvětlí možné kulturní rozdíly, případně společně vyplní potřebné formuláře. Mohou jim také v rámci této schůzky pomoci telefonicky se objednat či domluvit s českou stranou (doktorem, učitelem, úředníkem). Pracovní doba je proměnlivá a závislá na dané situaci a poptávce jejich služeb, všichni interkulturní pracovníci InBáze tak v současné době pracují na poloviční úvazek. I v minulosti se tak prý jednalo především o čerstvé absolventy, ženy na mateřské dovolené či pracovníky, kteří mají především z finančních důvodů ještě další zaměstnání.

V současnosti InBáze zaměstnává pod vedením koordinátorky interkulturních pracovníků Monicy Marquez čtyři interkulturní pracovníce, a to pro španělský a italský, arabský, vietnamský a ruský jazyk. Všechny tyto zaměstnankyně jsou ženy a pracují na poloviční úvazek.

Původně InBáze zaměstnávala jak komunitní tlumočnické, tak sociální pracovníky. Už od začátku vedení organizace kladlo důraz na vyškolení svých pracovníků a jasné vymezení jejich rolí, proto také v některých případech nastávaly situace, kdy bylo potřeba klienta obeznámit s rámcem povinností obou těchto pracovníků. Například v momentě, kdy se obraceli přímo na tlumočnicka a žádali o osobní radu či zkušenost, především pokud byl tlumočnick stejné národnosti či etnika. Zároveň se situace, ve kterých bylo tlumočnických služeb zapotřebí, opakovaly. Tlumočnick si tak postupem času osvojil i věcné

⁷ Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/interkulturni-pracovnik>

znalosti ve frekventovaných tématech jako je žádost o živnostenský list, pracovní povolení, vyplňování potřebných formulářů atd. InBáze se proto rozhodla své tehdejší komunitní tlumočnický, kteří splňovali podmínky, vyškolit také v oblasti sociální práce. Vstupním požadavkem pro tuto pozici byla samozřejmě také znalost výchozího a cílového jazyka. V současné jsou také všichni interkulturní pracovníci vzdělaní v oblasti translatologie či jsou absolventy překladatelského a tlumočnického kurzu, který InBáze ve spolupráci s ÚTRL UK pod vedením profesorky Čeňkové pro interkulturní pracovníky InBáze poskytuje a který bude popsán níže.

Služeb profesionálních tlumočnicků, ať už interních či externích, využívají jen velmi výjimečně. V tomto momentě např. spolupracují s tlumočnickem arabštiny pro potřeby terapie klientky, či tlumočnickem tamilštiny za účelem spolupráce s rodinou jiného klienta. Dále také využívají tlumočnický jako lektory nebo v rámci nácviků modelových situací. Jak říká vedoucí sociálně právního oddělení:

„Jedná se o určitou skupinu tlumočnicků, kteří byli či stále jsou na naší organizaci navázáni v rámci přátelských vztahů či v rámci předchozích projektů. Tato „základna“ se zatím nijak významně nerozšiřuje.“

Tento systém v InBázi funguje už od roku 2011, kdy zaměstnali prvního sociokulturního mediátora pro arabsky mluvící klienty. V současnosti v rámci InBáze vzniká jako doplněk k profesi interkulturního pracovníka ještě nová pozice terénního interkulturního pracovníka, jehož hlavní pracovní náplní bude spíše než poradenství na pobočce právě doprovod klienta a pomoc přímo na místě, v terénu. Zaškolování prvních terénních interkulturních pracovníků by mělo začít v prosinci 2019.

Vymezení profese interkulturního pracovníka a její zasazení do kontextu sociální práce a kulturní mediace popsala ve své rigorózní práci *Interkulturní mediace a interkulturní práce – nástroje sociální práce v oblasti integrace migrantů* (2015) Eva Dohnalová z Katedry sociální práce FF UK, která také v letech 2012-2014 vedla projekt Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem cz.1.04/5.1.01/77.00416. Tento projekt pak vedl ke zformování a profesionalizaci samotné profese

interkulturního pracovníka v České republice. Eva Dohnalová zmiňuje také právní rámec komunitního tlumočení v rámci dané profese, vymezení hlavních pravomocí a povinností ve srovnání s komunitním tlumočením a základní informace o komunitním tlumočení v České republice. Tato práce se pak zaměřuje přímo na tlumočnickou roli interkulturního pracovníka, navazuje na poznatky Evy Dohnalové a doplňuje je o současný vývoj profese a konkrétní zkušenosti pracovníků nabyté v rámci kvalitativního výzkumu na pobočce InBáze.

3.2.2.1 Klientela a cílové jazyky

Nejpočetnější jazykovou skupinou jsou rusky mluvící klienti (mezi které jsou započítáváni i klienti původem z Ukrajiny, kteří ve valné většině případů ruštinu ovládají). Majoritní ruskojazyčná klientela sestává především z občanů ze zemí bývalého Sovětského svazu (Rusko, Ukrajina, Kazachstán, Uzbekistán, Čečensko či Bělorusko).

Příkladem je také zkušenost sociální pracovnice, která pracuje s dětmi od 12 let, která uvádí, že se většinou setkává s homogenní skupinou rusky mluvících dětí. V rámci aktivit, které vede, se osazenstvo mění, často tedy nastává situace, kde je ve skupině jen jedno či dvě děti, které hovoří jiným než českým nebo ruským jazykem. V těchto případech se pak děti vždy automaticky dostávají do role „tlumočnicků“, kdy svému kamarádovi přeloží vše potřebné. Tento systém vzájemné pomoci prý mezi dětmi funguje úplně automaticky, a ještě nikdy se nestalo, aby bylo potřeba dětí o pomoc s tlumočením přímo požádat. Děti pocházejí z různých prostředí, často mají za sebou traumatické zážitky, navíc se kvůli své odlišnosti v českých školách setkávají s šikanou. V těchto případech odmítají mluvit česky ze strachu z chyb, v extrémních případech pak odmítají mluvit úplně. Sociální pracovnice tedy zdůrazňuje, že přestože se v rámci daných kurzů děti učí česky, hlavním cílem je poskytnout jim bezpečný a otevřený prostor pro komunikaci v jakémkoliv jazyce, který si zvolí.

Dále pak v organizaci figuruje arabština, především u migrantů ze Sýrie a Iráku.

Na území České republiky se v současné době nesetkáváme s velkým počtem španělsky mluvících cizinců s trvalým pobytem nad jeden rok, hlavní cílovou skupinou pro španělsky mluvící interkulturní pracovníky jsou Kubánci, kteří se rozhodli i po převratu zůstat v České republice. V jednotlivých případech se však setkávají s klienty ze Španělska, Argentiny, Venezuely, Kolumbie, Kostariky, Peru, Mexika, Bolívie, Chile či Panamy.

Jedna z interkulturních pracovníků se také setkala s bilaterálním tlumočením češtiny do italštiny a portugalštiny. Tyto případy však byly velmi ojedinělé, klienti z Brazílie či Portugalska většinou hovoří také anglicky či španělsky, a italsky mluvící klientka ovládá na konverzační úrovni češtinu, tlumočnické služby využila z důvodu nejistoty při jednání s úřady.

V rámci některých projektových aktivit pracují také s vietnamsky hovořícími klienty, zde se jedná především o děti a mládež. Vietnamská komunita se však od těch ostatních poměrně dost liší. Jelikož na území ČR pobývá velký počet Vietnamců, a to už po několik generací, nebývá jazyková bariéra tak výrazná, jako u ostatních jazykových skupin. Alespoň představitelé mladší generace ve valné většině češtinu ovládají. Monica Marquez však zmiňuje, že právě to je ve spojitosti s velkou uzavřeností této komunity důvodem, proč se do role tlumočnicka dostávají i děti. Uvádí příklad, kdy kromě tlumočení ve škole za účelem komunikace se svým učitelem figurovaly také při komunikaci s úřady či lékaři. Přestože tlumočeným konceptům nerozuměly, převáděly děti mechanicky slova z jednoho jazyka do druhého. V těchto případech to vedlo nejčastěji ke zmeškání smlouvaného termínu, důsledky však mohou být fatální, navíc se zde figuruje otázka morální odpovědnosti k dítěti, které je do této situace stavěno.

Kromě tlumočení a poradenství pak práce InBáze s vietnamskou komunitou spočívá především v projektech a aktivitách zaměřených na děti a mladší generaci za účelem snazší integrace mezi českou společností. Ač v menší míře, interkulturní pracovníci InBáze se stále ještě setkávají u mluvčích různého původu i s angličtinou jako lingua franca.

3.2.2.2 Tlumočnické kurzy pro interkulturní pracovníky

Předchozí tlumočnické zkušenosti se u jednotlivých interkulturních pracovníků InBáze liší. Většina z nich má zkušenosti pouze s doprovodným tlumočením či překládáním textů pro známé či rodinu. Jedna z interkulturních pracovníc vystudovala slavistiku, v rámci studia se s tlumočením a překladem okrajově setkávala, ale profesionálně v této oblasti nikdy nepůsobila, dle vlastních slov se tlumočení původně spíše vyhýbala. Jedna z interkulturních pracovníc má předchozí zkušenosti přímo s komunitním tlumočením v rámci svého předchozího působení v ICP.

Kromě svého rodného jazyka a znalosti angličtiny alespoň na úrovni B2 musí každý z nich ovládat velmi dobře český jazyk pro účely komunikace s českou státní správou, školskými či zdravotnickými zařízeními. Proto v InBázi v rámci zaškolení každý z interkulturních pracovníků podstoupí mimo jiné také tlumočnický kurz, který byl navržen pod vedením profesorky Čeňkové (působící na ÚTRL UK také jako garant oboru překladu a tlumočení) ve spolupráci s pracovníky Ústavu translologie Univerzity Karlovy v Praze.

Kurz začíná úvodem do historie tlumočnické profese, popisem vlastností a schopností, které jsou pro komunitního tlumočnicka klíčové. Cílem tlumočnického kurzu pro interkulturní pracovníky je vysvětlit jim proces tlumočení, trénink konsektivního tlumočení s notací i bez ní, simultánního tlumočení, šušotáže a tlumočení z listu. Zabývají se také hranicí mezi profesí komunitního tlumočnicka a interkulturního pracovníka a překladem konkrétních kazuistik, které se týkají interkulturní práce. Hlavními metodami tlumočnického tréninku jsou cvičení ve skupinách, sumarizace, práce s textem a zvládnutí dané terminologie. V rámci nácviku analýzy textu se klade důraz na deverbalizaci a porozumění jádru myšlenky, proto také studenti začínají tlumočením z češtiny do češtiny za účelem osvojení si samotného procesu tlumočení. Tlumočená témata i užívané techniky postupně nabírají na obtížnosti, a po celou dobu kurzu studenti dostávají zpětnou vazbu v podobě slovního hodnocení každého výkonu od vyučujícího i zbytku skupiny. Zároveň jsou sami vyzýváni k hodnocení svého výkonu i obtížnosti originálu.

Od roku 2014 se sestava týmu interkulturních pracovníků změnila. Ti, kteří jako interkulturní pracovníci začali pracovat v posledních letech,

absolvovali dvoudenní blokový kurz, který shrnoval poznatky původního kurzu ÚTRL. Konkrétní materiály se vždy vázaly na jazykovou specializaci pracovníka. Dostali materiály k nastudování, opět probíhala zpětná vazba, těžiště kurzu však spočívalo v praktických cvičeních a modelových situacích tlumočení, se kterými se interkulturní pracovníci následně setkávají v praxi. Pracovali s reálnými dokumenty, které překládali, či formuláři, které vyplňovali. I tento blokový kurz školili akademici z Ústavu translologie Univerzity Karlovy.

Interkulturní pracovníci kladou velký důraz i na samostudium. V průběhu rozhovoru jedna z interkulturních pracovníček zmínila, že s kolegyněmi samy zvažují, že by se začaly z vlastní iniciativy scházet a nacvičovat tlumočení. Také se snaží hodně číst a vzdělávat se ještě nad rámec povinných školení, která InBáze průběžně poskytuje.

Interkulturní pracovníci uvádějí, že ve valné většině případů tlumočení probíhá konsekutivně. Výjimkou jsou například třídní schůzky, kdy se tlumočí šuotází. V rámci komunikace s úřady také velmi často tlumočí z listu. Ve velmi výjimečných případech se mohou uchýlit k tlumočení po telefonu, uvádí však, že to nastává jen v opravdu urgentních případech. Důvodem je absence vizuálního imputu a důraz na osobní kontakt s klientem.

Často se setkávají s překlady formulářů. Databázi předem přeložených formulářů, se kterými se setkávají nejčastěji, však nemají. Důvodem jsou z části malé pracovní úvazky, v rámci kterých jim nezbývá čas. Dále také usilují o co největší osamostatnění klienta. V případě, že se klient vrátí a bude potřebovat pomoci s vyplněním stejného formuláře, budou chtít, aby se naučil vyplnit alespoň osobní údaje bez jejich pomoci. Předem mají přeloženy takzvané Karty účastníka, které popisují jako „příhlášku k dané službě“ do všech jazyků, ve kterých pracují.

S Karlovou Univerzitou InBáze spolupracuje i v rámci studentských praxí. Studenti Ústavu translologie či Východoevropských studií (kvůli četnosti ruštiny či dalších jazyků východní Evropy) si často plní svou studentskou praxi, především tlumočením takzvaných sociokurzů. Tlumočení probíhá konsekutivně z češtiny do daného cílového jazyka (většinou ruština či

angličtina), v případě minoritního jazyka daného kurzu pak šušetáží přímo danému klientovi.

V rámci spolupráce při psaní této práce byly také vedoucí interkulturních pracovníků InBáze předány kontakty na vyučující z Katedry anglistiky a amerikanistiky a Katedry slavistiky Univerzity Palackého za účelem možné budoucí spolupráce studentů Univerzity Palackého a plnění jejich tlumočnických praxí také v komunitní sféře. Dle Monicy Marquez by se mohlo jednat především o den otevřených dveří, kdy mohou klienti přijít na pobočku v průběhu dne s různými problémy a tlumočnick daného jazyka nebývá vždy k dispozici, přítomnost studenta s jazykovou kombinací čeština-angličtina či čeština-ruština by tedy mohla být velmi přínosná.

3.2.2.3 Vymezení rolí v rámci tlumočení

Přestože interkulturní pracovník zasahuje do konverzace, pomáhá klientovi, vysvětluje kulturně specifické prvky a fungování českého systému, i tato role má svá omezení. Interkulturní pracovník pouze pomáhá klientovi řešit danou situaci, nejedná jeho jménem. Proto také interkulturní pracovníci zpravidla nepodepisují plnou moc za účelem řešit právní záležitosti jménem svého klienta, a i v případech doprovodu do školy či k lékaři odmítají jeho jménem sjednat schůzku či „vyřídit někomu vzkaz“, jejich úkolem je klientovi poskytnout tlumočnické služby a v případě potřeby další vysvětlení kulturních či systémových rozdílů. Toto se děje především v případech, kdy klienti dochází dlouhodobě a snižuje se tím i jejich motivace učit se česky, jelikož mají k dispozici pomoc interkulturního pracovníka a mohou nabýt nesprávného dojmu, že znalost jazyka cílové země není nutná. InBáze proto také poskytuje kurzy češtiny v rámci svých služeb a pomocných aktivit napomáhajícím integraci do většinové společnosti.

Jedním z hlavních cílů interkulturní práce je pomoc v začlenění do majoritní společnosti a předcházení nedorozumění pramenících z kulturních rozdílů. Nedorozumění údajně nastává většinou ze strany klientů, spíše než české strany.

V případě, že v rámci komunikace vystoupí z role tlumočnicka do role kulturního mediátora, vždy na to obě strany upozorní:

„Pro nás je nejdůležitější ne vyřešit konflikt, ale zabránit mu, prevence je pro nás nejdůležitější. My tlumočíme, a když tlumočíme, používáme vždycky první osobu. A to je velmi důležité, protože my nezastupujeme klienty, a oni to vědí. Já tam budu pouze tlumočit, co on řekne, a nic víc. ... A když vidím, že se situace zkomplikuje nebo klientka něčemu nerozumí, protože to může být jako postup, nebo řízení, formulář, cokoliv, co neexistuje v jejich zemi původu. A může rozumět tomu, co říkám, ale ne co to vlastně znamená. A v tento moment řeknu paní úřednici: „Já se omlouvám, teď budu klientce vysvětlovat, co to znamená.“ ... A tam odstupuju, nejsem komunitní tlumočnicka a dělám interkulturní práci, vysvětluju. Stručně, samozřejmě, na úřadech to jinak nejde.“

V případě složité zdravotní situace či velmi závažných problémů se stává, že je klient odkázán raději na služby profesionálního komunitního tlumočnicka než interkulturního pracovníka. Hranice toho, kdy je zapotřebí využít služeb komunitního tlumočnicka a kdy tlumočení probíhá ještě v rámci služeb interkulturního pracovníka, se liší. Základním indikátorem je vyhodnocení situace interkulturním pracovníkem. V rámci průvodního školení jsou obeznámeni s terminologií pro četné situace, především ve sféře zdravotnictví je však potřeba další přípravy. Někteří interkulturní pracovníci dokonce odmítají tlumočit ve zdravotnických zařízeních, jelikož sami uvádějí, že se necítí dostatečně připraveni. V těchto případech klienta odkážou na služby profesionálního tlumočnicka, kterého jim v případě potřeby pomohou dohledat. Jiní interkulturní tlumočnicki tlumočí v nemocnicích v rámci své praxe běžně.

Největší rozdíl mezi profesí komunitního tlumočnicka a tlumočnické roli interkulturního pracovníka spatřují v orientaci v kulturních rozdílech, faktografii a jejich vysvětlení klientovi:

„Komunitní tlumočnicka by jenom tlumočila, a pokud je tam nějaký konflikt ... Já bych řekla, že v okamžiku, kdy je nějaký konflikt, a teď ten člověk

netlumočí jenom, ale i vystupuje, něco vysvětluje, už je to interkulturní pracovník. A potom určitě znalosti, kultura a současná situace obou stran. Komunitní tlumočnick i interkulturní pracovník toto musí znát, ale interkulturní pracovníci mají myslím větší přehled o zákonu, terminologii. ... I v rámci školení se tlumočilo něco, co bylo špatně, protože si pletli pojmy vízum a dlouhodobý pobyt, a to byli tlumočníci.“

V rámci formování profese interkulturního pracovníka za účelem její profesionalizace a začlenění do legislativy České republiky se autoři inspirovali několika zahraničními modely. Především se jednalo o důraz na zpřístupnění služeb na komunální úrovni, například v podobě tlumočnických služeb (v případě InBáze přímo na pobočce oddělení pobytu cizinců Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra, u zahraničních partnerů pak také pomocí služeb tlumočnicka po telefonu). Dále pak zaměstnávání samotných migrantů na pozice interkulturních pracovníků, sociálních mediátorů a podobně, jelikož migrantská zkušenost dle autorů vede k většímu přehledu v oblasti této problematiky, bohatšími zkušenostmi s kulturním prostředím rodné země migranta a větší angažovanosti pracovníka.

4 Syntéza

4.1 Aplikace role tlumočníka podle Niskovy pyramidy na komunitní tlumočení v rámci profese interkulturního pracovníka InBáze

V samotné publikaci *Formování profese interkulturního pracovníka* Jiřina Holkové zmiňuje nutnost aplikace nejen role převaděče, ale také objasňovače a kulturního zprostředkovatele již v profesi komunitního tlumočníka, s výjimkou přímé úpravy obsahu:

„Komunitní tlumočníci si naopak s „pouhým tlumočením“ často nevystačí, protože tlumočí v nevyvážené situaci, kdy mezi účastníky komunikace existují značné kulturní a často i sociální rozdíly a poměr sil mezi nimi není vyrovnaný. Proto je u komunitního tlumočníka na místě větší aktivita a vlastní iniciativa, aby zabránil nedorozumění, které v takové situaci může vzniknout. Je žádoucí, aby oběma stranám vysvětloval rozdíly vyplývající z odlišnosti jejich kultur, cizinci vysvětloval a mnohdy i zjednodušoval složitý úřední jazyk instituce a naopak jeho případné nesouvislé vyjadřování přeformuloval tak, aby zástupci instituce „dávalo smysl“. Je však třeba zdůraznit, že se jedná o úpravu formy, nikoli obsahu sdělení – do toho tlumočník zasahovat nesmí.“ (s. 208)

Nejspornější rolí je tedy poslední role advokáta (advocate role), kdy tlumočník zaujme pozici klienta a mluví čistě v jeho zájmu, jeho jménem. Zde uvádím konkrétní příklady aplikace jednotlivých rolí Niskovy pyramidy na tlumočení v rámci profese interkulturního pracovníka:

1) Conduit role (role „převaděče“)

Jednu z nejdůležitějších částí práce interkulturního pracovníka tvoří právě tlumočení, částečně také překlad, tlumočení z listu, ve výjimečných případech i tlumočení po telefonu. Jelikož se jedná o převod informace z jednoho jazyka do druhého, role převaděče je tedy zjevně zastoupena.

2) Clarifier role (role „objasňovače“)

Role objasňovače se při tlumočení v rámci profese interkulturního pracovníka projevuje velmi často, závisí však na daném tématu a konkrétním klientovi. Podle interkulturních pracovníků je to především v prostředí státní správy či zdravotnických zařízení, kde je třeba brát v potaz složitost úředního jazyka (například když se řekne „sociálka“, je třeba vysvětlit, že se jedná o Správu sociálního zabezpečení) či odborných výrazů a ujistit se, že jim klient rozumí. O to více, pokud se jedná o dítě, kterému je potřeba zprostředkovat potřebnou péči.

3) Cultural broker („kulturní zprostředkovatel“)

Objasňování kulturních rozdílů je také jednou z hlavních povinností interkulturních pracovníků, většinou však probíhá v rámci setkání s klientem na pobočce ještě před samotnou interakcí s českou správou. Pracovníci InBáze se snaží zamezit přerušování komunikace za účelem vysvětlení kulturních rozdílů během tlumočení, i proto se s klienty setkávají předem. Během těchto schůzek jim poskytnou informace týkající se dané problematiky, v případě potřeby s nimi předem vyplní různé formuláře či dokumenty, kladou ovšem důraz také na předcházení možným nedorozuměním. Příkladem může být (pro některé kultury překvapivá) nutnost mít všechny dokumenty a průkaz identifikace připravený předem, zdali klepat na dveře či podávat dané osobě ruku. Kýženým cílem práce interkulturních pracovníků pak je, že díky důkladné přípravě předem nebude nutné komunikaci v průběhu tlumočení přerušit, jelikož budou všechny možné kulturní rozdíly objasněny předem.

I přesto se však musí interkulturní pracovníci vypořádat se situacemi, kdy právě toto nastane. V případě tlumočení v nemocnici jedna z interkulturních pracovníků uvádí konkrétní příklad:

„Paní v nemocnici nechtěli vrátit věci hospitalizovaného manžela, paní se bála, že jí věci ukradnou. Personál se zase obával, že paní není jeho manželka, i když ho ona sama do nemocnice přivezla.“

Pouze jedna z interkulturních pracovníků uvádí, že přestože nedorozumění z důvodu kulturních rozdílů podle ní v praxi určitě nastávají, ona se s touto situací ještě nesešla.

4) Advocate role („role advokáta“)

Přestože je profese interkulturního pracovníka silně spojena s prací sociálního pracovníka, většina interkulturních pracovníků i jejich vedoucí Monica Marquez zásadně odmítají koncept interkulturního pracovníka v roli advokáta. Hlavním cílem pracovníků organizace je pomoci svým klientům k dosažení služeb, komunikaci se státní správou, překonání jazykové bariéry, a jejich následné osamostatnění a začlenění do majoritní společnosti. Ze strany klientů se údajně čas od času s tímto požadavkem setkávají, vždy je ale odmítají:

„Někdy chtějí, abychom za ně zavolali třeba do školy, a něco za ně vyřešili nebo vyřídili vzkaz v češtině, to ale odmítáme. Můžou si s námi domluvit schůzku, přijít na pobočku, a my jim pomůžeme s češtinou, případně danou zprávu do češtiny přetlumočíme, nebo je rovnou doprovodíme do školy a vyřídíme to s nimi. Nikdy ale nemluvíme jejich jménem.“

Sami interkulturní pracovníci uvádějí, že v extrémních případech, jako je odmítnutí poskytnutí péče z důvodů diskriminace či rasismu, by byli ochotni jednat přímo jménem klienta. U většiny interkulturních pracovníků tato situace ještě nenastala, ale v extrémních případech by se jí nebránily. Jedna interkulturní pracovníce uvádí příklad nutnosti zásahu z důvodu rasismu:

„Mluvit jménem klienta ne. Spíš bych řekla, že jsem chtěla mluvit vlastním jménem, vyjadřovat svůj názor jako člověk. Například jednou jsem měla doprovod v bance s klientem, který potřeboval žádat o novou platební kartu, protože se mu zničila. Když jsem hlásila zaměstnanci, že klient nemluvil česky, odpovídal mi: „V tom případě nebude možné o ni žádat.“ Řekla jsem mu, že proto jsem tam přece byla, a jednání pokračovalo. Nicméně, chtělo se mi říct, že se mi zdálo, že se jedná o diskriminaci a rasistickou reakci.“

Pouze jedna interkulturní pracovníce se s nutností mluvit za svého klienta setkala více než jednou.

5 ZÁVĚR

Tato práce se zaměřuje na role v rámci tlumočení interkulturních pracovníků organizace InBáze, o. s. V teoretické části poskytuje teoretický rámec současné situace imigrace na území České republiky, aktuální počet cizinců, organizace, které se zabývají pomocí integrace cizincům a poskytují také tlumočnické služby. Dále pak shrnuje dosavadní akademické práce Univerzity Palackého v Olomouci, které se zaměřovaly na téma komunitního tlumočení. Následně představuje koncept Pyramidy Helgeho Nisky, která znázorňuje míru vlivu komunitního tlumočnicka v rámci dané komunikace.

V praktické části pak uvádí základní informace o organizaci InBáze, jejím fungování, tlumočnických a dalších službách a cizích jazycích, se kterými se její zaměstnanci setkávají. Soustředí se na pozici interkulturního pracovníka, vymezení jeho rolí, průběh tlumočnických kurzů, které pro interkulturní pracovníky probíhají pod záštitou ÚTRL UK, a následně zkoumá jednotlivé role v rámci příček pyramidy přímo aplikované na tlumočení interkulturních pracovníků.

Hypotéza, se kterou tato práce pracovala, byla, že interkulturní pracovníci budou mít, kvůli provázanosti s rolí sociálního pracovníka a osobní zkušeností s imigrací, tendenci hájit zájmy klienta, jednat v jeho prospěch a stavět se až do role advokáta, kdy budou hovořit jeho jménem. Jelikož jsou interkulturní pracovníci v oblasti komunitního tlumočení vyškoleni, ve valné většině se s tímto konceptem neztotožňují. Kulturní rozdíly se v rámci své práce snaží vysvětlovat co možná nejvíce předem, tak, aby nemuseli do konverzace v rámci tlumočení vstupovat. Kromě extrémních případů, kdy to považují za opravdu nutné, oslovení interkulturní pracovníci působení v roli advokáta rázně odmítají s tím, že ani jako tlumočníci, ani jako interkulturní pracovníci za klienta v žádném případě nemluví, usilují naopak o jeho osamostatnění a integraci, k nimž jim usnadňují cestu.

Zjištěné poznatky však poukázaly na velkou propast na poli komunitního tlumočení v České republice mezi teoretickými poznatky a reálnou situací. Jak již bylo zmíněno, komunitní tlumočení není státem přímo organizováno či centralizováno. Výše uvedené normy, popisy práce či etické

kódy komunitních tlumočnicků nejsou nijak závazné, jedná se o pouhá doporučení. Stále narážíme na případy přátel a rodinných příslušníků, dokonce dětí, které tlumočí pro své blízké. Jak bylo zmíněno v diplomové práci Michala Štýbnara (kapitola 2.2.1), interní tlumočníci v nemocnicích nebývají řádně proškoleni, často ani na dostatečné úrovni neovládají cílový jazyk. Tlumočníci mohou svých klientů využívat, jak bylo zmiňováno v příkladu vietnamských tlumočnicků Dao Ngoc Anh (kapitola 2.2.1). V případě, že se obrátí na neziskové organizace, kvalita tlumočnických služeb není jistá. I u interkulturních pracovníků, kteří podstupují školení speciálně zaměřené na komunitní tlumočení, se setkáváme s neochotou tlumočení ve zdravotnických zařízeních. Blokovaný kurz tlumočení trvá pouze dva dny, je tedy pochopitelné, že to pro náročné prostředí nemocnic a lékařskou terminologii nemusí být bez předchozích zkušeností s tlumočením dostačující.

Setkáváme se také s nepoměrem při srovnání nabídky a poptávky tlumočených jazyků. Dle informací Českého statistického úřadu se dá usoudit, že největší poptávka bude po tlumočení ukrajinského a vietnamského jazyka, pomineme-li jazyk slovenský, následně pak po ruštině, polštině, němčině a jazycích východní Evropy, jako jsou rumunština či bulharština. Počet soudních tlumočnicků je však bezkonkurenčně nejvyšší pro angličtinu a němčinu, dále pak francouzštinu či španělštinu, jazyky východní Evropy jsou zastoupeny jen velmi málo. Zde je také zjevný problém velkých finančních nákladů, které se se službami soudních tlumočnicků pojí. Zároveň je také otázkou, jak moc budou soudní tlumočníci vyškolení vypořádat se s vypjatými emočními situacemi, které jsou pro danou oblast tak typické. Seznam komunitních tlumočnicků organizace META pak poskytuje kontakty i na tlumočnické jazyky východní Evropy, jejich služby korespondují s údaji o zemích původu cizinců na území České republiky. Opět se však nabízí otázka hrazení jejich služeb. Největší tíha pak padá právě na zaměstnance neziskových organizací.

Ze strany státu je zjevná snaha o vylepšení této situace, ať už v podobě podpory rekvalifikačních kurzů, Center na podporu integrace cizinců pod záštitou SUZ či vysokoškolského vzdělání na poli komunitního tlumočení. Je však třeba zasadit se o větší provázanost profesionální a akademické sféry s organizacemi a samotnými migranty tak, aby jazyková bariéra nestála v cestě

integraci a kvalitní tlumočnické služby byly dostupné všem i v oblasti komunitního tlumočení.

6 PŘÍLOHY

Příloha 1: Etický kodex komunitního tlumočnicka

1. Komunitní tlumočnick je osoba, která zprostředkovává komunikaci (ve vztahu ke každodennímu životu a potřebám) mezi jednotlivcem z řad cizinců a zástupcem určité instituce. Komunikace v rámci komunitního tlumočení probíhá mezi osobami, které v sociální struktuře mají různé postavení a patří k rozdílným kulturním skupinám.

2. Komunitní tlumočnick dbá o to, aby jeho tlumočení či překlad byly vždy co nejvěrnější originálu. Význam slova, kterým si není jistý, si ověří. V žádném případě nesmí význam slova hádat.

3. Během tlumočení bere komunitní tlumočnick ohled na znalosti a jazykovou vybavenost zúčastněných stran. Jeho vyjádření musí být oběma stranám srozumitelné a přizpůsobené jejich možnostem porozumění. V případě, že komunikační problém spočívá v nedostatku mimojazykových kompetencí zúčastněných stran, má právo vystoupit z tlumočnické role, aby objasnil tlumočnickou situaci klientovi i jeho komunikačnímu partnerovi. Je nezbytné na tuto změnu dopředu upozornit.

4. Komunitní tlumočnick má povinnost zachovat mlčenlivost, tj. nesmí předat nebo zpřístupnit, ať už za úplatu či bezplatně, informace, které se dozvěděl během tlumočení. Výjimku tvoří případy, kdy by mlčenlivost byla v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

5. Komunitní tlumočnick se snaží zůstat v rámci možností neutrální, tj. nemění způsob vyjádření, nic nepřidává ani nic nezkracuje. Zároveň není odpovědný za obsah slov klienta.

6. Komunitní tlumočnick je nestranným účastníkem komunikace, proto nepracuje pro osoby blízké, neuplatňuje při tlumočení své osobní, politické, náboženské či společenské názory, neprojevuje sympatie nebo antipatie ke komunikačnímu partnerovi klienta ani ke klientovi, nevyjadřuje svůj názor na případ, ve kterém tlumočí, a neposkytuje při tlumočení rady ohledně řešení problému.

7. Komunitní tlumočnick je nezávislý, tj. není povinen tlumočit „ve prospěch“ osoby či instituce, která ho najala. Během výkonu práce nesmí být pověřen jinými úkoly než tlumočením.

8. Komunitní tlumočnick nesmí nikdy přijmout žádnou kompenzaci navíc (finanční, materiální či formou služby). Za jednu službu nesmí být placen dvakrát.

9. Úkol, který komunitní tlumočnick přijímá, musí odpovídat jeho jazykovým znalostem, kvalifikaci, přípravě nebo možností přípravy. Zároveň musí odpovídat jeho stávajícím fyzickým a psychickým schopnostem.

10. Komunitní tlumočnick má právo odmítnout tlumočení.

a) Důvodem k odmítnutí úkolu může být:

- práce pro členy své rodiny nebo osoby blízké s výjimkou zcela mimořádných situací, přičemž každá taková situace musí být předem konzultována a schválena metodikem komunitního tlumočení.

- zjevný konflikt zájmů.

- práce v prostředí nepřijatelném fyzicky a/nebo psychicky nebo práce v prostředí nepřijatelném z morálně-etických důvodů.

- nedostatečná jazyková vybavenost v oboru a nedostatečný čas na přípravu.

- potenciální riziko poškození osobních, lidských, občanských práv a důstojnosti komunitního tlumočnicka během výkonu povolání.

b) Důvodem odmítnutí úkolu nesmí být národnost, rasa, náboženské vyznání, politická příslušnost, sociální postavení, sexuální orientace, věk, fyzické a rozumové schopnosti či pověst jedné ze stran komunikace.

11. Komunitní tlumočnick se celoživotně vzdělává, rozšiřuje si kulturní přehled a všeobecné znalosti.

12. Komunitní tlumočnick dodržuje pravidla profesní etikety.

13. Veškeré pochybnosti ohledně výkonu tlumočnické činnosti konzultuje komunitní tlumočnick neprodleně s metodikem komunitního tlumočení.

14. Komunitní tlumočnick projevuje solidaritu se svými kolegy, respektuje a podporuje je, sdílí s nimi nové znalosti a poznatky a obhájí společné zájmy. V rámci možností sleduje jejich práci, debatuje s nimi o jejich výkonech, kterých se účastnil nebo které měl možnost posoudit, a pokud k nim vznášá kritické připomínky, činí tak diskrétně, zdvořile a s cílem kolegovi pomoci, nikoli jej poškodit nebo snížit jeho sebevědomí.

7 SUMMARY

This thesis deals with the issue of role and impartiality in community interpreting of intercultural mediators in the InBáze organization. It introduces current situation of community interpreting in the Czech Republic, the position of the state, non-profit organizations and important milestones in the field. The basis of the practical part is the application of Helge Niska's pyramid (2000), representing community interpreter's involvement, on the work of intercultural mediators of the InBáze organization and their interpreting.

The theoretical part concentrates on the situation in the Czech Republic with regard to community interpreter's work, role and approach to the issue of impartiality. It provides information about the number of foreigners in the Czech Republic and their countries of origin based on data from the Czech Statistical Office. It describes the main institutions, activities and crucial points in the field of community interpreting in the Czech Republic, including the ethical code of an interpreter and a community interpreter, university education possibilities, professional retraining course, current projects in motion and a list of community interpreters available for different languages provided by the META organization. Last but not least, it defines the main terms – *community interpreter* and *intercultural mediator* and compares theoretical approaches in the field of translatology when it comes to the roles in community interpreting. Then proceeds to the description of Niska's pyramid of interpreter's involvement, consisting of the *conduit*, *clarifier*, *cultural broker* and *advocate* role. It introduces works of other researchers who have applied this theory and different points of view on the most controversial role of the community interpreter acting as the client's advocate.

The main source for the methodology put in place is Jan Hendl's publication *Qualitative Research (2005)*. Qualitative research tries to depict the examined issue in the most comprehensive way possible. Thus, unlike in quantitative research, plurality of subjects and sources is desirable. In order to achieve this goal, the method of triangulation was adopted. Within the framework of phenomenological research, we concentrated on the notion of impartiality and role in interpreting. That is reflected in the final chapter of Synthesis, where each role from Niska's pyramid is applied directly on the intercultural mediators'

interpreting. The analysis includes direct quotes from the interviews and the responses to questionnaires.

The practical part describes the InBáze organization in Prague, its services and functioning, concentrating on the work of intercultural mediators, history of the profession, workload, ethics and the approach and education in the field of translatology and community interpreting. Information about the InBáze organization was assessed through semi-structured interviews with one of the intercultural mediators and their coordinator, Monica Marquez. Based on these interviews, a questionnaire with open questions was formed, focusing on the role of intercultural mediators while interpreting and the possibility of acting from the position of a client's advocate. In addition, informal interviews were conducted with the social workers and other employees of InBáze and their clients, immigrants using the organization's services.

The results showed that due to the training all intercultural mediators obtain, both in the field of social work and translatology, they are aware of the different roles reflected in their profession and actively work with them. Seeing that they usually meet with the client before the interaction with the Czech system representatives, they aim to explain the cultural differences and prepare their client for the interaction in advance, so that the conversation does not have to be interrupted in order to explain a specific term, systemic difference or cultural specifics that could affect it. When they do so, they explain the role shift to all parties involved in order to avoid possible confusion. That is also reflected in the use of the 1st person when interpreting („I think...“), and 3rd person when voicing their own opinion while talking about their client („My client thinks...“). Only one of the intercultural mediators has found herself in the role of the advocate more than once. Nonetheless, all intercultural mediators agree they would decide to intervene in case they witnessed a situation of systemic discrimination or racism, as described for the role of advocate by Niska.

The research also confirmed the lack of organization and centralization of community interpreting in the Czech Republic already pointed out by several academics and professionals in the field. Despite the fact that there is obvious need for qualified professional interpreters with Ukrainian, Vietnamese and other languages of Eastern Europe (since they have represented the largest immigrant

group for several years now), the main source of contacts to these professionals is META's list of community interpreters. Vast majority of court interpreters work with English, German, Spanish, Russian or French, and they might not have sufficient training for the specifics of the sensitive and tense situations connected to community interpreting. In addition, all above mentioned services are remunerated, which might be problematic for many migrants. That is why many of them seek interpreting services at non-profit organizations, where it might be provided by non-professionals, bilingual employees who are not trained in the field of translatology, or in some cases by friends, families or even children of the migrants.

8 BIBLIOGRAFIE

- BADE, J. Klaus. *Evropa v pohybu*. Evropské migrace dvou staletí. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2005.
- CIORDIA, S. Leticia. A Conceptual and Contemporary Approach to the Evolution of Impartiality in Community Interpreting. *The Journal of Specialised Translation*. London: University of Roehampton London, 2017, s. 273-292.
- ČEŇKOVÁ, Ivana. *Česká společnost 21. století se nedorozumí s cizinci: Co na to tlumočníci?* Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2019.
- ČEŇKOVÁ, Ivana. *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008.
- ČEŇKOVÁ, Ivana (2001). Nové možnosti pro tlumočníky v oblasti „community interpreting“ v 21. století. In: *Lingua et communicatio in sphaera mercaturae*. Bohemica, Britannica, Germanica, Rossica Ostraviensia 2001. Ostrava: FF OU, s. 13-17.
- Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, o.s., 2014. ISBN 978-80-905759-0-5
- GENTILE, Adolfo, OZOLINS, Uldo, VASILAKAKOS, Mary. *Liaison Interpreting: A Handbook*. Carlton South, Vic.: Melbourne University Press, 1996.
- HALE, Sandra. *Community Interpreting*. New York: Palgrave Macmillan, 2007.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál 2005.
- KOTZÉ, Herculene. Educational interpreting: A dynamic role model. In: *Stellenbosch Papers in Linguistic Plus*. Zurich: University of Zurich, Switzerland, 2014, 127-145.
- MIKKELSON, Holly. Relay Interpreting: A Solution for Languages of Limited Diffusion? *The Translator*. London: Routledge, 1999, 5(2), 361-380.

NISKA, Helge. 2000. Community interpreter training: Past, present, future. *Interpreting in the 21st century: Challenges and opportunities*. GARZONE, Giuliana, VIEZZI, Maurizio. Philadelphia: John Benjamins, 133-144.

PÖCHHACKER, Franz. 2004. *Introducing Interpreting Studies*. London/ New York: Routledge.

ROY, Cynthia. 2002. The Problem with Definitions, Descriptions, and the Role of Metaphors of Interpreters. *The Interpreting Studies Reader*.

Akademické práce:

BOČKOVÁ, Tereza. *Tlumočení pro migranty*. Dostupnost tlumočení pro migranty třetích zemí. Olomouc, 2016. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta filozofická. Katedra anglistiky a amerikanistiky.

DAO, Ngoc Anh. *Specifika a perspektiva práce česko-vietnamského tlumočnicka*. Olomouc, 2017. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta filozofická. Katedra anglistiky a amerikanistiky.

DAO, Ngoc Anh. *Postavení tlumočnicků vietnamského jazyka v České republice*. Olomouc, 2014. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta filozofická. Katedra anglistiky a amerikanistiky.

DOHNALOVÁ, Eva. *Interkulturní mediace a interkulturní práce – nástroje sociální práce v oblasti integrace migrantů*. Horní Těšice, 2015. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze. Fakulta filozofická. Katedra sociální práce.

DŘÍMALOVÁ, Nikola. *Tlumočení pro migranty v České republice*. Olomouc, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta filozofická. Katedra anglistiky a amerikanistiky.

HAASOVÁ, Eva. *Komunitní tlumočení v širším mezinárodním kontextu*. Olomouc, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta filozofická. Katedra anglistiky a amerikanistiky.

- OUTRATOVÁ, Martina. *Cultural Role of a Community Interpreter. Comparison of the situation in the Czech Republic and Great Britain.* Olomouc, 2015. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta filozofická. Katedra anglistiky a amerikanistiky.
- ŠTĚPÁNOVÁ, Adéla. *Komunitní tlumočnické služby jako nedílná součást sociální práce s cizinci.* Olomouc, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta Cyrilometodějská teologická. Katedra křesťanské a sociální práce.
- ŠTÝBNAR, Michal. *Analýza realizace tlumočnických služeb u pacientů Fakultní nemocnice Olomouc.* Olomouc, 2014. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta zdravotnických věd. Ústav zdravotnického managementu.
- TRAN, Kieu Anh. *Community Interpreting in the Czech Republic. Development of Demand for Community Interpreting from Established Minority Groups.* Olomouc, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta filozofická. Katedra anglistiky a amerikanistiky.

Internetové zdroje:

- Cizinci s pobytem nad 12 měsíců podle státního občanství v letech 2008 - 2018* [online]. Ředitelství služby cizinecké policie. Český statistický úřad, 31. 12. 2018, [cit. 2019-08-12]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/11292/27320905/c01R07_2018.pdf/bf2f0b33-e726-449a-805b-688e9769495f?version=1.0
- Tlumočnické služby - Směrnice pro komunitní tlumočení* [online]. In: Technické normy ČSN. 18. 11. 2019 [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: http://www.technicke-normy-csn.cz/761502-csn-iso-13611_4_97922.html
- Etický kodex komunitního tlumočnicka* [online]. In: META, z. s. [cit. 2019-08-11]. Dostupné z: https://www.meta-ops.cz/sites/default/files/eticky_kodex_kt_1.pdf

- Etický kodex tlumočnicka a překladatele* [online]. In: Jednota tlumočnicků a překladatelů. 11. 8. 2019 [cit. 2019-08-11]. Dostupné z: <https://www.jtpunion.org/O-JTP/O-Jednote-tlumocnikua%C2%A0překladařtelu/STANOVY-JEDNOTY-TLUMOCNIKU-APREKLADATELU.aspx>
- Evidence znalců a tlumočnicků* [online]. In: Ministerstvo spravedlnosti České republiky. [cit. 2019-08-12]. Dostupné z: [http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/\\$\\$\\$SearchForm?OpenForm&Seq=1#_RefreshKW_select_5](http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/$$$SearchForm?OpenForm&Seq=1#_RefreshKW_select_5)
- Immigrés, étrangers.* [online]. 07. 12. 19 2019 [cit. 2019-12-07]. In: Institut national de la statistique et des études économiques. Dostupné z: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3633212>
- Interkulturní pracovník.* [online]. 03. 11. 19 2019 [cit. 2019-11-03]. In: Národní soustava povolání. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/interkulturni-pracovnik>
- Professional Accessible Community Interpreting, a Gateway to Migrant's Integration.* [online]. 30. 11. 19 2019 [cit. 2019-11-30]. In: Katedra germanistiky nederlandistiky a škandinavistiky Univerzity Komenského v Bratislave. Dostupné z: <https://www.kgns.info/paci>
- Registr vysokých škol a uskutečňovaných studijních programů* [online]. In: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. [cit. 2019-08-12]. Dostupné z: <https://regvssp.msmt.cz/registrvssp/csplist.aspx>
- Rekvalifikační kurz pro odbornou veřejnost – Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami* [online]. In: Lingua, FF CUNI. [cit. 2019-08-12]. Dostupné z: <http://www.lingua.ff.cuni.cz/rekvalifikacni-kurz-pro-odbornou-verejnost-komunitni-tlumoceni-ve-styku-s-cizinci-mensinami>
- World Migration Report 2018* [online]. In: International Organization for Migration. [cit. 2019-08-12]. Dostupné z: https://www.iom.int/sites/default/files/country/docs/china/r5_world_migration_report_2018_en.pdf

Webové stránky organizací:

Arcidiézní charita Praha. Charita Česká republika [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://praha.charita.cz/sluzby/migrace/>

Asociace občanských poraden. Občanské poradny. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/aktivity/projekty>

CARITAS. Caritas VOŠ sociální. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <http://www.caritas-vos.cz/vzdelavani/?lang=vzdelavani&last-param=par1>

Centrum multikulturního vzdělávání. Jihlava. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://www.jihlava.cz/centrum-multikulturniho-vzdelavani-o-s/os-43642>

Centra na podporu integrace cizinců. Správa uprchlických zařízení MV. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

Centrum integrace cizinců. CIC Praha. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <http://www.cicpraha.org/>

Contact line. Contact line. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://www.contactline.cz/>

Člověk v tísní. Pomáhejte s námi. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné z: <https://www.clovekvtsni.cz/>

Diakonie Českobratrské církve evangelické. Středisko celostátních programů a služeb. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://scps.diakonie.cz/>

Evropská kontaktní skupina. EKSČR. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <http://www.ekscr.cz/>

Charita Česká republika. CHARITA ČR. [online]. 8 12. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/>

- INBAZE*. InBáze, z.s. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné z:
<http://www.inbaze.cz/>
- Info Dráček*. Info-dracek. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné z:
<http://www.info-dracek.cz/>
- Integrační centrum Praha*. ICP. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10].
Dostupné z: <https://icpraha.com/>
- La Strada*. La Strada. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné z:
<http://www.strada.cz/cz>
- Meta ops*. Společnost pro příležitost mladých migrantů [online]. 10. 8. 2019
[cit. 2019-08-10]. Dostupné z: <https://www.meta-ops.cz/kdo-jsme>
- Most pro o.p.s.* MOST PRO. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné
z: <http://www.mostlp.eu/>
- Multikulturní centrum Praha*. MKC. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10].
Dostupné z: <https://mkc.cz/>
- Organizace pro pomoc uprchlíkům*. OPU. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-
10]. Dostupné z: <https://www.opu.cz/cs/>
- Poradna pro integraci*. PPI. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné
z: <http://p-p-i.cz/>
- Sdružení občanů zabývajících se emigranty*. SOZE. [online]. 10. 8. 2019 [cit.
2019-08-10]. Dostupné z: <http://www.soze.cz/>
- Sdružení pro integraci a migraci*. SIMI. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10].
Dostupné z: <https://www.migrace.com/>
- Sedm paprsků*. Seven rays. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné z:
<https://www.sevenrays.cz/>
- Slovo 21*. Slovo 21. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-10]. Dostupné z:
<http://www.slovo21.cz/>
- South East Asia*. South East Asia - liaison. [online]. 10. 8. 2019 [cit. 2019-08-
10]. Dostupné z: <http://sea-l.cz/cs/>

9 ANOTACE

Autor: Hana Furmánková

Název česky: Případová studie komunitního tlumočení interkulturních pracovníků organizace InBáze, o. s.

Název anglicky: Case Study on Community Interpreting of Intercultural Mediators in the InBáze Organization

Vedoucí práce: PhDr. Veronika Sejkorová, Ph.D.

Studijní obor: Angličtina se zaměřením na komunitní tlumočení a překlad

Počet stran: 63

Počet znaků: 87 074

Olomouc 2019

Abstract: This bachelor thesis deals with the issue of role and impartiality in community interpreting of intercultural mediators in the InBáze organization. The theoretical part describes current situation of community interpreting in the Czech Republic and presents the theoretical framework in the field of translatology, focusing on the issue of community interpreter's role. The practical part is concentrated on the InBáze organization, the services they provide, their client base and language situation. The last chapter, synthesis, presents the application of Niska's pyramid representing community interpreter's involvement on the intercultural mediators' interpreting, the main area of interest being the role of client's advocate.

Keywords: community interpreting, intercultural mediator, case study, Niska's pyramid

Anotace v ČJ: Tato bakalářská práce zkoumá otázky role a nestrannosti při komunitním tlumočení interkulturních pracovníků organizace InBáze, o. s. V teoretické části popisuje současnou situaci komunitního tlumočení v České republice a představuje teoretický rámec z oblasti translologie zaměřený na problematiku rolí komunitního tlumočnicka. Praktická část je zaměřena na organizaci InBáze, poskytované služby, klientelu a jazyky, se kterými se setkávají. Syntézou je pak aplikace pyramidy Helgeho Nisky, která reprezentuje míru vstupu komunitního tlumočnicka do konverzace, přímo na tlumočení interkulturních pracovníků se zaměřením na poslední příčku role advokáta.

Klíčová slova v ČJ: komunitní tlumočení, interkulturní pracovník, případová studie, Niskova pyramida