Filozofická fakulta Univerzity Palackého

Metody doporučené ke zvládání stresu při tlumočení na základě vybrané odborné literatury

Diplomová práce

2013 Lenka Krmenčíková

Filozofická fakulta Univerzity Palackého
Katedra anglistiky a amerikanistiky

Metody doporučené ke zvládání stresu při tlumočení na základě vybrané odborné literatury

Methods of stress management in interpreting based on the specialized literature

Diplomová práce

Autor: Lenka Krmenčíková, Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad
Vedoucí práce: PhDr. Veronika Prágerová
Olomouc 2013

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

V Olomouci dne 26. dubna 2013 _____

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce PhDr. Veronice Prágerové za cenné rady a doporučení.

Seznam použitých zkratek

AMP	Attention Modification Program (Program na udržení pozornosti)
ASQ	Anxiety Scale Questionnaire (Dotazník škály úzkosti)
AT	Autogenní trénink
CBT	Cognitive-behavioral therapy (kognitivně behaviorální terapie)
CDQ	Depression Scale Questionnaire (Dotazník škály deprese)
CJ/L2	Cílový jazyk
CT	Cílový text
DP	Diplomová práce
KT	Konsekutivní tlumočení
SAD	Social anxiety disorder (Sociální fobie, Sociálně úzkostná porucha)
ST	Simultánní tlumočení
STAI	State-Trait Anxiety Inventory (Dotazník na měření úzkosti a úzkostlivosti)
VJ/L1	Výchozí jazyk
VT	Výchozí text

Obsah

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK **5**

ÚVOD **8**

1. DOSAVADNÍ VÝZKUM V OBORU STRES A TLUMOČENÍ **13**

1.1 PŘEDCHOZÍ VÝZKUM NA POLI STRESU A TLUMOČENÍ 13

1.1.1 The AIIC Workload study Studie zátěže provedená AIIC *13*

1.1.2 Proposal for a Cognitive Theory of Translation and Interpreting *16*

1.1.3 Počátky neurolingvistického výzkumu v oblasti tlumočení v Itálii (SSLMIT Terst) a další vývojové tendence – Diplomová práce *19*

1.1.4 „I failed because I got very nervous". Anxiety and Performance in interpreter trainees: An empirical study *20*

1.1.5 Cognitive load in simultaneous interpreting: Model meets data *25*

1.1.6 Interpretation and stress *28*

1.1.7 Coaching and Stress Management in Interpretation *31*

1.1.8 Physiological Stress During Simultaneous Interpreting: A Comparison of Experts and Novices *33*

1.2 PŘEDCHOZÍ VÝZKUM K TÉMATU STRESU 37

1.2.1 Život a stres *37*

1.2.2 Lexikon psychologie *39*

1.2.3 Jak překonat stres *41*

1.3 PŘEDCHOZÍ PRÁCE K TÉMATU VEŘEJNÉHO PROJEVU 43

1.3.1 Rétorika. Vážnost mluveného slova *43*

1.3.2 Current status of knowledge on public-speaking anxiety *46*

1.3.3 Rétorika pro tlumočníky *48*

2. SHRNUTÍ POZNATKŮ Z PŘEHLEDU ANOTOVANÉ LITERATURY **50**

3. STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU **61**

3.1 FYZICKÉ METODY ZVLÁDÁNÍ STRESU 63

3.1.1 Dechová cvičení *63*

3.1.2 Pohybová cvičení *65*

3.1.3 Autogenní trénink *66*

3.2.1 Na problém zaměřené strategie *69*

3.2.2 Na emoce zaměřené strategie *69*

3.2.3 Mentální aerobik *70*

3.3 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU PŘI TLUMOČENÍ 72

ZÁVĚR 74

RESUMÉ 77

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 80

PRIMÁRNÍ LITERATURA 80

SEKUNDÁRNÍ LITERATURA 81

INTERNETOVÉ ZDROJE 82

ANOTACE 83

ANNOTATION 83

ÚVOD

Každý tlumočník může potvrdit, že tlumočení a stres k sobě neodmyslitelně patří. Nemusí se vždy jednat pouze o stres negativní tzv. *distres*, který je pro tlumočníky škodlivý a může nepříjemně ovlivňovat jejich výkon i osobní život, ale existuje také stres pozitivní tzv. *eustres*, který může být přínosný a stimulovat tlumočníky k lepším výkonům. Ale ať už se tlumočník setká se stresem pozitivním nebo negativním, měl by znát metody, jak stresu zabránit, aby negativně ovlivnil jeho výkon. Tyto metody mohou tlumočníkovi pomoci vyrovnat se se stresem v práci i v životě a mohou fungovat jako prevence proti syndromu vyhoření, který je u tlumočníků častý.

Jako studentka posledního ročníku tlumočnictví jsem se setkávala na hodinách ve škole i na praxi se stresem často, a když jsem zjistila, že mezi tématy diplomových prací figuruje toto, ihned mě to zaujalo a nemusela jsem se dlouho rozmýšlet, zda ho zvolit. Chtěla jsem se o tématu stresu v tlumočení dozvědět více a zjistit, jestli existují nějaké strategie, jak se se stresem vyrovnat. Z toho důvodu jsem se začala této problematice více věnovat a při zjištění, že není úplně jednoduché získat nějaký ucelený přehled literatury k tomuto tématu, jsem se rozhodla mou diplomovou práci pojmout jako přehled dosud publikovaných poznatků z témat tlumočení, stresu a vystupování na veřejnosti.

Při rešerši k tématu jsem objevila mnoho zajímavých článků a studií, které jsem ve své práci anotovala, ale našla jsem i mnoho dalších zajímavých publikací, které se vztahují k tématu a jsou přiloženy v seznamu sekundární literatury na konci této diplomové práce. Problémem teorie tlumočení je, že není soustředěná do dostupných zdrojů a často není jednoduché tyto zdroje získat, jelikož se jedná zejména o články ve sbornících z konferencí, které jsou často vydávány pouze v knižní podobě a v nízkých nákladech, nejsou publikovány on-line a dají se vypůjčit jen ve specializovaných knihovnách. Daniel Gile[1] se od devadesátých let dvacátého století zabývá shromažďováním tlumočnické literatury.

[1] cit. podle Pöchhacker, 2004.

V roce 1991 založil Mezinárodní informační síť teorie a výzkumu v tlumočení (ITRIN, později IRN, dnes CIRIN). V rámci CIRIN vychází jednou za půl roku *Bulletin*, kde je uveden přehled bibliografie a další relevantní informace. Díky Gileovi je literatura k tématu tlumočení dostupnější a vícejazyčná (nejen v angličtině, ale i češtině, finštině, japonštině, atd.). Při mé rešerši jsem využívala také mnoho internetových zdrojů. Na stránkách Univerzity v Terstu (SSMLIT) jsou dostupné články ze sborníku *Interpreter's Newsletter*, které se tématu stresu a tlumočení často věnují. Dále byly užitečné webové stránky AIIC, kde se dají najít aktuální články z oblasti tlumočení. Kvůli špatné dostupnosti zdrojů k tomuto tématu jsem chtěla pomoci tlumočníkům, kteří se o téma budou zajímat v budoucnosti a sjednotit dosud vydané poznatky z odborné literatury na jednom místě.

Téma stresu a tlumočení je velmi široké a výzkumy v této oblasti mají mnoho podob. Pro tuto diplomovou práci jsme nakonec společně s vedoucí práce téma specifikovaly na metody doporučené ke zvládání stresu při tlumočení na základě vybrané odborné literatury. V oblasti teorie tlumočení a stresu bylo provedeno množství průzkumů a studií. Nejvýznamnějšími autory v této oblasti jsou zejména Ingrid Kurz, která působí na univerzitě ve Vídni, z univerzity v Granadě to jsou profesorka Presentación Padilla a Maria Teresa Bajo, z další španělské univerzity v Castellónu profesorka Amparo Jiménez a profesor Daniel Pinazo, na italské univerzitě v Terstu se stresem v tlumočení zabývají Alessandra Riccardi, Guido Marinuzzi a Stefano Zecchin a profesorka Éva Kállay působící na univerzitě Babes-Bolyai v rumunském městě Kluž.

Všichni autoři mají společné to, že působí na univerzitě a pracují se studenty, kteří jsou často účastníky výzkumů. Jedná se tedy o případ „practise researchers" podle Gilea. Méně literatury k tomuto tématu je z oblasti hraniční, interdisciplinární, jako např. Neurolingvistický výzkum Ingrid Kurz, nebo výzkum psychologů či neurologů samotných. Poté, co se ukázalo, že vyvinout "automatického tlumočníka" nebude úkol jednoduchý, ani krátkodobý, zájem těchto odborníků poněkud ochladnul. Ve většině literatury použité pro tuto diplomovou práci se autoři zaměřují na úzkost a strach z veřejného projevu u studentů tlumočení a přicházejí s nápady na zlepšení přípravy budoucích tlumočníků.

Ingrid Kurz využívá při svém zkoumání měření fyziologického stresu a dokazuje velké rozdíly v míře stresu u začínajících studentů tlumočení a profesionálních tlumočníků. Ostatní autoři nejčastěji používají ke svému výzkumu dotazníky, jelikož jsou toho názoru, že případné měření tlaku, tepu, či jiné způsoby měření fyziologického stresu jsou pro tlumočníky stresující samy o sobě a výsledky by tudíž nemusely být relevantní.

STRUKTURA PRÁCE

Diplomová práce je rozdělena na tři základní kapitoly: *Dosavadní výzkum v oblasti stresu a tlumočení*, *Shrnutí poznatků z anotací knih a článků* a *Strategie zvládání stresu*.

První kapitola je v podstatě přehledem dosavadního výzkumu k tématu stresu a tlumočení., publikovaného v odborné literatuře a v časopisech. Je rozdělena na podkapitoly podle témat, ke kterým se tato literatura vztahuje. První podkapitola se týká publikací a článků na téma stres v tlumočení, v druhé podkapitole je podán přehled o stresu a vymezující základní pojmy v této oblasti a třetí podkapitola je zaměřena na veřejný projev. Téma rétoriky a veřejného projevu jsem zvolila proto, že je pro tlumočníky velmi důležité a při zvládání technik veřejného projevu se studenti tlumočení snáze vypořádají se stresem ve své budoucí profesi. Všechny anotace jsou shrnutím nejdůležitějších poznatků z literatury a měly by posloužit pro ucelený přehled literatury bez nutnosti čtení veškerých studií. Ke každé anotaci jsem dodala několik vět svého osobního hodnocení. Druhá kapitola diplomové práce se nazývá *Shrnutí poznatků z anotací knih a článků*. V této kapitole jsem vybrala několik zásadních témat, která se objevují v anotacích, a popsala jsem názory jednotlivých autorů na tato témata. Mezi zásadní otázky patří například: *Je tlumočení stresující profese? S jakým stresem se tlumočníci musejí potýkat? Jaké jsou rozdíly mezi začátečníky a profesionály? Jsou tlumočníci spokojeni se svou prací, i když je tolik stresující?* Tyto otázky jsem se pokusila zodpovědět a zároveň provést syntézu názorů jednotlivých autorů.

Třetí kapitolu jsem pojmenovala *Strategie zvládání stresu*. V této kapitole jsem využila zejména poznatky z knih o stresu, rétorice, trémě a strachu z veřejného vystupování.

Všechna tato témata spolu úzce souvisí a většinou mají společného jmenovatele, kterým je buď naše nízké sebevědomí, nebo strach z neúspěchu, případně obavy z nenaplnění očekávání. V této kapitole jsou postupy, které jsou účinné při zvládání stresu, ať už dlouhodobého nebo akutního. Metody zvládání stresu jsou různé a každému člověku pomáhá něco jiného, ale kombinací některých níže popsaných postupů lze docílit zklidnění těla a uvolnění přemíry energie v těle, která se při stresové reakci nahromadí v organismu. Tato kapitola je rozdělena do dalších podkapitol, které se nazývají: *Fyzické strategie zvládání stresu*, *Psychologické strategie zvládání stresu* a *Strategie zvládání stresu při tlumočení*. K fyzickým strategiím zvládání stresu patří například dechová cvičení (brániční dýchání) a pohybová cvičení (jóga apod.). Psychologické protistresové metody využívají našich myšlenek a předpokladu, že stresová situace se nemusí jevit jako negativní, pokud změníme svůj přístup k této skutečnosti. Základem těchto strategií je pozitivní myšlení a snaha reformulace negativních myšlenek, které nám brání v uvolněném výkonu na myšlenky, které náš výkon motivují. Strategie zvládání stresu se také liší svým zaměřením. Některé strategie se zaměřují přímo na podnět (tzv. *stresor*), který stres vyvolává a tyto strategie se snaží zamezit vzniku stresové reakce. Černý (1999) rozděluje strategie zvládání stresu do dvou kategorií: *na problém zaměřené strategie* a *na emoce zaměřené strategie*. První jmenované strategie napomáhají k vyřešení dané situace aktivně, což znamená, že člověk musí vykonat nějaké kroky k řešení stresové situace. Druhý typ strategií je pasivnější, jde o to se s problémovou situací vyrovnat, jelikož ji nelze nijak jinak vyřešit, nebo se snažit o pohled na problém z jiné strany. Pro studenty tlumočení, kteří zažívají stres, mohou být výše zmíněné metody dobře využitelné. Většina z těchto metod nevyžaduje nějakou delší časovou přípravu a ani jejich provedení není složité, ale pokud člověk o těchto možnostech neví, může pro něj být stres nepřekonatelnou překážkou ve zlepšování výkonu i v osobním životě.

Diplomová práce může posloužit jako východisko pro další výzkum v této oblasti a měla by poskytnout ucelený přehled dosavadního výzkumu, publikovaného v literatuře ke zkoumanému tématu, případně doporučení zdrojů pro další výzkum. Zároveň by práce měla posloužit začínajícím tlumočníkům, kteří si nevědí se svým stresem rady, což negativně ovlivňuje jejich výkon.

1. Dosavadní výzkum v oboru stres a tlumočení

V této kapitole jsem uspořádala vybranou literaturu k tématům stres, tlumočení a veřejný projev. Jedná se o anotace knih, odborných studií, příspěvků z konferencí a článků, cílem bylo vybrat co nejaktuálnější a nejpřínosnější literaturu pro další výzkum. Nejprve jsem se zaměřila na výběr studií a publikací z oblasti stresu a tlumočení, případně psychologických, neurolingvistických a kognitivních studií z posledních let. Ke každému článku nebo publikaci byla vytvořena stručná anotace, která je shrnutím základních myšlenek. Práce, jež jsou stěžejní pro tuto problematiku, byly opatřeny podrobnější anotací.

1.1 Předchozí výzkum na poli stresu a tlumočení

Zabývala jsem se výzkumem na poli stresu a tlumočení. Pro svůj záměr jsem vybrala odbornou literaturu k tomuto tématu a zpracovala anotace dosavadních studií ve zkoumané oblasti.

1.1.1 The AIIC Workload study
Studie zátěže provedená AIIC

Jedná se o studii provedenou AIIC[2], která se zabývá stresem a zátěží tlumočníků. Tato studie byla provedena v prosinci roku 2001 a zkoumala čtyři oblasti:

- Psychologickou,
- Fyziologickou - krevní tlak, srdeční frekvence a hladina kortizolu ve slinách,
- Fyzickou – velikost kabiny, hladina kyslíku a CO_2, relativní vlhkost, teplota, intenzita osvětlení, ventilace a proudění čerstvého vzduchu,
- Výkonnostní.

[2] AIIC – Mezinárodní asociace konferenčních tlumočníků

Získané výsledky prokázaly, že simultánní tlumočení patří k povoláním s vysokou mírou stresu. Ve studii je uvedena řada rad a doporučení pro tlumočníky i jejich zaměstnavatele. O tématu zátěže tlumočníků a vypořádání se s ní pojednávalo mnoho jednotlivých článků a publikací od AIIC, které jsou dostupné na oficiálních stránkách. Z toho důvodu bylo nutné vypracovat komplexní publikaci a ukázat, že stres při tlumočení není něco, co se dá přehlížet a je zapotřebí poskytnout tlumočníkům vyhovující prostředí a tím snížit zátěž jejich profese.

Cíle této studie byly následující:

- Zmapovat pozitivní dopady a zdroje stresu při práci tlumočníka.
- Charakterizovat fyzický stres v pracovním prostředí tlumočníka.
- Testovat dopady stresu na život a vystoupení tlumočníka.
- Poskytnout návrhy na zlepšení pracovního prostředí tlumočníka.

Během výzkumu probíhala nejrůznější měření v tlumočnické kabině (např. teplota a proudění vzduchu v kabině), dále probíhal dotazníkový průzkum mezi tlumočníky a členy AIIC, měření krevního tlaku a tepu tlumočníků a analýza nahrávek tlumočení v různých částech dne. Byly zjištěny tři základní stresory při práci tlumočníků: prostředí (horko, hluk, atd.), mentální stresory a stresory pramenící z interakce s kolegy, nadřízenými, podřízenými apod. Mezi nejčastější stresory zmíněné v dotazníkovém řízení patří rychlý řečník, čtení textu řečníkem, častá změna témat a nedostatek podpůrných materiálů.

Dopadem pracovního stresu může být syndrom vyhoření, což je kombinace fyzické únavy a emocionálního vyčerpání. Důsledky mohou být fyziologické povahy a mohou ovlivnit vystoupení tlumočníka. Mezi nejčastější dopady stresu se řadí vliv na vystoupení, na soukromý život, nespokojenost v práci apod. Počet účastníků výzkumu byl opravdu vysoký (1502 dotázaných) a z toho 607 účastníků vyplnilo a odeslalo dotazník zpět. Dále jsou uváděny fyzické parametry tlumočnických kabin a z výzkumu vyplývá, že téměř žádné kabiny nevyhovují ISO standardům.

V závěru se dozvídáme, že se tlumočení řadí mezi vysoce stresující profese a je zde velké riziko syndromu vyhoření. I přesto téměř polovina dotázaných považuje pracovní stres za užitečný a pouze 30 % dotázaných za škodlivý. Ačkoli se dá očekávat, že stres negativně ovlivní výkon tlumočníka, v odborné literatuře není přímý důkaz této hypotézy. Studie je zaměřena prakticky a je rozhodně dobrým výchozím bodem pro další výzkum v oblasti tlumočení a stresu.

1.1.2 Proposal for a Cognitive Theory of Translation and Interpreting

Padilla, P., Bajo, M., Padilla, F.

Tento článek představuje návrh kognitivní teorie překladu a tlumočení. Jedná se o souhrn dosud známých teorií spojených s kognitivními funkcemi u tlumočníků a překladatelů a srovnání požadavků na zprostředkovatele jazyka. Tyto požadavky se různí podle druhu činnosti – překlad, simultánní tlumočení, konsekutivní tlumočení.

Tlumočník a překladatel je považován za zprostředkovatele[3] jazyka a toto zprostředkování se nedá srovnávat s kognitivními procesy během mluvení, poslouchání, čtení nebo psaní. Tento proces je velmi komplexní a nejedná se pouze o lingvistiku, ale i o společenský, kulturní a psychologický kontext.

Zprostředkování jazyka může být rozděleno do tří fází:

1. Komunikativní funkce mezi mluvčím nebo autorem výchozího textu nebo promluvy a zprostředkovatelem.
2. Zpracování obdržené zprávy zprostředkovatelem.
3. Komunikativní funkce mezi zprostředkovatelem a příjemcem cílového textu nebo promluvy. (Padilla et al.)

Tyto fáze jsou společné pro tlumočení i překlad. Druhá a třetí fáze jsou kognitivními procesy. Hlavním cílem tohoto článku je nastínit teorii zprostředkování jazyka. Na konci jsou uvedena některá metodologická doporučení a cíle výzkumu. V kognitivní psychologii se často používá empirický výzkum. Společným cílem překladu i tlumočení je vyvolání stejné reakce u cílového čtenáře nebo posluchače jaké by se dosáhlo, kdyby rozuměli výchozímu jazyku. Porozumění v překladu a tlumočení je konstruktivní proces a ne sériový, což znamená, že zprostředkovatel/příjemce vytváří mentální model dané komunikace.

[3] mediator

Jsou zde zmíněny aspekty, ve kterých se tlumočení a překlad liší:

- Časové požadavky – tlumočení je rozhodně z časového hlediska náročnější, než překlad. Je požadován okamžitý převod informací z výchozího do cílového jazyka.
- Simultánnost – v překladu existují jednotlivé procesy pro porozumění, reformulaci a vlastní překlad, zatímco v tlumočení se všechno děje zároveň.
- Struktura mentálního modelu – v překladu se vytváří postupně, ale v tlumočení musí být vytvořen již před začátkem tlumočení.
- Pozornost a paměť – při překladu si musíme v paměti uchovat mentální model textu, ale tlumočení daleko více pracuje s krátkodobou pamětí a pozorností.

De Groot[4] (1997) nazval dva druhy překladu vertikální a horizontální. *Vertikální překlad* znamená porozumění původní zprávě a její převod do cílového jazyka. Zastáncem vertikálního překladu je Danica Seleskovitch. *Horizontální překlad* znamená lexikální převod z jednoho jazyka do druhého a používá se zejména u technických textů. Tijus[5] (1997) nabízí různé strategie využitelné v tlumočení. Navrhuje rozčlenění promluvy na segmenty, což může tlumočníkovi pomoci odhalit gramatické problémy, nekonzistentnost, věcné chyby. Pokud čas dovolí, může tlumočník případné chyby opravit, ale zpravidla se nezabývá opravou irelevantních informací. Gile[6](1997) doporučuje několik strategií, jak se vypořádat s vysokými požadavky na tlumočení: připravit se dopředu, překládat kratší segmenty – nečekat na konec věty a při konsekutivním tlumočení nahradit slova v notaci znaky.

Pro porozumění textu nebo promluvě potřebujeme určité informace, které jsou uchovány v tzv. pracovní (krátkodobé) paměti. V této paměti se nachází několik částí: fonologické úložiště, vizuální/místní úložiště a systém kontroly pozornosti. (Baddeley 1990)[7]

[4] cit. podle Padilla et al.(1999)
[5] cit. podle Padilla et al.(1999)
[6] cit. podle Padilla et al.(1999)
[7] cit. podle Padilla et al.(1999)

Kapacitu pracovní paměti je možné rozšířit při tlumočení nebo překladu, jelikož aktivně pracujeme se dvěma jazyky zároveň. Podle Gila[8] (1985, 1991, 1997) je možné adekvátně odvést práci pouze, pokud nepřesahuje kapacitu pracovní paměti tlumočníka.

- Překlad: složitá slovní zásoba, styl textu, překladatelův mentální model (složitější než u spisovatele), technické problémy, konotace (překlad ironie, metafor, atd.), potřeba předchozích znalostí.
- Simultánní tlumočení: více procesů zároveň, simultánnost, navíc potřeba udržení pozornosti, artikulace a výslovnost, daleko větší požadavky na pracovní paměť.
- Konsekutivní tlumočení: tlumočnická notace, zapamatování si informace od jejího přijetí po její předání, tlumočení poznámek.

Práce představuje interdisciplinární výzkum, který ukazuje spojení psychologie s tlumočením a překladem. Autoři navrhují použít stejnou metodologii, jaká se používá v kognitivní psychologii. Přínosem studie by mělo být zlepšení výuky budoucích tlumočníků, založené na výsledcích empirického výzkumu.

Tento článek může sloužit pro ujasnění si dosavadního výzkumu na poli kognitivní teorie, není ovšem přímým přínosem pro studium stresu a tlumočení.

[88] cit. podle Padilla et al.(1999)

1.1.3 Počátky neurolingvistického výzkumu v oblasti tlumočení v Itálii (SSLMIT Terst) a další vývojové tendence – Diplomová práce

Alžběta Kadová, FF UK Praha, 2011

Diplomová práce se zabývá dosavadním výzkumem na poli neurolingvistiky ve spojení s tlumočením. V práci je shrnuta historie výzkumu v tlumočení a zejména významný přínos SSLMIT(Scuola Superiore di Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori – Vysoká škola moderních jazyků pro tlumočníky a překladatele) při Univerzitě v Terstu v Itálii. SSLMIT provádí neurolingvistický výzkum již od 80. let 20. století. Na výzkumu se podílejí neurolingvisté společně s tlumočníky a zabývají se problematikou reprezentace jednotlivých jazyků v mozku bilingvních jedinců.

V úvodu práce autorka uvádí zjednodušený přehled neurověd a anatomii mozku, což je důležité pro pochopení mentálních procesů probíhajících při tlumočení. V další části popisuje konkrétní experimenty na Univerzitě v Terstu a porovnává je s výzkumy dalších vědců (S. Lambert, I. Kurz, J. Tommola a kol., atd.). Jako příklad počátků výzkumu autorka uvádí příspěvek Laury Gran, kde tlumočnice navrhuje, aby všichni studenti tlumočení prošli testem hemisférické lateralizace a výsledků testu by se následně mohlo využít při výuce. Další poznatky se týkají nastavení hlasitosti sluchátek, což je pro tlumočení velmi důležité, často až zásadní, a ve výuce se na tyto individuální potřeby studentů často zapomíná. Další experimenty prokázaly, že nejefektivnější výuka tlumočení by měla začít od pomalejších projevů, a až po nabytí zkušeností by měli studenti začít s tlumočením rychlejších řečníků. Tlumočení z L1 do L2 je kognitivně náročnější, než tlumočení do mateřského jazyka, i když mohou studenti často nabýt dojmu, že se jim do L2 tlumočí lépe, protože výchozímu sdělení lépe rozumí.

Diplomová práce by měla sloužit jako shrnutí dosavadního výzkumu v neurolingvistice a její závěry se dají využít pro efektivnější výuku tlumočení. Dále práce pojednává o jednotlivých procesech v mozku při tlumočení, ale nezabývá se vlivem stresu na tyto procesy. I přesto práci považuji za přehledný úvod do neurolingvistické teorie a jako užitečný zdroj pro další výzkum.

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

Jiménez, A., Pinazo, D.

Tato studie vychází z empirického výzkumu a je jedním z nejzásadnějších děl na téma tlumočení a stres v tomto přehledu vybrané literatury. Také z toho důvodu je anotace podrobnější, než u ostatních článků a publikací.

Strach z veřejného vystoupení a úzkost

V první kapitole této studie se autoři zaměřili na studenty tlumočení a jejich strach a úzkost z veřejného vystupování a tlumočení samotného. Během výuky tlumočení je zaznamenávána vysoká hladina stresu a pro mnohé studenty toto bývá nepřekonatelnou překážkou. Psychologové definují stres u studentů jako reakci na očekávané nebezpečí nebo hrozbu. Úzkost bývá viditelná již na počátku výuky, kdy studenti musí přednést projev v jazyce L1 nebo L2 před třídou a není lehké snižovat úzkost zároveň se zvyšováním požadavků na studenty. Během tlumočení před třídou se na stresu podílejí další faktory, jako komplexní kognitivní procesy potřebné pro správný jazykový i kulturní transfer informace. Vrchol tohoto stresujícího procesu přichází před závěrečnou zkouškou z komplexního tlumočení na univerzitě v Castellónu, kde někteří studenti zkoušku na poslední chvíli zruší, nebo dokonce vykazují fyzické příznaky stresu (slzy, těžké dýchání, nevolnost, atd.). Ačkoli empirických studií na téma stres a tlumočení není mnoho, všechny se shodují na tom, že stres k tlumočení patří, ale jeho dopady nejsou definovány.

Výzkum se dosud zabýval hlavně fyziologickým stresem během tlumočení a to zejména:

- kardiovaskulární aktivitou (Klonowicz 1994),
- příčinami stresu (Cooper a kol. 1982),
- vztahem mezi tlumočením a stresem na základě chemické a fyziologické analýzy. (Moser-Mercer a kol. 1998)

Dále byl proveden výzkum studentů tlumočení (Riccardi et al.1998). Stres z tlumočení vychází ze strachu z veřejného projevu, většina studií na téma tohoto strachu ho považuje za největší zdroj úzkosti.

Postavit se před soud ostatních

Při veřejném vystupování se člověk vystavuje soudu ostatních, což může vyvolávat nepříjemné pocity. Toto může mít negativní dopady například při konsekutivním tlumočení, kdy je veřejný projev nedílnou součástí tlumočníkovy práce. Tlumočníci musí své obavy překonat, jinak jim hrozí nekvalitní výkon.

Nedostatek sebevědomí, nejistota

Úzkost je přirozenou reakcí na tento typ situací. Přímou spojitost mezi úzkostí a akademickým výstupem potvrdil empirický výzkum (Seipp 1991)[9]. Další výzkum dokonce prokázal, že úzkost vychází z nedostatečných kompetencí pro veřejný projev.

Pocity ohrožení

Pocity úzkosti z veřejného vystupování jsou spojeny se strachem a mohou vést k profesnímu selhání nebo ztrátě sebedůvěry. Tlumočníci často považují tuto situaci za úzkost vyvolávající a ohrožující.

Cílem tohoto článku bylo zjistit:

- spojitost mezi strachem z veřejného vystoupení a úzkosti u studentů tlumočení a překladu,
- vztah mezi strachem z veřejného vystupování a KT u studentů tlumočení a překladu,
- spojení mezi stavem úzkosti a veřejného KT u studentů tlumočení a překladu.

[9] cit. podle Jiménez, Pinazo (2001)

Hypotézy:

1. Existuje vztah mezi strachem z veřejného vystupování a úzkostí a platí: čím větší je strach z výstupu na veřejnosti, tím větší je úzkost.
2. Existuje negativní vztah mezi strachem z veřejného vystupování a KT a platí: čím větší je strach z veřejného vystupování, tím horší je KT.
3. Existuje negativní vztah mezi úzkostí a tlumočnickým výstupem a platí: čím větší je úzkost, tím horší je KT.

Autoři vycházeli z dotazníku od Méndeze et al. (1999) "Confidence in public speaking" (Sebejistota ve veřejném projevu). Účastníci tohoto dotazníku sami hodnotili svůj strach z veřejného vystoupení. V dotazníku mohl jedinec vyjádřit své pocity při veřejném projevu jako například: „Mám strach a jsem ve stresu většinu času, kdy mluvím před skupinou lidí." Celý dotazník měl dvanáct částí a je přiložen k článku. Dotazník se zaměřil jak na negativní pocity spojené s veřejným projevem, tak na pocity spojené se sebedůvěrou člověka. Jednotlivé otázky v dotazníku reflektovaly pocity mluvčího při veřejném projevu. Výsledky výzkumu ukázaly, že čím menší je sebejistota ve veřejném projevu, tím větší je strach z výstupu na veřejnosti. Tento výzkum se dá použít i v tlumočení, jelikož je velice úzce spojeno s vystupováním na veřejnosti.

Míra úzkosti byla měřena za pomoci dotazníku STAI[10] (Spielberger, Gorsuch a Lushene 1988). Dotazník byl určen osobám ve věku 14-64 let, skládal se ze 40 otázek a vyplnění trvalo zhruba 20 minut. Pomocí tohoto dotazníku se dá analyzovat vliv současných událostí v životě, tlaku, nervozity a obav na fyzické nebezpečí a psychologický stres.

Vzorek

Výzkumu se účastnilo 197 osob – 158 žen a 39 mužů o průměrném věku 23,4 let. Všichni účastníci byli studenty posledního ročníku oboru Tlumočení a překlad na univerzitě ve španělském Castellónu. Studenti museli podat přijatelný tlumočnický výkon na všeobecná témata bez klasických problémů při tlumočení jako přízvuk řečníka nebo rychlost jeho přednesu. Data byla sbírána v průběhu tří akademických roků (1999, 2000, 2001), aby byl vzorek větší.

[10] State-Trait Anxiety Inventory – Dotazník na měření úzkosti a úzkostlivosti

Hlavním jazykem výzkumu byla španělština, přičemž 23 % účastníků se pokládalo za bilingvní a za svůj rodný jazyk považovali španělštinu a katalánštinu.

Postup

Testování proběhlo na konsekutivním tlumočení (KT) 2-3 minutových segmentů. Studenti byli seznámeni s tématy tlumočení několik týdnů dopředu. Test probíhal před studenty mladších ročníků, učiteli tlumočení a účastníky experimentu, kteří již měli výkon za sebou. Byla to pouze simulace reálné situace, navíc všichni studenti tlumočili stejnou nahrávku.

Autoři museli vzít v potaz strach z hodnocení výsledků, což je také jednou z nejzásadnějších součástí strachu z veřejného projevu. Ovšem při každém tlumočení se musí tlumočník s tímto strachem vyrovnat, protože jeho práci budou pokaždé hodnotit jiní lidé. Všichni měli pouze jeden pokus, nemožnost si svůj výkon opravit se velmi podobala reálné situaci v tlumočení. Pro hodnocení výkonu studentů tlumočení se nedá brát v potaz výkon na běžné vyučovací hodině, jelikož studenti, kteří nejsou schopni odvést kvalitní práci v hodině, nejsou považováni za připravené na tlumočnickou profesi.

Závěry

Výsledky studie potvrzují Hypotézu 1 a dokazují, že nízká sebejistota při vystupování na veřejnosti způsobuje vysokou úzkost při veřejném projevu. Výsledky jsou také ovlivněny tím, že se jednalo o zkoušku, tudíž mohl být strach větší, než by byl při samotném tlumočení. Na druhou stranu, stres ze zkoušky a z toho, že není možnost ji opakovat, je simulací reálné situace. Hypotéza 2 nebyla potvrzena, jelikož výsledky nedokazují, že by existoval negativní vztah mezi úzkostí a výkonem tlumočníka. Ani Hypotéza 3 nebyla potvrzena, jelikož studie nedokázala přímý vztah mezi strachem z veřejného projevu a tlumočnickým výstupem.

Studenti využili vědomě i nevědomě několik strategií pro vyrovnání se se strachem:

1. Snaha vyrovnat se s výzvou a předvést své dovednosti. Touha studentů dokázat hodnotitelům i sami sobě, že jsou schopni dobrého výkonu, může často pomoci překonat strach a úzkost ze zkoušky i z veřejného vystoupení.
2. Tlumočnické zdroje. Z dotazníku nebylo možné zjistit, zda studentům připadalo, že mají dost podkladů k tlumočení nebo ne. Ale všeobecně větší množství podkladů před samotným tlumočením pomáhá tlumočníkům proti stresu.
3. Vlastní výkonnost. Důvěra ve vlastní schopnosti potřebné pro splnění úkolu. Dá se říci, že pokud student důvěřuje vlastním schopnostem, může se úkolu zhostit i bez pocitu úzkosti.
4. Vyzrálost a zodpovědnost. Průzkumy dokazují, že negativní dopady úzkosti na vystoupení se snižují s vyšší úrovní vzdělání. Jelikož se testu účastnili studenti posledních ročníků vysoké školy, dá se předpokládat, že byli dobře připraveni.

Výsledky výzkumu ukazují, že úzkost a strach z veřejného projevu jsou poměrně důležitou součástí tlumočnického tréninku. Studenti se s těmito nepříjemnými pocity setkávají velmi často, ale měli by dostat rady od vyučujících, aby se zaměřili spíše na strategie vyrovnání se se stresem (využití tlumočnických zdrojů, vlastní výkonnost, pocit výzvy, vůle prokázat své kompetence, zodpovědnost a vyzrálost).

Výzkumem se nevyřešil problém stresu a tlumočení, ale vyučující alespoň dostali návod, jak poradit studentům, když říkají: „Neuspěl jsem, protože jsem znervózněl.“

1.1.5 Cognitive load in simultaneous interpreting: Model meets data

Kilian G. Seeber, Dirk Kerzel

Tento článek představuje zátěžové modely kognitivních funkcí během simultánního tlumočení (ST). Používaly se metody pupilárních[11] reakcí pro měření aktuální zátěže při ST. Dále se zkoumaly větné konstrukce se slovesem na začátku a na konci a překlad jazyků s rozdílnými konstrukcemi.

Výzkum v oblasti simultánního tlumočení ukazuje, že určité větné konstrukce zvyšují zátěž tlumočníka, ačkoli existují i názory, že tlumočníkovi s dokonalou jazykovou znalostí VJ i CJ nemohou tyto konstrukce působit obtíže. Výsledky výzkumu dokazují, že u morfosyntakticky asymetrických jazyků je nutná značná reorganizace vět. V úvodu práce jsou srovnány dosud provedené výzkumy v tlumočení.

Modely kognitivní zátěže[12] jsou výsledkem cvičení, které se snaží zachytit zátěž krátkodobé paměti u simultánních tlumočníků při tlumočení z jazyků jako je němčina (SOV struktura – sloveso na konci) a do jazyků jako angličtina (SVO struktura – sloveso na začátku). Tyto modely také představují strategie, které tlumočníci využívají při překladu mezi jazyky s různými strukturami (SVO, SOV).

Strategie využívané tlumočníky:

- Čekání[13]. Jednou ze strategií tlumočníků je čekání, při tomto procesu tlumočníci musí hodně spoléhat na svou pracovní paměť. Čekání může tlumočníkům pomoci urovnat informace a krátkodobě ulehčit od kognitivní zátěže a tlumočení se mění na úkol porozumění a zapamatování si informací.

[11] Pupila - zornice
[12] CLM – cognitive load model
[13] Waiting

- Zdržování[14]. Je to podobná strategie jako čekání, ale při čekání se obvykle objevují pauzy v tlumočení, zatímco při této strategii tlumočník mluví celou dobu. Využívá výplňkových slov nebo informací, takže neřekne nic důležitého, ale získává čas pro porozumění projevu. Tato metoda zdržuje tlumočníkův projev a tím pádem vytváří velkou kognitivní zátěž.
- Segmentace[15]. Jde o rozčlenění promluvy na kratší segmenty, takže není nutné čekat na sloveso na konci věty, aby věta dávala smysl. Ovšem často může chybějící významové sloveso způsobit tlumočníkům využívajícím tuto strategii problémy, jelikož musí dovysvětlit původní význam sdělení.
- Předvídání[16]. Tlumočník se pokouší uhodnout základní myšlenku věty, v tomto případě tedy sloveso, dříve než ho řečník vysloví. Tato strategie je časově výhodná, protože tlumočník může mluvit téměř současně s řečníkem, ale kognitivní zátěž je vyšší než u předchozích strategií.

V další části práce se autoři zabývají reakcemi zornic na zátěžové situace. Základní reakce zornic jsou na 3 podněty: světlo, emoce a kognitivní činnost. Pupilometrie je měření velikosti očních zornic, populární zejména v šedesátých a sedmdesátých letech dvacátého století, a v současné době se používá jako psychofyziologická technika měření kognitivní zátěže.

U simultánního tlumočení dochází k reakcím (rozšíření nebo zúžení) zornic. Výzkum v této oblasti prováděli vědci Tommola a Niemi (1986), Hyönä et al. (1995). Experimenty zkoumaly kognitivní zátěž u tří rozdílných jazykových úkolů (porozumění poslechu, stínování a simultánní tlumočení). Závěr těchto pokusů ukázal, že dochází k rozšiřování zornic se zvyšující kognitivní zátěží od nejnižší při porozumění poslechu, přes stínování, až po nejvyšší zátěž u simultánního tlumočení.

V následující části autoři popisují svůj pokus, metodologii a metody při něm užité, analýzu dat, výsledky a diskuzi nad výsledky. Jeden z příkladů výsledků je, že rozšíření zornic při různých výzkumných faktorech (syntax a kontext) je o mnoho menší než při poslechu, stínování a ST.

[14] Stalling
[15] Chunking
[16] Anticipation

V závěru následuje shrnutí výsledků a snaha autorů otestovat modely kognitivní zátěže u simultánního tlumočení. Zaměřili se zejména na syntaktickou strukturu jednotlivých jazyků a kognitivní zátěž tlumočníků při překladu.

Článek je odborný a zaměřuje se především na kognitivní zátěž tlumočníků a měření reakcí zornic tlumočníků. Je to další studie na téma stresu a zátěže u simultánního tlumočení, ovšem zaměřená zejména na syntaktickou strukturu tlumočených jazyků. Může být užitečná i z hlediska srovnání dosud známých teorií spojených s kognitivní zátěží na tlumočníky.

1.1.6 Interpretation and stress

Alessandra Riccardi, Guido Marinuzzi, Stefano Zecchin

Článek se zaměřuje na spojení tlumočení a stresu a je jedním ze stavebních kamenů této diplomové práce, takže anotace bude podrobnější, než u obecnějších článků a publikací.

V úvodu článku autoři popisují stručnou historii a vývoj tlumočení od konsekutivního k simultánnímu. Tlumočení má dlouhou historii, ale článek se zabývá až tlumočením ve dvacátém století, kdy nejprve převažovalo KT. ST bylo poprvé užito v praxi až na Norimberských procesech po konci druhé světové války. I poté dominovalo KT, protože se mělo za to, že při ST nemůže tlumočník vnímat a pamatovat si tlumočenou řeč. To bylo ovšem následnými výzkumy vyvráceno a ST se stalo nejvíce užívaným tlumočením zejména v mezinárodních institucích a bylo oblíbenější než KT z důvodu úspory času. Dalším druhem tlumočení je tlumočení na dálku (remote interpreting). Jedná se o tlumočení, při kterém se tlumočník nachází na jiném místě, než řečník, nebo dokonce jinde než posluchači. Tlumočení na dálku umožňují moderní technologie a probíhá zejména formou videokonferencí. Stresujícími faktory při tomto tlumočení mohou být technické obtíže i nepřítomnost účastníků komunikace.

Simultánní tlumočení je výsledkem kognitivních procesů (např. porozumění a tvorba jazyka). Porozumění jazyku je velmi dynamický proces, při kterém tlumočník dekóduje výchozí text za pomoci extra a intralingvistických prostředků. Aby tlumočník dosáhl kvalitního výkonu, musí dobře znát lingvistický kontext, téma a roli účastníků komunikace. Čas hraje v tlumočení významnou roli a rychlost projevu bývá jednou z největších obtíží při ST. Tlumočník se ale musí přizpůsobit vnějším okolnostem, jelikož tlumočí zároveň s řečníkem, tzv. on-line. Tlumočení na dálku má nevýhodu v tom, že se tlumočník nenachází přímo v místě konference nebo jednání, a tudíž nemůže spoléhat na extralingvistické prvky komunikace a kontextu může porozumět pouze z promluvy, což zpravidla trvá déle než u ST. Dalším problémem tlumočení na dálku je fakt, že tlumočník nemůže uplatňovat standardní tlumočnické strategie jako u ST nebo u KT, na které je zvyklý, a to může zvyšovat jeho pracovní stres.

Další část se věnuje tématu stresu a jeho definici podle kanadského psychologa H. Selyeho (1956). Zajímavé je, že Selye nevnímá stres pouze jako negativní prožitek, ale uvádí, že existuje i pozitivní stres, tzv. eustres. Negativní stres, se kterým se organismus obtížně vyrovnává, se nazývá distres. Stres může být vnímán také jako výsledek interakce jedince s okolím. Úroveň stresu záleží také na požadavcích a odezvách okolí, a také na našich obavách z nenaplnění představ ostatních lidí. Vzhledem k dopadům stresu na zdraví a na pracovní výkon tlumočníků je zájem o důkaz, že tlumočení na dálku je více stresující než ST.

Jelikož je tlumočení poměrně mladou disciplínou, teorie se zabývala zejména samotným procesem tlumočení, ale nebyl kladen takový důraz na fyzické a psychologické podmínky. Tlumočnická profese je unikátní tím, že ačkoli nevyžaduje žádnou fyzickou práci, kognitivní zátěž při práci je daleko vyšší než u většiny povolání. I sebezkušenější tlumočník cítí před začátkem konference určité vnitřní napětí, jelikož je si vědom faktu, že se vždy mohou vyskytnout nečekané okolnosti (což se téměř vždy stane). Tyto okolnosti se většinou týkají odborných termínů, slovní zásoby, technických problémů, výslovnosti, špatného používání mikrofonu řečníkem, nečekaně čtených příspěvků, apod. Výše zmíněným okolnostem se nedá vyhnout a zákonitě zvyšují mentální zátěž a stres tlumočníka. Je pochopitelné, že tlumočníci pracují pod velkým tlakem a nechtějí být podrobováni stresovým testům, jelikož by to mohlo negativně ovlivnit jejich výkon.

Dále autoři uvádějí předchozí výzkum v této oblasti. Dosavadní tlumočnické studie ukazují, že ačkoli jsou tlumočníci ve velkým pracovním stresu, jsou ve své práci spokojeni. Další studie se pokoušely měřit lingvistické funkce a mozkovou lateralitu[17] během ST (Gran), zaznamenávat EEG (Kurz), měřit rozšiřování zornic (Tommola, Hyöna). Pro všechny tyto studie bylo problematické místo zkoumání, jelikož se výzkum nedal provádět přímo na konferenci. Navíc tlumočníci, kteří jsou standardně vystaveni velkému stresu, nebyli ochotní tyto testy podstupovat, jelikož by to mohlo ještě zvýšit jejich nervozitu. Některé studie se zaměřily přímo na osobnost tlumočníka a na vlastnosti, které by měl tlumočník mít (Kurz).

[17] rozdílnost funkce mezi pravou a levou mozkovou hemisférou

V roce 1996 v Kanceláři Organizace spojených národů ve Vídní vznikl nápad na studii, která porovná stres u ST a tlumočení na dálku. Pro studii bylo třeba najít tlumočníky, kteří mají zkušenost s oběma druhy tlumočení a společně s psychology byl vytvořen základ studie. Při zkoumání měly být co nejlépe simulovány standardní tlumočnické podmínky, ale zároveň co nejméně rozptylováni tlumočníci. Byly využity psychometrické nástroje, jelikož je složité využít fyziologické nástroje(pro měření pocení, srdečního tepu a krevního tlaku) a biochemické ukazatele(určení hladiny kortikosteroidů v krvi a moči). Účastníky studie byli studenti druhého ročníku tlumočení a také profesionální tlumočníci s delší než 8letou praxí. Studenti tlumočili na simulované [18] konferenci a profesionálové tlumočili v reálných podmínkách. Každý tlumočník vyplnil po svém vystoupení dva dotazníky ASQ[19] a CDQ[20], což jsou poměrně krátké a časově nenáročné testy, oba ukazují faktory způsobující stres, úzkost a depresi. ASQ test má určit klinickou diagnózu úzkosti a test CDQ je psychometrickým nástrojem pro měření deprese. Dále účastníci museli vyplnit osobnostní dotazník MMPI-2[21]. Účastníci vyplnili ASQ a CDQ dotazníky před konferencí a po ní.

V závěru práce autoři uvádějí výsledky získané ze studie. Úroveň úzkosti a sklony k depresi jsou u profesionálních tlumočníků i studentů tlumočení nižší, než u normální populace s tím, že u profesionálních tlumočníků je tato úroveň nižší než u studentů. K prokázání této hypotézy by však bylo zapotřebí otestovat větší vzorek tlumočníků. Při tlumočení na dálku je tlumočník často omezen nedostatkem informací, které by v případě přímé účasti na konferenci byly jasné. Také může postrádat kontakt s řečníkem a zpětnou vazbu publika. Tato studie je pouze začátkem výzkumu na poli úzkosti, deprese a tlumočení na dálku a může pomoci mezinárodním organizacím při vytváření standardů zátěže na tlumočníky. Výuka tlumočení by měla simulovat stresové situace, aby studenti byli připraveni na reálné pracovní podmínky.

[18] mock conference
[19] Anxiety Scale Questionnaire
[20] CDQ - IPAT Depression Scale
[21] Minnesota Multiphasic Personality Inventory

1.1.7 Coaching and Stress Management in Interpretation

Éva Kállay

Autorka vyučuje psychologii a zvládání stresu na rumunské univerzitě Babes-Bolyai. Věnuje se také výzkumu na poli traumatického stresu a v současnosti se zaměřuje na výzkum konferenčního tlumočení a stresu.

Před druhou světovou válkou měla psychologie tři hlavní cíle: léčit duševní choroby, napomáhat lidem k produktivnímu a naplňujícímu životu, objevovat a rozvíjet lidský talent. Po druhé světové válce se ale začala věnovat především léčebné funkci. Problémem dnešní doby je *psychologický stres*. Stres je většinou reakcí na ohrožení nebo strach a způsobuje biologické, kognitivní a emocionální změny a změny v chování.

Při setkání se stimulem stresu může jedinec reagovat různě:

- Biologické změny: zvýšený tep, pocení, třes, apod.
- Změny chování: neklid, tiky, lnutí k závislostem (kouření, pití alkoholu).
- Kognitivní změny: výpadky paměti, neudržení pozornosti, apod.
- Emocionální změny: strach, úzkost, šok, stud, pocit viny, deprese.

Člověk reaguje na stresor okamžitě, ale po odeznění se vrací zpět do normálního stavu. Problém nastává ve chvíli, kdy se z akutního stresoru stává chronický (krátkodobá ztráta zaměstnání vs. dlouhodobá nezaměstnanost, akutní vs. chronická nemoc). Pokud je stres dlouhodobý a jeho důsledkem je zvýšení krevního tlaku, tělo si zvykne a člověk poté trpí dlouhodobě vysokým tlakem. Stres a jeho dopady ovlivňují soukromý i profesní život člověka. Ačkoli se tlumočení může zdát jako velmi lákavé povolání (dobré pracovní podmínky, uspokojivé finanční hodnocení, cestování), je velmi stresující. Kognitivní zátěž (udržování pozornosti, zaměstnávání krátkodobé i dlouhodobé paměti, převod verbálních i neverbálních informací) na tlumočníky je obrovská a také s sebou toto povolání nese velkou zodpovědnost.

Kvalita tlumočení se samozřejmě odvíjí od dovedností tlumočníků. Tlumočník musí ale zvládat také kognitivní zátěž, která nesouvisí s jeho dovednostmi. I velmi zkušení konferenční tlumočníci mohou být vystaveni velkému stresu. Například, když jsou zvyklí na tlumočení v kabině a musí předstoupit před sál plný lidí. Stres se projevuje například výpadkem paměti, duševním blokem, třesem (hlasu nebo rukou), nevolností, atd.

Na univerzitě Babes-Bolyai v rumunském městě Kluž byl pro magisterské studenty tlumočení otevřen dvouletý kurz zaměřený na zvládání stresu a vypořádání se s ním. Cílem tohoto kurzu bylo udržení kontroly studentů nad stresovou situací a vytvoření strategie pro zvládání stresu. Studenti měli za úkol zlepšit své dovednosti, naučit se nakládat s časem, zlepšovat výkonnost a posílit si sebevědomí. Kurzy probíhaly první čtyři semestry a nejprve se zaměřily na testování verbálních schopností (u všech studentů byly na vysoké úrovni), úrovně negativního stresu (zažívala ho více než polovina studentů), dále na strategie zvládání emocí a vypořádání se se stresem. Studenti byli seznámeni s některými technikami pro zvládání stresu jako například autogenní trénink. Díky tomuto kurzu si studenti zvykli na stresové situace a naučili se s nimi vyrovnat a u závěrečné zkoušky mohli své nabyté dovednosti využít. Po skončení kurzu se studenti shodli na tom, že pozitivně přispěl ke zkvalitnění jejich práce i osobního života.

Článek od Évy Kallay je velmi přínosný, jelikož navrhuje strategie boje proti stresu a představuje praktickou aplikaci poznatků z oblasti psychologie u studentů tlumočení.

1.1.8 Physiological Stress During Simultaneous Interpreting: A Comparison of Experts and Novices

Ingrid Kurz

Ingrid Kurz je tlumočnice působící na univerzitě ve Vídni. Její výzkum v oblasti stresu a tlumočení je jeden z nejhlubších vhledů do této problematiky. Z toho důvodu bude tato anotace poměrně podrobná, jelikož se jedná o studii naprosto zásadní pro tuto diplomovou práci.

Podmínky, ve kterých pracují konferenční tlumočníci jsou považovány za stresující z více důvodů: neustálý přísun informací, faktor času, nutnost naprosté soustředěnosti a únava. Podle mnoha empirických studií se konferenční tlumočení řadí mezi povolání s velkou mírou stresu. Autorka provedla výzkumný projekt na vídeňské univerzitě zaměřený na stres během simultánního tlumočení. Projekt byl založen na měření dvou fyziologických procesů (krevní tep, vodivost kůže).

Stres v zaměstnání je vyvolán mnoha faktory, a i když hlavním stresorem bývají pracovní podmínky, individuální stresory hrají také svou roli. Každý člověk vnímá stres jinak a záleží na jeho osobnosti, zda je schopný stresující situaci zvládnout. Určité pracovní podmínky jsou ovšem stresující pro každého (velká pracovní zátěž, nepravidelné přestávky, dlouhá pracovní doba, nedostatečný trénink, nejisté pracovní místo, špatné osvětlení, ergonomické problémy apod.). Stres vyvolává v těle poplašnou reakci a tělo spouští své obranné mechanismy, tzv. reakci boje nebo útěku[22]. Krátkodobý stres nemívá žádné následky a tělo se vrací zpět do normálního stavu, ale pokud jsme vystaveni dlouhodobému stresu, jedná se o stres negativní (distres). Konferenční tlumočníci se shodují, že jejich profese je velmi náročná, jelikož vyžaduje udržení pozornosti ve velmi dlouhých časových úsecích, musejí si poradit s nejrůznějšími tématy, řečníky a jejich přízvukem. Kurz vybrala názory jednotlivých teoretiků v oblasti tlumočení a stresu a všichni se shodují, že tlumočník pracuje pod neustálým stresem. Mezi tyto teoretiky patří Herbert, van Hoof, Henderson, Tommola, Hyönä, Gravier, Longley, Roland, Coughlin a Moser.

[22] fight or flight response

V následující kapitole se Ingrid Kurz věnuje empirickému výzkumu v oblasti stresu a rozděluje tři základní druhy stresu:

- Fyzický stres (stres z prostředí)[23] – teplota, vlhkost a kvalita vzduchu v kabině. Ačkoli se situace díky působení Technické a zdravotní komise AIIC[24] hodně zlepšila, zejména mobilní kabiny ani zdaleka nesplňovaly zdravotní standardy.

- Psychologický stres – vnímání stresu je individuální a často se odvíjí od sebevědomí tlumočníka a způsobu posouzení situace. Psychologický test ve stresových a standardních podmínkách ukázal, že existují jedinci, kteří tlumočí stále stejně, často i lépe ve stresové situaci, ale existují i tací, jejichž vystoupení za normálních podmínek je kvalitní, ale nejsou schopni tlumočit ve stresu (Guttmann a Etlinger 1991). Jiménez a Pinazo (2001) poukazují na to, že zvládání stresu je předpokladem pro práci tlumočníka. Ve studii Coopera (Cooper, Davies a Tung 1982) zodpovědělo 45% dotázaných, že 40% stresu v jejich životě je stres pracovní. V další studii (Moser 1995) účastníci přirovnali práci tlumočníka k práci pilota nebo letového dispečera. K velmi stresujícím patří tlumočení v televizi (Kurz 2002).

- Fyziologický stres – Tommola a Hyönä (1990) prováděli pupilární měření a zjistili, že ST je spojeno s největším rozšířením zornic. Dalším způsobem bylo měření krevního tlaku a tepu během celého dne tlumočení a závěrem bylo, že s rostoucí dobou tlumočení během dne hodnoty stoupají (Klonowitz 1991). Další měření fyziologického stresu probíhalo například měřením hodnot kortizolu a imunoglobulinu A ve slinách.

V poslední kapitole se Ingrid Kurz zaměřila na rozdíly mezi profesionálními tlumočníky a začátečníky. Popisuje proces získávání nových dovedností podle Andersona (1990), který vymezuje 3 základní fáze učení: kognitivní[25], slučovací[26] a autonomní[27].

[23] Environmental (physical stress)
[24] Technical and Health Committee of International Association of Conference Interpreters
[25] cognitive
[26] associtive
[27] autonomous

Dále popisuje obvyklé nedostatky začátečníků a výhody profesionálů v oboru. Zásadní rozdíly mezi zkušenými tlumočníky a studenty tlumočení jsou následné:

- Smysluplné vzorce informací[28]- profesionálové ve všech odvětvích jsou schopni rozeznat významné informace, které nováčci zatím nejsou schopni vidět.
- Uspořádání znalostí[29] - experti dané problematice rozumí do hloubky a jejich znalosti jsou logicky uspořádány kolem základních myšlenek. Umí přesně vybrat relevantní informace na základě svých znalostí.
- Kontext a přístup ke znalostem[30] - profesionálové disponují nejen dobrými znalostmi oboru, ale také schopností obratně se pohybovat v problematice a vybrat užitečné informace.
- Plynulé vyhledávání informací[31] - profesionálové nemusí vynaložit příliš energie na nalezení důležitých informací. Jsou schopni plynule mluvit a u toho uvažovat a nevydávat zbytečné úsilí a tím odvracet pozornost od daného tématu.

Autorka porovnává stresové reakce u začátečníků a profesionálních tlumočníků. Vychází z hypotézy, že zkušení konferenční tlumočníci jsou na stresové situace zvyklí a pokud nepracují v extrémně stresujícím prostředí (tlumočení v médiích, nebo tlumočení na dálku), dokáží se se stresem vyrovnat lépe než studenti tlumočení. Autorka provedla studii, v níž zkoumala projevy fyziologického stresu během tlumočení u profesionálů a u studentů. Jako nástroje měření zvolila měření srdečního tepu a vodivost kůže. První metoda prokázala velké rozdíly mezi subjekty. Zatímco zkušení tlumočníci na náročné lékařské konferenci měli během tlumočení tep stejný jako za normálních podmínek, studenti tlumočení, kteří tlumočili ve třídě materiál připravený týden dopředu, měli naměřeny daleko vyšší tepové frekvence.

[28] Meaningful pattern of information
[29] Organization of knowledge
[30] Context and acces to knowledge
[31] fluent retrieval

Tato studie dokazuje, že když se člověk stane odborníkem v dané oblasti, je pro něj jednoduché zůstat v klidu a nenechat se vyvést z míry stresovou situací. Zatímco pro nezkušené začátečníky v oboru je stresující i tlumočení ve třídě s připravenými materiály.

Článek měl za cíl poukázat na rozdíly mezi začátečníky a profesionály v oblasti tlumočení. Autorka chtěla tímto článkem poradit vyučujícím tlumočení, na co by se měli ve svých hodinách zaměřit a jak by měli pomoci studentům najít správné strategie pro zvládání stresu. Ingrid Kurz je velmi významnou osobností pro teorii tlumočení a psychologie. Její články jsou logicky strukturované a rozhodně jsou nezbytné jako základ pro výzkum v oblasti tlumočení, jelikož autorka spojuje názory předchozích autorů a doplňuje je o cenné praktické informace.

1.2 Předchozí výzkum k tématu stresu

1.2.1 Život a stres

Hans Selye

Kniha Život a Stres je základním dílem psychologické části mé práce a je i stěžejním dílem v historii psychologie. Selye zavedl pojem stres, který se poprvé objevil v roce 1949 ve francouzském odborném slovníku ve tvaru "le stress" a byl postupně přejat do mnoha dalších světových jazyků. Kniha Život a stres (Stress of Life) je psána jako úvod do teorie stresu a jelikož je její autor lékař, jedná se zejména o fyziologii, ale také o psychologii stresu. V úvodních kapitolách se autor zabývá vznikem a obhajobou pojmu stres a pojmu GAS[32]. Dále je v knize kapitola o metodologii a velmi výraznou část knihy autor zaměřil na popis svých experimentů. Z dnešního pohledu se může řada experimentů zdát drastická, jelikož často šlo o pokusy na myších. Stěžejní pojmy v této knize jsou GAS a stres. Takto autor definuje jednotlivé pojmy: prvním a zásadním pojmem je GAS, neboli obecný adaptační syndrom. Tento syndrom má tři stádia:

1. poplachová reakce,
2. stádium rezistence,
3. stádium vyčerpání.

Nazývá se obecný (General), jelikož ho vyvolávají faktory celkově působící na jednotky organismu. Adaptační syndrom (Adaptation Syndrom) znamená, že podporuje obranyschopnost těla, napomáhá ke vzniku a udržení stavu trénovanosti a jeho jednotlivé projevy jsou na sobě navzájem závislé. V novější literatuře se tento stav objevuje pod názvem *syndrom stresu.* Pojem stres Selye (1966) definuje jako „stav, který se objevuje ve formě GAS. Projevuje se zvýšenou činností nadledvin, zakrněním mízních tkání, vředy v trávícím traktu, poklesem tělesné váhy atd.“[34]

[32] General Adaptation Syndrom
[34] přeloženo autorkou ze slovenštiny

Reakce organismu na stres probíhá ve třech krocích:

1. přímé působení stresoru na tělo,
2. reakce uvnitř organismu, které podporují obranyschopnost tkání,
3. jiné reakce v organismu, které utlumením obranyschopnosti tkání zvyšují riziko jejich selhání vůči účinkům stresu.

Záleží na rovnováze těchto tří faktorů, zda organismus odolá a přizpůsobí se stresu. Dále autor píše o stresu jako o:

- něčem velmi reálném a konkrétním,
- společném jmenovateli veškerých adaptačních reakcí v organismu,
- stavu projevujícím se ve formě specifického syndromu, který představuje souhrn všech nespecificky vyvolaných změn v rámci daného biologického systému.

Biologický stres je v podstatě proces přizpůsobování se, který se rozvíjí na základě antagonismu mezi útočnými silami a obrannými reakcemi organismu. Každý z nás zažije nespočet těchto stavů, se kterými se vyrovnává a získává větší odolnost vůči dalším stresorům. Selye popisuje *stresor* jako faktor, který vyvolává stres. U každého člověka může být stresorem něco jiného a každý stresor má jinou intenzitu. Náš organismus je proti stresu schopen bojovat i se sám ochránit, což má psychosomatické důsledky. Změny v těle pod vlivem stresu ovlivňují naši psychiku a platí to i naopak. Reakce těla na stres mohou mít různý charakter, mohou být pozitivní i negativní. Stres může vzniknout v lidském těle i v reakci na dobré zprávy, ne pouze na špatné.

Kniha Život a stres byla první ucelenou publikací na téma stresu a Selyeho závěry v této knize jsou obecně platné až dodnes. Zvolila jsem tuto knihu z toho důvodu, že právě autor poprvé použil pojem stres a jeho teorie všeobecného adaptačního syndromu byla v teorii stresu přelomová. Zároveň autor shrnul poznatky a teorie v této oblasti, které předcházely jeho výzkumu.

1.2.2 Lexikon psychologie

Milan Nakonečný

Kniha Lexikon psychologie je systematickým soupisem psychologických pojmů a jejich vysvětlení v širším kontextu, zároveň může fungovat jako úvod do psychologie. Zaměříme se na kapitolu *Frustrace a stres*, kde je vysvětlený pojem stres z psychologického hlediska.

V první části kapitoly se autor věnuje pojmu frustrace a jeho různým pojetím podle mnoha teoretiků psychologie. V této souvislosti se objevují pojmy jako: intrapsychický stav frustrace, frustrované chování, frustrační situace či existenciální frustrace. Jedná se zejména o nedosažení vytouženého cíle nebo nenaplnění potřeby. Pojem frustrační tolerance představuje odolnost jedince vůči frustrující situaci. Kolektivní frustrace (např. v období války) je pro jedince snesitelnější, než frustrace individuální. Reakce na frustrující situaci jsou mnohé: agrese, kompenzace, racionalizace, bagatelizace nebo regrese.

Druhá část kapitoly pojednává o stresu. Nejprve ho definuje jako reakci člověka na příliš intenzivní podnět nebo na nesnesitelnou situaci, jíž se nelze vyhnout. Reakcí na stresovou situaci je buď adaptace, nebo vyčerpání jedince. Stres vyvolá poplachovou reakci, která má za následek fyziologické změny jako zrychlený srdeční tep, řadu hormonálních změn apod. Stres je v podstatě frustrací silné motivace, pokud jedinec dlouhodobě žije ve frustrujícím prostředí a nemůže tuto situaci změnit, nastává trvale silná frustrace, což je stresová situace bez možnosti adaptace. Stresorem se rozumí negativní vliv působící na jedince, který vyvolává stresovou reakci. Mezi nejčastější stresory se řadí: shon, časová tíseň, nezaměstnanost, honba za kariérou, smrt blízké osoby, rozvod, zranění nebo nemoc, atd. Většinou se objevuje silná schopnost adaptace na stresové situace, ovšem při dlouhodobém působení stresorů na jedince může docházet k ovlivnění fyziologických funkcí organismu a tím ke vzniku psychosomatických onemocnění.

Symptomy stresu jsou psychického i fyzického charakteru a za nejčastější příznaky považuje autor zvýšenou vzrušivost, křečovitost, nesoustředěnost, neschopnost uvolnit se, svalový třes nebo ochablost, chybné úkony, roztržitost, netrpělivost, zhoršenou koordinaci funkcí, zvracení nebo průjem (M. Machač, H. Machačová, J. Hoskovec, 1985). Ačkoli je stres spojován zejména s negativními prožitky, určitá míra stresu je nutná pro zlepšování odolnosti organismu. Zvládnutý stres pomáhá jedinci vyrovnat se s novými stresovými situacemi. Prevencí stresu se zabývá oblast psychohygieny, kam patří tzv. antistresové programy, které díky imaginaci napomáhají k psychické i fyzické relaxaci organismu.

Publikace je velmi dobře a logicky zpracována, na začátku naleznete přehledný obsah a na konci rejstřík pojmů, takže se s ní dá dobře pracovat při výzkumu spojeném s psychologií.

1.2.3 Jak překonat stres

Vojtěch Černý

Příručka *Jak překonat stres* je spíše praktickou publikací, která může lidem pomoci porozumět termínu *stres* v jednotlivých životních situacích a poskytuje určité strategie a návody jak se se stresem vyrovnat. Nejedná se o odbornou publikaci a nevztahuje se přímo k tématu tlumočení.

V úvodní kapitole autor definuje pojmy stres, stresor, stresová reakce a uvádí příklady reálných situací. Dále uvádí škálu životních událostí, které jsou pro člověka stresující, stejnou tabulku uvedl již Nakonečný v *Lexikonu psychologie.* Následuje dotazník na dispozice ke stresu, který si může čtenář vyplnit a vzápětí zjistit výsledek. Poté autor definuje jednotlivé druhy reakcí na stres: behaviorální, kognitivní, emoční, tělové. V publikaci jsou popsány různé metody pro zvládání stresu, které může čtenář vyzkoušet sám na sobě. Mezi tyto strategie patří například: fyzické (dechová cvičení, stravování), behaviorální (komunikace, hodnocení), kognitivní (myšlenky, samomluva), vliv prostředí (klidné místo, čas o samotě), psychologické (řešení problémů, adaptace), filozofické (význam, vyjadřování pocitů). Dalším důležitým faktorem při boji proti stresu je křivka výkonnosti, tzn. náš denní rytmus, Když mu přizpůsobíme mu úkoly během dne, zvládneme práci efektivněji.

V další části knihy se autor zabývá lidskou odolností vůči stresu, která je u každého člověka individuální. V tomto případě je důležité, jak se člověk k nesnázím a problémům staví, zda je vidí jako nepřekonatelné příkoří, nebo zda je schopen je brát jako výzvu, kterou musí překonat. Následuje kapitola věnovaná temperamentu, kde si čtenáři mohou udělat test a zjistit, jestli jsou spíše introvertní, extrovertní, vyrovnaní nebo nevyrovnaní a podle toho, zda spadají do kategorie: cholerik, sangvinik, flegmatik, melancholik. Autor se zabývá kognitivním stylem uvažování, tedy způsobem vnímání různých situací různými lidmi. Čtenáři si opět mohou udělat test a zjistit, jak vnímají svět a zda jejich vnímání a představy působí negativně nebo pozitivně. Následují další testy týkající se pocitu beznaděje a smutku a schopnosti vyrovnat se s těmito pocity.

V další části knihy autor rozebírá strategie zvládání stresu a uvádí rozdělení strategií podle Lazaruse (1966)

1) *strategie netečnosti – provázená pocity beznaděje, bezmoci a depresí*
2) *strategie vyhnutí se působení stimulu, což doprovází pocity bázně a strachu,*
3) *strategie napadení a útoku na stimul, což doprovází pocity ohrožení,*
4) *strategie různých druhů činností, zaměřených na posilování vlastních zdrojů síly a zdokonalování dovednosti boje se stimulem.*

Jiné rozdělení strategií boje proti stresu je na základě emocí (rezignovaná akceptace, emoční vybití, intrapsychické procesy) a řešení problému (přímá akce, vyhledávání informací, obrácení se k druhým). Různé strategie mohou či nemusí přinášet úlevu: zvládací sebenastavení, ignorace bolestivých pocitů, katastrofizace, odklon pozornosti, změna interpretace bolestivých pocitů, modlení/doufání, zvýšení behaviorálních aktivit.

Ke každému tématu či pojmu v knize je uveden příklad „ze života“, Velké množství testů a dotazníků je užitečné pro každého, kdo chce zjistit, jak je na tom s vnímáním problémů, světa kolem sebe a jak je schopen stresové situace řešit. Řada dotazníků se dá využít pro výzkum odolnosti vůči stresu.

1.3 Předchozí práce k tématu veřejného projevu

1.3.1 Rétorika. Vážnost mluveného slova

Božena Šmajsová Buchtová

Kniha Rétorika od Boženy Šmajsové Buchtové je druhým vydáním stejnojmenné knihy a představuje úvod do rétoriky, kultury mluveného projevu, lidské řeči a mnoho dalších zajímavých témat pro jedince, kteří se živí komunikací s lidmi nebo veřejným projevem. V úvodu knihy autorka popisuje lidskou řeč a lidský jazyk vzhledem k vývoji člověka v celé historii. Pro tlumočníky jsou užitečné zejména praktičtější kapitoly knihy, nazvané *Technika mluveného projevu*, *Příprava a přednes mluveného projevu* a *Psychologické aspekty rétorických dovedností.*

Technika mluveného projevu

„Předpokladem dobrého vyjadřování je dokonalé ovládání techniky řeči.“ (Šmajsová 2010) Při mluveném projevu je velmi zásadní umět pracovat s dechem. Existují dva druhy dýchání: žeberní (hrudní) a bránicové (břišní). Při řeči nejčastěji využíváme kombinaci těchto dvou typů. Bránicovému dýchání se ovšem musíme naučit. V knize jsou uvedena cvičení pro správnou techniku dýchání. Důležité je umět pracovat s dechem během promluvy, jelikož na posluchače působí každá pauza jako pauza významová. V kapitole je mnoho dechových cvičení a tabulka s radami, jak správně nakládat s dechem. Pro každého řečníka je důležité tvoření a užívání hlasu tzv. fonace. Abychom byli schopni pracovat se svým hlasem, musíme vědět jak a kde vzniká a jaké jsou jeho vlastnosti. V této kapitole autorka popisuje hlasové ústrojí a vznik hlasu. Při pěstování hlasu je potřebné soustředit se na jeho výšku, sílu a barvu. Používá se při tom videotechniky, abychom sami slyšeli, jak nás slyší ostatní a jak na ostatní náš hlas působí. Vědomím lze ovlivnit zejména sílu hlasu. Následují zásady pro řečnickou praxi a práci s hlasem, které jsou velmi užitečné pro řečníky i tlumočníky.

Další prvek důležitý při mluvním aktu je přesná a pečlivá výslovnost (artikulace). Autorka knihy popisuje techniku artikulace a rezonanční dutiny, které člověk při artikulaci hlásek používá.

Následuje podkapitola zaměřená na výslovnost samohlásek a souhlásek a řada cvičení ke každé hlásce. Při veřejném projevu je třeba dodržovat normy spisovné výslovnosti daného jazyka. *„Užívání spisovného jazyka je vizitkou jazykové kultury řečníka, jeho úcty k posluchačům.“* (Šmajsová 2010). V publikaci nalezneme správnou výslovnost problematických českých slov i pravidla výslovnosti slov z jiných jazyků. Dále jsou uvedeny jednotlivé chyby výslovnosti: *rotacismy*[35]*, sigmatismy*[36] *a lambdacismy*[37].

Pro přednes plynulého a přesvědčivého projevu nestačí ovládat pouze předchozí řečové techniky, ale je důležité znát pravidla zvukové modulace řečového projevu (frázování, větný přízvuk, intonace a mluvní tempo). Frázováním se rozumí členění vět na kratší segmenty oddělené pauzou, tyto segmenty by měly být logické a jejich délka závisí na mluvním tempu řečníka. Větný přízvuk (důraz) umisťujeme ve větě na slovo významově nejdůležitější. V češtině klademe větný přízvuk zpravidla na poslední slovo ve větě. Umístěním větného přízvuku vyjadřuje mluvčí své stanovisko a osobní postoj. *„Intonace je střídání výšky a síly hlasu v průběhu mluvené řeči.“*(Šmajsová 2010) Intonace neboli melodie řeči vyjadřuje způsob vyslovené věty (oznamovací, rozkazovací, tázací) nebo naznačuje, zda bude věta pokračovat. Intonací hlasu můžeme vyjádřit naše city, ať už pozitivní, neutrální nebo negativní. Můžeme říci stejnou větu s jinou intonací a naprosto změnit význam sdělení. Dalším prvkem techniky projevu je mluvní tempo řečníka. Mluvní tempo je individuální a odvíjí se od mnoha faktorů (temperament řečníka, známé vs. neznámé téma, apod.). Příliš rychlé mluvní tempo mívá za následek nesprávnou výslovnost a zkracování slov, oproti tomu příliš pomalé tempo může vést k monotónnosti a nevýraznosti projevu.

[35] vadná výslovnost tzv. kmitavých souhlásek R a Ř (lidově se označuje jako „ráčkování“)
[36] nesprávná výslovnost sykavek S, Z, Š, Ž a polosykavek C, Č
[37] nesprávná výslovnost („rozmazávání“) souhlásky L, častá hlavně u mladých lidí

V další kapitole autorka popisuje samotnou přípravu projevu a pro tlumočníky může být užitečná část kapitoly o kultivovaném přednesu řečníka, jenž by měl být každému profesionálnímu tlumočníkovi vlastní.

Pro tuto diplomovou práci je stěžejní kapitola s názvem *Psychologické aspekty rétorických dovedností.* V této kapitole se autorka zabývá trémou osob před vystoupením na veřejnosti, vysvětluje výhody a nevýhody trémy a strategie práce s trémou. Mezi tyto strategie zařazuje například postavení těla, korekce pohybu a dechu, dýchací cvičení a pozitivní myšlení.

Publikace *Rétorika* je velmi přehledně zpracovaná, propojuje teorii s praktickým cvičením daných jazykových i mimojazykových jevů. Na konci každé kapitoly je tabulka *Pamatujte,* která nabízí shrnutí nejdůležitějších informací pro praxi osob živících se veřejným projevem. Pro výzkum v oblasti stresu a tlumočení by mohla jako základní kámen posloužit kapitola *Psychologické aspekty rétorických dovedností.*

1.3.2 Current status of knowledge on public-speaking anxiety

Charles B. Pull

Tento článek je shrnutím dosavadních poznatků o úzkosti z veřejného vystupování. Strach z vystupování na veřejnosti[38] je velmi častá porucha, která spadá do kategorie sociálně úzkostných poruch (SAD)[39]. Článek shrnuje výzkumné studie na toto téma od srpna roku 2008 do září roku 2011. Studie se zabývaly fyziologickými a psychologickými reakcemi na stres z veřejného projevu.

Fyziologické faktory byly následující: krevní tlak; tlukot srdce; poplašná reakce před, během a po výstupu; spojitost mezi tlukotem srdce a vodivostí kůže; spojení mezi zvýšeným vztekem nebo úzkostí atd. Při zkoumání psychologické reaktivity vědci využili následující testy: efekt přemítání a vyrušování hned po projevu, program na upravení pozornosti (AMP)[40], reakce dospívajících spolužáků na vystoupení člověka vyděšeného z mluvení na veřejnosti.

Dále autor popisuje studie, které využívaly kognitivní modely a vysvětluje vztah mezi SAD a strachem z veřejného projevu. Ve studiích provedených do roku 2008 se vědcům podařilo prokázat, že strach z veřejného projevu je jedním z poddruhů SAD, ale výrazně se liší od ostatních jak kvantitativně, tak kvalitativně. Podle rozboru studií až do roku 2010 se lidé trpící úzkostí z veřejného vystupování velmi zásadně liší od lidí se sociálně úzkostnou poruchou. A to z toho důvodu, že se jejich strach nevyvinul v dětství, ale daleko později. Další studie se zaměřila na vztah sociální fobie a stydlivosti a porovnávala velmi stydlivé lidi trpící sociální fobií, velmi stydlivé lidi bez sociální fobie a nestydlivé jedince. Lidé trpící sociální fobií prožívali úzkost při konverzačních úkolech ve stejné míře jako lidé bez sociální fobie, ale prožívali mnohem větší úzkost při mluveném projevu.

[38] Public-speaking anxiety;fear of speaking in public; fear of speaking in front of others
[39] Social anxiety disorder
[40] Attention Modification Program

Současné studie dokazují, že se úzkost z veřejného projevu dá ovládnout za pomoci kognitivně-behaviorální terapie (CBT), během které jsou jedinci vystavováni obávaným situacím, například projevům v prostředí virtuální reality nebo s publikem natočeným na internetu. Tyto metody mají velkou výhodu v tom, že terapeut může kontrolovat projev a pacient si nemusí představovat publikum a zároveň neztrácí sebejistotu. Další metodou léčby tohoto strachu jsou kurzy svépomoci na internetu, kde terapeut téměř nezasahuje, a tato léčba se ukázala jako účinná, ovšem reálné vystoupení se zásadně nezlepšilo. Mnoho autorů se v poslední době pokusilo vylepšit klasickou CBT terapii například pomocí zpětné vazby na projev nebo trénováním udržení pozornosti.

Strach z veřejného projevu je velmi častá porucha a vyskytuje se u většiny osob trpících obecnou sociálně úzkostnou poruchou, ale i u lidí, kteří touto poruchou netrpí. Dá se léčit zejména pomocí terapie CBT, která se zaměřuje na častější vystavování subjektů obávaným situacím. Zároveň se v léčbě využívá nových technologií jako je internet nebo virtuální realita.

1.3.3 Rétorika pro tlumočníky

Alena Špačková

Kniha Rétorika pro tlumočníky byla vytvořena pro potřeby tlumočníků znakového jazyka, ale je velmi dobře využitelná i pro tlumočníky mezi jednotlivými jazyky.

V úvodu autorka sepsala úvod do rétoriky a její historii i současnou situaci. Dále v knize následují kapitoly *Zásady sociální komunikace, Osobní styl, Tréma, Vzhled, Řeč těla, Zdvořilost, Hlas a výslovnost, Jazyková správnost, Příprava projevu a Prezentační desatero*. Pro tuto diplomovou práci je využitelná kapitola *Tréma*.

Tréma je nepřítelem každého řečníka, jelikož ve chvíli, kdy se postaví před publikum plné očekávání, cítí pohledy všech lidí a bojí se, že ve svém projevu z nějakého důvodu selže. Autorka vysvětluje vznik pojmu tréma (z italského slova *tremare* – třást se, bát se). Mít trému znamená cítit vnitřní napětí, nervozitu a obavy z neúspěchu. Tréma je vlastně stresová reakce našeho organismu, naše obrana před nepříznivými podněty. Když se cítíme ohroženi, reaguje naše tělo dvěma způsoby, které jsou zakořeněny v lidské psychice již od pravěku – volíme útěk nebo útok. Tělo se v obou případech aktivizuje, zrychlí se nám tep, začneme se potit, máme sucho v ústech a zvyšuje se hladina adrenalinu v krvi. Mírný stres nás může motivovat k dobrému výkonu, ovšem pokud se stresem nejsme schopni bojovat, může mít negativní až destruktivní účinky. Autorka navrhuje vnímat trému pozitivně a nenechat se jí zaskočit nebo ochromit. Následuje podkapitola *Preventivní zvládání trémy*, což by měl každý řečník i tlumočník znát. Autorka navrhuje pro zvládání trémy tzv. *mentální aerobik*. Tato metoda cvičení je založená na předpokladu, že trému si člověk vyvolává sám a může ji také sám snížit, vše záleží na přístupu k dané situaci. Špačková uvádí tři věty, které nám pomohou reálně bojovat proti trémě a tyto věty by si měl řečník opakovat dvakrát denně pět dní před samotným vystoupením, aby sám začal věřit svému pozitivnímu přístupu. Druhý postup, jak bojovat s trémou spočívá v soustředění pozornosti na jednu věc, myšlenku nebo představu.

Pokud se budeme usilovně soustředit na cokoli jiného, než je naše tréma a strach z vystoupení na veřejnosti, s velkou pravděpodobností se nám podaří trému potlačit. Jako třetí prevenci proti trémě uvádí autorka rychlé tělesné cvičení. Problémem tohoto cvičení je, že málokdy máme vhodné prostředí i dostatek času například na autogenní trénink, ale můžeme využít některé pozice z jógy, které jsou prostorově nenáročné a pomohou nám uvolnit tělo i mysl od napětí např. *pozice hory*. Metoda *asociace* má pomoci uvolnění těla na základě vzpomínek na příjemná místa, u tohoto cvičení je důležitá míra intenzity představy. Jako poslední metodu autorka popisuje jednoduché dechové cvičení, které pomůže okysličit krev a také uvolnit hlasivky. Když je člověk ve stresu, je napjatý a dechové cvičení pomůže k celkovému uvolnění. Všechny metody prevence proti trémě je nutné kombinovat s důkladnou přípravou projevu. Dále následuje „první pomoc při akutní trémě“, což je soupis rad, jak se zachovat v neočekávaných stresových situacích. Tyto rady zní:

- Nereagujte okamžitě (snažte se získat čas).
- Prodlouženě vydechněte (obnoví se tím automatické klidové dýchání).
- Udělejte pár kroků (nahromaděný adrenalin se fyzickou činností vyplaví z těla).
- Uvolněte ramena (člověk má tendenci schovávat hlavu mezi ramena, když cítí ohrožení, působí tak napjatě)
- Promluvte hlasitěji než obvykle (sníží se tím tlak ze stresové situace).

Kapitola o trémě končí „pseudoradami“, které můžeme slyšet od okolí, ale většina z nich je v praxi neužitečná, či přímo škodlivá. K těmto radám paří například: „improvizuj“, „čti to“, „dej si panáka“, „ber to neformálně“. Z pohledu tlumočníka i posluchače jsou všechny tyto techniky u řečníka nežádoucí.

Celá kniha se dá využít pro trénink řečových dovedností, velmi zajímavá je kapitola o řeči těla, kde se dozvídáme, jak náš postoj a naše pohyby působí na diváky a posluchače. Dále by každý tlumočník měl umět pečovat o svůj hlas a pracovat na správné výslovnosti ve všech užívaných jazycích. Rétorika pro tlumočníky je využitelná v praxi, může pomoci při boji s trémou během projevu a ovládání formálních technik.

2. Shrnutí poznatků z přehledu anotované literatury

Druhá kapitola diplomové práce je shrnutím poznatků z anotací knih a článků. Půjde o srovnání jednotlivých teorií a poznatků z oblasti tlumočení a stresu. Zaměřím se na vybraná témata a zásadní myšlenky v jednotlivých publikacích či studiích a podám přehledný souhrn názorů na danou problematiku.

Je tlumočení stresující profese?

O tom, že tlumočení patří mezi profese s velkou mírou stresu, není pochyb. Tento názor sdílí všichni autoři publikací i článků v oblasti tlumočení. Stres je obranná reakce organismu před nebezpečím. Člověk má zakódovány dva typy reakcí na stresovou situaci a to útok nebo útěk.[41] Organismus se aktivuje a automaticky se připravuje na jednu ze dvou variant a tím dochází k nahromadění energie v těle. Tato energie způsobuje zrychlení srdečního tepu a s tím související zvýšený krevní tlak, pocení, rozšíření zornic, napětí svalů atd. Když se tělo připravuje na útok nebo útěk, smysly se zostřují. Všechny tyto reakce jsou využitelné při fyzické námaze, ale bohužel náš organizmus nerozlišuje původce stresu a všechny výše zmíněné reakce na stresor jsou spíše ke škodě než k užitku. Stres je silně individuální záležitostí a každý člověk ho vnímá a reaguje na něj jinak, ovšem fyziologické projevy jsou u všech stejné. Tyto projevy mohou negativně ovlivnit projev tlumočníka, zejména když se jedná o veřejné vystoupení, například KT na konferenci před sálem plným lidí. Tlumočník musí udržet pozornost během projevu řečníka, zároveň provádět notaci a nenechat se vyvést z míry pohledy lidí z publika. Proto je dobré pokusit se vložit veškerou nahromaděnou energii do poslouchání řečníka a následného jazykového převodu a projevu.

[41] Fight or flight reaction

Jiménez a Pinazo (2001) popisují úzkost a strach z veřejného projevu u studentů tlumočení v prvním ročníku, kdy si studenti zkouší pouze projevy v jazyce L1 nebo L2 před třídou, ale zatím netlumočí. Tato úzkost se zvyšuje s postupně stoupajícími požadavky na studenty. Během tlumočení před třídou se přidávají další stresové faktory, kromě strachu z veřejného vystupování a to je například správný jazykový i kulturní transfer informací z VJ do CJ.

Kognitivní zátěž u jazykového transferu je nejnižší při poslechu promluvy, vyšší u stínování a nejvyšší během simultánního tlumočení (Seeber a Kerzel 2011). O vysoké kognitivní zátěži na tlumočníky píše také Riccardi et al.(1998) a dodává, že ačkoli tlumočnický výkon nevyžaduje žádnou fyzickou námahu, je kognitivní zátěž daleko vyšší než u většiny povolání. I zkušený tlumočník cítí většinou před vystoupením určitou nejistotu, jelikož se může vyskytnout něco neočekávaného a to se stane téměř pokaždé. O stresujících podmínkách tlumočníků píše Ingrid Kurz (2003) a zmiňuje například udržení pozornosti v dlouhých časových úsecích, různorodá témata, různé řečníky a přízvuky. V dotazníkových průzkumech tlumočníci uvádějí, že velké procento stresu v jejich životě je stres pracovní (Cooper, Davies a Tung 1982). V jiných studiích tlumočníci přirovnávají svou pracovní zátěž k povolání pilota nebo letového dispečera (Moser 1995). Kurz (2002) tvrdí, že nejvíce stresující druh tlumočení je tlumočení v televizi, jelikož posluchačů je mnohonásobně více než například na konferenci. Velmi stresujícím druhem tlumočení je tlumočení na dálku, jelikož se tlumočník může potýkat s technickými problémy, není přítomen v místě promluvy a mohou mu uniknout některé důležité extralingvistické prvky komunikace, které by při tlumočení přímo v místě konference byly samozřejmé. (Riccardi et al. 1998)

S jakým stresem se tlumočníci musejí potýkat?

Tlumočník je při své práci velmi často vystavován stresu, jelikož nikdy neví předem, co ho přesně čeká a téměř vždy se vyskytne během tlumočení neočekávaná situace. Stres z tlumočení vychází ze strachu z projevu na veřejnosti. (Riccardi et al.1998)

V anotovaných studiích byl nejčastěji stres rozdělen na tři druhy a to: psychologický, fyziologický a fyzický. Toto rozdělení dodržuje například Kurz (2003). Ve studii od AIIC (2002) je přidán navíc stres výkonnostní. Kállay (2011) zmiňuje následující reakce na stres: biologické, kognitivní, emocionální změny a změny chování. Nakonečný (1995) uvádí příklady fyziologických reakcí na stres a to jsou zrychlený srdeční tep, hormonální změny apod.

Jaké jsou časté stresory u tlumočníků?

Stresorem může být určitý podnět, situace nebo pocit. Selye (1966) popisuje stresor jako faktor, který vyvolává stres. Nakonečný (1995) definuje stresor jak negativní vliv působící na jedince, který vyvolává stresovou reakci. Mezi nejčastější stresory v životě člověka řadí: shon, časovou tíseň, nezaměstnanost, honbu za kariérou, smrt blízké osoby, rozvod, zranění či nemoc atd. Stresory jsou velmi individuální a mají různou intenzitu. Existují ovšem situace, které jsou stresující pro většinu lidí. Maskinthosh (2002) uvádí tři základní stresory při tlumočení: prostředí (hluk, horko, atd.), mentální stresory a stresory pramenící z interakce s lidmi. V dotazníkovém průzkumu tlumočníci mezi nejčastější stresory zařadili rychlého řečníka, text čtený řečníkem, častou změnu témat a nedostatek podpůrných materiálů.

Padilla et al. (1999) uvádí jako velký stresor při ST časové hledisko a simultánnost činností, u KT poslech a notaci zároveň. Jiménez a Pinazo (2001) zmiňují mezi stresory u studentů navíc strach z neúspěchu u zkoušky a nemožnost opravy, což ovšem simuluje reálné podmínky tlumočení, kdy tlumočník nemá možnost opravit svůj projev, pokud se mu nezdařil. Další stresory u studentů tlumočení jsou: obavy ze soudu spolužáků, nedostatek sebevědomí, ztráta sebedůvěry. Jiným typem stresoru může být tlumočení z jazyka, kde se sloveso vyskytuje v jiné pozici než v CJ. Tyto větné konstrukce (například u tlumočení z němčiny do angličtiny) zvyšují kognitivní zátěž u tlumočníků, jelikož kromě překladu je nutná i reorganizace větné skladby (Seeber a Kerzel 2011).

Další skupinou stresorů jsou neočekávané situace, na které se nedá předem připravit: technické problémy, výslovnost, špatné používání mikrofonu řečníkem, apod. (Riccardi et al. 1998). I pro profesionální tlumočníky může nastat stresová situace, například, když jsou zvyklí tlumočit v kabině bez přímého kontaktu s publikem a musejí nečekaně (například z technických důvodů) předstoupit před publikum a tlumočit konsekutivně (Kállay 2011). Kurz (2003) považuje za hlavní stresor při tlumočení pracovní podmínky (dlouhá pracovní doba, nepravidelné přestávky, nejisté pracovní místo, velká pracovní zátěž, špatné osvětlení). Špačková (2008) uvádí, že nejčastějším důvodem trémy bývá obava řečníka ze selhání během projevu. Stresory mohou mít mnoho podob a mohou mít pozitivní i negativní charakter, reakce lidského organismu bývá ale vždy obdobná.

Jaké testy v tlumočení byly dosud prováděny?

V posledních letech probíhalo mnoho výzkumů na poli tlumočení a stresu. Jelikož je stres velice těžko měřitelný a ne vždy nastaly ideální podmínky pro měření, mnoho testování tlumočníků probíhá v podobě dotazníkového průzkumu. Existují také výzkumy, jejichž autoři měřili fyziologický stres během tlumočení. Ale velmi často bylo problematické najít tlumočníky ochotné toto měření podstoupit při reálné konferenci, jelikož by prožívali ještě větší stres, než ve standardní situaci.

Studie provedená v AIIC (2002) zkoumala 4 oblasti a ke každé přistupovala jiným způsobem měření. Psychologický stres byl měřen za pomocí dotazníků poslaných tlumočníkům e-mailem. Fyziologický stres byl měřen v průběhu 24 hodin u vybraných tlumočníků z výsledků krevního tlaku, srdečního tepu a hladiny kortizolu ve slinách. Zkoumané fyzické aspekty byly: velikost kabiny, hladina CO_2 a kyslíku v kabině, relativní vlhkost, teplota, intenzita osvětlení a proudění čerstvého vzduchu. Výkonost tlumočníků byla hodnocena na základě dvouminutových úseků tlumočeni na začátku, v průběhu a na konci tlumočené promluvy i během celého dne.

Další dotazníky zmiňují ve své studii Jiménez a Pinazo (2001) a jsou to: dotazník „Confidence in Public Speaking" od Mendéze et al. (1999), ve kterém účastníci sami hodnotí svůj strach z vystoupení na veřejnosti a dále dotazník STAI od Spielbergera et al. (1988)[43] pomocí něhož se dá analyzovat vliv současných událostí v životě, tlaku, nervozity a obav na psychologický stres.

Zátěž při ST za pomoci měření pupilárních reakcí (rozšiřování zornic) tlumočníků zkoumali ve své studii Seeber a Kerzel (2011). Tato metoda byla hojně využívána zejména v šedesátých a sedmdesátých letech dvacátého století v lékařství a dnes se používá jako psychofyziologická technika pro měření kognitivní zátěže. Tuto metodu využívali ve svém výzkumu také Tommola a Hyöna. Fyziologický stres měřil také Klonowitz (1991)[44] pomocí měření krevního tlaku a srdečního tepu a došel k závěru, že hodnoty s delší dobou tlumočení stoupají.

Riccardi et al.(1998) jmenuje mnoho způsobů měření stresu. Metody, které dosud nebyly zmíněny jsou měření lingvistických funkcí a mozkové laterality (Gran) nebo měření EEG a měření vodivosti kůže, a srdečního tepu (Kurz). V roce 1996 probíhal ve Vídni tlumočnický výzkum pro Kancelář Organizace spojených národů. Tento výzkum měl za úkol porovnat úroveň stresu u studentů tlumočení a u tlumočníků s delší než osmiletou praxí. Vzhledem k problematickému měření fyziologického stresu během tlumočení byl nakonec výzkum proveden pomocí tří dotazníků. Studenti se zúčastnili simulované konference a zkušení tlumočníci skutečné konference.

[43] cit. podle Jiménez, Pinazo (2001)
[44] cit. podle Kurz 2003

Všichni tlumočníci museli vyplnit před i po svém vystoupení vyplnit jeden z dotazníků ASQ, CDQ a MMPI-2. První dva dotazníky měří míru náchylnosti ke stresu, úzkosti a depresím. Třetí jmenovaný dotazník testuje osobnost tlumočníků. Všechny tři dotazníky jsou krátké a časově nenáročné, tak aby zásadně neovlivnily výkony tlumočníků. Výsledky tohoto testování prokázaly, že míra stresu a sklony k úzkosti a k depresím u tlumočníků jsou celkově nižší než u normální populace, a profesionální tlumočníci jsou odolnější vůči těmto stavům, než studenti tlumočení. K potvrzení těchto výsledků by ovšem bylo zapotřebí otestovat větší množství tlumočníků.

Jaké jsou rozdíly mezi začátečníky a profesionály?

Touto problematikou se zabývá zejména Ingrid Kurz a Éva Kállay. Kvalitu tlumočení ovlivňuje mnoho faktorů, ale pouze některé mohou sami tlumočníci ovlivnit. Kognitivní zátěž je velká u všech tlumočníků, u studentů tlumočení je samozřejmě vyšší než u profesionálů. Ale i zkušení tlumočníci někdy čelí stresovým situacím, například když jsou zvyklí na ST v kabině a musí se postavit před publikum na konferenci a tlumočit KT (Kállay 2011). Kurz (2003) uvádí následující rozdíly mezi začátečníky a profesionály v oboru:

- Profesionálové snáze rozeznají důležité informace tam, kde je začátečníci nevidí.
- Odborníci rozumí dané problematice do hloubky a jejich znalosti jsou logicky uspořádány od základních informací po složitější.
- Profesionálové nemusí vynaložit tolik energie na výběr důležitých informací.
- Zkušení tlumočníci se dokáží se stresem vyrovnat lépe než začátečníci.

Ingrid Kurz zkoumala tuto poslední myšlenku ve svém empirickém výzkumu, kde měřila srdeční tep a vodivost kůže profesionálním tlumočníkům na lékařské konferenci a studentům tlumočení během tlumočení ve třídě s připraveným materiálem. Za pomoci měření tepu se prokázalo, že studenti tlumočení zažívají velký stres i v průběhu normální hodiny tlumočení ve škole a jejich hodnoty tepu byly daleko vyšší než je standard. Zkušení tlumočníci naopak při tlumočení na konferenci nezaznamenali vychýlení srdečního tepu z normálních hodnot. Při testování vodivosti kůže se nepodařilo rozdíly prokázat. Tato studie prokázala, že když je člověk odborníkem v daném oboru, je pro něj daleko jednodušší zachovat klid a zvládat stresové situace. Zatímco studenti tlumočení jsou mnohem náchylnější ke stresu a dokáže je rozrušit i tlumočení na hodině, na které jsou dopředu připraveni.

Jak připravit studenty tlumočení na stresové situace?

Jelikož je stres a úzkost při tlumočení velmi častým jevem, měli by se učitelé na tuto problematiku zaměřit a postupně pomáhat studentům s přizpůsobováním se na tyto situace. Podle Kadové (2001) se tímto tématem zabývala jako jedna z prvních Laura Gran. Prováděla řadu testů zaměřených například na mozkovou lateralitu nebo hlasitost sluchátek tlumočníků. Došla k závěru, že každému tlumočníkovi vyhovuje jiná hlasitost projevu řečníka a také se od nastavení sluchátek může odvíjet kvalita projevu tlumočníka. Zároveň navrhuje efektivní výuku tlumočení následovně: studenti by měli začínat od pomalejších projevů a až po získání určitých zkušeností pokračovat k rychlejším projevům. Výuka by měla také začínat od tlumočení projevů z L2 do L1, protože tlumočení do L2 je kognitivně náročnější, i když studenti dobře rozumí výchozímu projevu. Riccardi et al.(1998) uvádí, že by výuka tlumočení měla simulovat stresové situace, aby tlumočníci byli připraveni na reálné pracovní podmínky.

Velmi úspěšný kurz pro tlumočníky byl otevřen na rumunské univerzitě Babes-Bolyai. Jednalo se o dvouletý kurz zaměřený na zvládání stresu a vyrovnávání se s ním. Tento kurz byl jedinečný a mohl by být inspirací pro další školy, jelikož přispěl ke zkvalitnění práce studentů i jejich osobního života. Kurz byl zaměřen na zlepšení tlumočnických dovedností, lepší práci s časem a posilování sebevědomí. Studenti se během čtyřsemestrálního předmětu mohli seznámit s technikami zvládání stresu jako je například autogenní trénink. Zkušenosti z kurzu pomohli tlumočníkům vytvořit strategie pro zvládání úzkosti a stresu a studenti mohli tyto strategie využít nejen v tlumočení, ale i ve svém životě. (Kállay 2011)

Jsou tlumočníci spokojeni se svou prací, když je tak stresující?

Ačkoli jsou tlumočníci při své práci pod neustálým tlakem, své práce se nevzdávají. Proč by někdo dobrovolně vykonával vysoce stresující zaměstnání?

Černý (1999) ve své publikaci uvádí, že lidská odolnost vůči zátěžovým a stresovým situacím je individuální a záleží na jedinci, jak se k obtížným situacím staví. Je velký rozdíl, když člověk vidí překážku jako něco nepřekonatelného a nechá se tím rozrušit, nebo když na ni pohlíží jako na výzvu, která ho motivuje. Podobný názor sdílí i Špačková (2008), která vidí mírný stres jako motivaci k dobrému výkonu. Pokud je stres dlouhodobějšího charakteru nebo s ním člověk není schopen bojovat, může mít negativní až destruktivní účinky. Dosavadní studie dokazují, že i přes velký pracovní stres jsou tlumočníci ve své práci spokojeni (Riccardi et. al. 1998). Při finančním hodnocení tlumočníků je často přihlíženo k vysoké pracovní zátěži a stresu. Někteří lidé potřebují neustále cítit napětí, jelikož je motivuje ke zlepšování dovedností. I když je tlumočení velmi náročná a stresující profese a hrozí při ní velké riziko syndromu vyhoření, téměř polovina dotázaných tlumočníků v AIIC Workload Study (2002) považuje pracovní stres za užitečný a jen 30 % dotázaných za škodlivý.

Jaké metody na zvládání stresu existují?

V anotované literatuře se objevilo mnoho různých technik a strategií na zvládání stresu. Z toho důvodu bude tomuto tématu věnována závěrečná kapitola této diplomové práce a v této kapitole budou metody na zvládání stresu pouze vyjmenovány.

1. Všeobecné metody na zvládání stresu
    - Nakonečný (1995) navrhuje boj proti stresu za pomoci psychohygieny a antistresových programů.
    - Černý (1999) popisuje následující strategie pro zvládání stresu:
        - fyzické (dechová cvičení, stravování),
        - behaviorální (komunikace, hodnocení),
        - kognitivní (myšlenky, samomluva),
        - vliv prostředí (klidné místo, čas o samotě),
        - psychologické (řešení problémů, adaptace),
        - filozofické (vyjadřování pocitů, význam),
        - výkonnostní (křivka výkonnosti – denní rytmus),
        - na základě emocí (rezignovaná akceptace, emoční vybití, intrapsychické procesy),
        - na základě řešení problému (přímá akce, vyhledávání informací).
2. Metody na zvládání stresu při veřejném projevu
    - Šmajsová (2010) popisuje strategie boje s trémou a k nim patří:
        - relaxace,
        - pohybové a dechové korekce zátěží,
        - dýchací aktivity,
        - pozitivní myšlení.

- Pull (2012) se zabývá úzkostí při veřejném projevu a navrhuje některé metody pro zvládání této úzkosti jako například:
    - vystavení jedince obávané situaci,
    - využití technologií při terapii,
    - kognitivně-behaviorální terapie,
    - kurzy svépomoci na internetu.
- Prevenci zvládání trémy popsala ve své knize Špačková (2008) a její metody jsou:
    - mentální aerobik,
    - usilovné soustředění na určitou věc, myšlenku, představu,
    - rychlé tělesné cvičení,
    - metoda asociace,
    - dechové cvičení.

3. Metody na zvládání stresu při tlumočení

- Tijus (1997)[46] nabízí strategie využitelné v tlumočení jako:
    - rozčlenění promluvy na segmenty, což pomůže tlumočníkovi odhalit gramatické problémy, nekonzistentnost a věcné chyby.
- Gile (1997)[47] doporučuje následující strategie pro zvládání stresu v tlumočení:
    - kvalitní příprava na projev,
    - překládání kratších segmentů,
    - nahrazení slov znaky v notaci při KT.

[46] cit. podle Padilla et al. (1999)
[47] cit. podle Padilla et al.(1999)

- Jiménez a Pinazo (2001) popisují strategie pro vyrovnávání se se stresem, které využili studenti při tlumočnickém výzkumu. Tyto strategie byly:
    - snaha vyrovnat se s výzvou a předvést své dovednosti,
    - dostatek podkladů k tlumočení,
    - důvěra ve vlastní schopnosti,
    - vyzrálost a zodpovědnost.
- Kállay (2011) uvádí techniky zvládání stresu zaměřené na rozdílné zdroje stresu:
    - relaxační techniky (autogenní trénink),
    - kognitivní a behaviorální techniky.

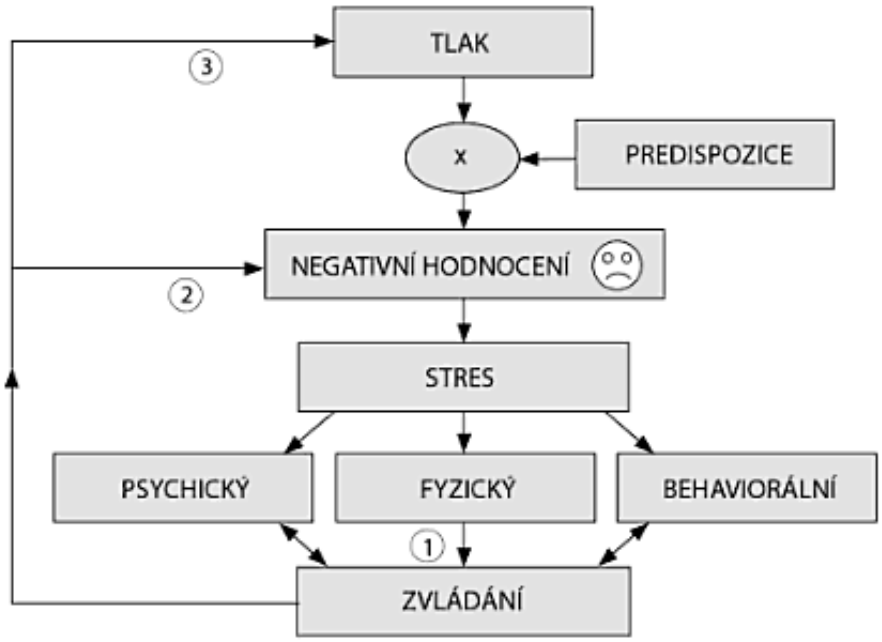
3. Strategie zvládání stresu

V této kapitole podrobněji popíšu strategie a metody zvládání stresu, které se dají aplikovat jak u tlumočníků, tak u osob trpících úzkostí či trémou z projevu na veřejnosti. Strategií je velké množství a mohou sloužit jako první pomoc pro začínající tlumočníky, kteří se potřebují zejména zaměřit na obsah a předání sdělení a kvůli stresu, který je sužuje, se nemohou plně soustředit na svůj výkon.

Pokud chce člověk bojovat s trémou, musí se soustředit na její příčiny a rozpoznat její příznaky. Šmajsová (2010) popisuje tři linie obrany organismu proti stresu. První linie obrany organismu se nazývá *selektivní funkce vědomí*, což znamená, že se řečník během projevu na veřejnosti snaží soustředit pouze na významné podněty a snaží se nevnímat podněty, které nejsou pro jeho projev důležité nebo zbytečně rozptylují pozornost. Do druhé linie obrany spadají *rozhodovací okruhy vědomí*. Pokud vědomí přijme novou zátěžovou situaci jako realitu, chování se změní a přizpůsobí se nové realitě. Ale když se jedinec nové skutečnosti nepřizpůsobí, spustí se regulační soustavy organismu (nervová a humorální) a reakce na stresor bude příprava těla na útok či útěk. Což znamená, že se do krve dostane glykogen z jater, který dodává tzv. rychlou energii, zvýší se tep, dech zlepší kyslíkové zásobení, dojde k rozšíření zornic a zostření smyslů a zlepší se prokrvení mozku a periferních svalů. Do třetí linie obrany lidského organismu před stresem patří *preventivní tělesné a duševní aktivity*. Lidský organismus má již po dlouhá tisíciletí zakódovány reakce na stres a ohrožení, které ovšem nejdou příliš dobře sloučit s dnešním stresem. Když člověk prožívá pocity úzkosti a trémy před vystoupením na veřejnosti, jeho organismus se okamžitě aktivuje a začíná se připravovat na zakódovanou reakci – bojovat nebo utéct. Tím se v lidském těle nahromadí energie, kterou je nutné spotřebovat, aby negativně neovlivnila výkon. Řešením tohoto vnitřního konfliktu může být preventivní duševní i tělesné cvičení, které boj simuluje. Například člověk může využít metod psychosomatické relaxace, čímž uvolní nahromaděnou a energii a napětí v těle i mysli.

Jones (2008) popsal ve své knize tři typy strategií zvládání stresu a pro lepší představu použil následující graf, kde jsou logicky znázorněny tyto strategie i popis vzniku stresu a vyrovnávání se s ním.

Graf podle Jonese (2008)



Obrázek 4.3 Stres a strategie pro jeho zvládání

1 Strategie zaměřené na příznaky
2 Strategie zaměřené na hodnocení
3 Strategie zaměřené na situace

3.1 Fyzické metody zvládání stresu

3.1.1 Dechová cvičení

Je všeobecně známo, že způsob dýchání může přispívat k uvolnění fyzického i psychického napětí. Existuje mnoho návodů a technik správného dýchání. Při mluvním projevu je zvlášť důležité umět pracovat s dechem, aby nadechování a vydechování nezpůsobovalo nechtěné pauzy v promluvě. Když je člověk ve stresu, jeho dech se zrychluje, ale pokud ovládá techniky práce s dechem, může se za pomoci těchto technik celkově uvolnit. Jedním z pozitiv dechového cvičení před projevem na veřejnosti je i fakt, že když se člověk soustředí na správnou techniku dýchání, odvrátí pozornost od své nervozity a trémy z projevu. Téma správného způsobu dýchání se objevuje v knihách o rétorice a veřejném projevu, jelikož je s řečovým projevem úzce spojeno.

Špačková (2008) uvádí, že lidé, kteří se živí mluvním projevem se věnují intenzivnímu tréninku dýchání po dobu půl roku, jelikož dechové návyky jsou uloženy v alokortexu a nedají se ovládat vůlí. Navrhuje ovšem také techniky, které zvládnou i lidé, kteří s dechem nikdy nepracovali. Když se člověk připravuje na veřejný projev, měl by přenést váhu na přední část chodidel a posunout tím těžiště dopředu, čímž se jeho postoj stane uvolněným a zpevněným. Hlasivky při tomto postoji snáze spolupracují s bránicí a plícemi. Před začátkem promluvy by měl řečník několikrát zhluboka vydechnout a poté se nadechnout do spodní části plic a nechat vzduch postupně stoupat nahoru. Dech během projevu by měl být pravidelný a uvolněný. Šmajsová (2010) popisuje techniky správného dýchání jak v kapitole o technice mluveného projevu, tak v kapitole věnované trémě. Zabývá se dvěma druhy dýchání – žeberním (hrudním) a bránicovým (břišním). Pro člověka je přirozené, že kombinuje oba druhy dýchání, ale pro účely mluvních projevů a boje s trémou je lepší dýchání brániční, které se člověk ovšem musí naučit, pokud ho chce provozovat vědomě. Brániční dýchání se dá trénovat položením ruky na břicho, hlubokým výdechem, kdy cítíme jak se břicho zatahuje, a při nádechu je potřeba myslet na hluboký nádech do břicha, bez nadzvednutí ramen. Ruka na břiše opět kontroluje správnost nádechu.

Tuto techniku popisuje ve své knize také Jones (2008) a uvádí, že když je člověk ve stresu, jeho dech odráží míru napětí. Napjatý člověk většinou dýchá mělce a rychle a pouze do hrudníku, k uklidnění je zapotřebí uvolnit se, zpomalit dech a nadechovat se zhluboka do břicha.

Špačková (2008, s. 42) popisuje protistresové dechové cvičení a doporučuje zásady správného dýchání:

> *„Pohodlně se posaďme. Vydechujme pomalu a v duchu počítejme do čtyř, dokud z plic nevypustíme naprosto všechen vzduch. Jestliže nám například trvá výdech čtyři vteřiny, počkejme dvě vteřiny, čtyři vteřiny se zase nadechujme a pak zadržme dech po dobu dvou vteřin. Postupně cvičení prodlužujme, ale vždy dodržujme pauzu. Pusťme všechno ostatní z hlavy a soustřeďme se pouze na dýchání. Vydechujeme-li zhluboka až z břicha a nehrbíme-li se, děláme to správně.“*

Šmajsová (2010) shrnula zásady správného dýchání do následujících bodů:

- Dodržovat klidné a tiché nádechy.
- Vdechovat nosem i ústy.
- Nádech nesmí narušit myšlenku.
- Interpunkce není hlavním ukazatelem pro nádech a výdech.
- Mluvit středně silným hlasem, protože zvýšený hlas zvyšuje spotřebu dechu.
- Správný způsob dýchání je předpokladem pro práci s hlasem.
- Další hlasový výcvik může následovat až po zvládnutí práce s dechem.

Všechna výše popsaná dechová cvičení by měla být prováděna pravidelně a k tréninku postačí pět minut denně, aby si člověk správnou techniku dýchání zafixoval a mohl ji využít při veřejném projevu nebo kdykoli ve stresové situaci.

3.1.2 Pohybová cvičení

Fyzické i psychické napětí, které je důsledkem nahromaděné energie v organismu při stresové reakci se dá snížit nejen za pomoci dechového cvičení, ale také díky pohybovému cvičení. Mezi časté relaxační aktivity zaměřené na celkové uvolnění organismu patří východní cvičení jako je jóga nebo taiči. Jedná se o celkové pomalé protažení těla za zvuků příjemné hudby a po každém fyzickém cvičení, které uvolní nahromaděnou energii, by měla následovat relaxace. O využití pohybových aktivit k odbourání stresu píše ve své knize Špačková (2008) a vybírá známou jogínskou pozici *hory*. Tento cvik je výhodný pro osoby živící se projevy na veřejnosti nejen tím, že se člověk uvolní od stresu, ale také tím, že si zlepší celkové držení těla a vizuální vzhled postavy, i proto by se měl stát součástí přípravy na veřejný projev. Cvik *hora* se provádí následovně:

Postavte se zpříma s chodidly rovnoběžně a váhou rovnoměrně rozloženou na obě nohy. Ruce položte volně podél těla a narovnejte prsty. Nyní je třeba napnout přední stehenní svaly a povytáhnout kolenní čéšky, stáhnout hýžďové svaly k sobě, stáhnout břišní svaly a vypnout hruď, zároveň narovnat záda a šíji, a pohled upřít před sebe přičemž se nesmí zaklonit hlava. Všechny úkony by měly být prováděny zároveň a dýchání by mělo být mělké, ale nepřerušované. V této pozici setrvejte deset vteřin a poté uvolněte postoj, ale nehýbejte se, z postavení těla se vytratí známky napětí. Tento cvik je velmi jednoduchý a spotřebovává hormony, které jsou ve stresové situaci vylučovány z nadledvin (adrenalin apod.).

Mimo těchto známých pohybových aktivit existují i jiné metody fyzické aktivity, které přispívají k uvolnění a zklidnění organismu. Dvě takové metody uvádí Černý (1999) pod názvem metody rychlé relaxace. První metoda se dá provádět vsedě. Je potřeba zhluboka a tiše vydechnout, spojit ruce a silně tisknout proti sobě, natáhnout nohy a napnout svaly na nohách, zatáhnout břišní svaly a zatnout zuby. V této poloze stačí setrvat asi pět sekund, následně vydechnout a uvolnit celé tělo. Druhá metoda rychlé relaxace se provádí ve stoje. Je velmi podobná první metodě, pouze ruce se spojí za zády a tisknou silou proti sobě, celé tělo je napjaté, svaly zatnuté. Opět následuje výdech a celkové uvolnění.

Obě popisované metody jsou velmi rychlé a dají se provádět téměř nepozorovaně. Pokud stres se stres po prvním cvičení nezmírní, je možné celý proces zopakovat.

Špačková (2008) dodává, že proti stresu účinně pomáhá většina fyzických aktivit, jelikož se při nich člověk uvolní, odreaguje a spotřebuje přebytečnou energii, která se vytvořila v reakci na stresový podnět. Účinné je protažení celého těla, nebo tzv. „šlapací cvičení“, při kterém se pět minut šlape do měkkého polštáře a napomáhá k uvolnění šíje.

3.1.3 Autogenní trénink

Na pomezí mezi fyzickými a psychologickými metodami zvládání stresu se nachází autogenní trénink (AT). Jedná se o metodu relaxace těla i duše, která napomáhá k odstranění stresu a neklidu. Tuto metodu popisuje ve svém článku Weimerová (2010)[48]. AT může být využíván také pro odstranění nevhodných návyků. Metodu tohoto tréninku vytvořil německý lékař J.H.Schulz a využil prvky jógy a hypnózy. Autogenní trénink je založený na dvou principech, které využívá ve všech cvicích, a to na koncentraci (usilovné soustředění na určitou představu) a relaxaci (uvolnění svalů a zároveň navození duševního klidu). Autogenní trénink je složitý systém cvičení a má vyšší a nižší stupeň. K dosažení žádoucích výsledků – tedy odbourání stresu – postačí nižší stupeň AT. Nižší stupeň AT se skládá ze šesti jednoduchých cvičení a každé cvičení se začíná cvičit až 14 dní potom, co člověk zvládne cvičení předchozí. Aby byl AT účinný, měl by být prováděn v intervalech 3-5 minut třikrát denně.

Výchozí stav:

Výchozím stavem pro AT by měl být stav naprostého uvolnění a správné relaxace, základem je najít si klidné tiché místo bez rušivých vlivů a uložit se do pohodlné polohy na zádech.

[48] WEIMEROVÁ, Monika. Autogenní trénink: návod ke cvičení. *Dobrá psychiatrie* [online]. 2010 [cit. 2013-04-14].Dostupné z: http://www.dobrapsychiatrie.cz/relaxace/autogenni-trenink.

1) Pocit tíhy

Jde o to se ve stavu správné relaxace usilovně soustředit na představu, že nám těžkne jedna ruka, musíme se na tuto myšlenku upnout a v duchu si ji opakovat, dokud opravdu neucítíme pocit tíhy, poté můžeme rozšířit tento pocit do celého těla. Cvičení nemá trvat déle než pět minut.

2) Pocit tepla

Po zvládnutí prvního cvičení se můžeme začít věnovat nácviku pocitu tepla. Technika je stejná jako u předchozího cvičení. Opět je potřeba koncentrovat se na myšlenku, že v pravé ruce cítíme pocit tepla a postupně se rozlévá do celého těla. Zpočátku to bude trvat delší dobu, ale poté nám opět bude stačit třeba jenom minuta na navození tohoto pocitu.

3) Klidný dech

Při tomto cvičení se člověk naučí vnímat svůj dech. Normálně na dýchání nemyslíme a svůj dech vnímáme jenom, když se nějak odchyluje od normálu. Snažíme se vnímat náš dech, jeho rytmičnost a pravidelnost bez zasahování vůle.

4) Srdce

Toto cvičení se opět podobá předchozímu. Většinou nevnímáme tep našeho srdce, když jsme v klidu, ale pouze když jsme rozrušení a srdce bije mnohem rychleji. Cvičení začíná přiložením pravé ruky na srdeční oblast a snahou vnímat tlukot srdce a soustředit se jenom na něj.

5) Teplo v břiše

Po zvládnutí všech předchozích cviků se zaměříme na pocit tepla v břiše. Když se nám podaří navodit tento pocit a plně ho vnímat, pomůže nám toto cvičení k uvolnění a harmonizaci vnitřních orgánů v břišní dutině.

6) Chlad na čele

V kontrastu k pocitům tepla v předchozích cvičeních se při tomto cviku soustředíme na pocit příjemného chladu na čele. Může nám pomoci koncentrace na představu, že nás ovívá chladný vánek.

„Po vyvolání těchto představ se má člověk nacházet v klidném relaxovaném stavu s uvolněnými údy a protepleným tělem, uklidněným dechem i tepem srdce a chladným čelem, nevzrušen, odolný, vyrovnaný a intenzivně odpočívající. Některým pocitům dává autor metody J. H. Schulz i symbolický význam: uvádí, že na konci cvičení má mít člověk: "vřelé srdce a chladnou hlavu". "[49]

[49] Dostupné z: http://www.dobrapsychiatrie.cz/relaxace/autogenni-trenink

3.2 Psychologické metody zvládání stresu

3.2.1 Na problém zaměřené strategie

Černý (1999) navrhuje tři základní strategie, které jsou zaměřené na řešení problému. Tyto strategie jsou:

Přímá akce – člověk vykoná nějakou aktivitu, která by měla přispět k vyřešení problému.

Vyhledávání informací – snaha nalezení relevantních informací, které mohou jakkoli napomoci k vyřešení problému.

Obrácení se k druhým – hledání opory a podpory u blízkých lidí, kteří nám mohou pomoci s řešením našeho problému.

3.2.2 Na emoce zaměřené strategie

Tyto strategie popisuje Černý (1999) a dodává, že lidé z fungujících rodin nebo z fungujícího sociálního prostředí mají sklony k lepšímu vyrovnávání se se stresem a konstruktivnímu řešení problémů. Strategie zaměřené na emoce jsou:

Rezignovaná akceptace – tato metoda znamená přijetí reálné skutečnosti, většinou z důvodu, že problém nelze vyřešit nebo zvrátit.

Emoční vybití – veškeré způsoby, které člověku pomohou snížit emoční napětí (např. křik, pláč, černý humor).

Intrapsychické procesy – člověk se snaží za pomoci kognitivních strategií změnit pohled na problémovou nebo stresovou situaci.

3.2.3 Mentální aerobik

Příčinou vzniku pocitu úzkosti a strachu většinou není sama stresová situace, ale naše vnímání této skutečnosti. Jde o náš postoj k dané situaci a o to, jaké pocity v nás vyvolá tento postoj. To znamená, že většina stresu vzniká kvůli negativnímu sebehodnocení, a pokud se pokusíme změnit postoj ke stresové situaci a začneme ji vnímat jako něco reálného a řešitelného, snížíme tím i celkové napětí a úzkost. Špačková (2008) popisuje mentální aerobik jako cvičení pozitivního myšlení. Když člověka sužují negativní myšlenky před veřejným vystoupením, většinou jsou nereálné a přehnané („určitě omdlím“) a měl by se snažit tyto myšlenky vytěsnit a pokusit se uklidnit myšlenkami reálnými, jimž opravdu věří jako například:

- *„Obecně vzato, publikum chce, abych si vedl dobře.“*
- *„V zásadě vím o tématu víc, než kdokoli z přítomných.“*
- *„Obecně vzato, vím, co chci říct a jak to chci říct.“*

(Špačková 2008, s. 37)

Toto jsou zásady, které se dají uplatnit při předem připraveném projevu na veřejnosti,. Samozřejmě neplatí stoprocentně pro tlumočníka, protože se nikdy nemůže na projev připravit tolik, jako řečník. Metoda nahrazení negativních myšlenek pozitivními je ovšem stejně účinná pro všechny.

> „*Negativní pocity v mysli po čase změní funkci fyziologických mechanizmů v indispozice a orgánovou nemoc. Pozitivní pocity z dobrého rozhodování a konání jsou zhodnoceny jako cesta ke stabilitě, síle a zdraví.“* (Šmajsová 2010)

Dále autorka uvádí, že každý člověk má protistresový systém umístěný v endokrinní regulační ose a je tvořen produkty hypofýzy (endorfiny a enkefaliny). To jsou významné složky protistresového systému člověka a jejich tvorba je přímo závislá na psychickém stavu člověka. Když je člověk v dobré náladě a vyrovnaný, produkce endorfinů stoupá, ale naopak duševní nepohoda (stres, strach, smutek) tuto produkci brzdí.

Špačková (2008) doporučuje několik dní před vystoupením na veřejnosti trénovat dvakrát denně pět minut na klidném místě. Představit si atmosféru při prezentaci, snažit se co nejreálněji představit obecenstvo a zaměřit se na pocit před začátkem prezentace, pokud se podaří dostatečně si představu vsugerovat, objeví se i tréma. V tomto okamžiku člověk může začít bojovat proti trémě a strachu, když si uvědomí, že se jedná o naprosto iracionální pocity a nehrozí mu žádné reálné nebezpečí. Před vystoupením by měl jít člověk brzy spát, nepít kávu a místo toho si najít nějaké klidné místo pro relaxaci, nemluvit s nikým o trémě, vstoupit do prezentační místnosti sebejistěji, než se cítí. Vždy když míra napětí roste měl by si opakovat úvod svého projevu a svírat prsty v botách, aby spotřebovat nahromaděné stresové hormony. Při veřejném projevu je nejdůležitější první dojem, a aby byl co nejlepší, doporučuje Špačková (2008, s. 38):

- *„pohladit panoramatickým pohledem posluchače,*
- *neslyšně vydechovat a pohnout svaly v ramenou,*
- *zaměřit se na přívětivé oči v publiku (nebo si je představit),*
- *usmát se a zhluboka se nadechnout,*
- *promluvit hlasitěji, než obvykle.“*

3.3 Strategie zvládání stresu při tlumočení

V článku[50] publikovaném na aiic.com se dozvídáme, že důležité strategie zvládání stresu v tlumočení vycházejí z komunikace mezi tlumočníkem a řečníkem. Pokud se tato komunikace podaří zlepšit a tlumočník se dopředu dozví, co bude řečník říkat, co bude číst, poslechne si jeho přízvuk, a domluví se s ním na rychlosti přednesu nebo případně na gestech pro zpomalení tempa, velká část stresorů pro tlumočníka zmizí. Kvůli stresující povaze svého povolání by se tlumočníci měli zaměřit sami na sebe a zdravě jíst, pravidelně cvičit, dobře spát a vést celkově zdravý životní styl. Doporučené techniky na zvládání stresu u tlumočníků jsou: meditace, dechové cvičení, jóga, svalová relaxace a Alexandrova technika.

> *„Alexandrova technika je logická a praktická metoda na změnu neefektivních návyků. Studiem Alexandrovy techniky se naučíte používat mysl a tělo efektivnějším způsobem, uvolnit napětí v kloubech, svalech, pomůže vám s bolestí ramen a zad. Naučíte se, jak přistupovat ke každodenním aktivitám s menším úsilím a stresem a vaše tělo vám poděkuje.“*[51]

Strategie zvládání stresu se mohou studenti tlumočení naučit podle knihy od A. Gilliese *Conference Interpreting - A Students' Companion,* kde je kapitola nazvaná *Stress management*, která obsahuje řadu praktických cvičení. Kurzy zaměřené na zvládání stresu, které probíhají například na Rumunské Univerzitě Babes-Bolyai, bohužel nejsou příliš rozšířené, ale i přesto mohou tlumočníci trénovat svůj výstup na veřejnosti v kurzech rétoriky a relaxační praktiky v rámci cvičení jógy nebo taiči.

[50] Practical guide for professional conference interpreters. In: *AIIC* [online]. 2004 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: http://aiic.net/page/628/practical-guide-for-professional-conference-interpreters/lang/1
[51] Alexandrova technika.cz. *Alexandrova technika* [online]. 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: http://www.alexandrovatechnika.cz

Na závěr dodávám několik vět, na které by měl tlumočník myslet před začátkem svého projevu:

- *Vždy pamatujte, že se nikomu nic nestane kvůli vašemu tlumočení nebo nějaké chybě v tlumočení.*
- *Publikum je na vás závislé a jste ten jediný, kdo je může spojit s řečníkem.*
- *Většina lidí v místnosti si nedokáže ani představit, jak můžete zvládat tak náročné povolání.*
- *Vždy pamatujte, že nesmíte myslet na váš strach, protože může zaměstnat až 50 % vaší mozkové aktivity, a vy mozek potřebujete plně využít pro své tlumočení.*
- *Můžete vyzkoušet meditaci, když si představíte, že sedíte na klidném, krásném a světlém místě. Párkrát se zhluboka nadechněte a zkuste se uklidnit.*
- *Zkuste si během tlumočení představit sami sebe jako klíčový prvek celé komunikace. Jste tím, kdo vládne situaci.*
- *Pozitivní myšlení vám pomůže v práci i v běžném životě a může vám pomoci ovládat stres.*[52]

[52] vlastní překlad autorky. Dostupné z: http://simultaneousinterpreting.wordpress.com/2012/11/22/how-to-cope-with-stress-during-interpretation/

Závěr

V závěru bych chtěla shrnout základní problematiku této práce a popsat závěry, ke kterým jsem v průběhu psaní této diplomové práce dospěla. Tlumočení je profese, kde se setkáváme se stresem prakticky neustále. Záleží na každém tlumočníkovi, jak se s tímto stresem vyrovná, ale zpravidla se s ním hůře vyrovnávají začátečníci nebo studenti tlumočení, kteří nemají dostatek zkušeností a nemají zažité techniky, které jejich práci usnadní. Velká kognitivní zátěž tlumočníků a nevhodné pracovní podmínky přispívají k jejich stresu. Zatímco s kognitivní zátěží se člověk musí vyrovnat a naučit pracovat, pracovní podmínky mohou být lepší. Jedná se například o hodnoty kyslíku a CO_2, teplotu a proudění vzduchu v kabině. Ve studii provedené AIIC (2002) bylo prokázáno, že ačkoli jsou nastaveny standardní podmínky pro tlumočnické kabiny, ve většině kabin nebo polokabin jsou tyto hodnoty překračovány, například teplota v kabině během celého dne postupně stoupá.

Výzkum stresu v tlumočení je důležitý, jelikož pomáhá identifikovat původce stresu tzv. *stresory* a také objevuje metody, jak se stresem bojovat. Na tyto metody jsem se zaměřila ve své práci a pokusila jsem se poskytnout jejich logický soupis. Strategiemi boje proti stresu se zabývá především literatura z oblasti psychologie a rétoriky, v tlumočnických studiích jsou metody většinou pouze vyjmenovány, ale chybí přesný postup.

U každého druhu tlumočení se vyskytují různé zátěžové prvky a stresory, ale některé jsou společné jako pro simultánní tlumočení, tak pro konsekutivní. Stresory, které patří k nejčastějším a nejproblematičtějším jsou: rychlé tempo řečníka, přízvuk řečníka, čtení projevu z papíru, technické problémy (problémy s mikrofonem, sluchátky). Při ST bývá často stresorem časové hledisko a simultánnost činností (poslech, překlad, převod do druhého jazyka) a při KT může být stresorem poslouchání řečníka a současné zapisování notace.

Ve studiích, které jsem ve své práci anotovala byly popsány stresory u studentů tlumočení i u profesionálních tlumočníků. Zatímco profesionálové stres pociťují při tlumočení náročných témat na konferenci, studenti tlumočení prožívali stavy úzkosti a stresu i během prezentace před třídou ve svém mateřském jazyce a jejich stres se zvyšuje společně se vzrůstající zátěží přes projev ve druhém jazyce až po konsekutivní tlumočení před třídou.

Předchozí výzkum v oblasti tlumočení bezesporu souhlasí s hypotézou, že tlumočení je velmi stresující profese. Samotní tlumočníci hodnotí svou práci jako velmi náročnou a přirovnávají ji například k práci pilotů nebo letových dispečerů, kvůli množství činností, které musejí vykonávat zároveň.

Různí autoři hodnotí jako složité jiné druhy tlumočení. Příkladem může být Ingrid Kurz (2003), která píše, že nejvíce stresu zažívají tlumočníci v televizi, jelikož mají zdaleka největší publikum. Riccardi et al.(1998) uvádí, že velmi stresující tlumočení je tlumočení na dálku, tzv. remote interpreting. Toto tlumočení má velkou nevýhodu v tom, že tlumočník se nachází na jiném místě než publikum i řečník a tím mu unikají důležité extralingvistické informace, které by byly naprosto samozřejmé, kdyby byl v místě tlumočení.

Tato diplomová práce samozřejmě není soupisem veškeré dostupné literatury k tomuto tématu, ale snažila jsem se, aby zdroje byly relevantní a našla jsem v nich mnoho důležitých informací. Zdroje, které jsem neuváděla v seznamu anotací, jsou přiloženy v seznamu sekundární literatury na konci této diplomové práce. Zdroje, ze kterých jsem čerpala, byly většinou průzkumy stresu v tlumočení, ale je velmi složité dosáhnout relevantních výsledků na malém vzorku respondentů. Většina průzkumů v tlumočení byla provedena formou dotazníků, jelikož bylo zjištěno, že ostatní metody měření stresu (například fyziologického) jsou velmi obtížné a navíc samotné měření často bývá pro tlumočníky stresorem a výsledky se nedají považovat za relevantní. Pokud šlo o metody měření fyziologického stresu (krevní tlak, srdeční tep, vodivost kůže), tlumočníci často odmítali tato měření podstoupit, protože by mohla negativně ovlivnit jejich výkon. Jediné výzkumy, kde bylo větší množství respondentů (více než 100) byly prováděny formou dotazníků.

Strategie zvládání stresu, na které jsem se zaměřila v poslední kapitole mé diplomové práce, jsou velmi zajímavým tématem samy o sobě. Tyto strategie jsou využitelné jak v tlumočení, tak v běžném životě a většina z nich je velmi jednoduchá a rychlá. Techniky zvládání stresu je třeba pravidelně opakovat, abychom si je zautomatizovali a aplikovali je ve chvíli, kdy se začne objevovat známý pocit úzkosti a stresu.

Stresová reakce je v podstatě nahromadění energie v lidském organismu a tato energie by byla žádoucí, pokud bychom potřebovali volit zakódovanou reakci našich prapředků na stres a to boj nebo útěk. Ovšem v dnešní době pochází většina stresu z podnětů, které neohrožují náš život nebo zdraví a není potřeba bojovat nebo utíkat. Co dělat s touto nahromaděnou energií a jak ji spotřebovat? Právě k tomu slouží fyzické metody zvládání stresu. V podstatě jakoukoli fyzickou činností spotřebováváme nahromaděnou energii, pokud jsme ve stresu dlouhodobějším, je dobré využít relaxačních cvičení jako je jóga nebo taiči. Když nás ale stres zastihne například při konsekutivním tlumočení před plným sálem posluchačů, musíme využít rychlejších metod na odbourání stresu, které nejsou na první pohled viditelné, ale mohou nám hodně pomoci. K těmto technikám patří například brániční dýchání.

Práce by měla sloužit jako výchozí bod pro další výzkum, také by měla umožnit rychlou orientaci v tématu stresu a tlumočení a poskytnout základní informace o metodách a strategiích zvládání stresu.

Resumé

The Diploma Thesis topic is Methods of stress management in interpreting based on the specialized literature. As a student of the last year of interpreting and translation studies program at Palacky University, I decided to write my diploma thesis about stress during interpreting. Students of interpreting courses have to deal with stress during interpreting almost every day and I was interested in research connected with stress and stress management techniques.

Stress can be either negative (distress) or positive (eustress). Distress has usually negative effects on interpreters' performance, while eustress can motivate interpreters to do their best. Quality of interpreter's output can be compromised when he or she feels anxiety and stress. This is the reason I decided to describe stress management strategies that can be used by interpreters or people whose job is connected with high cognitive load or public speech. Coping strategies can be very useful and beneficial for both work and personal life of interpreters. At the same time, they can be good prevention against burnout syndrome.

This thesis is based on annotations of specialized literature in the field of interpreting studies, psychology and rhetoric. I chose the most important scholars in interpreting research studies and made reviews of their works on interpreting and stress. To the most important authors in the field belong Ingrid Kurz from Vienna University, Presentación Padilla and Maria Teresa Bajo from Spanish University in Granada, Amparo Jiménez and Daniel Pinazo from another Spanish University in Castellon, Allesandra Riccardi, Guido Marinuzzi and Stefano Zecchin from SSMLIT in Trieste and Éva Kállay from Babes-Bolyai University in Romanian capital Cluj-Napoca. These scholars dealt with psychology, cognitive and neuroscience, differences between novices and professionals, stress management techniques and they conducted research in the domain of stress and interpreting. Because I am a student of Interpreting and translation programme, I was interested in the topic of stress management strategies useful for interpreters. It is an issue I have problems with from the beginning of my interpreting courses and it was great to find out that many students of interpreting feel the same way during their first years.

I wanted to learn more about this topic because stress management can help interpreters reduce their stress and anxiety levels. During my research I was looking for the specialized literature related to this topic and I was surprised how difficult it was to find the sources necessary for the thesis. For this reason, I decided to create the summaries of important publications and articles in the field of study. I have created the list of studies carried up so far. The research dealt with the causes of stress (stressors), with the influence of stress on interpreter's performance, with the difficulties of interpreter's profession, huge working load and the differences between novices and professionals. Cognitive, psychological and neurolinguistic theories were used in the selected studies.

The main body of the work is divided into three main chapters: *Previous research carried out in the field of interpreting and stress*, *Summary of findings from the abstracts of books and articles* and *Stress management strategies*. First chapter consists of abstracts of books and articles from the field of stress and interpreting, psychology and rhetoric. These abstracts incorporate important points of research and the contribution of publications to the field of study. This chapter consists of three sub-chapters: *Previous research in the field of interpreting and stress*, *Research in the field of stress* and *Works dealing with rhetoric*. I wrote more detailed summaries of publications that are the most important for this thesis, particularly those of Kurz (2003), Jiménez and Pinazo (2001) and Kállay (2011). The sub-chapter concerning previous research on stress is used for the definition of key terms in the theory of stress. Crucial book for the stress research is Stress of Life written by Canadian doctor Hans Selye. In this book, there was the first definition of the term "stress", which was first used in the specialized French dictionary in 1949. Third sub-chapter deals with rhetoric and public speaking. Books and articles on rhetoric and stress are practical and there are described many useful stress management techniques. Second chapter of the work is a summary of findings from the abstracts of books and articles. I chose major topics from the abstracts and summarized the opinions of authors concerning these topics. The most important questions in this chapter were: *Is interpreting a stressful profession? What kind of stress must interpreters deal with? What are the differences between novices and professionals?*

Are interpreters satisfied with their job although it is stressful? I tried to answer those questions and make a synthesis of authors' opinions.

Third chapter describes stress management strategies that can be used in interpreting and in public speaking. This chapter can help those who suffer from public speaking anxiety or fear of speaking in front of others. I divided strategies in three main sub-chapters: *Physical stress management strategies*, *Psychological stress management strategies* and *Stress management strategies for interpreters*. Physical methods of stress management are breathing exercises and other exercises inspired by yoga and tai chi. These coping strategies reduce tension and help the body to relax. One of the physical coping strategies is called Autogenic training. It is a relaxation technique developed in 1932 by the German psychiatrist J.H. Schultz based on yoga and hypnosis. This training can be very helpful and effective, but it should be practised at least three times a day. Although it can be difficult for some people to exercise relaxation techniques three times a day, it can contribute to overall satisfaction. Psychological methods of stress management are based on positive thinking. The cause of stress is not the situation itself, but our perception of it. We can see the situation as an unsolvable problem and we begin to feel anxiety and fear coming. But when we change our perspective and instead of finding the way to escape, we can find the solution. These are the principles the theory of positive thinking is based on. Stress management techniques for interpreters should be based on the communication between speaker and interpreter. The communication on this level is usually problematic because speakers prepare their speech short before the conference and interpreters are unable to prepare without materials. Interpreters should also practise methods of relaxation like yoga, autogenic training, meditation and lead a healthy lifestyle with a lot of sleep to reduce their working stress.

The present thesis should serve as a basis for further research in the field of stress and interpreting. At the same time, students of interpreting programmes can use it as a practical guide for coping with their stress and anxiety.

Seznam použité literatury

Primární literatura

ČERNÝ, Vojtěch. 1999. *Jak překonat stres*. Praha: Computer Press.

JIMÉNEZ IVARS, Amparo a Daniel PINAZO CALATAYUD. 2001. "I failed because I got very nervous". Anxiety and performance in interpreter trainees: an empirical study. In: *The Interpreters' Newsletter* 11. Trieste: EUT - Edizioni Università di Trieste, s. 105-118.

KADOVÁ, Alžběta. 2011. *Počátky neurolingvistického výzkumu v oblasti tlumočení v Itálii (SSLMIT Terst) a další vývojové tendence*. Praha. Diplomová práce. Karlova Univerzita v Praze.

KÁLLAY, Éva. 2011. *Coaching and Stress Management in Interpretation*. In: Philologia. Cluj-Napoca: Studia Universitatis Babes-Bolyai, s. 65-70.

KURZ, Ingrid. 2003. *Physiological stress during simultaneous interpreting: a comparison of experts and novices*. In: The Interpreters' Newsletter 12. Trieste: EUT - Edizioni Università di Trieste, s. 51-68.

MASKINTOSH. 2002. *The AIIC Workload Study: Main results and what they mean.* AIIC Bulletin Communicate [online]. XXXII/1 [cit. 2013-03-20]. Dostupné z: http://aiic.net/page/888/the-aiic-workload-study-executive-summary/lang/1

NAKONEČNÝ, Milan. 1995. *Lexikon psychologie.* Praha: Vodnář.

PADILLA, P., Maria Teresa BAJO a Francisca PADILLA. 1995. *Proposal for a cognitive theory of translation and interpreting: A methodology for future empirical research*. In: The Interpreters' Newsletter n. 9. Trieste: EUT - Edizioni Università di Trieste, s. 61-78.

PULL, Charles B. 2012. *Current Status of Knowledge on Public-speaking Anxiety* [online]. Pittsburgh: Lippincott Williams & Wilkins,[cit. 2013-03-18]. January 2012, Volume 25. Dostupné z: http://journals.lww.com/co-psychiatry/toc/2012/01000

RICCARDI, Alessandra, Guido MARINUZZI a Stefano ZECCHIN. 1998. *Interpretation and stress*. In: The Interpreters' Newsletter 8. Trieste: EUT - Edizioni Università di Trieste, s. 93-106.

SEEBER, Kilian G. a Dirk KERZEL. 2011. *Cognitive load in simultaneous interpreting: Model meets data.* In: International Journal of Bilingualism. London: Sage Publishing. s. 228 - 242.

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

ŠMAJSOVÁ BUCHTOVÁ, Božena. 2010. *Rétorika: Vážnost mluveného slova*. 2. aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing.

ŠPAČKOVÁ, Alena. 2008. *Rétorika pro tlumočníky.* Praha: Česká komora tlumočníků znakového jazyka.

Sekundární literatura

ANDERSON, J.R. 1990.Cognitive Psychology and Its Implications. 3. vyd. New York: W.H. Freeman and Co.

COOPER, C.L., R. DAVIES a R.L. TUNG. 1982. Interpreting stress: Sources of job stress among conference interpreters. In: *Multilingua.* 1-2. Mouton: DE GRUYTER, s. 641-653.

GILE D. 1995. *Basic concepts and models for interpreter and translator training* , Amsterdam-Philadelphia, John Benjamins.

GRAN, Laura; FABBRO, Franco. 1988. The Role of Neuroscience in the Teaching of Interpretation. The Interpreters´ Newsletter, 1, s. 23–41.

GROOT A.D. de. 1965. *Thought and Choice in Chess*, The Hague, Mouton.

GUTTMANN G. a ETLINGER S. 1991. "Susceptibility to Stress and Anxiety in Relation to Performance, Emotion, and Personality", in *Stress and Anxiety* . Vol 13.Washington-London, Hemisphere Publ., s. 23-52.

KLONOWICZ T. 1991. "The Effort of Simultaneous Interpretation: It's Been a Hard Day…", *FIT Newsletter* X/4, s. 446-457.

KURZ I. 1996. *Simultandolmetschen als Gegenstand der interdisziplinären Forschung* , Wien, WUV-Universitätsverlag.

KURZ I. 2002. "Physiological stress responses during media and conference interpreting", in *Interpreting in the 21st Century*. Amsterdam-Philadelphia, John Benjamins, s. 195-202.

LAZARUS, Richard S. 1966. *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.

MACHAČ, M., H. MACHAČOVÁ a J. HOSKOVEC. 1985. Emoce a výkonnost. Praha: SPN.

MOSER P. 1995. *Survey on expectations of users of conference interpretation*. Wien, SMZ.

PÖCHHACKER, Franz; SHLESINGER, Miriam (eds.). 2002. *The Interpreting Studies Reader*. London/New York : Routledge Language Readers.

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

TOMMOLA J. a HYÖNÄ J. 1990. "Mental load in listening, speech shadowing and simultaneous interpreting: A pupillometric study", in *Foreign Language Comprehension and Production* . Turku, AfinLA, s. 179-188.

VAN HOOF H. 1962. T*héorie et pratique de l'interprétation avec application particulière au français et à l'anglais* , München, Max Hueber.

Internetové zdroje

Alexandrova technika.cz. *Alexandrova technika* [online]. 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: http://www.alexandrovatechnika.cz

How to Cope With Stress During Interpretation?. *Professional Simultaneous Interpreting* [online]. 2012 [cit. 2013-04-12]. Dostupné z: http://simultaneousinterpreting.wordpress.com/2012/11/22/how-to-cope-with-stress-during-interpretation/

AIIC. [online]. 2011 [cit. 2013-04-09]. *Communicate*. Dostupné z WWW: <http://www.aiic.net/ViewIssues.cfm>.

Scuola Superiore di Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori [online]. 2011 [cit.2013-04-09]. Dostupné z WWW: <http://www.sslmit.units.it/>

Practical guide for professional conference interpreters. In: *AIIC* [online]. 2004 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: http://aiic.net/page/628/practical-guide-for-professional-conference-interpreters/lang/1

JONES, Graham a Adrian MOORHOUSE. 2008. *Jak získat psychickou odolnost: Strategie vítězů, které změní váš pracovní výkon* [online]. Praha: Grada Publishing, [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: http://books.google.cz/books?id=GqIRvFzUM5MC&pg=PA73&dq=strategie+zvládán%C3%AD+stresu&hl=en&sa=X&ei=5TmRUIiHIumC4gTZmoHIAw&ved=0CEEQ6AEwBw#v=onepage&q&f=false

WEIMEROVÁ, Monika. 2010. Autogenní trénink: návod ke cvičení. *Dobrá psychiatrie* [online].[cit. 2013-04-14]. Dostupné z: http://www.dobrapsychiatrie.cz/relaxace/autogenni-trenink

Anotace

Diplomová práce pojednává o dosavadním výzkumu na poli stresu a tlumočení. Autorka vytvořila přehled vybrané odborné literatury k tématům stres, tlumočení a veřejný projev. Popisuje různé metody zvládání stresu při tlumočení a veřejném projevu. Práce by měla sloužit jako východisko pro další výzkum v oblasti stresu a tlumočení. Zároveň mohou práci využít studenti tlumočení jako praktický návod ke zvládání stresu a úzkosti.

Annotation

The Diploma thesis deals with the research in the field of interpreting and stress carried out so far. The author created the list of specialized literature dealing with stress, interpreting and public speaking. The thesis describes various methods of coping with stress during interpreting and speaking in public. The present thesis should serve as a basis for further research in the field of stress and interpreting. At the same time, students of interpreting programmes can use it as a practical guide for coping with their stress and anxiety.

Autor:	Lenka Krmenčíková
Katedra:	Katedra anglistiky a amerikanistiky, FF UPOL
Název česky:	Metody doporučené ke zvládání stresu při tlumočení na základě vybrané odborné literatury
Název anglicky:	Methods of stress management in interpreting based on the specialized literature
Vedoucí práce:	PhDr. Veronika Prágerová
Počet stran:	83
Počet znaků:	111 449

Klíčová slova:	tlumočení, stres, stresor, veřejný projev, úzkost, strategie zvládání stresu.
Key words:	interpreting, stress, stressor, public speaking, anxiety, stress management strategies.