

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická
fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2011

Adéla Štěpánová

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Sociální a humanitární práce

Adéla Štěpánová

Komunitní tlumočení pro cizince

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Lukáš Radostný

2011

*Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala
samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.*

.....
Podpis autora práce

Velice děkuji svému vedoucímu bakalářské práce Mgr. Lukáši Radostnému za odbornou pomoc, řadu podnětných a cenných rad a připomínek, které mi byly prospěšné při psaní práce.

Obsah

Úvod	7
1 Teoretická část	9
1.1 Komunitní tlumočení obecně	9
1.1.1 Vývoj komunitního tlumočení	10
1.1.2 Definice komunitního tlumočení	10
1.2 Kompetentní komunitní tlumočnick	11
1.2.1 Komunitní tlumočnick orientovaný v sociální oblasti	12
1.2.2 Vzdělání v oblasti komunitního tlumočení	13
1.2.3 Informovaný komunitní tlumočnick	14
1.2.4 Interkulturní komunikace jako nedílná součást praxe komunitního tlumočnicka	15
1.3 Role komunitního tlumočnicka	16
1.4 Specifika komunitního tlumočení	17
1.4.1 Specifika u žen	17
1.4.2 Specifika u dětí	18
1.5 Komunitní tlumočení v zahraničí	18
1.5.1 Prestiž a ocenění komunitního tlumočení	18
1.5.2 Zdroje financování	19
1.6 Komunitní tlumočení v České republice	20
1.7 Komplikace při komunitním tlumočení	21
1.8 Společné znaky komunitního tlumočení a sociální práce	22
1.8.1 Sociální poradenství	22
1.8.1.1 Základní poradenství	22
1.8.1.2 Odborné poradenství	23
1.8.1.3 Společné znaky komunitního tlumočení a sociálního poradenství	23
1.8.2 Společné znaky komunitního tlumočnicka a sociálního pracovníka	23

1.9	Společné znaky komunitní práce a komunitního tlumočení	24
2	Výzkumná část	25
2.1	Cíl šetření	25
2.2	Výzkumná otázka	25
2.3	Metodologie	25
2.3.1	Použité metody	26
2.3.1.1	Tvorba otázek	26
2.3.1.2	Metoda dotazování	27
2.4	Výběr výzkumného souboru	27
2.5	Popis souboru	27
2.6	Zpracování dat a jejich příprava pro analýzu	28
2.7	Analýza dat	29
2.8	Výsledky	29
2.8.1	Komunikace s cizinci	29
2.8.1.1	Usnadnění komunikace	29
2.8.1.2	Jazyky vyžadující služeb tlumočnicka	30
2.8.2	Osoba komunitního tlumočnicka	30
2.8.2.1	Kdo je komunitní tlumočnick	30
2.8.2.2	Vzdělání a kurzy	31
2.8.2.3	Motivace ke vzdělání a výkonu komunitního tlumočení	32
2.8.3	Společenské postavení komunitního tlumočnicka	33
2.8.3.1	Prestiž a ocenění komunitního tlumočení	33
2.8.3.2	Zaměstnavatel	33
2.8.3.3	Financování komunitního tlumočnicka	34
2.9	Zodpovězení výzkumné otázky	34
2.10	Diskuze nad výsledky	35
Závěr	36
Anotace	38
Annotation	39
Seznam příloh	40
Seznam literatury	41

Internetové zdroje	42
Přílohy	45

Úvod

Proces komunikace je možné obecně vymezit jako vzájemnou výměnu informací a projevů. Vývoj komunikace je neodmyslitelně spjatý s vývojem lidstva. Je známo, že již starověcí Řekové pocítovali a prožívali svou jazykovou a kulturní odlišnost od jiných etnik. Jakýkoli cizinec byl považován za „barbara“¹ a jeho jazyk samotným Řekům zněl směšně a připomínal jim zvuky zvířat (Průcha, 2010, s. 15).

Před rokem 1989 bylo Československo celkem jazykově homogenní stát, což bylo ovlivněno totalitním režimem. V té době docházelo spíše k emigracím jako důsledek nedemokratického režimu. Politické změny po roce 1989 měly značný vliv na zahraniční migraci v tehdejší Československu. V zájmu dosažení lepšího dorozumívání s nově příchozími se zvýšit i potřeba tlumočení cizincům. (Barša, Baršová, 2005, s. 210)

Projev člověka je ovlivněn pouze 7% verbální komunikací neboli naše slova, 38% tónem hlasu a 55% neverbální komunikací. Představitelé rozdílných kultur mohou výrazněji gestikulovat, používat mimiku ve tváři apod., což druhému partnerovi může připadat podivné. (Šišková, 2001, s. 14)

Přestože verbální komunikace zabírá malou část celkové komunikace, pro cizince v cizí zemi představuje klíčovou roli. V tomto případě potřebují prostředníka v komunikaci neboli tlumočnicka, aby se dorozuměli s majoritní společností nejen na úřadech, policii, v nemocnicích, ale i v každodenních situacích.

Sociální pracovník zabývající se prací s cizinci v neziskových organizacích se bez znalosti cizích jazyků neobejde. Přicházejí ale i tací klienti, jejichž jazyk je nakolik komplikovaný a neobvyklý, že sociální pracovník musí využít služeb tlumočnicka. Je to ta situace, kdy by mohl tlumočit právě tlumočnick komunitní?

V České republice neexistují jasně dané standardy na postavení komunitního tlumočnicka, proto vycházím z rozhovorů se sociálními pracovníky v neziskových organizacích a z jejich subjektivního vnímání komunitního tlumočnicka.

¹ Barbaros – cizinec, jehož řeč je neslušná, hrubá a drsná (The new testament of greek lexicon).

Jako cíl práce jsem si proto zvolila prezentovat metodu komunitního tlumočení a možné využití služeb kompetentního komunitního tlumočnicka při poskytování sociálního poradenství sociálními pracovníky v nevládních neziskových organizacích v České republice (uplatněno pro cizince, kteří využívají sociálního poradenství v neziskových organizacích a nejsou schopni se dorozumět českým jazykem). Komunitní tlumočnick by mohl podat informaci svému klientovi, kde mu poskytnou bezplatné sociální poradenství. Mohl by být nápomocen sociálnímu pracovníkovi při prvním kontaktu s klientem při poskytování sociálního poradenství, ale také klienta může doprovázet celým tímto procesem.

S komunitním tlumočením jsem se setkala poprvé osobně na praxi ve Velké Británii – v Londýně v neziskové organizaci *Praxis community projects*. Tato organizace se zabývá mnoha projekty týkajícími se cizinců a jeden z nich se věnuje právě komunitnímu tlumočení. Hlavní výhodou práce s cizinci v *Praxis community projects* je různorodé národnostní složení jejich pracovníků. Znalost těchto jazyků v pracovním kolektivu značně ulehčuje komunikaci a pomoc klientům. Tlumočení se zde poskytuje hlavně za účelem lepšího přístupu cizinců ke zdravotní a sociální péči. (Interní materiály *Praxis Community Projects*: Praxis community language service, 2007: vlastní překlad).

1 Teoretická část

Tato část je zaměřena na prezentaci metody komunitního tlumočení, jeho vývoj a specifika. Dále je zde rozepsána role komunitního tlumočnicka, jeho vzdělání a společenskou prestiž.

1.1 Komunitní tlumočení obecně

Komunitní tlumočení se odvozuje od obecné definice tlumočení, což je ústní projev, druh translační činnosti neboli převod mezi dvěma jazyky, jehož výsledkem je mluvené slovo. Tím se liší od překladu, kde je výstup písemný. V tlumočení se převádí sdělení z jednoho jazykového kódu do jiného, ve kterém se plní komunikační záměr mluvčího. (Vilímek, Hrdinová 2008, s. 7)

Jiné definice zní: *tlumočení je převod sdělení produkovaného v jednom jazyce do jiného.* (Vilímek, Hrdinová, 2008, s. 7)

Tlumočnick musí mít vysoký stupeň znalosti překládaného i cílového jazyka a musí být schopen text přetlumočit tak, aby byl zachován původní smysl slov autora. Má odbornou znalost terminologie v oborech, ve kterých pracuje.

Zprostředkovaná komunikace je přenášena přes další osobu, která tvoří tzv. prostředníka. Tento typ komunikace patří mezi nejméně spolehlivé cesty komunikace, protože v mnohých případech se informace přenášená přes prostředníka mění, něco se z ní ztrácí, případně zapomene. Při zprostředkované komunikaci velmi často dochází k úbytku informací, nepřesnostem a chybám.

Komunitní tlumočení řadíme do konsekutivního nebo simultánního tlumočení.

Při konsekutivním tlumočení se netlumočí bezprostředně. Tlumočnick si nejprve vyslechne samotné věty, jednotlivé části nebo celý text a až po té jej převede do cílového jazyka. Projev mluvčího by měl být oproti projevu tlumočnicka delší. To znamená, že tlumočnick ztrácí několik vteřin za mluvčím. (Šebková 2008, s. 17; Vilímek, Hrdinová, 2008, s. 7)

U simultánního tlumočení se tlumočí téměř okamžitě jen s malou časovou prodlevou. Tlumočnick musí nějakou chvíli počkat, než začne tlumočit. Přesto musí být schopen téměř zároveň poslouchat, převádět do cizího jazyka a mluvit tak, aby obsah v obou jazycích byl stejný (Šebková, 2008, s. 14 – 17; Vilímek, Hrdinová, 2008, s. 9).

1.1.1 Vývoj komunitního tlumočení

Tlumočení je odvěkou lidskou potřebou, která se vždy zvyšuje, čím vyšší je migrace obyvatel. Již staří Řekové pocítovali potřebu dorozumět se s cizinci, kteří přicházeli na jejich území. Tyto příchozí nazývali „barbary“², protože jim jejich řeč připomínala řeč zvířat. (Průcha, 2010, s. 15)

Komunitní tlumočení se jako samostatná disciplína začalo rozvíjet až v šedesátých letech 20. století. Vyvíjelo se v různých částech světa odděleně a zabývali se jím různí autoři, kteří si své vědomosti zpravidla nepředávali. Vznikaly tak různé terminologie, právní předpisy, profesní etiky, systémy akreditace a certifikace. Jednotlivé země se různí odlišnou mírou odborné přípravy svých komunitních tlumočnicků i mírou institucionalizace komunitního tlumočení. (Kurz, Bowen, 1999: vlastní překlad).

V zemích s dlouholetou tradicí migrace je tlumočení pro cizince obvyklou záležitostí. Naproti tomu tlumočení v zemích střední Evropy je celkem nové téma. Vznikalo zcela odlišně než konferenční či diplomatické tlumočení. Hlavním důvodem jeho rozvoje byl fakt, že cizinci bývají často zbaveni přístupu ke službám, na které mají nárok. Brání jim v tom jazyková bariéra, neboli nedostatečná znalost jazyku institucí a poskytovatelů služeb (Roberts, 1997, s. 13: vlastní překlad).

1.1.2 Definice komunitního tlumočení

Komunitní tlumočení je definováno mnoha způsoby od druhu výkladu, který se používá v tlumočnických agenturách až po formální povolání, které zahrnuje

² Barbaros – ten, kdo mluví cizím jazykem a jehož řeč je neslušná, hrubá a drsná (Search Gods Words).

odbornou přípravu v oblasti lékařské, právní a v sociálních službách. Umožňuje lidem, kteří plynule nemluví úředním jazykem země, komunikovat s poskytovateli veřejných služeb a usnadnit jim plný a rovný přístup k právním, zdravotním a sociálním službám či ke školství (Bowen, 2000).

Komunitní tlumočení v takto širokém pojetí je velice různorodá a složitá oblast tlumočnické činnosti, kterou lze dále dělit na celou řadu podkategorií, ať již z hlediska institucionálního prostředí (tlumočení soudní, ve zdravotnictví, v oblasti sociálních služeb apod.), nebo z hlediska příslušnosti klientů k určité kulturní skupině (komunita neslyšících, přistěhovalci, domorodé obyvatelstvo apod.) (Holkupová, 2010, s. 9).

K popisu této činnosti jsou v různých zemích používány odlišné termíny. Například ve Velké Británii je to termín „*public service interpreting*“ nebo také „*community interpreting*“, v Kanadě „*cultural interpreting*“. Dále jsou také používány označení jako *liaison interpreting*, *bilateral interpreting*, *dialogue interpreting*, *ad-hoc interpretin* (Mikkelson, 2004).

Nejdůležitější je tedy rozlišovat, na jakém místě a pro koho se tlumočí. Termín „komunitní tlumočení“ vyjadřuje odlišení od interpretace, které se používá při diplomatických jednání či konferencích. Lze sem řadit tlumočení před soudem, v nemocnicích nebo na policii. (Roberts, 1997: vlastní překlad).

1.2 Kompetentní komunitní tlumočnick

Komunikaci s cizinci mimo právní rámec azylového řízení může zprostředkovávat téměř kdokoliv – tlumočnick bez soudní akreditace, dobrovolný tlumočnick, rodinný příslušnick cizince nebo jiný mluvčíc daného jazyka.

Výběr tlumočnicka může značně ovlivnit konečný výsledek a úspěšnost celého řízení. Kompetentní a zdatný tlumočnick vzdělaný ve svém oboru, ale také v příslušné kultuře, lépe naslouchá svým klientům a dokáže výrazně dokonaleji formulovat jejich problémy, zamezit taktickým chybám či vzniku nepochopení, nebo eliminovat

projevy, které jsou pro přijímací kulturu nepřístupné. Na druhou stranu nedostatečně jazykově vybavený tlumočník bez požadovaného vzdělání a proškolení se může dopustit celé řady značných pochybení. Může chybně interpretovat (dokonce i opomenout) významné části a fakta ve výpovědi a tím připravit svého klienta o vyhlídku lepší budoucnosti a života v nové zemi (Čeňková, 2008, s. 129).

1.2.1 Komunitní tlumočník orientovaný v sociální oblasti

Kvalifikovaný komunitní tlumočník je výborně orientován v sociální oblasti, je schopen používat případnou terminologii v několika jazycích a základě svých odborných znalostí je způsobilý rozpoznat individuální komunikační situace a jejich případné nástrahy.

Tento druh tlumočení se také vyznačuje tím, že samotný komunitní tlumočník má zvláštní postavení. To znamená, že ve většině případů spolupracuje s lidmi, kteří na jednu stranu nejsou na tlumočení jako takové vůbec zvyklí a na druhou prožívají velmi těžkou a vypjatou osobní situaci. Tito lidé v danou chvíli pohlížejí na tlumočníka jako na svého osobního poradce, spojence, sociálního pracovníka, obhájce, advokáta nebo tzv. kulturního zprostředkovatele, který pracuje nad rámec tradiční neutrální role tlumočníka. (Čeňková 2008, s. 30)

V posledních letech se v komunitním tlumočení prosazuje lidský faktor. Je to dáno hlavně tím, že na vzniku a používání komunitního tlumočení ve velké míře přispěl sektor sociálních služeb a jeho potřeby.

Je třeba, aby byl komunitní tlumočník schopen orientovat se nejen v oblasti komunikace, ale také v sociální oblasti. Ve svém postavení překračuje obvyklé tlumočnické omezení a to v situacích, kdy pomáhá svým klientům ve formulaci jejich myšlenek, případně za ně vyjadřuje ty výrazy či věty, jež klient sám neřekl. Komunitní tlumočník se nachází v dvojí roli a to, *musí hrát stejně důležitou roli jako ostatní účastníci diskuse, a zároveň přijmout zodpovědnost za výsledek celého jednání* (Nakládalová, 2007, s. 13 – 14).

Kvalifikovaný komunitní tlumočník při své práci čerpá ze svých lingvistických a sociálních znalostí a také svých přesvědčení, využívá svých doposud získaných zkušeností. Kvalifikovaný komunitní tlumočník je výborně orientován

v sociální oblasti, je schopen používat případnou terminologii v několika jazycích a základě svých odborných znalostí je způsobilý rozpoznat individuální komunikační situace a jejich případné nástrahy. Stejně tak je schopen poznat svou úlohu v tlumočnické profesi a požadavky svých klientů, se kterými přichází do styku (Nakládalová, 2007, s. 18).

Jeho klienti se na něj spoléhají také jako na odborníka v oblasti sociálních věcí, tedy jako na sociálního pracovníka, poradce či vyjednavče. Komunitní tlumočnické není v pozici pouhého zprostředkovatele komunikace. Pro svého klienta jen stroze netlumočí a nezastává roli neutrálního účastníka v rozhovorech. Jeho úkoly jsou nad rámec tlumočení. Musí být schopen eliminovat napětí, jež plyne ze společenské a kulturní odlišnosti a vyrovnat se s náročností situace (Nakládalová, 2007, s. 14).

1.2.2 Vzdělání v oblasti komunitního tlumočení

Komunitní tlumočení má jistá úskalí v podobě uskutečňování tlumočení „z a do“ různých typů exotických jazyků, které profesionální tlumočníci často neznají. Mnoho komunitních tlumočnicků pochází právě z řad imigrantů. Tito lidé mohou mít základní vzdělání v oboru tlumočení a překladatelství. Přesto často nedisponují vzděláním ve specifické oblasti jako je komunitní tlumočení (Roberts, 1997, s. 10 vlastní překlad).

Jako příklad země, kde se komunitní tlumočení vyučuje na vysoké škole, lze uvést Velké Británie, kde má tento obor svou třicetiletou tradici. *Systém poskytování tlumočnických služeb, výchovy budoucích komunitních tlumočnicků a udělování autorizační se ve Velké Británii začal naplno uskutečňovat v 80. letech 20. století.* V dnešní době lze ve Velké Británii tento typ tlumočení studovat i na univerzitách a získat z něj diplom (*Diploma in Public Service Interpreting*). Na návrh britského Institutu lingvistů (*Institute of Linguists*) byl v roce 1994 založen národní seznam komunitních tlumočnicků (*National Register of Public Service Interpreters*). Zde jsou zaregistrováni všichni tlumočníci se specializací na oblast místní samosprávy, soud, zdravotnictví či jejich kombinace. Institut lingvistů těmto tlumočnickům *udělil akreditaci na základě absolvování vysokoškolského kurzu či úspěšného složení*

příslušného testu. Obor komunitní tlumočení mohou zájemci ve Velké Británii absolvovat např. na londýnské univerzitě *University of London, Westminster College* (Nakládalová, 2007, s. 9).

Všichni tlumočníci bez ohledu na druh tlumočení by měli dodržovat etický kodex překladatele a tlumočnicka, který obsahuje několik zásad. V první řadě by měl být tlumočnick a překladatel vázán služebním tajemstvím. To se týká všeho, co se dozvedí během výkonu svého povolání. Tlumočnick a překladatel důvěrné informace nikdy nezneužívá. Také musí přijímat pouze ty zakázky, které jsou v jeho schopnostech a znalostech a za konečný výsledek své práce je plně morálně zodpovědný.

1.2.3 Informovaný komunitní tlumočnick

Tato profese je mnohdy velmi náročná, proto je nutné či dokonce nezbytné, aby byli budoucí komunitní tlumočnick na výkon svého povolání řádně přepraveni. Zde se narážá na další problém a tím je nedostatečné poskytování vzdělávacích oborů či kurzů v této oblasti. Už výběr vhodných kandidátů může ovlivnit další postupy. Komunitní tlumočnick musí získávat adekvátní informace nejen o klientově situaci, ale také o zemi jeho původu. V neposlední řadě by měli být (komunitní tlumočnick) podporováni ze strany státní správy a mělo by být usilováno o jejich aktivnější zapojení do komunikace. Přes tyto všechny požadavky na výkon povolání komunitního tlumočnicka, se od něj očekává, že zůstane objektivní a nebude preferovat žádnou ze zúčastněných stran. (Mikkelson, 2004)

Hlavním kritériem je především funkce tlumočení, kterou je zpravidla informován cizinec o svých možnostech, poskytování poradenství a zajišťování základních životních potřeb. Díky tomu se mění i charakter tlumočení – na místo striktně regulovaného soudního tlumočení nastupuje podstatně méně restriktivní komunitní tlumočení, orientované primárně na zprostředkování komunikace s cílem dosáhnout spokojenosti obou zúčastněných stran, nikoliv tedy jen té strany, která v komunikaci zaujímá vyšší postavení. Odlišný komunikační záměr a následně i méně formální charakter tlumočené komunikace se pak nevyhnutelně odrazí také v roli, jakou v komunikačním procesu zaujme tlumočnick.

1.2.4 Interkulturní komunikace jako nedílná součást praxe komunitního tlumočnicka

S tlumočením obecně souvisí také interkulturní komunikace. Sám tlumočnick se bez znalosti a schopnosti ovládat tuto komunikaci neobejde. Interkulturní komunikace probíhá v situacích, kdy společně komunikují příslušníci kulturně odlišných národů, etnik či náboženských společností (Průcha, 2009, s. 16).

Ve vztahu k tématu komunikace má důraz na kulturu své opodstatnění. Interkulturní psychologie (věda, která se zabývá interkulturní komunikací) zkoumá kulturu jako produkt minulého chování lidí a zároveň budoucího. To znamená, že lidé vzájemnou komunikací mezi různými etniky mohou vytvářet novou společnou kulturu.

Aby lidé dokázali mezikulturně komunikovat, měli by rozdílnost a specifickou jednotlivých kultur znát. Důležitý rys každé kultury spočívá v jejích hodnotách. Ty jsou předávány z generace na generaci, společně sdíleny a z nich se pak tvoří názory, společenské normy či postoje. Nestačí pouze dokonale znát cizí jazyk, což je z hlediska verbální komunikace také velmi důležité. Při interkulturní komunikaci je nutné se také zaměřovat na neverbální komunikaci a s nimi spojené kulturní rozdíly.

Představitelé rozdílných kultur mohou výrazněji gestikulovat, používat mimiku ve tváři apod., což druhému partnerovi může připadat podivné. A samozřejmě naopak. Seznámit se s interkulturní komunikací druhého partnera je důležité, aby se předešlo jakémukoli nesrozumitelnému nepochopení, a aby se lidé mohli navzájem respektovat (Šišková, 2001, s. 14).

Lidé, kteří si dokázali osvojit a využít znalosti specifické odlišných kultur, získali tzv. interkulturní kompetenci. K té samozřejmě patří výborná znalost cizího jazyka i respektování kulturních specifík.

Každý člověk se v určitých komunikačních situacích řídí danými pravidly společnosti. V případě, že cizinec nedodrží, nerespektuje či nepřijme pravidla hostitelské země, může to pro něj znamenat nepochopení nedosažení obstojného výsledku. Především v komunitním tlumočení je nutné dát si na tyto situace pozor a

vyvarovat se jim, protože mylné porozumění či nesprávné vyjádření může vyústit až ve fatální následky. Příkladem může být neudělení azylu, vyhoštění zpět do život ohrožujícího prostředí, upadnutí do ilegality, apod. (Nakládalová, 2007, s. 13).

S komunitním tlumočením je možnost setkat se na rozličných místech – u lékaře, na úřadě, na policii, ve škole, před soudem apod. Každé z těchto míst je charakterizováno jinými příznačnými prvky, situace se odlišují, některá z nich jsou více formální, s jasně danými normami a omezeními, jiná bývají uvolněnější. Na tyto rozdíly musí brát komunitní tlumočnick zřetel a podle nich následně přizpůsobit i svůj výrazový rejstřík. Musí si být vědom kulturních a společenských rozdílů. Právě komunitní tlumočnick je ten, který je schopen si na základě přesahu své činnosti uvědomit tyto rozdíly, vyrovnat případné nedorozumění mezi účastníky rozhovoru, popřípadě doplnit či objasnit chybějící informace. Dále by měl být schopen vysvětlit, proč se klient chová tak či onak, co ho přimělo k určitým reakcím, postojům nebo názorům. Přesto musí stále zůstat nestranným účastníkem rozhovoru a také by se měl uchránit od vyjadřování vlastních názorů (Nakládalová, 2007, s. 14 – 15).

Tento typ tlumočení není o nic méně obtížný než např. konferenční tlumočení. Na stupnici důležitosti zaujímá stejné postavení, musí se rovněž vyrovnávat se spoustou obtíží v podobě jazykových a kulturních rozdílů, odehrává se ve stresových a emočně vypjatých situacích (Nakládalová, 2007, s. 6).

1.3 Role komunitního tlumočnicka

Například autoři Putsch a McIvor (zabývající se komunitním tlumočením při poskytování zdravotní péče) se ve svých knihách vyjádřili o postavení tlumočnicka takto: tlumočnicki by neměli působit pouze jako překladatelé, ale měli by být spíše mostem mezi klienty a zdravotním personálem (Pöchnacker, 2000).

Při prvním setkání klienta s tlumočnickem je v první řadě důležité, aby klientovi byl tlumočnick náležitě představen. Nejedná se pouze o věc zdvořilosti. Představení může pomoci k snížení psychického tlaku cizince, pokud je mu hned z počátku jasné, jakou roli v komunikaci tlumočnick zastává – tedy zprostředkovatele komunikace (UNHCR Representation in Sofia, 2003, s. 23: vlastní překlad).

Jiřina Holcupová ve své diplomové práci *Role komunitního tlumočnicka z hlediska očekávání účastníků tlumočnické komunikační situace* uvádí šest hlavních tlumočnických rolí. Jsou to:

- *funkce neutrálního komunikačního „kanálu“* (pouze co nejdoslovněji převádí informace z jednoho jazyka do druhého);
- *koordinace komunikace* (kromě jazykového převodu dohlíží na to, aby komunikace „fungovala“, uděluje slovo, upřesňuje si nejasná sdělení, aby je mohl adekvátně převést, upozorňuje účastníky na případné nedorozumění);
- *zvyšování efektivity komunikace* (usměrňuje nejen tok komunikace ale případně upravuje obsah sdělení tak, aby byla komunikace efektivní – např. používá jednodušší jazyk, pokud jedna strana nerozumí technickému nebo administrativnímu vyjadřování druhé strany, zpřehledňuje sdělení, pokud je nekoherentní, pokud se mluvčí opakuje apod.);
- *vysvětlování kulturních specifik* (snaží se předejít nedorozumění vyplývajícimu z kulturních rozdílů mezi účastníky, objasňuje sdělení nebo chování specifické pro danou kulturu, které by si druhá strana mohla vykládat jinak, než jak bylo zamýšleno);
- *funkce „odborníka“ na projednávanou problematiku* (nejde o tlumočení, ale samostatnou formulaci např. rutinních otázek nebo vysvětlení na pokyn zástupce instituce; jedná se o sdělení, která jsou ustálená a používají se často, takže je tlumočnick zná);
- *hájení zájmů jedné ze stran* (tlumočnick vystupuje buď jako asistent instituce, nebo „obhájce“ zájmů cizince).

1.4 Specifika komunitního tlumočení

Ten, kdo vyhledává pro svého klienta tlumočnicka, musí dbát na potřeby specifických skupin pro tlumočení, kam řadíme zejména ženy a děti.

1.4.1 Specifika u žen

Je důležité, aby tazatel a tlumočnick spolupracovali na vytvoření prostředí, které umožní ženě cizince co nejsnadněji vysvětlit svůj příběh. To platí zejména v

případě, že cizinka utrpěla traumatické zážitky (jako je znásilnění či fyzické zneužívání), protože v ní může přetrvávat strach, ztráta sebevědomí, sebeúcty a různé jiné nepříjemné zážitky, které jsou pro ni těžké sdělit. Tlumočení se usnadňuje ve chvíli, kdy tlumočnick i klient jsou ženského pohlaví (UNHCR Representation in Sofia, 2003, s. 23: vlastní překlad).

1.4.2 Specifika u dětí

Tlumočení pro děti má také svá specifika. Tlumočnick by měl sedět blíže k dítěti než tazatel, aby v něm dítě neviděl autoritu a lépe se mu odpovídalo na otázky. Přesto tlumočnick musí být schopný odolat pokušení působit jako obhájce či ochránce dítěte (UNHCR Representation in Sofia, 2003, s. 23: vlastní překlad).

1.5 Komunitní tlumočení v zahraničí

Ve vyspělých západních zemích (např. USA, Německo, Velká Británie, Kanada, apod.), jež patří mezi časté cílové destinace uprchlíků či migrantů, se s komunitním tlumočením lze setkat dnes a denně při běžných situacích. Tyto státy mají snahu nově přichozím cizincům, kteří plynne nemluví úředním jazykem, umožnit kompletní přístup ke zdravotnické péči, vzdělávání, zapojit se do sociálních programů a projektů. Tím je jim zajištěna i postupná integrace do společnosti. (Nakládalová, 2007, s. 7).

1.5.1 Prestiž a ocenění komunitního tlumočení

Vlády vyvíjejí programy na zvýšení kvality těchto služeb, postupně se zavádějí profesní a etické normy, stanovují se kritéria pro získání certifikátu, vznikají programy, tlumočnické školy otevírají specializované kurzy. Požadavky a nároky na kvalitu stále rostou. Amatérské tlumočení se tak pomalu mění na profesionální. (Nakládalová, 2007, s. 7).

Na rozdíl od vybraných evropských zemí se ve Spojených státech amerických komunitnímu tlumočení nedostává podobné prestiže. Podobně jako u nás je zde soudní tlumočení profesionální, značně finančně ohodnocené, prestižní a společností uznávané. Naproti tomu komunitní tlumočení za ním značně pokulhává. Komunitní tlumočníci v neziskových organizacích pracující s cizinci často vykonávají další povinnosti nad rámec svého postavení a jejich kvalifikace je brána jako „doplňek“ (Mikkelsen, 2004).

1.5.2 Zdroje financování

Značnou překážkou profesionalizace komunitního tlumočení může představovat nedostatečná poptávka po tomto druhu tlumočení nebo naopak nedostačující povědomí nejen mezi potenciálními klienty, samotnými tlumočníky, ale také mezi neziskovými organizacemi (Gutwrtová, 2008, s. 18).

Komunitní tlumočník se kromě nízké prestiže a špatného finančního ohodnocení potýká s dalšími problémy, které vyplývají z jeho samotné podstaty. Činnosti komunitních tlumočnicků nebývají příliš stálé. Vyplývá to z různorodosti státní příslušnosti cizinců a jejich požadavky na lingvistickou vybavenost komunitních tlumočnicků. Lidé, kteří vykonávají komunitní tlumočení, se většinou tímto způsobem tlumočení zabývají jen dočasně (Nakládalová, 2007, s. 16).

Vysokého postavení se komunitním tlumočení ve světě zatím nedostalo. *Na rozdíl od soudního tlumočení, které se osamostatnilo a získalo oficiální profesionální status s povinnou certifikací. I nadále patří k nejméně prestižním typům tlumočení vůbec, neboť se neodehrává na vysoké profesionální úrovni (roli komunitních tlumočnicků nezdávka zastávají rodinní příslušníci, děti nevyjímaje, přátelé, dobrovolníci), což se také patřičně odráží na finančních ohodnoceních za odvedenou práci.*

Příkladem jednoho z řešení financování komunitních tlumočnicků může poskytnout situace ve Švédsku. V roce 2004 byl počet agentur tlumočnických služeb 60 (z toho 40 agentur spravovaly obce a města a 20 byly v soukromém vlastnictví), které zaměstnávali přes 5 000 tlumočnicků tlumočnicích do 100 různých světových jazyků. Každý den bylo tlumočeno více jak 3 000 hodin a to hlavně v lékařské péči a

sociálních službách. Roční náklady na tlumočení v roce 2004 tedy činily více než 45 milionů eur zejména financovanými z veřejných prostředků (Niska, 2004, s. 4).

Ve Velké Británii v nemocnicích, ve školách a jiných institucích a organizacích už netlumočí známí, příbuzní či jiní dobrovolníci, nýbrž tuto pozici již zastávají profesionální tlumočníci. Kompetentní komunitní tlumočníci zde pracují na plný úvazek. (Nakládalová, 2007, s. 7).

1.6 Komunitní tlumočení v České republice

Komunitní tlumočení v České republice nemá prakticky žádnou tradici. Lidé působící v této oblasti nejsou nijak profesionalizováni, neabsolvovali patřičnou odbornou přípravu a při své práci vycházejí jen ze svých dosavadních zkušeností.

V České republice pro tuto oblast neexistují žádné etické kodexy ani normy, práci komunitních tlumočnicků i nadále z velké míry vykonávají především dobrovolníci z řad studentů či zaměstnanců jednotlivých organizací pracujících s cizinci. Profesionální tlumočníci svoje služby poskytují pouze v rámci řízení. Za první vlaštovku svědčící o změně této situace lze tak zatím považovat jen seminář o problematice azylového a migračního řízení a o úloze komunitního tlumočení, jenž se konal 9. června 2001 v Ostravě pod názvem *Tlumočení a překlady v azylových zařízeních*.

Ústavu translatologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze připravil v rámci rozvojového projektu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy nový tlumočnický kurz pro odbornou veřejnost, pracovníky státní správy, policie, zdravotnických a sociálních zařízení a neziskových humanitárních organizací, kteří přicházejí při úředních jednáních do styku z cizinci (žadatelé o azyl, přistěhovalci, turisté) a s národnostními menšinami na území České republiky, a neobejdou se bez tlumočení. V podmínkách České republiky tuto činnost pro humanitární účely vykonávají často lidé bez potřebných znalostí a dovedností, mj. také proto, že profesionální tlumočníci nejsou v daný okamžik vždy k dispozici.

Nabízený kurz má společný modul, jehož cílem je poskytnout odborný vhled do sociálně-psychologických, právních a kulturních aspektů tohoto typu

zprostředkované komunikace, a modul specifický, jehož cílem je základní průprava tlumočnicků, odborné veřejnosti, pracovníků státní správy, eventuálně dobrovolníků pro tzv. komunitní tlumočení.

Účastníci kurzu se seznámí s rolí tlumočnicka a s etickými požadavky na vykonávání této profese, naučí se řešit případné krizové situace a vyhnout se eventuálnímu konfliktu. Dále se naučí využívat odpovídajícím způsobem různé tlumočnické techniky, včetně techniky tlumočnického zápisu.³

V následujícím oddíle (výzkumný část) je popsána užitečnost této služby v České republice.

1.7 Komplikace při komunitním tlumočení

Při komunitním tlumočení se mohou vyskytnout komplikace, které mohou značně ovlivnit průběh tlumočení, samotnou situaci klienta – cizince a následně i jeho budoucnost. Ze studie Jiřiny Holkové (provedené na přelomu let 2009 – 2010) vyplynulo, že velké problémy vyskytující se při komunitním tlumočení vyplývají z nedostatečné znalosti českého jazyka (tlumočnick – cizinec), dále neodpovídající znalost odborné terminologie, vnášení vlastních komentářů, postojů a názorů do tlumočnického procesu, nedodržování neutrality (jedná – li se o člena komunity), ale také obecný nedostatek kvalitních tlumočnicků (hlavně pro oblast málo frekventovaných jazyků).

Helena Tužinská ve své publikaci *Otázky opisu a prekladu: využitie poznatkov antropológie a etnografie vo vedení a tlmočení interview s imigrantmi* zdůrazňuje důležitost porozumění při kontaktu s příslušníky jiné kultury a k tomu využívá poznatky z antropologie a etnografie. Uvádí zde, že nejvhodnější metoda pro komunikaci s cizincem představuje hloubkový etnografický rozhovor. Etnograf při něm klade otevřené otázky, na které cizinec reaguje bez přerušování tak, jak mu to vyhovuje a jak si na svůj příběh rozpomíná. Při rozhovorech s cizincem se často

³ Více informací dostupné na WWW: <<http://www.lingua.ff.cuni.cz/>>.

stává, že otázky jsou uzavřené a náhodné, což způsobuje, že cizinec nemá dostatek prostoru poskytnout komplexní odpovědi.

Jiřina Holková (2010, s. 107) ve své práci zjistila, co by instituce navrhovaly pro zlepšení postavení komunitního tlumočení v České republice: *lepší dosažitelnost a větší počet tlumočnicků, lepší komunikace mezi tlumočnickými a institucemi, lepší znalost problematiky a odborné terminologie ze strany tlumočnicků, lepší odbornou přípravu a zvýšení nároků na tlumočnické a vyřešení finančních otázek spojených s využíváním tlumočnicků.*

1.8 Společné znaky komunitního tlumočení a sociální práce

V definicích lze nalézt společné znaky sociální práce a komunitního tlumočení. Jedna z definic sociální práce zní: *pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat jejich sociální fungování a měnit sociální podmínky tak, aby chránily tyto jednotlivce a systémy před potížemi ve fungování.* (Sheafor, Horejsi a Rorejsi, 2000, podle Matoušek 2001, s. 183)

Sociální práce má s komunitním tlumočením společné konkrétně to zaměření na jednotlivce a zlepšení jeho sociální situace.

1.8.1 Sociální poradenství

Dle Zákona o sociální službách 108/2006 Sb. je sociální poradenství rozděleno do dvou kategorií – základní a odborné poradenství.

1.8.1.1 Základní poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Součástí základního poradenství je i zprostředkovávat klientům odbornou pomoc. (Matoušek, 2001, s. 183)

1.8.1.2 Odborné poradenství

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob a řešení jejich sociálních problémů. Odborné poradenství je zaměřeno na konkrétní pomoc a praktické řešení sociálních problémů člověka. (Matoušek, 2001, s. 183)

1.8.1.3 Společné znaky komunitního tlumočení a sociálního poradenství

Komunitní tlumočnick má obecné povědomí v oblasti sociální, je tedy schopen poskytnout základní sociální poradenství svým klientům a zprostředkovává jim odbornou pomoc, pokud ji jeho klient potřebuje. V případě, že by měl komunitní tlumočnick vzdělání v oblasti sociální práce podle Zákona o sociálních službách, v jeho kompetencích by mohlo být také poskytování odborné sociální poradenství.

1.8.2 Společné znaky komunitního tlumočnicka a sociálního pracovníka

Je důležité, aby existovali poradci s širokým psychosociálním zaměřením, kteří disponují obsáhlými dovednostmi a metodami, a proto jsou schopni pomáhat v mnoha různorodých směrech. (Matoušek, 2001, s. 93) Tento fakt platí také u výkonu praxe komunitního tlumočnicka. Ten tlumočí pro klienty, kteří nejsou na tlumočení zvyklí a často se nacházejí ve velmi stresové situaci. Proto je nezbytné, aby byl tlumočnick na tyto situace připraven a znal postupy a metody postupu jako sociální pracovník.

Stejně jako sociální pracovník vystupuje komunitní tlumočnick jako odborník ve svém oboru a jeho klienti na něj spoléhají, proto by měl být vzdělaný ve svém oboru. Jak uvádí Matoušek (2001, s. 96), sociální poradce musí mít jisté schopnosti, které by neměly chybět ani u komunitního tlumočnicka. Oba profesionálové by měli mít schopnost porozumět verbální i neverbální komunikaci svého klienta, *tj. chápat nejen objektivní obsah výroku, ale i jejich emotivní zabarvení, které doplňuje jejich celkový význam*. Součástí výkonu povolání komunitního tlumočnicka je nezbytně nutná znalost interkulturní komunikace. Dále by měli umět shrnout obsah klientových

výroků a objasnit jejich smysl a také dávat klientovi přesné a pochopitelné informace nezbytné pro smysluplná rozhodování.

1.9 Společné znaky komunitní práce a komunitního tlumočení

Je potřeba si také uvést pár společných znaků komunitní práce a komunitního tlumočení, i přestože více společných znaků má toto tlumočení se sociálním poradenstvím.

V sociální práci je v centru pozornosti sociálních pracovníků tzv. zájmová komunita, která představuje skupinu lidí, jenž mají společné zájmy, příkladem mohou být lidé se stejným etickým původem (Navrátil, 2001, s.11). Komunitní tlumočnick často bývá člen komunity, a proto má ke komunitě blízko a je schopen dobře porozumět jejich problémům.

Při komunitní práci je klientem celá komunita a její potřeby jsou rozhodující. Na rozdíl od tohoto znaku jsou klienty komunitního tlumočnicka jednotliví cizinci, kteří mohou a nemusí do cizinecké komunity patřit.

2 Výzkumná část

Tato část je zaměřena na kvalitativní šetření prováděné se sociálními pracovníky v nevládních neziskových organizacích.

2.1 Cíl šetření

Cílem výzkumu je možné využití služeb kompetentního komunitního tlumočnicka při poskytování sociálního poradenství sociálními pracovníky v nevládních neziskových organizacích v České republice (uplatněno pro cizince, kteří využívají sociálního poradenství v neziskových organizacích a nejsou schopni se dorozumět českým jazykem).

2.2 Výzkumná otázka

Využívali by sociální pracovníci v neziskových organizacích služeb komunitního tlumočnicka při poskytování sociálního poradenství cizincům, kteří nejsou schopni se dorozumět českým jazykem?

2.3 Metodologie

Cílem bylo dotazování relativně homogenního souboru nevládních neziskových organizací, proto byl soubor zaměřen na organizace z Prahy, které se zabývají sociálním poradenství pro cizince. Toto kritérium bylo vymezeno z důvodu úzké spolupráce sociálních pracovníků s cizinci neovládajícími český jazyk při poskytování sociálního poradenství.

Dotazování mělo formu polostrukturovaného řízeného rozhovoru pomocí návodu, otázkami kladenými po předložení krátkého popisu komunitního tlumočení a

trvalo průměrně 31 minut (nejméně asi 21 minut, nejvíce asi 38 minut). Sociální pracovníci neměli na rozhovory více času.

2.3.1 Použité metody

V této kapitole jsou rozebrány použité metody při tvorbě otázek a metody dotazování. Respondenty jsem vybírala z řad sociálních pracovníků v neziskových organizacích poskytující sociální poradenství cizincům nerozumějícím českému jazyku.

2.3.1.1 Tvorba otázek

Otázky byly vytvořeny metodou polostrukturovaného rozhovoru. Vytvořila jsem si schéma, které bylo pro dotazování závazné. Toto schéma specifikovalo okruhy otázek, na které jsem se respondentů ptala. Do interview tak bylo možno vkládat doplňující otázky a téma rozpracovat více do hloubky.

Polostrukturovaný rozhovor měl za cíl zajistit širší obsažení tématu. Současně umožňoval provést rozhovor s několika respondenty strukturovaněji a ulehčil jejich srovnání. Také pomohl udržet zaměření rozhovoru, ale zároveň dovolil dotazovanému uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti.

Definovala jsem si tzv. jádro interview s minimem otázek, které jsou uvedeny v tabulce (viz příloha č. 2), která je složena ze dvou částí. Na levé straně jsou umístěny hlavní okruhy vztahující se ke zpracovávanému tématu. Na pravé straně jsou tyto hlavní okruhy rozšířeny body .

První okruh, který se zabývá komunikací s cizinci, je rozšířen otázkami vztahujícími se k názorům respondenta na usnadnění komunikace s klienty – cizinci v neziskových organizacích a potřebu služeb tlumočnicka u některých jazyků.

Druhý okruh řeší osobu komunitního tlumočnicka, konkrétně kdo by měl komunitní tlumočení podle názoru respondenta vykonávat, jaké by měl mít vzdělání a co by ho ke vzdělání motivovalo.

Třetí okruh se týká postavení komunitního tlumočnicka, jeho prestiže, zaměstnavatele a finančního ohodnocení.

2.3.1.2 Metoda dotazování

Dotazování probíhalo osobně po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem v prostorách jednotlivých neziskových organizací a se souhlasem bylo nahráváno diktafonem.

Respondentům byl nejdříve předložen krátký popis komunitního tlumočení (viz příloha č. 1), který měl dostatek času si projít. Poté byly respondentovi kladeny otevřené otázky týkající se textu. Tyto otázky měly za úkol rozvíjet rozhovor a nechat respondentovi možnost vyjádřit svůj názor a postoj k danému tématu. Respondent měl vždy možnost se zeptat na ty informace, kterým nerozuměl.

2.4 Výběr výzkumného souboru

Výzkumný soubor byl vybrán metodou prostého záměrného výběru, kde se pracuje s užším pojetím termínu. Tento způsob výběru jsem uplatnila zejména proto, že nebyla potřeba příliš velkého, což byla také časově a ekonomicky nejefektivnější strategie výběru. Cíleně jsem vyhledávala účastníky podle určitých vlastností.

Kritéria byla následující: sociální pracovník vzdělaný podle Zákona o sociální službách 108/2006 Sb., nezisková organizace poskytující sociální poradenství cizincům a nacházející se na území Prahy, kde se vyskytuje nejvyšší počet cizinců⁴. Znamená to, že jsem na základě stanovených kritérií cíleně vyhledávala pouze ty jedince, kteří tento soubor splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit.

2.5 Popis souboru

Jak jsem již uvedla výše, mým záměrem bylo dospět k homogennímu vzorku neziskových organizací vzhledem ke vztahu k cílové skupině klientů. Vybírala jsem organizace s ohledem na činnost v sociální oblasti, konkrétně sociální poradenství pro

⁴ Údaje dle Českého statistického úřadu, dostupné na [www](http://www.czso.cz):

<[http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/t/100046957A/\\$File/c01t02.pdf](http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/t/100046957A/$File/c01t02.pdf)>.

cizince. Všechny informace o neziskových organizacích jsem zjišťovala přes server věnovaný cizincům a spravovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí (www.cizinci.cz).

Výzkumný soubor tvořilo celkem 5 neziskových organizací sídlících v Praze, z toho 4 občanská sdružení a 1 církevní organizace, které se zabývají sociálním poradenstvím poskytovaným cizincům. Každá organizace byla založena v jiný rok (konkrétně v letech 1991, 1996, 1997, 2003, 2004).

Z každé organizace byla vybrána jedna sociální pracovnice, která je vzdělaná podle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. a která se v rámci organizace poskytuje sociální poradenství cizincům. Při výběru souboru nezáleželo na konkrétní pracovní pozici.

Již při čtvrtém interview bylo jasné, že došlo k nasycení tématu, i přesto byl rozhovor proveden i s poslední sociální pracovnicí.

2.6 Zpracování dat a jejich příprava pro analýzu

Jak již bylo uvedeno výše, schůzky se sociální pracovnicemi byly předem telefonicky domluveny a probíhaly přímo v sídlech neziskových organizací.

Celý rozhovor byl nahráván na diktafon, čímž vznikl zvukový záznam. Celé nahrávání bylo předem domluveno a odsouhlaseno respondenty.

Po dokončení jsem převedla data z netextové – zvukové povahy do textové tzv. transkripce. Při přepisování záznamu nebylo potřeba brát zřetel na neverbální komunikaci respondentů.

Při transkripci bylo nutné dodržovat několik technik (Miovský 2006):

Kontrola transkripce opakovaným poslechem: je jednoduchou technikou, kdy po dokončení přepisu, či lépe s určitým časovým odstupem po jeho ukončení procházíme záznam znovu (i vícekrát) a porovnáváme původní záznam s jeho transkribovanou podobou.

V první části zpracování a roztřídění dat byly provedeny úkony pomáhající rozlišit data podle těchto kritérií: doslovná transkripce audiozáznamu všech interview s účastníky; poznámky tazatele z vlastního pozorování (metoda pozorování).

V další části bylo pracováno s technikou úprav a příprav dat pro analýzu tzv. barvení textu, které je při počítačovém zpracování mnohem snadnější a přehlednější. Zde byly v textu šesti různými barvami označovány pasáže, které se týkají určitých tematických celků, které odpovídaly otázkám pokládaným respondentům.

2.7 Analýza dat

Analýza dat probíhala nejprve kódováním transkripce, následné propojování dat, komentování a doplňování dat, vyvozování závěrů a nakonec budování teorie.

Byly vytvořeny tři hlavní skupiny dle teoretické části, které byly dále rozděleny do devíti otázek (viz příloha č. 2).

2.8 Výsledky

Po proběhlé analýze byly zjištěny následující výsledky, které jsou rozděleny podle hlavních oblastí.

2.8.1 Komunikace s cizinci

V první skupině nazvané Komunikace s cizinci, byly otázky kladeny ohledně usnadnění komunikace s cizinci v NNO a jazyky vyžadující služeb tlumočnicka.

2.8.1.1 Usnadnění komunikace

Již při prvním kontaktu by byl komunitní tlumočnick velkou oporou. Sociální pracovníci by jeho služeb využili vždy, když jiné alternativy komunikace selhaly. „...*Jako my to na začátku nepředjímáme teda ale .. pokud vidíme, že to vyžaduje nějakou tu dlouhodobější jakoby spolupráci a nejsme schopni se s ním nijak domluvit a on sám taky nemá žádné jiné možnosti...*“

Komunitní tlumočník by mohl fungovat také jako mluvčí komunity „...*A tam je jedna holka, taky Mongolka ... protože tam je asi ze 70% na výrobních linkách zaměstnaní Mongolové .. tak ona tam přišla a trochu tam s nima pracovala a teď se dostala na tu pozici, že je taková jejich mluvčí jakoby v tom podniku.*“, či mediátor neboli prostředník mezi NNO a komunitami, ale také mezi jednotlivými NNO. „...*mediátor .. úplně mezi těmi organizacemi, jenže to by se musely spojit i ty organizace.*“

Dalším usnadněním práce by byl komunitní tlumočník jako terénní pracovník shánějící nové klienty. „...*Na základě jednoho toho klienta, který sem docházel pravidelně do naší organizace tak nám byl schopen přenést 20 lidí .. jako naplnit nám kurz až po strop.*“

2.8.1.2 Jazyky vyžadující služeb tlumočnicka

Nejčastější jazyky, které při poskytování sociální poradenství v NNO vyžadují služby tlumočnicka, jsou mongolština, vietnamština, arabské a africké jazyky. „...*Tak jsou to hlavně ty jazyky, které my sami neovládáme.*“

Komunitní tlumočník by byl velkou oporou sociálním pracovníkům při poskytování sociálního poradenství cizincům, kteří nejsou schopni se dorozumět českým jazykem. Všichni dotazovaní sociální pracovníci uvádějí, že jejich znalost anglického, německého a ruského jazyka je využívána, ale selhává tam, kde klienti hovoří pouze svým rodným jazykem. „...*My jsme schopný domluvit se nějakým způsobem anglicky .. nebo tak .. nejčastěji používáme ruštinu jako cizí jazyk.*“

2.8.2 Osoba komunitního tlumočnicka

V této části respondenti odpovídali na otázky ohledně vzdělání, motivace komunitního tlumočnicka a také na otázku, kdo by měl tuto funkci vykonávat.

2.8.2.1 Kdo je komunitní tlumočník

Všichni dotazovaní respondenti jednohlasně uvedli, že komunitního tlumočnicka by měl vykonávat člen komunity. Ten dobře zná kulturu hostitelské země

i země původu, dokážete interkulturně komunikovat a vzbuzuje důvěru. „...*to je velice důležité, aby komunitní tlumočnick vzbuzoval ve svém klientovi důvěru.*“ Tuto důvěru si vybuduje i jiným způsobem a to tím, že je navázán na NNO a úzce s ní spolupracuje „...*Jako já si ani nedokážu představit, že by ten tlumočnick jako nespůlpracoval s nákou neziskovou...*“ a dále svým společenským postavením (viz podkapitola o prestiži komunitního tlumočnicka).

Tři z pěti respondentů uvedli, že by si komunitního tlumočnicka mohl vykonávat občan původem České republiky, například vysokoškolský student cizího jazyku. Zde ale vyjádřili obavu z nedostatečné důvěry ze strany komunity vůči tomuto tlumočnickovi. „...*No třeba u těch Mongolů by bylo nejlepší kdyby to byl opravdu člen té komunity, protože jak máme ty zkušenosti tak oni nepustí mezi sebe třeba Čecha nebo pustí ale s velkými obtížemi .. prostě hrozně blbě se k ním dostává.*“

2.8.2.2 Vzdělání a kurzy

Cizinci většinou začínají vyhledávat tlumočnicka ve chvíli, kdy potřebují odbornou radu nebo s něčím pomoci. „...*Ale oni spíš potřebujou poradit v právních věcech .. sociálních .. každý den to tady máme, že.*“ Proto by měl být kompetentní komunitní tlumočnick vzdělaný v sociálně právní oblasti. „...*jako kdybyste byla komunitní tlumočnick a nevěděla jste nebo neměla byste povědomí o právní nebo sociální oblasti, tak co jako budete nabízet? To je strašně málo .. nešlo by o pouhé tlumočení a ten člověk by musel mít náký .. měl by mít vzdělání a měl by umět získávat nějaké kompetence z hlediska nějakého poradenství sociálního .. nebo v rámci sociální práce .. nebo nějakého sociálně právního poradenství .. neměl by to být čistě jen tlumočnick .. měl by porozumět i té kultuře, dokáže formulovat ty problémy.*“

Nebylo by nutné, aby byl komunitní tlumočnick vystudovaný sociální pracovník, přesto by měl absolvovat kurzy podle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. „...*Tam je opravdu nutný to vzdělání v oboru, mít stejné ty poznatky jako máme my sociální pracovníci .. samozřejmě by to nemusel být sociální pracovník, ale náký kurz akreditovaný .. určitě by to měl být akreditovaný kurz v sociální práci.*“

Všichni respondenti se shodli na faktu, že by měl mít komunitní tlumočnick jasné stanovené kompetence. „..... jako tu pozici .. aby věděl jako koho tím svým vystupováním prezentuje jo .. jako jestli posílá informace odsud sem nezkresleně .. a taky aby se vyznal v tom, co radí jo .. aby znal tu svou hranici .. ty kompetence .. prostě vědět kdy zabrzdit, aby v dobrý víře neporadil nebo nepodal informaci tak aby si ty lidi tu informaci nevyložili špatně nebo to .. tak tohleto si myslím.. jako že ty lidi v té jeho roli budou očekávat že jim bude radit .. to ale podle mě není jednoduchý ustát .. to je jedna z podstaty ve vzdělávání sociálních pracovníků, jako trošku si vymezit tu roli a zorientovat se v tom, s čím ti lidé přichází .. a dokázat samu sobě nebo i tomu klientovi předestřít jako kdo já jsem a s čím mu opravdu pomoci můžu a co budu dělat .. v tuhle chvíli by se na toho tlumočnicka valily věci nebo takový ty očekávání jako na jakéhokoliv pomáhající pracovníka jako na sociálního pracovníka ...“

Komunitní tlumočnick by měl být navázán na neziskovou organizaci. Důvodem je to, aby sociální pracovníci mohli mít přehled, co komunitní tlumočnick svým klientům radí. „...Pokavaď by tam přinesl něco, co těm lidem pomůže a byl by navázanej na nějakou neziskovku, která ideálně poskytuje právní a sociální poradenství, tak ten komunitní tlumočnick má vyhráno.“

2.8.2.3 Motivace ke vzdělání a výkonu komunitního tlumočení

Komunitního tlumočnicka by mohlo ke vzdělání motivovat garantovaný plat, stálé zaměstnání či spolupráce s neziskovou organizací. „...tím že se třeba tady nějak ustanovilo a že by to byla klasická třeba profese, měl by garantovanej třeba určitým plat a práci, bylo by to pro ně daleko lákavější.“

Motivace ke vzdělání v oblasti komunitního tlumočení úzce souvisí také se společenským postavením zaměstnance v tomto oboru (viz podkapitola Společenské postavení komunitního tlumočnicka).

2.8.3 Společenské postavení komunitního tlumočnicka

Tato kapitola rozebírá názory sociálních pracovníků na prestiž, finanční ohodnocení a zaměstnavatele komunitních pracovníků.

2.8.3.1 Prestiž a ocenění komunitního tlumočení

Všichni respondenti se shodli, že komunitní tlumočnick nemá nízkou prestiž. Takový úspěšný člen komunity, který umí jazyk a kulturu komunity i majoritní společnosti, nízkou prestiž nemůže mít. „...*Já si nemyslím, že by měl nízkou prestiž.. Ne nemyslím si to .. jako to je hrozně individuální.. mezi neziskovými organizacemi jsou naopak takový tlumočníci vyhledávaní a velice vážení .. prostě ti kteří nejsou jen takový co vyloženě papouškují co jim je řečený.*“

Pokud se komunitní tlumočnick vyzná také v sociálně právní oblasti a dokáže poradit členům své komunity, je velice vážený jak ze strany své komunity, „...*No já si nemyslím, že by to nemělo prestiž, protože ty lidi opravdu fungují jakou kontaktní osoby, obrací se na ně v případě, že se nemůžou domluvit, tak ty naopak tu prestiž mají velkou, ti jsou uznáváni protože už něco dokázali, protože právě ti mají právě tu znalost velkou.*“, tak ze strany neziskových organizací, „...*Jako my si jich dost vážíme.*“

2.8.3.2 Zaměstnavatel

Nejdůležitější je, aby byl komunitní tlumočnick napojený na neziskové organizace. Tím se zvýší i jeho prestiž a zároveň mohou sami neziskové organizace – hlavně sociální pracovníci – kontrolovat, co komunitní tlumočnick radí svým klientům. Komunitní tlumočnick by tak byl také kontaktní osoba, která by radila nově přichozím cizincům, kam si zajít pro radu ohledně sociálně právních otázek. „...*to je hlavně o tom, že vědí, že spolupracují s nějakou organizací a .. protože my jako organizace bysme pak předpokládali, že budeme mít pak nějakou kontrolu nad tím, co jim teda pak jako říkají.*“

Navázání na neziskovou organizaci by také znamenalo jistou prevenci před klientským systémem. „...*že ty lidi co se navážou na ty neziskovky, co tady znaj, který*

jsou tady dýl v tý Český republice, tak těm nově příchozím tak ti nemusí spadnout do takovýho toho korupčního prostředí.“

2.8.3.3 Financování komunitního tlumočnicka

Sociální pracovníci se shodli, že komunitní tlumočnick by neměl pracovat dobrovolně a za svou dobře odvedenou práci by měl dostávat přiměřený plat. „...*jako určitě by to neměli dělat zadarmo, to si myslím.“*

Neziskové organizace by byly schopny platit komunitní tlumočnicky z projektů. „...*v případě, že obdržíme třeba dotace na projekt, v rámci kterýho máme v rozpočtu položku na tlumočení, tak tam .. jestli by taky něco takového fungovalo.“*

2.9 Zodpovězení výzkumné otázky

Využívali by sociální pracovníci v neziskových organizacích služeb komunitního tlumočnicka při poskytování sociálního poradenství cizincům, kteří nejsou schopni se dorozumět českým jazykem?

Z výsledků kvalitativního výzkumu je zřejmé, že by sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství cizincům služeb komunitního tlumočnicka využívali.

Komunitní tlumočnick by přispěl k výkonu sociálního poradenství s cizinci již před prvním kontaktem klienta se sociálním pracovníkem. Vyhledával by pro neziskové organizace potenciální klienty, kteří potřebují pomoci v sociální nebo právní oblasti. Sám komunitní tlumočnick by vykonával jistého mediátora mezi neziskovou organizací a klientem a mezi jednotlivými neziskovými organizacemi, což by přispělo k lepší informovanosti cizinců o službách, na které mají nárok a prevencí před klientismem.

Komunitní tlumočnick by měl mít jasně definovanou pozici – jaké by měl mít vzdělání, jaké informace by svým klientům poskytoval, kým by byl financován, kdo by si jej objednával. Této pozici by ale mohly bránit nedostatečné finanční zdroje neziskových organizací na služby tlumočnicků, nezájem ze stran vzdělávacích institucí

o tuto oblast tlumočení a malá informovanost mezi neziskovými organizacemi a samotnými členy komunity.

2.10 Diskuze nad výsledky

Pro výzkum bylo zpracováno celkem 5 interview, které byly dále zpracovány podle metod sepsanými autory Jan Hendl „Kvalitativní výzkum“ (2008) a Michal Miovský „Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu“ (2006).

Byl vybrán výzkumný soubor s velmi specifickými kritérii. Jednalo se o sociální pracovníce vzdělané v sociální oblasti a pracující v neziskových organizacích poskytujících sociální poradenství cizincům na území Prahy. Výzkumný soubor obsahoval 5 sociálních pracovníků.

Se všemi respondenty byla výborná spolupráce domluvená i přes jejich časovou vytíženost a o dané téma se velmi zajímali. Respondenti – sociální pracovníci by si dokázali představit, že v České republice působí komunitní tlumočníci.

Slabina výzkumu spočívala v malé povědomí o tom, kdo to komunitní tlumočnick je. Proto bylo důležité respondentům předložit krátký popis, aby si udělali představu, co by měl komunitní tlumočnick dělat.

Pro příští výzkum by bylo určitě zajímavé rozšířit kritéria u výzkumného vzorku a zjistit názory více zaměstnanců neziskových organizací, nejen sociálních pracovníků.

Závěr

Bakalářská se zabývala tématem komunitního tlumočení s cílem prezentovat metodu komunitního tlumočení a možné využití služeb kompetentního komunitního tlumočnicka při poskytování sociálního poradenství sociálními pracovníky v nevládních neziskových organizacích v České republice (uplatněno pro cizince, kteří využívají sociálního poradenství v neziskových organizacích a nejsou schopni se dorozumět českým jazykem).

V teoretické části bylo prezentováno komunitní tlumočení, jeho vývoj, specifika a společné prvky se sociální prací. Dále jsem se zaměřila na osobnost komunitního tlumočnicka, jeho prestiž a zdroje financování jeho služeb.

Ve výzkumné části jsem při šetření metodologicky vycházela z kvalitativně výzkumných metod popsaných v odborné literatuře. Polostrukturovaný rozhovor byl prováděn s respondenty – sociálními pracovníky v nevládních neziskových organizacích. Cílem bylo zjistit, zda by sociální pracovníci využívali služeb komunitního tlumočnicka. Zde byly zjištěny následující fakty.

Výsledkem šetření byla zjištění, že komunitní tlumočnick by měl být člen komunity, který výborně zná majoritní i minoritní společnost, kulturu a oba jazyky. Těžko se do uzavřené komunity dostává cizí osoba. Dále by působil jako mediátor mezi neziskovými organizacemi a komunitou, mezi jednotlivými neziskovými organizacemi a jako mluvčí komunity. Jako člen komunity by měl natolik silné postavení, respekt a mohl by být příkladem pro ostatní členy.

Motivací pro vzdělání v tomto oboru by byl garantovaný plat, stále zaměstnání či spolupráce s neziskovou organizací.

Anglicky, rusky a francouzsky jsou schopni se sociální pracovníci s klienty domluvit. Neziskové organizace by nejvíce ocenili komunitního tlumočnicka tlumočícího z mongolštiny, vietnamštiny, čínštiny, arabských a afrických jazyků.

Sami sociální pracovníci by spolupráci s komunitním tlumočnickem ocenili, ale vždy jasně řekli, že by jeho postavení a kompetence musely být jasně vymezené.

Komunitní tlumočnická služba v České republice má a sociální pracovníci v neziskových organizacích by jeho služby uvítali a rádi využívali, ale jeho postavení a kompetence by musely být jasně definovány.

Anotace

Bakalářská práce se věnuje tématu *Komunitní tlumočnick jako nedílná součást sociální práce s cizinci* s cílem prezentovat metodu komunitního tlumočení a možné využití služeb kompetentního komunitního tlumočnicka při poskytování sociálního poradenství sociálními pracovníky v nevládních neziskových organizacích v České republice (uplatněno pro cizince, kteří využívají sociálního poradenství v neziskových organizacích a nejsou schopni se dorozumět českým jazykem).

Teoretická část je věnována prezentaci komunitního tlumočení a výzkumná část zpracovaným rozhovorům se sociálními pracovníky a jejich názorům na komunitní tlumočnicky.

Na základě provedeného šetření mezi sociálními pracovníky v neziskových organizacích bylo zjištěno, že sociální pracovníci služby komunitního tlumočnicka by rádi využívali, jen je potřeba mít jasně stanovená pravidla a kompetence jeho služeb.

Annotation

The thesis deals with the topic The community interpreting as an integral part of social work with foreigners to present a method of community interpreting and possibly using the services of a competent interpreter of the community in the providing social counseling by social workers in the non-profit organizations in the Czech republic (applied to foreigners who use social counseling in non-profit organizations and they are not able to understand and speak Czech language).

The theoretical part is devoted to presenting the community interpreting and the research section is devoted to interviews with social workers and their opinions of community interpreters.

Based on qualitative research methods and interviews with social workers in non-profit organizations, it was found that social workers would like to use services of community interpreters, but they need to have the clear rules and competences of these services.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Krátký popis komunitního tlumočení

Příloha č. 2: Tabulka otázek

Seznam literatury

BARŠA, P., BARŠOVÁ, A. *Přistěhovalectví a liberální stát*. Brno: Mezinárodní politologický ústav Masarykovy univerzity, 2005. ISBN 80-210-3875-6.

ČEŇKOVÁ, I. *Úvod do teorie tlumočení*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-09.

GABURA, J., GABURA, P.: *Sociálna komunikácia*. Bratislava : Občianske združenie Sociálna práca, 2004. ISBN 80-968927-7-0.

GUTVIRTHOVÁ, J. (2008) *Role tlumočnicka v azylovém zařízení s čínsky hovořícími migranty* (diplomová práce). Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze.

HENDL J. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál s.r.o. 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HOLKUPOVÁ, J. (2010) *Role komunitního tlumočnicka z hlediska očekávání účastníků tlumočnické komunikační situace*. (diplomová práce). Praha: Filozofická fakulta UK.

HRDINOVÁ, E. M., VILÍMEK, V. a kol. *Úvod do teorie, praxe a didaktiky tlumočení. Mezi Skyllou vědy a Charybdou praxe?* Spisy Ostravské univerzity č. 187/2008. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-589-8.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2008. ISBN 978-80-7367-502-8

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-331-4

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2006. ISBN : 80-247-1362-4

NAKLÁDALOVÁ, L. (2005) *Komunitní tlumočení v azylových zařízeních České republiky* (diplomová práce). Praha: Filozofická fakulta UK v Praze.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman. 2001. ISBN 80.903070-0-0.

PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada. 2009. ISBN 978-80-247-3069-1.

ROBERTS, R.P. *Critical link 2: Interpreters in the community*. John Benjamins Publishing Co., 2000. ISBN 90-272-1636-3.

ŠEBKOVÁ, H.: *Úvod do tlumočnické profese a vzdělávací systémy tlumočnicků v ČR a v zahraničí*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978 – 80 – 87218 – 02 – 0.

ŠIŠKOVÁ, T. a kol. *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál, 2001. ISBN 8071786489.

Internetové zdroje

BOWEN, M. *Community interpreting* [online]. Dostupné září 2000 z <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page234.htm>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD [online]. Dostupné 2011 z
[http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/t/100046957A/\\$File/c01t02.pdf](http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/t/100046957A/$File/c01t02.pdf)

FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE. *Ústav
translatologie* [online]. Dostupné duben 2010 z
<http://www.lingua.ff.cuni.cz/rekvalifikacni-kurz-pro-odbornou-verejnost-komunitni-tlumoceni-ve-styku-s-cizinci-mensinami>

KURZ, I., BOWEN M. (eds.) *History of Interpreting: Special issue of Interpreting* [online]. Dostupné 1999 z http://www.benjamins.com/cgi-bin/t_bookview.cgi?bookid=INTP%204:1

MIKKELSON H. *The Professionalization of Community Interpreting* [online]. Dostupné listopad a prosinec 2004 z <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page1546.htm>

NESTÁTNÍ (NEVLÁDNÍ) NEZISKOVÉ ORGANIZACE. *Subjekty neziskového sektoru působící v oblasti integrace cizinců* [online]. Dostupné 2011 z <http://www.cizinci.cz/clanek.php?lg=1&id=183>

NISKA, M. *Interpreting community in Sweden* [online]. Dostupné květen 2004 z <http://www.fit-ift.org/cbi/download/sweden.pdf>

REGISTR PŘEKLADATELSKÝCH FIREM. *Etický kodex tlumočnicka a překladatele*. Dostupné z <http://www.tlumoceni-preklady.cz/o-prekladatelstvi/eticky-kodex/>

SEARCH GODS WORDS. *The New Testament Greek Lexicon* [online]. Dostupné z <http://www.searchgodsword.org/lex/grk/view.cgi?number=915>

TUŽINSKÁ, H. Otázky opisu a prekladu: *Využitie poznatkov antropológie a etnografie vo vedení a tlmočení interview s imigrantmi* [formát PDF]. Stinul: Bratislava, 2009. Dostupné z http://aa.ecn.cz/img_upload/224c0704b7b7746e8a07df9a8b20c098/HTu_insk__Opis_aPreklad_1.pdf

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1.1. 2012.

Přílohy

Příloha č. 1: Krátký popis komunitního tlumočení

Komunitní tlumočení umožňuje lidem, kteří plynule nemluví úředním jazykem země, komunikovat s poskytovateli veřejných služeb a usnadnit jim plný a rovný přístup k právním, zdravotním a sociálním službám či ke školství (Bowen, 2000).

Tento druh tlumočení se také vyznačuje tím, že samotný komunitní tlumočnick má zvláštní postavení. To znamená, že ve většině případů spolupracuje s lidmi, kteří na jednu stranu nejsou na tlumočení jako takové vůbec zvyklí a na druhou prožívají velmi těžkou a vypjatou osobní situaci.

Je třeba, aby byl komunitní tlumočnick schopen orientovat se nejen v oblasti komunikace, ale také v sociální oblasti. Ve svém postavení překračuje obvyklé tlumočnické omezení a to v situacích, kdy pomáhá svým klientům ve formulaci jejich myšlenek, případně za ně vyjadřuje ty výrazy či věty, jež klient sám neřekl.

Jeho klienti se na něj spoléhají také jako na odborníka v oblasti sociálních věcí, tedy jako na sociálního pracovníka, poradce či vyjednavče. Komunitní tlumočnick není v pozici pouhého zprostředkovatele komunikace. Pro svého klienta jen stroze netlumočí a nezastává roli neutrálního účastníka v rozhovorech. Jeho úkoly jsou nad rámec tlumočení.

Značnými překážkami profesionalizace komunitního tlumočení by mohla být nízká prestiž, špatné finanční ohodnocení, nedostatečná poptávka po tomto druhu tlumočení nebo naopak nedostačující povědomí nejen mezi potenciálními klienty, samotnými tlumočnicky, ale hlavně mezi neziskovými organizacemi (Gutwirthová, 2008).

Činnosti komunitních tlumočnicků nebývají příliš stálé. Vyplývá to z různorodosti státní příslušnosti cizinců a jejich požadavky na lingvistickou vybavenost komunitních tlumočnicků (Nakládalová, 2007). Kvalifikovaný komunitní tlumočnick je

výborně orientován v sociální oblasti, je schopen používat případnou terminologii v několika jazycích.

Kompetentní a zdatný tlumočník vzdělaný ve svém oboru, ale také v příslušné kultuře, lépe naslouchá svým klientům a dokáže výrazně dokonaleji formulovat jejich problémy, zamezit taktickým chybám či vzniku nepochopení, nebo eliminovat projevy, které jsou pro přijímací kulturu nepřístupné. (Nakládalová, 2007).

Příloha č. 2: Tabulka otázek

Hlavní okruhy	Konkrétní otázky
Komunikace s cizinci	1. Jakým způsobem by vám komunitní tlumočnick usnadnil komunikaci mezi vámi a vašimi klienty? 2. U kterých jazyků pocítujete potřebu spolupráce s tlumočnickem?
Osobnost komunitního tlumočnicka	3. Kdo by měl komunitní tlumočení vykonávat? 4. Jaké by měl mít komunitní tlumočnick vzdělání? 5. Jaká by byla motivace ke vzdělání v oblasti komunitního tlumočení?
Společenské postavení komunitního tlumočnicka	6. Myslíte si, že by měl komunitní tlumočnick nízkou prestiž? 7. Kdo by komunitního tlumočnicka zaměstnával? 8. Jak by byl komunitní tlumočnick finančně ohodnocen?