

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

Role tlumočnicka v obchodním jednání

2013

Ivana Gutovská

Autor: Ivana Gutovská

Studijní obor: Angličtina se zaměřením na aplikovanou ekonomii

Vedoucí práce: PhDr. Veronika Prágerová

Počet stran: 46

Počet znaků: 69 755

Olomouc 2013

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

V Olomouci dne

Ivana Gutovská

Děkuji vedoucí práce PhDr. Veronice Prágerové za metodickou, technickou a organizační pomoc při tvorbě této bakalářské práce.

V Olomouci dne

Ivana Gutovská

Abstract

This thesis is focusing on different roles of an interpreter in a business meeting. It consist of two major parts.

In the theoretical part, the models of interpreting and interpreter's roles are explained. Roles of an interpreter described are roles such as a negotiator, language and culture expert, and communication expert. The theoretical part also elaborates on social and legal issues of the process of interpreting.

As for the practical part of my thesis, it analyses a case study by professors at Monash University. In the last part of the thesis, a questionnaire is introduced. The study investigates behaviour of interpreters and their opinions about their position in business negotiation. The study demonstrates that interpreters do have an influence on the behaviour of other participants and the overall direction of negotiation.

Key words

A role of an interpreter

Verbal and non-verbal communication

Intercultural communication

Ethical code of an interpreter's profession

Legal issues of interpreting

Interpreter associations

Anotace

V této bakalářské práci se zaměřuji na role tlumočnicka v obchodním jednání. Práce se skládá ze dvou částí.

Teoretická část definuje tlumočení a základní role tlumočnicka v obchodním jednání. Expert na tlumočení v obchodním jednání je představen v rolích mediátora komunikace, kulturního a jazykového experta. Dále je popisován jako sociálně zdatný jedinec s dobrou znalostí verbální a neverbální komunikace, který dodržuje etický kodex a právní rámec svého povolání.

Praktická část analyzuje případovou studii provedenou odborníky na tlumočení, která zkoumá interakce mezi účastníky obchodního jednání a vliv, který má tlumočnickovo chování na průběh jednání. Dále praktická část obsahuje dotazník, který zkoumá názory tlumočnicků na jejich postavení v obchodním jednání. Práce tlumočnick hraje klíčovou roli v obchodním jednání.

Klíčová slova

Role tlumočnicka

Verbální a neverbální komunikace

Kulturní specifika

Etický kodex tlumočnicka

Právní rámec tlumočení

Tlumočnická sdružení

Obsah

Abstract	3
Anotace	4
Obsah	5
Úvod	6
A Teoretická část	8
1 Tlumočení a druhy	8
2 Role tlumočnicka	9
2.1 Klíčová osoba a mediátor komunikace	10
2.2 Jazykové požadavky v obchodně podnikatelské sféře	11
2.2.1 Verbální komunikace	13
2.3 Chování a neverbální komunikace	14
2.3.1 Funkce hlasu	15
2.3.2 Tempo a rychlost řeči	15
2.3.3 Proxemika, prostor v hovoru	16
2.3.4 Poloha a pohyb těla	17
2.3.5 Gestikulace a mimika	18
2.4 Kulturní expert	19
2.4.1 Specifika národností v neverbální komunikaci	20
2.4.2 Specifika národností v chování	23
2.5 Etický kodex tlumočnicka	27
2.6 Právní rámec tlumočení	28
2.7 Tlumočnická sdružení	29
B Praktická část	31
3 Případová studie Monash University	31
4 Dotazníkové šetření	34
Závěr	37
Resume	39
Přílohy	41

Úvod

Tato práce si klade za cíl stanovit role tlumočnicka v obchodním jednání a definovat vhodné chování pro tuto specifickou oblast.

Kulturní rozdíly jsou neoddělitelnou součástí dnešního mezinárodního obchodu a ekonomiky. Je nezbytné si uvědomit, že mezikulturní komunikační principy jsou klíčovým prvkem mezinárodní spolupráce.¹ Z důvodu rozšiřování EU a rostoucího významu mezinárodního obchodu firmy stále častěji expandují do zahraničí. To má za následek zvýšení poptávky po tlumočnících zvládnutých v mezinárodním obchodním styku.

Jako studentka Angličtiny se zaměřením na aplikovanou ekonomii jsem se rozhodla zkoumat jak spolu souvisí znalost jazyka a znalost obchodního prostředí. Po absolvování Tlumočnického semináře na Univerzitě Palackého mě upoutal obor tlumočení. Vzhledem k tomu, že mým studijním zaměřením není jen studium anglického jazyka, ale i ekonomie a mezinárodních vztahů, rozhodla jsem se zaměřit svou pozornost na oblast, kde dochází k prolínání těchto dvou oborů. Tlumočení v obchodním jednání se proto jeví jako vhodný segment mého zkoumání.

Tato práce se zabývá problematikou tlumočení v obchodním jednání ze dvou hledisek: Nejdříve jsou v rámci teoretické části vytyčeny základní pojmy tlumočení. Dále jsou zde popsány základní role tlumočnicka. Práce se zaměřuje především na čtyři součásti rolí tlumočnicka: řízení jednání, znalost jazyka, neverbální a verbální komunikace a znalost kultury. Uvedu několik základních teorií z odborných studií autorů Čeňkové, Takimota a Koshihy, Kačmarové, Sussmana a Johnsona, na kterých budu ilustrovat jakým způsobem může tlumočnick ovlivnit průběh obchodního jednání. Také představím činnost tlumočení z etického, právního, a sociálního hlediska.

V rámci praktické části se budu věnovat rozboru rolí tlumočnicků tak, jak jsou aplikovány v praxi. Provedu dotazníkové šetření a jako jeho respondenty jsem si zvolila zkušené tlumočnicky jazyků anglického, německého, španělského a japonského.

¹ Káčmarová, Alena. „The Application of Hahn’s (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication in Business Interaction.“ *Topics in Linguistics* 3, 2009: 59.

Cílem praktické části je tedy důkladná analýza přístupu tlumočníku k rolím v obchodním jednání tak, aby bylo možné určit rozdíly mezi teorií a praxí. Dotazovaným bude předloženo dvanáct otázek. V textu jsou zahrnuty otázky korespondující s teoretickou částí mé práce, na které bude možno odpovědět ano - ne.

Vzhledem k tomu, že jde o dotazník anonymní s uzavřenými otázkami, neočekávám detailní analýzu dané problematiky. Je možné, že se projeví komplikace s obsahovým nedostatkem samotných odpovědí na otázky. Na druhou stranu ale od tlumočnicků očekávám pravdivé a faktické zodpovězení otázek. Očekávám tedy, že tlumočníci odpoví na otázky upřímně, ale neočekávám, že by dotazník dokládal nejrealističtější pohled na tlumočnickou praxi.

Další klíčovou součástí praktické části je rozbor studie čerpající z reálné situace tlumočeného obchodního jednání provedené profesory z Monash University v Austrálii. V tomto ohledu očekávám, že studie podpoří můj argument prezentující pozici tlumočníka v obchodním jednání jako jednu z neklíčovějších.

Porovnáním vlastního výzkumu s výzkumem jazykových odborníků získám odpovídající data, na jejichž základě bude možné určit, jak teorie role tlumočníka v obchodním jednání koliduje z reálnou situací.

A Teoretická část

1 Tlumočení a druhy

Tlumočení lze chápat jako zvláštní druh komunikačního procesu. Pokud rozebereme tlumočení a srovnáme jej s procesem komunikace, dojdeme k závěru, že tyto dva procesy jsou velmi podobné.

Simultánní tlumočení je tlumočení, při němž dochází k vzájemné kooperaci řečníka (mluvčího), tlumočnicka a posluchače (adresáta). Tempo a rychlost mluvy je určována řečníkem. Předávané informace nejsou předem dány. Dá se říci, že počáteční a konečné sdělení je souhrnem jazykových a obsahových informací, které jsou předávány paralelně. Tlumočení se dá tedy rozložit na jednotlivé části a dílčí procesy, která probíhají současně při předávání informací. Tlumočnick tedy paralelně poslouchá řečníka, uchovává v krátkodobé paměti smysl informace a formuluje myšlenky v požadovaném jazyce. Více se přitom soustředí buď na poslech nebo na mluvení.²

Při tlumočení v obchodním jednání se užívá především simultánního tlumočení. Čeňková uvádí tyto typy základní tlumočení: konsekutivní, dále simultánní, které rozdělila na tlumočení kabinové, tlumočené šeptem (tzv. šušotáž), a tlumočení filmů. Následně uvádí tlumočení z listu a doprovodné tlumočení.³

Hrdinová a kolektiv definují tlumočení v obchodním jednání takto:

„...jedná se o tlumočení realizované face to face přinejmenším mezi dvěma osobami a tlumočnickem... Od tlumočnicka se očekává především znalost projednávaných reálií, slovní zásoby, jako i kulturních rozdílů mezi jednajícími... Na rozdíl od doprovodného tlumočení jsou kladeny vyšší nároky na rétorické kompetence tlumočnicka a jeho chování v dané situaci.“⁴

² Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3, 1986: 855.

³ Úvod do teorie tlumočení. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. s 23-27.

⁴ Eva Maria Hrdinová, Vítězslav Vilémek a kolektiv. Úvod do teorie, praxe a didaktiky tlumočení. Ostrava: Spisy Ostravské univerzity, 2008. s 31.

2 Role tlumočnicka

Tlumočnick zastupuje nespočet rolí v obchodním jednání. Je především jazykovým expertem ve svém oboru. Ovládá perfektně daný jazyk a specializuje se na jeho převod, ať už se jedná o jakýkoliv druh tlumočení. V mnohých případech ale pouhá znalost jazyka a dovednost překládání nestačí. V obchodním jednání je tlumočnick klíčovou osobou, na které závisí výsledek jednání - je mediátorem jednání a někdy také plní funkci vyjednače. Působí jako vyjednač v případech, kdy by mohlo dojít ke konfliktu z důvodu rozdílných kulturních zázemí stran v jednání, proto musí být také kulturním expertem. Musí mít znalosti společenských norem a zvyklostí země, s jejichž zástupci je v kontaktu. S kulturou souvisí průvodcovské a organizační služby, které mohou být spjaty s jeho profesí. Vystupování v obchodním jednání vyžaduje odpovídající chování. Další požadavkem na schopnosti tlumočnicka jsou sociální dovednosti jako je distingované vystupování a sociální citění. V neposlední řadě je klíčovou rolí morální zásadovost představitele této profese. Etické zásady, neutralita a loajalita k zákazníkovi, to vše by mělo být tlumočnickem dodržováno.

Sussmann a Johnson ve své studii na téma role tlumočnicků v mezinárodním obchodním prostředí definovali sedm faktorů majících vliv na role tlumočnicka v obchodním jednání. Dva faktory reflektují obsahovou stránku tlumočeného projevu, čtyři reflektují proces tlumočení a poslední faktor reflektuje oba tyto jevy. Prvním faktorem ovlivňujícím tlumočnicka je obsah zprávy – tedy co je řečeno. Druhým faktorem je jazyk. Tento faktor se týká sociolingvistických vlastností jazyka jako jsou formálnost, role pohlaví, postavení, slovesný čas a syntax. Například se hodnotí použití kvalifikátorů, nejasnost, flexibilita a zkonstatělost jazyka. Dalším faktorem je vztah s klientem. V tomto případě záleží na znalosti tématu a klienta a na tom, zda už pro klienta někdy tlumočnick tlumočil. Pokud ano, dochází ke kvalitnějšímu tlumočení, protože je tlumočnick seznámen s tématy projednávanými na jednáních, ví co očekávat, a proto je tlumočení přesnější. Čtvrtým faktorem je faktor kontextu – při tlumočení záleží na čase, místě, a účelu jednání. Zda se jedná o formální prezentaci vyvolávající určitou míru stresu. Záleží tedy na míře pohodlí a tlaku vyvíjeného na tlumočnicka a to má přímý vliv na kvalitu tlumočení. Pátým faktorem jsou schopnosti tlumočnicka.

Předpokládá se, že překladatel mluveného projevu má vysokou úroveň schopností v oblasti tlumočení, poslechu a citu zachytit i podprahové významy mluveného projevu. Dalším faktorem je znalost druhé strany čili znalost slabín a silných stránek klienta, pro kterého tlumočnická tlumočí. Pod tento faktor spadá i neverbální komunikace. Posledním faktorem je znalost společenských norem a hodnot kultur protistrany. Tlumočnická musí být vnímavá k nuancím kultur, což má pak dopad na obsah a proces tlumočení.⁵

Výzkum autorů Sussmanna a Johnsona se dá pro tuto závěrečnou práci sloučit do poznatku, že tlumočnická v obchodním jednání vystupují především ve třech rolích. Za první je tlumočnická znalcem jazyka, perfektně ovládá techniku převodu jazyka a rozumí tlumočení myšlenek. Vztah s klientem, sociální zdatnost v různých situacích a prostředích se dá chápat jako další klíčový aspekt jeho druhé role. Třetí role se vyznačuje znalostí kulturního prostředí, sociálních a etických norem.

2.1 Klíčová osoba a mediátor komunikace

Čeňková popisuje aktivitu tlumočnická při simultánním tlumočení takto:

„...tlumočnická provádí v podstatě stejné úkony, jako když formuluje a spontánně vyslovuje vlastní myšlenky. Rozdíl je v tom, že tlumočnická vyslechne myšlenku řečnická a tu pak převede tak, jako by ji byl vyslovil sám.“⁶

Z tohoto textu můžeme chápat roli tlumočnická jako klíčovou. Jde tedy o zpracování výchozí informace a její obsahové stránky do vlastních slov tlumočnická. V tomto případě záleží na porozumění sdělení a následný převod. Tlumočnická přijme řetěz slov, snaží se přitom zaměřit na obsahovou stránku a tudíž nepřekládá slovo od slova, ale myšlenku obsahu jako takovou.

Při simultánním tlumočení musí tlumočnická předvídat konec věty a myšlenky. Nejdříve dojde k dekódování obsahu, poté k zpracování přijatých informací a nakonec dojde

⁵ Lyle Sussman, Denis M. Johnson. „The Interpreted Executive: Theory, Models, and Implications.“ The Journal of Business Communication, 30. 4 1993: 419-420.

⁶ Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3, 1986: 856.

k kódování čili translaci. Ve všech částech komunikačního procesu musí tlumočnick předpokládat konec věty či myšlenky. Tento jev je důležitý pro obsahovou a jazykovou správnost sdělení.⁷

Musíme si uvědomit, že tlumočnick není pasivní aktér v přenosu informací, a že má v důsledku strategický dopad na průběh tlumočeného jednání. Obchodní jednání bývají často tlumočená konsekutivně ve fázích, kdy dá řečník prostor tlumočnickovi přetlumočit jeho myšlenku. Tlumočnicki často sedí nebo stojí blízko řečníka. Požadavky kladené na tyto tlumočnicky jsou hlavně schopnost vyjednávání a diplomatické schopnosti, dále také znalosti jazyka a kultury. Sussman a Johnson uvádějí, že úspěch obchodního jednání vedeného v cizím jazyce je přímo závislý na kvalitě interpretace. A dále potom, že tato kvalita je závislá na tlumočnickově znalosti různých kultur.⁸ Tlumočnick je tedy nejen zprostředkovatelem komunikace ale i jeho zdrojem.

Takimoto a Koshiba ve své studii demonstrují, že tlumočnick je nejen účastníkem vyjednávání, ale také aktérem, který může ovlivnit chování ostatních účastníků jednání a celkový směr, kterým se obchodní jednání ubírá (viz podkapitola č. 3).⁹

2.2 Jazykové požadavky v obchodně podnikatelské sféře

Na absolventy studia se zaměřením na tlumočení a překlad jsou kladeny různé požadavky. Většina dovedností přichází až s praxí, avšak základům tlumočnických dovedností a schopností jsou absolventi tohoto studijního zaměření učeni na vysoké škole. Čeňková uvádí jaké typy tlumočení by měli absolventi těchto studií ovládat. Jedná se o tlumočení doprovodné, bilaterální konsekutivní, simultánní tlumočení šeptem, tlumočení z listu.

⁷ Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3, 1986: 861.

⁸ Lyle Sussman, Denis M. Johnson. „The Interpreted Executive: Theory, Models, and Implications.“ The Journal of Business Communication, 30. 4 1993: 417.

⁹ Masato Takimoto, Kenta Koshiba. „Interpreted's non- rendition behaviour and its effect on interaction: A case study for a multi-party interpreting situation.“ The International Journal for Translation and Interpreting Research, Vol 1, No 1 2009: 25.

Absolventi jazykové specializace oboru tlumočení mohou pracovat v podnikatelské sféře. To zahrnuje soukromé společnosti obchodující se zahraničím a disponující zahraničním kapitálem, státní a veřejné organizace spolupracující se zahraničními partnery. Tlumočníci se mohou stát stálými zaměstnanci těchto firem a poskytovat jim tlumočnické a překladatelské služby. Rovněž se mohou uplatnit jako živnostníci bez fixní pracovní smlouvy. Pokud se tlumočnický pohybuje v oblasti tlumočení pro obchodní společnosti a uplatňuje se především jako tlumočnický v obchodním jednání, měl by se specializovat na terminologii daného odvětví.

Čeňková proto navrhuje specifické řešení v podobě upravené závěrečné zkoušky zakončené Certifikátem doprovodné tlumočnické v případě získání vysoké počtu bodů u závěrečné zkoušky. Návrh spočívá ve zkoušce z několika druhů tlumočnických disciplín. Tlumočnický by měl být tedy schopen zvládnout konsektivní tlumočení do češtiny, kdy zkoušený musí tlumočit spontánně převyprávěný text z cizího jazyka za pomoci tlumočnického zápisu. Student je nahráván, aby bylo možno dobře ohodnotit jeho přednes. Dále je zkoušeno konsektivní tlumočení z češtiny do cizího jazyka na téma z obchodní sféry. Následuje tlumočení z listu, na které má student možnost se připravit v krátké pauze. V neposlední řadě je navrženo bilaterální tlumočení, simultánní tlumočení šeptem, a nepřipravený mluvený projev studenta na téma z oblastí ekonomiky, financí, podnikání aj.¹⁰

Z textu Čeňkové proto můžeme vyvodit následující závěry. Absolvent tlumočnické se zájmem o práci v obchodně podnikatelské sféře by měl být expertem ve svém oboru a plně ovládat nespočet tlumočnických technik a druhů tlumočení. Studium by mělo své uchazeče vybavit praktickými dovednostmi, kterou jsou klíčové pro jeho profesi. V průběhu studia si studenti upevňují znalosti nejen tlumočnického řemesla, ale i terminologie, která je pro tlumočnické v obchodním jednání nepostradatelnou součástí jeho výbavy nutné pro vykonávání této profese. Absolvent zkoušky oboru zaměřeného na obchodní sféru, potažmo na obchodní jednání, by měl být tedy připraven na praxi, která velmi často vyžaduje všestrannost v tomto oboru.

¹⁰ Čeňková Ivana. „Co by měl znát tlumočnický - absolvent bakalářského studia v obchodně podnikatelské sféře.“ *Rossica Ostraviensia 95, Lingua*, 1995: 180-185.

2.2.1 Verbální komunikace

Komunikace znamená spojení, sdělování, dorozumívání (latinsky *communicare* znamená *communem redere*, tj. učinit společným). Komunikace je rozhovor a komunikovat znamená zprostředkovat informaci, spojovat, dorozumívat se. V dnešní moderní době se komunikací myslí především komunikace telefonické, elektronické, televizní a počítačové. Komunikace je tedy přetvořena a ovlivněna prvkem obrazového zachycení, tj. vnímání slov je závislé na vnímání obrazu v komunikaci. Neverbální komunikace proto hraje velkou roli v oblasti obchodního jednání a business sféry.¹¹

Každá komunikace se dělí na části: komunikanty, dorozumivací kód, médium a obsah informace. Je důležité, aby účastníci komunikace dobře znali dorozumivací kód, čili znali probírané téma a v tomto případně půjde o kvalitní komunikační přenos. Mezilidská komunikace může být rušena několika faktory, v komunikaci jde totiž o přenos informací dvěma směry – mezi komunikanty jde o obousměrné dorozumívání.¹²

Jazyk je komunikačním kódem, který umožňuje přenos informací i v případě komunikačního šumu. Český jazyk na rozdíl od anglického jazyka používá mnoho přebytečných prvků. Teorie přenosu informace řeší aplikaci přenosu ve variacích podmínek. Komunikační model se skládá ze šesti částí: mluvčího, posluchače, zprávy, kontextu, kontaktu a kódu, za který je v tomto případě považován jazyk. Rozdělením komunikačního procesu došlo ke zlepšení v oblasti odhadů situací v translaci z a do cizích jazyků.¹³

Verbální komunikace aplikuje prostředky jazyka. Tato komunikace není vnímána jako postup ale jako komplexní systém. V terminologii komunikace se používá výrazů mluvčí a posluchač čili recipient. V obchodní sféře se dále používá termínů mluvčího, partnera dialogu, za kterého se považuje klient nebo člen obchodní společnosti. Mezi tyto dvě strany vstupuje tlumočnick obou partnerů, který tlumočí jazyk ale i další aspekty

¹¹ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 7.

¹² Tamtéž. s 8.

¹³ Tamtéž. s 10.

rozhovoru. Komunikační proces spadá do několika sfér a věd jako jsou například psycholingvistika, sociolingvistika atd.¹⁴

2.3 Chování a neverbální komunikace

Komunikace se odehrává i beze slov. Nejen jazyk je projevem kultury, komunikace gesty se liší v každé národnosti. Gesta jsou součástí každé kultury a jejího dědictví. Pokynutí hlavou, pokynutí rukou, sklopení hlavy či zdvižený prst, to vše patří do mimoslovní komunikace.¹⁵

Výzkumy ukazují, že většina informací se předává řečí těla a intonací hlasu. Pouhých 7 % informací je přenášeno slovy. Po ukončené slovní komunikaci si pamatujeme, jak jsme se v dané situaci s daným člověkem cítili, nikdy si nepamatujeme slova. Pocity druhé osoby odhadujeme z jeho tzv. body language, řečí těla. Umění neverbální komunikace předpokládá správné dešifrování signálů. Pro správné rozluštění je předpokladem pozorování druhých a také znalost vlastního počínání.¹⁶

K vědám, které se danou problematikou zabývají, patří především proxemika, haptika, posturika, kinezika a mimika. Proxemika je obor zkoumající vzdálenosti mluvících a co blízkost vyjadřuje o našich pocitech. Haptika je vědní obor zaměřující se na doteky. Posturika zkoumá body language – postoj, držení těla. Hlavní předmětem studia kineziky jsou gesta a pohyb těla. Mimika se zabývá sdělením a výrazem mimických vrásek v obličeji, smíchem a úsměvem.¹⁷

Většina z nás si neuvědomuje jakou roli hrají gestikulace a řeč těla při obchodním jednáním. Přitom úspěšnost jednání může záviset právě na těchto faktorech. Signály, které člověk vysílá, se mohou lišit v běžném životě a v obchodním jednání. Např. gestika zkřížených rukou může symbolizovat fyzický pocit chladu. Kdežto v jednání by se mohlo jednat o odmítavý a nepřátelský postoj partnera.¹⁸

¹⁴ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 43.

¹⁵ Nakonečný, Milan. Sociální Psychologie. Praha: Academia, 2009. s.91

¹⁶ Tamtéž.

¹⁷ Tamtéž.

¹⁸ Tamtéž.

Role tlumočnicka nespočívá jen v schopnosti profesionálně překládat, ale rovněž ve schopnosti komunikovat neverbálně a ve schopnosti se zdokonalovat v komunikaci mezilidské. Tlumočnick musí být kompetentní ve svém rodném jazyce, v jazyce cizím, ale i v schopnostech jako komunikativní dovednosti, empatie, předvídavost či paměť a pohotovost. Úspěšný tlumočnick se pozná dle toho, na kolik má rozvinutou verbální a neverbální komunikaci.¹⁹

2.3.1 Funkce hlasu

Hlas je dán v genetické výbavě člověka. Z hlasů je možno odhadnout náladu, postoj, často i charakter. Výška tónu hlasu se liší od pohlaví. Pro každé pohlaví jsou předem dána specifika kvalit hlasu. Chraptivý mužský hlas může vyjadřovat vyzrállost, opakem tomu tak bude u ženy, kdy hlas může ukazovat na neurotičnost. Dále mohou mít barva a tón hlasu vliv na výběr partnera a sexuální podtext. Hlasitěji většinou mluví muži – lidský hlas je schopen dosáhnout 60 decibelů, šepot se pohybuje kolem 15 decibelů. Dle síly hlasu můžeme odhadovat povahy osob – lidé s vyšším hlasem jsou více sebevědomí a průbojní, opak jsou plašší či flegmatictější osoby. Své uplatnění má i melodie řeči odhalující např. únavu, vztek, překvapení aj.²⁰

2.3.2 Tempo a rychlost řeči

Každý jazyk má svá specifika a to i v tempu a rychlosti mluveného slova. Tyto specifika jsou závislá na délce slov daného jazyka. Velmi rychlou konverzaci můžeme pozorovat například u jižanských jazyků jako je italština či španělština. Analytický jazyk jako je angličtina patří rovněž k jedněm z nejrychlejších. Český jazyk obsahuje delší slova než jazyk anglický. Tempo a rytmus je udáváno střídáním dlouhých a krátkých slov, obsah těchto slov v těchto jazycích je rozdílný. Tyto zvláštnosti v rychlosti by měl tlumočnick ovládat. Musíme ale také tempo řeči vnímat v závislosti na tématu dané řeči.²¹

¹⁹ Nakonečný, Milan. Sociální Psychologie. Praha: Academia, 2009 s 103.

²⁰ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 52.

²¹ Tamtéž. s 55.

V řeči přirozeně dochází k pauzám. Mluvčí má limitovanou zásobu dechu a je vhodné, aby došlo k nadechnutí v přirozené chvíli, která může být dána gramatickou nebo logickou strukturou projevu. Není proto vhodné se nadechovat na nevhodných místech, protože může dojít k rušivému efektu. Tlumočník se může vyskytnout v situaci, kdy si neví rady a dochází k ztrátě pozornosti. Opačným problémem může být tlumočení bez pauzy, které bude mít podobný efekt jako tlumočení s mnoha pauzami. Je proto vhodné zachovat plynulost řeči s přirozenými pauzami, které nebudou přesahovat 2 sekundy. Čeňková uvádí, že délka pauzy kratší než 0,25 – 2 sekundy se jeví jako příliš malá.²² Pauza v projevu má ale ovšem své kouzlo a význam. Když se řečník například na odmlčí na nezvykle dlouhou dobu, vyvolá to efekt velkého zdůraznění.

Nervózní a unavený tlumočník může mít tendenci nedokončovat věty. Dále může doprovázet svůj projev různými zvuky indikujícími nervozitu jako jsou zakašlání, smích, přespřílišné nadechování a vydechování. Toto chování může působit nevhodně a vyvolat negativní dojem.²³

2.3.3 Proxemika, prostor v hovoru

Pohyby těla o nás prozrazují mnoho. Vzdálenost mezi komunikujícími může naznačovat sociální vztah, vztah k místu tlumočení, vyjádření důvěry či nedůvěry, znalost společenského chování aj. Proxemika definuje prostor kolem každého člověka jako „bublinu“. Lidé si svůj fyzický prostor vnímají a jeho narušení může vyvolat agresivní chování a neklid. Člověk vnímá věci a ostatní osoby ve svém prostoru rozdílně, obecně se dá říci, že člověk se snadněji přiblíží k věcem než k osobám, často předměty nevnímá jako narušení jeho „bubliny“.²⁴

Proxemika rozlišuje čtyři druhy narušení osobního prostoru v závislosti na vzdálenosti. Tlumočník se ve své profesi setkává s klienty pouze v zónách formálního obchodního styku, avšak při např. šepotáži (viz. 1) dochází téměř k fyzickému dotyku s klientem.

²² Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu.“ *Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3*, 1986: 862.

²³ Lepilová, Květuše. *Řečová komunikace verbální a neverbální*. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 49.

²⁴ Tamtéž. s 53.

Platí, že ženy a společensky výše postavené osoby jsou ti, kteří činí první krok k změně hranice osobního prostoru. Každá osoba vnímá osobní prostor rozdílně v závislosti na své povaze či kulturním zázemí. Proto je důležité, aby tlumočník nepřekračoval hranici formálnosti, aby mohl svůj projev doprovodit gestikulací a přiměřeně upravil svůj hlas.

25

Při zasedacím pořádku u stolu má proxemika velký význam. Samozřejmě výběr místa k sezení je ovlivněn rozestavením nábytku v místnosti. Na druhé straně ale platí, že muži si k sobě raději sedají přímo čelem, toto je typické při zasednutí u konferenčního stolu. Ženy si rády sedají vedle sebe. Nejdůležitější osoba v místnosti má sedět vždy nejbližší hostitelce, hostiteli. Nejčestnější místo se nachází naproti dveřím.²⁶ V místnosti, kde se odehrává obchodní jednání není záhodno si sedat do rohu, protilehlá vzdálenost ukazuje na závislý vztah jednání. Sezení u kulatého stolu bývá příjemné z důvodu zmírnění hierarchických vztahů a navozuje uvolněnou obchodní a pracovní náladu.²⁷

2.3.4 Poloha a pohyb těla

K sociální komunikaci v obchodním jednání dochází také prostřednictvím pohybů a držení těla. Držením těla člověka je do okolí vysíláno mnoho signálů pro dostatečně pozorné osoby. Při formálním jednání lidé zauímají především pozic stání a sezení. Z těchto postojů se dá vyčíst stav komunikujících a rozhodně není jedno zda osoby sedí, stojí či každá osoba zaujímá jinou pozici. Při zaujmutí polohy těla můžeme indikovat jak je osoba sebevědomá, jestli je nervózní, unavená, nadšená a především jaký je její vztah s komunikujícím.²⁸

Části těla - ruce, nohy, hrudník a hlava a jejich poloha mohou indikovat momentální náladu, stav, únavu atd. Překřížené ruce na hrudi signalizují uzavřené gesto odmítající dotek. Zkřížené ruce i nohy v kombinaci s pohledem do neznáma vysílají signál

²⁵ Lepilová, Květuše. *Řečová komunikace verbální a neverbální*. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 40.

²⁶ Šroněk, Ivan. *Etiketa a etika v podnikání*. Praha: Management Press, 1995. s. 15.

²⁷ Lepilová, Květuše. *Řečová komunikace verbální a neverbální*. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 48.

²⁸ Tamtéž. s 47.

nevšímavosti, ale také bezmocnosti s žádostí o pomoc. Při překřížení rukou s palci směřujícími nahoru o sobě člověk říká, že je sebevědomý, cítí se nadřazeně. Při překřížení rukou s uzavřenými dlaněmi jde o známku nezájmu a nelibosti. Obecně překřížení končetin signalizuje tlak, pochybnosti, znepokojení. Při poloze sezení se špičkami směřujícími k sobě osoby mohou vytvářet zavřený prostor, který může bránit dalším osobám tento prostor narušit a vstoupit do konverzace.²⁹

Na pohyby těla se dá uplatnit podobná teorie jako na polohu těla. Poloha těla toho o člověku hodně prozradí. Jde rovněž o nálady a pocity. V soukromí se člověk pohybuje jinak než na veřejnosti. Důležité je své pohyby kontrolovat a aplikovat na ně konvence a etiketu. Při rozčilení se v chování člověka vyskytují prudké a nekontrolované pohyby. S pohyby je spjata povaha člověka – sebevědomý a společenský člověk má energické a uvolněné pohyby. Pohyb předchází mluvený projev, jde z něj například vyčíst jak moc je tlumočnický nervózní než přijde na jednání. Nervozitu rovněž indikuje bubnování prstů na stole, přespřílišné upravování si oděvu, hra se šperky a vlasy v případě žen. Sebevědomí prozradí vypjatý hrudník při chůzi. Ostýchavé pohyby jako hrbení a sepjetí končetin je opakem demonstrace nadřazenosti při uvolněné poloze končetin, které zabírají více prostoru. Nejlepší komunikací v jednání obchodním ale i neformálním bývá souhra verbální a neverbální komunikace.³⁰

2.3.5 Gestikulace a mimika

Gestikulace je přirozený pohyb rukou a prstů během mluvy. Často si svá gesta neuvědomujeme, některá jsou vrozená. Častým problémem při nedostatečné znalosti cizího jazyka je nadměrné použití gest. V obchodním jednání je nevhodné přímo ukazovat na předmět či osobu v okolí. Je třeba si dávat pozor na vzpřímený ukazováček a zařatou pěst, které mohou symbolizovat agresivitu a útočnost.³¹

Podání ruky je důležitý aspekt na obchodní schůzce. Tlumočnický si potřásá rukou na každém jednání. Důležitým prvkem je stisk ruky a má vliv na následné jednání,

²⁹ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 54.

³⁰ Tamtéž.

³¹ Tamtéž.

napovídá mnoho o dané osobě. Tzv. mrtvá či leklá ryba navozuje nepříjemný pocit, o člověku prozrazuje pocit strachu a nedbalost. Ruka podaná shora značí pocit povýšenosti. Správným gestem je jemný krátký stisk ruky doprovázený pohledem do očí.³²

Tvář a pohyby svalů v obličeji jsou středem pozornosti v jakémkoli mezilidském styku. Pokud je tlumočnický přítomen přímo na jednání měl by si hlídat jak se tváří, neboť je neustále středem pozornosti všech jednajících stran. Proto je dobré se učit neutrálnímu výrazu tváře. Pohyby očí poskytují zpětnou vazbu, od délky trvání po frekvenci pohledů, také indikuje výměnu rolí mezi tlumočnickem a mluvčím. Pohled hraje velkou roli pro komunikanty v obchodním jednání – klient a tlumočnický si mohou očima sdělit jak moc si rozumí. Tlumočnický se nejčastěji dívá na toho, kdo jej nejvíce pozoruje.³³

2.4 Kulturní expert

Díky narůstajícímu trendu globalizace se stává obchod více a více mezinárodním. Tento fakt přímo ovlivňuje poptávku po kvalitní obchodní komunikaci, čili i po tlumočnické profesi. Je však důležité, aby si byli tlumočnický vědomi komunikačních principů, které se v každé kultuře různí. Je totiž docela dobře možné, že i zkušený tlumočnický může způsobit faux pas svou neznalostí kulturních zvyklostí, např. užitím kontroverzního slovního spojení, příliš otevřeným chováním, mlčením ve chvíli kdy má zareagovat apod. Znalost mezikulturní komunikace hraje klíčovou roli v profesi tlumočnický. Mezikulturní komunikace je založena na seznámení se tradicemi, konvencemi určité kultury. Jedna a ta samá věc nemusí nezbytně znamenat to samé v jiné kultuře a naopak. Aby se předešlo trapné situaci, je důležité, aby tlumočnický byl vnímavý k ostatním kulturám a měl na paměti, že každá kultura je jiná a její zástupci vyhodnocují situace dle měřítek, které vznikaly po staletí.³⁴

³² Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 56.

³³ Tamtéž. s 64.

³⁴ Káčmarová, Alena. „The Application of Hahn’s (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication in Business Interaction.“ Topics in Linguistics 3, 2009: 59.

Studie Kačmarové se zabývá otázkou mezikulturních vztahů a komunikace v obchodním jednání. Základem studie je Hahnsovo Desatero pro mezikulturní komunikaci (v originále Hahn's (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication). Kačmarová dále tuto studii rozvíjí a věnuje se jejím praktickým využitím v mezikulturní komunikaci.³⁵

Každý jazyk se řídí pravidly, které nejsou popsány v žádné učebnici nebo příručce – neexistuje žádný průvodce pro efektivní komunikaci v obchodním jednání. Jedinou možností je být vnímavý a pozorný ke stylu komunikace a kulturnímu původu oponenta, shrnuje Kačmarová a dodává základní odlišnosti, které by měl mít tlumočnick na paměti při jednání s příslušníkem jiné kultury: Je třeba si uvědomit, že každá kultura vyznává odlišné společenské hodnoty. Kultury se liší vzájemnou důvěrou, individuálními cíli, způsobem jakým iniciují obchodní spolupráci, způsobem vnímání času. Příslušníci různých kultur se jinak oslovují, kladou větší důraz na verbální nebo neverbální komunikaci, liší se také etiketa a vystupování.³⁶

2.4.1 Specifika národností v neverbální komunikaci

Každý národ má svá kulturní specifika. Tlumočnick účastníci se obchodního jednání, při němž jsou jednacími stranami příslušníci různých kultur, by se měl soustředit na specifickou těchto kultur. Zvyklosti mohou být různé po celém světě, ba dokonce chování může být chápáno pro jednu kulturní skupinu jako nevhodné a naopak.

Oční kontakt v západních kulturách Evropy a Ameriky je brán jako vyjádření slušnosti a poctivosti. V Japonsku je nepřípustné, aby se podřízený pracovník díval do očí nadřízenému. Je akceptovatelné, aby se svému vedoucímu díval na krk a jeho úklon těla byl v mírném předklonu vyjadřujícím úctu. Plivnutí je pro nás obecně projevem pohrdání, naopak tomu může být v afrických kulturách. Tlumočnick by mohl být

³⁵ Kačmarová, Alena. „The Application of Hahn's (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication in Business Interaction.“ *Topics in Linguistics* 3, 2009: 59.

³⁶ Tamtéž. s 64.

zaskočen, pokud by na ně někdo zasyčel v Japonsku, je to však pro ně paradoxně projev úcty.³⁷

Národy střední Evropy mají tendenci se spíše mračit, Češi a Němci jsou se usmívají sporadicky. Naproti tomu v Americe se razí heslo „keep smiling“, kde se neznámí lidé na sebe usmívají velmi často, ale tím není sledován žádný záměr. V Japonsku jsou lidé vychováni striktně omezit a ovládat své emoce. Pokud dojde k vypjaté situaci je vhodné se spíš usmívat než se mračit nebo plakat. V čínské kultuře je tomu podobně, dochází tam k velkému potlačení emocí, kde se za úsměvem může skrývat vztek nebo naštvanost. V Evropě a Americe je pláč muže ve společnosti nevhodný a je viděn jako slabost. Na druhé straně ženy jsou vedeny k tomu, aby ovládaly svůj hněv. Z tohoto důvodu je nepřiměřené a pro opačné pohlaví nepříjemné, aby vidělo ženu se vztekat nebo muže plakat.³⁸

K největším rozdílům dochází u gestikulace, čili pohybu rukou při hovoru. Češi a Rusové mávají dlaní směrem ven od těla. Italové mávají dlaní obrácenou k sobě, což pro nás má význam naznačení pohybu k aktérovi a může signalizovat přivolání osoby, na kterou je gesto směřováno. Italové považují za nepřípustné gesto dvou roztažených prstů, symbolizující nevěru. Lidé v Itálii mají rozšafná gesta, komunikují celými pažemi a často gestikulují i bez toho aby mluvili. Angličané gestikulují střídavě. Lidé v Japonsku tleskají prsty, ne dlaněmi. Zdlouhavý rytmický potlesk u nás znamená souhlas, v Anglii tím lidé vyjadřují nesouhlas. V Bulharsku pokynutí hlavou nahoru a dolů symbolizuje nesouhlas, naopak je tomu v jinde ve světě.³⁹

Zvyklosti japonské a arabské kultury jsou definovány bližší sociální vzdáleností než tomu tak je v kultuře evropských zemí. Britské a švédské zvyklosti jsou charakteristické delší osobní vzdáleností při rozhovoru a lidem obecně trvá déle než nechají někoho narušit jejich osobní zónu. Odlišnosti najdeme i v komunikaci mezi pohlavími. Velká luxusní kancelář vedoucích pracovníků společností je v USA a Evropě projevem vlivu a sociálního statusu. Obecně platí, že mít velký dům s luxusním nábytkem ukazuje na

³⁷ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 64.

³⁸ Tamtéž.

³⁹ Tamtéž.

vysoké společenské postavení. V Japonsku má ředitel firmy vlastní stůl v jedné místnosti jako jeho zaměstnanci. V případě, že má vedoucí vlastní kancelář, může zasednout i za svůj další stůl ve společné kanceláři. Také domy a byty v Japonsku bývají skromnější s důrazem na menší počet kusů nábytku. V Čechách bývá čestný host u stolu usazen vpravo od hostitele, v kultuře anglické je tomu naopak. V Anglii je rovněž slušné, aby manželé u stolu seděli naproti sobě.⁴⁰

Kinezika čili pohyby těla se ve světě liší. Způsob chůze se může lišit, některé národy mohou vnímat sebevědomou chůzi jako provokativní. Jinak mohou být interpretovány pohyb ramen a zkřížení končetin. V Arábii je například nepřípustné, aby ženy pohazovaly vlasy. Lidé z jižních zemí Ameriky a Evropy se pohybují energičtěji a mají posunuté hranici osobních zón dotyku. Při pozdravu se Američané objímají, Norové a Švédové si podávají ruce jen zřídka. Doteky však záleží na každé individuální osobě příslušné kultury.⁴¹

Výška hlasu spadá rovněž do kategorie neverbální komunikace a jde o specifickou kapitolu každé národnosti. Právě v této kategorii by měl být tlumočnick seznámen s kulturními odlišnostmi národa, pro jehož zástupce tlumočí. I drobnosti mohou hrát velkou roli a tón hlasu může zcela pozměnit význam vyjádření. Hrubý hlas je brán jako více autoritativní. Pauzy v hovoru jsou vnímány jako trapné ticho a příslušníci národů Evropy a USA mají tendenci jej přerušit a mluvit o maličkostech, jen aby nenastalo ticho, při kterém se cítí nepříjemně. V Japonsku je naprosto společensky korektní mlčet.⁴²

Dodržování času a chození včas na obchodní jednání je dalším rozdílem, který můžeme najít v kulturách po celém světě. V USA je projevem slušnosti a zodpovědnosti přijít vždy včas, je tolerováno pětiminutové zpoždění. V jiných zemích může obchodní strana

⁴⁰ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 70.

⁴¹ Tamtéž. s 72.

⁴² Tamtéž. s 71.

mít zpoždění až 15 minut. Rusko a jižanské národy vnímají zpoždění v délce jedné hodiny jako akceptovatelný fakt.⁴³

Při výběru oblečení a doplňků na business jednání je důležité mít na mysli, že barvy mohou rovněž hrát svou důležitost a mohou vyvolávat více či méně ucelené asociace. Barva zelené asociuje barvu přírody v západních zemích a v především ve Velké Británii. V muslimských zemích jde o asociaci s náboženstvím islámu a umění. Červená barva je barva útoku, agrese, ohrožení. Kdežto kultury dálného východu tuto barvu asociují s úspěchem. Pokud opět porovnáme kultury dálného východu a jejich vnímání černé barvy, dojdeme k protichůdným interpretacím vnímání této barvy. Všeobecně platí, že černá asociuje umírání a zármutek, smrt. Smutek je ale na dálném východě spojován s bílou barvou.⁴⁴

2.4.2 Specifika národností v chování

Víme, že každý národ má své specifické prvky kultury projevující se v neverbální komunikaci – jak už bylo zmíněno jde především o gestikulaci, posturiku, kineziku, proxemiku a další uvedené v předchozí kapitole. Odlišnosti se ale dají najít v dalších aspektech vystupování na obchodním meetingu. Můžeme najít jisté stereotypické a stylizované chování, které podléhají tradičním a zaběhnutým zvyklostem. Pro tlumočníka je klíčová příprava kulturní příprava na manažerské jednání.

Lidé v anglicky mluvících zemích jako je Anglie a Spojené státy americké kladou velký důraz na vlastní iniciativu a individualismus mnohem více než je tomu u nás. Angličané méně ukazují své emoční projevy, jsou rezervovanější. Projevují větší úctu a respekt lidem vyššího postavení, stejně tak jako mladší osoby starším. Na druhé straně mladší osoby si prosazují své názory a nebývají poslušností a závislí na starších. Angličané nemívají problém zvládat nové a neznámé situace a také nemají problém uznat vlastní názor partnera v komunikaci. V Anglii převažuje konzervatismus a rezervovanost.

⁴³ Lepilová, Květuše. Řečová komunikace verbální a neverbální. Ostrava: Ediční středisko Ostravské univerzity, 2001. s 87.

⁴⁴ Tamtéž.

Angličané v obchodním jednání jsou méně kamarádští, rigidní, ale ovšem velmi spolehliví a pilní. Dokážou se rychle a racionálně rozhodovat. Malé zpoždění je tolerováno, ne však na důležité schůzce.⁴⁵

Obchodní kultura ve Spojených státech amerických je velmi podobná té anglické. Velký důraz je rovněž kladen na individualismus a vlastní snaživost a píli. Z toho pramení jejich sebejisté vystupování a rychlé úsudky, nebojí se prosadit svůj názor a jít do konfliktu. Často rádi řeší věci rychle, jdou přímo k věci bez okolků a zbytečných formalit, neradi diskuzi protahují. Formality pro ně nejsou důležité, jdou rádi k důvodu proč přišli. Jsou velmi podrobní a pracovití při vypracování smluv ve všech ohledech, velký důraz je kladen na právní stránku věcí. Na obchodní jednání může dorazit jen jeden zástupce společnosti, na jednání se nepřipravují dlouho. Nemívají problém vyjednávat s zástupci jiných kultur, někdy ale mohou působit netolerantním dojmem. Ke koloritu kultury patří obvyklost dojednávání obchodu po telefonu. Malé zpoždění se toleruje.⁴⁶

Příslušníci ruského národa mají tendenci dodržovat všechny formality smluv, drží se všech byrokratických formalit. Mohou působit odměřeným dojmem a však jsou velmi trpěliví a uvolněnější, dají najevo emoce. Neradi se vzdávají svých názorů a přesvědčení, jsou neústupní. Rádi vedou obchodní jednání ve větším počtu, jsou sebevědomí, nevadí jim konfliktní situace.⁴⁷

Zástupci japonské kultury jsou velmi uctiví a úslužní. Zachovávají všechny formality, na neformálních akcích se ale uvolní. Tento rozpor může vyústit k dojmu nepředvídatelnosti jejich chování. Neříkají věci na rovinu, jsou to velcí diplomaté. Velkým problémem jsou pro ně konflikty, rádi kooperují. Převažuje jednání ve skupinách, jejich projev je spíše kratší, říkají jen to podstatné. Jsou pracovití v přípravách na setkání, a to platí i o kultuře obecně – převažuje velká snaživost a pracovitost. Jednání vedou pomalu, ptají se na spoustu otázek. Nekladou velký důraz na právní stránku věcí, většinou vyjednávají bez právníků, smlouvy nebývají podrobné. Není vhodné vyjednávat po

⁴⁵ Cejthamr Václav, Dědina Jiří. Management a organizační chování. Grada, 2010. s 267.

⁴⁶ Cejthamr Václav, Dědina Jiří. Management a organizační chování. Grada, 2010. s 270.

⁴⁷ Mikuláščík, Milan. Komunikace v řídicí práci a v obchodním vyjednávání. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002. s 103.

telefonu, rovněž není přípustná nedochvilnost. K zvykům patří předávání darů, pokud se druhá strana rozhodne předat dar neměl by být hodnotnější než obdržený. Je to bráno jako faux pax a uvedlo by to hostitele do rozpaků. V jiných zemích se reakce na komplimenty vyjadřuje poděkováním, v Japonsku dotyčný odpoví záporně.⁴⁸

Francouzi jsou zásadoví a nacionalističtí. Jejich patriotismus se projevuje mnoha způsoby, jedním z nich je negativní reakce na komolení jejich jazyka. Preferují inteligentní humor před jednodušším, ironickým a satirickým. Důležitým prvkem je pro ně móda a styl, oblékání záleží na postavení a druhu jednání. Při jednání bývají trpěliví, vyjednávání bývají krátká až delší, k podání ruky dojde na začátku i na konci schůzky. Oslovují se příjmením, nepanují kamarádké vztahy mezi výše a níže postavenými zástupci firmy. Je taktní nemít zpoždění delší než čtvrt hodinu.⁴⁹

Španělsko a Jižní Amerika jsou země s převahou energického způsobu vyjednávání. Temperamentní a živá diskuze i gesta jsou symbolem těchto jižanských národů. Jsou velmi přátelští a družní. Bývá zvykem uvést meeting neformální diskuzí na téma, které se netýká obchodu. Jsou trpěliví a výřeční, rádi se dlouho seznamují před tím než začnou projednávat obchod. Mají vždy hodně času, tato veličina pro ně není příliš podstatná. Nebývají vždy spolehliví v chození na čas, je přípustné zpoždění delší než 20 minut.⁵⁰

Německé chování je opakem španělského. Němci jsou rezervovaní a formální. Netolerují chyby, nadřizení jsou neúprosní při hodnocení nedostatků a chyb svých spolupracovníků. Zásadně se oslovují tituly, jako faux pas je bráno špatné oslovení, či špatné nepoužití titulů. Němci jsou velmi cílevědomí a soutěživí. Míří vysoko, jsou ctižádostiví, těžko nesou prohru. V práci nebývají kamarádští, vymezují osobní a pracovní život. Bývají nedůvěřiví, přezkoumají si všechny detaily před tím, než udělají velké rozhodnutí. Striktně formální přístup se očekává i od oblékání, není vhodné si svléknout sako a je dobré jej mít zapnuté na jeden knoflík. Jsou přesní, precizní a

⁴⁸ Kolektiv autorů. *Connect Asia: Obchodní kultura a etika*. Praha: Investice do rozvoje vzdělání, 2010. s 47.

⁴⁹ Mikuláščík, Milan. *Komunikace v řídicí práci a v obchodním vyjednávání*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002. s 104.

⁵⁰ Tamtéž.

puntičkářští, každý se chová, tak jak se od něj očekává. Spolehlivost, preciznost a dobrá příprava je pro ně symbolem úspěchu.⁵¹

Chování obyvatelů Itálie se vyznačuje neformálností, spontánností, žertováním, uvolněnou atmosférou. Italové pohrdají arogantním chováním a hulváctvím. Jsou to příjemní společníci, kteří jsou při komunikování emocionální, hodně gestikulují a mají posunutou hranici osobního kontaktu, jsou kontaktní. Přístup ke společnosti, kde pracují je velmi loajální, na druhou stranu neudrží vztahy mimo kancelář. Je nepřijatelné být opilý, alkohol se v Itálii pije zásadně při jídle. Symbolem zdvořilosti je podání ruky s každým účastníkem schůzky. Podobně jako Němci, kladou důraz na oslovení tituly, někdy i těmi, které jim nepřísluší. Paradoxně mají problém si zapamatovat jména. Zajímavým aspektem této kultury je význam květin, které se dávají jen při určitých příležitostech. Proto je dobré si dát pozor na výběr květin, například chryzantém nebo růží. Chryzantémy se předávají pouze na pohřbech, růže mohou být spojovány s projevem náklonnosti k ženskému pohlaví.⁵²

Obyvatelé Skandinávských zemí jako je Norsko, Švédsko a Dánsko mají nejen společnou historii, ale také kulturní zvyklosti. Jsou velmi rezervovaní, déle jim trvá než si k lidem najdou cestu. Nejsou příliš komunikativní. Jsou věcní a jdou rádi k věci. Jsou precizní a přesní ve svém verbálním i písemném projevu. Lpí na korektnosti vyjednávání a správnosti smluv. Absolutně netolerují pozdní příchody na domluvenou schůzku.⁵³

Pro indické obchodní partnery může být specifické náboženské vyznání a konzervatismus dobové kultury. Hrají pro ně důležitou roli sociální rozdělení, pracovní hierarchie a vztahy mezi staršími a mladšími, které uznávají. Mají respekt z výše postavených jedinců a starším osobám. Jsou pasivnější a méně pracovití. Jsou velmi přátelští, společenšší a snadno navazují kontakt. Upřednostňují navazování vztahů s lidmi z jejich prostředí, stejného společenského postavení a společnosti. Při konfliktu na sebe neradi berou zodpovědnost, neradi uznávají jiný názor a připouští chybu.

⁵¹ Mikuláščík, Milan. Komunikace v řídicí práci a v obchodním vyjednávání. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002. s 110.

⁵² Tamtéž.

⁵³ Tamtéž.

Neblaze reagují na nově vzniklé situace, se kterými nejsou obeznámeni, neradi si zvykají na nové zvyklosti. Ne vždy je možno se spolehnout na jejich slova a činy.⁵⁴

2.5 Etický kodex tlumočnicka

Etický kodex je soubor pravidel jednání, kterými by se každý tlumočnick měl řídit. Šroněk definuje morálku jako jednání člověka, které je v souladu s jeho svědomím a také s morálkou společnosti.⁵⁵

Níže pro ilustraci uvádím etický kodex, tak jak je uveden na internetových stránkách Jednoty tlumočnicků a překladatelů:⁵⁶

ETICKÝ KODEX TLUMOČNÍKA A PŘEKLADATELE

§1

Ve smyslu tohoto etického kodexu je profesionální tlumočnick osoba, která za úplatu převádí nezaměnitelnými prostředky smysl výpovědi mluvčího z výchozího jazyka do jazyka cílového. Výsledek tvůrčí práce tlumočnicka je novou hodnotou, která má povahu duševního vlastnictví.

§3

Tlumočnick a překladatel je vždy a v plné míře vázán služebním tajemstvím, které nesmí vyrazit nikomu a které se týká všeho, co se tlumočnick a překladatel dozví při své činnosti u neveřejných jednání a překladů.

§4

Tlumočnick a překladatel důvěrné informace nikdy nezneužívá.

§5

Tlumočnick a překladatel zásadně přijímá pouze ty závazky, které odpovídají jeho schopnostem a přípravě. Za výsledek své práce nese plnou morální odpovědnost.

§6

Tlumočnick a překladatel odmítne vykonávat takovou činnost a zdrží se takového jednání, které by mohly poškodit důstojnost jeho povolání.

§7

Tlumočnick a překladatel zásadně projevuje solidaritu se svými kolegy.

§8

Tlumočnick a překladatel zprostředkuje jinému tlumočnickovi nebo překladateli tlumočení nebo překlad vždy bezplatně.

⁵⁴ Mikuláščík, Milan. Komunikace v řídicí práci a v obchodním vyjednávání. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002. s 113

⁵⁵ Šroněk, Ivan. *Etiketa a etika v podnikání*. Praha: Management Press, 1995. s. 175.

⁵⁶ JTP. Jednota tlumočnicků a překladatelů. http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=260&var_recherche=etick%C3%BD+kodex (přístup získán 19. 04 2013)

§9

Výkon povolání nezkracuje tlumočnicka a překladatele na jeho osobních lidských a občanských právech a nesmí být na újmu jeho důstojnosti.

2.6 Právní rámec tlumočení

Povinnosti tlumočnicka provozující svou živnost jsou stanoveny živnostenským zákonem. Tlumočnick je definován jako podnikatel provozující činnost tlumočení a vztahují se na něj práva a povinnosti živnostníků dle obchodního zákoníku, zákoníku práce, zákonu o zaměstnanosti, zákonu o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, zákonů týkajících se sociálního a zdravotního pojištění zaměstnanců, zákona na ochranu spotřebitele a ustanovení daňových zákonů.

Pro ilustraci jsou v této kapitole uvedeny základní práva a povinnosti tlumočnicka, které jsou uvedeny v Oborové příručce Hospodářské komory ČR a také ve smlouvě jazykové agentury Channel Crossings.

Obecná ustanovení a povinnosti tlumočnicků jsou dále ustanoveny ve smluvních podmínkách. Dle smlouvy uvedené Jednotou tlumočnicků a překladatelů se tlumočnick zavazuje k naprosté mlčenlivosti o okolnostech obchodního jednání a všechny informace vyslechnuté a přetlumočené pokládá za přísně důvěrné. V žádném případě nesmí zneužít těchto informací a poskytnout informace třetí straně. Tlumočnick vykovává svou práci dle svého nejlepšího vědomí a svědomí v souladu s Etickým kodexem tlumočnicka. Tlumočnick není povinen vykonávat jiné pracovní činnosti jako je např. písemný překlad, zápis z jednání, provádět, či něco organizovat. Tlumočnick má právo odřici pracovní povinnost v prostředí, které je nepřijatelné pro jeho práci (hluk, nevyhovující odvětrání místnosti, kouření v místnosti). Tlumočnick má právo na přestávku při plném pracovním nasazení.⁵⁷

Může také nastat situace, kdy klient není spokojen s odvedeným výkonem tlumočnicka. Na tyto okolnosti by mělo být pamatováno v dohodě o provedení práce, kde by mělo být zakotveno právo odstoupit od smlouvy v případě nekvalitního výkonu.

⁵⁷ Obchodní a cestovní ruch, OKM. *Oborová příručka pro živnost překladatelská a tlumočnická činnost*. Praha: Hospodářská komora ČR, 2009. s 30, 31.

Dojde-li ke sporu má objedvatel tlumočení nárok na reklamaci provedeného tlumočení. Je-li tlumočení nahráno, objedvatel doloží vady tlumočení záznamem. Pokud se strany shodnou a reklamaci uznají jako oprávněnou, má objedvatel zakázky nárok na slevu. Pokud se strany neshodnou, stanoví se nezávislý odborný tlumočník, který rozhodne, zda bylo tlumočení kvalitně provedeno. K předejití případných komplikací je vhodné, aby tlumočník měl uzavřenou pojistnou smlouvu o odpovědnosti za škodu. Strany by se měly snažit řešit spor mimosoudně, nedojde-li k vyřešení sporu, rozhodne Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky.⁵⁸

2.7 Tlumočnická sdružení

Asociace a sdružení zastřešující tlumočnickou činnost jsou organizace jako Jednota tlumočnicků a překladatelů, která sdružuje tlumočníky České a Slovenské republiky a jiných zemí. Cílem organizace je sjednotit tlumočníky pracující v oboru a zvyšovat odborné znalosti. Členství v této organizaci zaručuje nespočet výhod jako jsou například uveřejněný samotný seznam členů této organizace. Dále jsou členové zásobováni novinkami z teorie a praxe. Vychází Zpravodaj JTP, který je aktuálním zdrojem informací týkající se nejnovějších publikací vyšlých z oboru. V neposlední řadě je velkým přínosem elektronické připojení mezi členy, kteří si tak mohou předávat informace o aktualitách, pracovních nabídkách, a sdělovat si jinak prospěšné informace. Jednota tlumočnicků a překladatelů je velmi přínosným sdružením pro každého tlumočnicka, nejen z oboru obchodní sféry.⁵⁹

ASKOT je asociace konferenčních tlumočnicků v České republice. Hlavním přínosem organizace je především možnost sdělování poznatků a zkušeností z oboru. Asociace organizuje nespočet konferencí a přednášek, vydává periodikum a konzultuje. Počet členů je daný, jedná se o skoro stovku členů, kterými jsou odborníci z praxe, zkušení konferenční tlumočníci ovládajících dohromady 17 jazyků. Většina členů rovněž působí na Ústavu translologie Univerzity Karlovy v Praze.⁶⁰

⁵⁸ Channel Crossings. *Obchodní podmínky pro oblast překladatelů a tlumočení společnosti Channel Crossings*. Praha: Channel Crossings, 2012. s 4.

⁵⁹ JTP. Jednota tlumočnicků a překladatelů. http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=1 (přístup získán 18. 04 2013).

⁶⁰ Channel Crossings. *Obchodní podmínky pro oblast překladatelů a tlumočení společnosti Channel Crossings*. Praha: Channel Crossings, 2012. s 6.

Komora soudních tlumočnicků České republiky je asociací sdružující soudní tlumočnický. Klade si za cíl zlepšovat pracovní podmínky pro činnost soudních tlumočnicků. Komora má na starost jednání se státními orgány a ministerstvem spravedlnosti tak, aby zákony fungovaly jako opora pro tlumočnický v oboru soudnictví, a aby došlo k zkvalitnění mezinárodních vztahů mezi státními orgány, ale i mezi fyzickými a právníckými osobami v právních řízeních.⁶¹

⁶¹ KSTCR. Komora soudních tlumočnicků České republiky. <http://www.kstcr.cz/> (přístup získán 18. 04 2013).

B Praktická část

3 Případová studie Monash University

Důležitost role tlumočnicka je v obchodním jednání nepopiratelná. Mnoho odborných studií prokázalo (viz. teoretická část práce), že tlumočnick je jeden z nejdůležitějších, ne-li nejdůležitější články v obchodním jednání. Chování tlumočnicka ovlivňuje chování ostatních účastníků jednání. Do jaké míry toto chování má vliv na přenos informací je věc druhá. Studie ukazují, že tento vliv může být pozorován na mnoha úrovních, ať už jde o interakci či úroveň debaty. Velkým zásahem do jednání může také být nečinnost tlumočnicka, a to z různých důvodů. Jedním z důvodů může být nedostatečná znalost jazyka a termínů potřebných k translaci. Další z důvodů pro nečinnost či mlčení může být nervozita, silný akcent tlumočeného, nepozornost a dočasná ztráta pozornosti v tlumočeném úkonu.

Při tlumočeném jednání mezi členy různých kultur a národností, kteří neovládají žádný společný jazyk může mít chybějící role tlumočnicka viditelný dopad na výsledek jednání. Pokud je funkce tlumočnicka nějakým způsobem limitována a obchodní strany neznají žádný společný jazyk, kterým by se mohly dorozumět, můžeme pozorovat zajímavé sociologické změny v chování účastnických stran. Jedním z těchto společenských procesů se věnuje studie autorů Masato Takimoto a Kenta Toshiba z Monash University v Austrálii. Tato studie zkoumá záznam z reálného meetingu vedení nejmenované australské společnosti a změny v chování jednotlivých účastníků setkání.⁶²

Studie se zabývá záznamem běžného týdenního setkání vedení společnosti. Na tlumočené nahrávce se vyskytují dva angličtí rodilí mluvčí a pět japonských rodilých mluvčích, všichni členové top managementu z různých oddělení stejné australské firmy. Tlumočnickem je v tomto případě žena, japonské národnosti, absolventka oboru tlumočnickví v anglicky mluvící zemi s dlouholetou praxí v oboru. Tlumočnice je rovněž

⁶² Masato Takimoto, Kenta Koshiba. „Interpreted’s non-rendition behaviour and its effect on interaction: A case study for a multi-party interpreting situation.“ *The International Journal for Translation and Interpreting Research*, Vol 1, No 1 2009: 15.

zaměstnankyní firmy, konkrétně je sekretářkou výkonného ředitele společnosti. Nejednalo se o první meeting tlumočený dotyčnou. Hodinový záznam byl pořízen samotnou tlumočnicí a diskutovaný segment je v délce pravděpodobně deseti minut.

Autoři pojednání se zaměřují na změnu ve vzorcích chování. Čtyři extrakty z jednání jsou doprovázeny zkoumáním změn chování v jednotlivých částech jednání. Důraz je kladen na vztahy mezi stranami jednání, jde o stálé členy, kteří se pravidelně účastní těchto týdenních jednání, jež jsou vždy tlumočena. Z tohoto důvodu jde o tzv. fixní model jednání a vzorců chování, na které jsou všichni účastníci zvyklí a tento model také očekávají. Tlumočení je prováděno po několika výměnách slov jednotlivých stran, poté je řada na tlumočnickovi, jedná se o konsektivní tlumočení.

První část, kdy dochází ke změně v sociologickém rámci je v situaci, kdy tlumočnick není schopen překladu. Výpadek ve schopnosti tlumočit je v tomto případě zapříčiněn především neznalostí odborných termínů z oblasti výroby a vývoje výrobků firmy. Ke změně v chování dochází v době, kdy se tlumočnick odmlčí a této změny si všimne manager z japonské sekce společnosti. Z chování tlumočnice vyčetl, že zápasí s překladem a proto se rozhodl se sám vyjádřit v anglickém jazyce. Toto jednání mohlo vyplynout z jeho přesvědčení, že je schopen svou myšlenku vyjádřit v cizím jazyce, a také, ve snaze přerušit dlouhotrvající mlčení. Reakce druhé strany business partnerů se rovněž snažila se dorozumět a vedla k opakování a shrnutí předchozí myšlenky, která, jak se domnívali, nebyla tlumočnickem přeložena. Studie v tomto případě dokazuje, že schéma rozhovoru bylo narušeno a jeho účastníci se na chvíli snažili fungovat bez pomoci tlumočnicka.

V druhém případě rozboru další části nahrávky došlo k podobnému jevu. Účastníci jednání se na chvíli chovali jakoby tlumočnick nebyl přítomen. Znovu došlo ke snaze zopakovat obsah předešlého rozhovoru a jeho shrnutí. Tlumočnick ve snaze držet krok s jednáním se pokusil zachovat vzorec tlumočeného jednání. Podobná snaha byla spatřována u jednoho z japonských jednatelů společnosti, zatímco anglicky mluvící členové vedení se snažili komunikovat se všemi členy japonského týmu. V tomto případě je autory navrženo tlumočnickovi držet se krok a pokusit se překládat, co je podstatné a co tlumočnick vyrozuměl z mluvy. V jednání došlo k 16-ti sekundovému odmlčení se všech stran.

Následující část je rovněž okomentována autory článku. Následovala výměna informací, při nichž tlumočnick neposkytl tlumočený akt. Autoři se domnívají, že k tomuto mohlo dojít z důvodu jejího rozhodnutí, že tlumočení není potřeba a shledala to jako nedůležité či z podobných důvodů zmíněných výše – nedostatečné znalosti terminologie. Ostatní účastníci pokračovali ve svém jednání, které začali se slovy „A proto“ a „ve smyslu toho“, které naznačují jejich snahu referovat k předešle zmíněným informacím a ve snaze udržet zavedený rámec chování.

Tato studie je založena na nízkém počtu příkladů z praxe. Na druhé straně velmi jasně dokládá svou myšlenku o roli tlumočnicka v obchodním jednání. Studie naznačuje, že změna v zavedených vzorcích chování bude vždy doprovázena dalšími změnami v chování, při čemž je zajímavé sledovat k jakým změnám dochází. Je třeba vzít v potaz fakt, že v použitých nahrávkách hrají velkou roli mezilidské a profesní vztahy aktérů. Výrazným aspektem v tomto případě může být vztah tlumočnicka k výkonnému řediteli společnosti. Například studie navrhuje, že tlumočnice mohla považovat tlumočení jako pracovní úkon směřovaný výhradě výkonnému řediteli z mnoha důvodů. Mohla proto tedy jednat v jiném vzorci chování k privilegované osobně a tento fakt měl následné důsledky na její aktivitu. V tomto případě, ale tato studie obsahuje malé množství dat, které by umožňovaly práci dále rozvádět.

Hlavním cílem této práce bylo sociologicky prozkoumat situace, při nichž tlumočnick neposkytl své služby z různých důvodů. Studie demonstruje odezvy v těchto situacích. Jedním ze závěrů je změna rámce chování ve směru, kdy není třeba tlumočnicka čili úplné vyjmutí jeho role z konverzace. Druhým pozorovaným závěrem je snaha všech zúčastněných o navrácení do zajetých vzorců chování čili snaha o navrácení tlumočnicka do konverzace. Tyto dva protichůdné závěry jsou stěžejní pro obsah práce. Avšak jednotícím prvkem je zde snaha pokračovat v konverzaci s minimem pauz a výpadků.

Důkladná analýza proto vykazuje následující závěry. Při tlumočeném jednání všichni účastníci reagují okamžitě na chování tlumočnicka. V tomto případě jde tedy o výpadek v aktivitě tlumočení. Dalším důležitým pozorovaným závěrem je zde charakter této reakce. Studie proto dokazuje, že tlumočnick je klíčovým prvkem konverzace. A dále také, že tlumočnickovo chování má přímý vliv na další účastníky a celkový směr vzájemné komunikace.

4 Dotazníkové šetření

Praktická část práce se skládá z anonymního dotazníku, který byl vyplněn skupinou tlumočnicků. Dotazníkové šetření bylo rozesláno elektronickou formou tlumočnickům, jejichž jména zůstanou utajena z důvodu respektování jejich osobnostních práv na ochranu osobních údajů. Jedná se o zkušené tlumočnický s letitou praxí v oboru a se zkušenostmi s tlumočením v obchodním jednání. Zkoumaná skupina se skládá z tlumočnicků se znalostmi anglického, německého, španělského a japonského jazyka. Tento dotazník odráží osobní názory a pohledy účastníků šetření na role tlumočnicka v obchodním jednání. Dotazník obsahuje celkem dvanáct otázek zaměřených na toto téma s tím, že je na výběr ze dvou možností odpovědí.

Otázka č. 1: Máte pocit, že na Vašem tlumočnickém výkonu záleží výsledek obchodního jednání?

Tato otázka je směřována na samotné téma bakalářské práce. Zde bylo sledováno, zda má tlumočnick pocit, že svými činy, chováním a tlumočnickým výkonem může ovlivnit úspěšnost svého klienta ve vyjednávání. Pět z dotazovaných tlumočnicků odpovědělo kladně, jeden odpověděl záporně (viz. obrázek č. 1). Z toho můžeme usuzovat, že nejčastější názor v dané zkoumané skupině má kladnou hodnotu.

Otázka č. 2: Tlumočnick v obchodním jednání musí být často mediátorem diskuze – setkali jste se se situací, kdy jste měli pocit, že byste mohli způsobit škodu na výsledku obchodního jednání?

Druhá otázka souvisí s jednou z rolí tlumočnicka v druhé kapitole této bakalářské práce (viz. 2.1). Je zaměřena na názor tlumočnicků v rámci vedení a usměrňování obchodního jednání v negativním smyslu – tlumočnick by se například mohl rozhodnout některý fakt netlumočit, aby nepoškodil klienta. Na tuto otázku odpovědělo pět z šesti respondentů negativně (viz. obrázek č. 2). Můžeme tedy usuzovat, že tlumočnicki nemají pocit, že by jejich doslovný překlad mohl poškodit klienta.

Otázka č.3: Setkali jste se někdy se situací, kdy se obchodní společnost snažila svalit vinu za neúspěšný závěr obchodního jednání?

Tato otázka byla rovněž směřována na tlumočnickovo přispění do obchodního jednání. Respondenti se jednomyslně shodli na záporné odpovědi. Je tedy jasné, že nebyli viděni klientem jako přímo zodpovědní za neúspěšný výsledek jednání. Mohlo by například dojít k situaci, kdy by se obchodní partneři rozhodli nepodepsat obchodní smlouvu, jak bylo zamýšleno, z důvodu osobních nesympatií, společenských faux pas nebo špatné artikulace tlumočených myšlenek. Jak bylo zjištěno, žádný z tlumočnicků se nesetkal se situací, kdy by mu klient vyčetl neprofesionální chování, které by ovlivnilo obchodní vztahy (viz. obrázek č. 3).

Otázka č. 4: Byly na Vás někdy kladeny požadavky, abyste jednali mimo etický kodex tlumočnicka?

V této otázce bylo zkoumáno několik faktorů. Etický kodex Jednoty tlumočnicků překladatelů se skládá z několika částí (viz. kapitola 2.5) – tlumočnick je vázán mlčením, důvěrné informace nesdílí a nezneužívá, za výsledek své práce nese morální odpovědnost. Dalšími body kodexu je solidarita s kolegy, přijímání zakázek, které odpovídají tlumočnickově schopnostem aj. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že pouze jediná osoba byla požádána porušit etický kodex (viz. obrázek č. 4), a to ve smyslu vydání svědectví o tom, co se dělo na důvěrné schůzce s protistranou. Můžeme tedy vyvodit, že ve většině případů jsou tlumočníci vnímáni jako profesionálové dodržující etický kodex.

Otázka č. 5: Setkali jste se situací, kdy na Vás byl vyvíjen tlak prozradit důvěrné obchodní informace z tlumočeného jednání?

Tlumočníci by se měli řídit etickým kodexem, kterým se zavazují k mlčenlivosti a jsou vázáni služebním tajemstvím (viz. 2.5). Neměli by tedy sdělovat, jakékoli informace třetí straně a ani je nijak nezneužívat pro své potřeby nebo potřeby jiných. Na čtyři z dotazovaných nebyl vyvíjen tlak prozradit důvěrné informace. Na dva z dotazovaných tento tlak vyvíjen byl (viz. obrázek č. 5). Tato skutečnost naznačuje fakt, že tlumočnick je vnímán jako osoba, která by mohla poškodit klienta. Pokud by tlumočnick porušil kodex a sdělil důvěrné informace protistraně, mohl by tak ovlivnit celkový průběh obchodní spolupráce.

Otázka č. 6: Dostali jste se někdy do situace, kdy na Vás byl vyvíjen tlak ve smyslu úpravy tlumočené výpovědi ve prospěch jednoho z klientů?

Zde by se jednalo o případ tlumočení, kdy tlumočnick pracuje pro více stran a je na něj vyvíjen tlak, aby svou úpravou výpovědi poškodil protistranu. Respondenti v tomto případě odpověděli ve většině případů záporně (viz. obrázek č. 6). Na druhou stranu jeden tlumočnick přiznal, že byl pod tímto tlakem. Z této odpovědi se dá usoudit, že obchodní partneři vidí úspěch svého počínání jako něco, co může tlumočnick ovlivnit.

Otázka č. 7: Připadalo Vám někdy že vztah mezi tlumočnickem a klientem může mít dopad na výsledek jednání, ať už v negativním či pozitivním smyslu?

Respondenti odpověděli z 50 % kladně (viz. obrázek č. 7). Tento fakt podporuje studii o roli tlumočnicka v obchodním jednání (viz. kapitola 2) této bakalářské práce. Studie provedená Sussmannem a Johnsonem popisuje šest faktor ovlivňující kvalitu tlumočení. Třetím faktorem z těchto faktorů se rozumí situace kdy, klient a tlumočnick spolu spolupracují delší dobu a ví potom, co od sebe mohou očekávat. Dá se potom říci, že kvalitní profesionální vztah má přímý vliv na kvalitu tlumočení.

Otázka č. 8: Museli jste někdy upravit výpověď tak, aby odpovídala kulturním zvyklostem, protože jste měli strach, že by mohlo dojít ke konfliktu, pokud byste překládali doslovně?

Polovina respondentů odpověděla na tuto otázku kladně (viz. obrázek č. 8). Potvrzuje tedy studii provedenou Kačmárovou, která je popsána v kapitole 2.4 této bakalářské práce. Kačmárová tvrdí, že každá kultura se liší ve svých společenských a morálních hodnotách. Tento názor sdílejí i respondenti tohoto dotazníkového šetření. Proto není vhodné překládat doslovně, ale vždy brát kulturní zvyklosti země, z které účastník jednání pochází.

Otázka č. 9: Přizpůsobujete Vy svůj projev při tlumočení, popř. i své oblečení kultuře, kterou reprezentují Vaši klienti či jejich partneři?

Více než polovina dotazovaných zodpověděla tuto otázku kladně (viz. obrázek č. 9). Tlumočnicki si tedy uvědomují potřebu přizpůsobit svůj vzhled, chování a mluvu kulturním zvyklostem dané země. Tlumočnicki musí být také připraveni na neobvyklé

chování obchodním partnerů. Jak je popsáno v kapitole 2.4.1, této problematice je třeba věnovat pozornost při přípravě na tlumočené jednání.

Otázka č. 10: Byli jste někdy požádáni působit jako průvodce pro zahraničního hosta v rámci tlumočení?

V grafu na obrázku č. 10 vidíme vyrovnaný stav odpovědí. Půlka dotázaných odpověděla ano, půlka se nesešla s požadavkem kromě tlumočení poskytnout ještě průvodcovské služby. Práva a povinnosti tlumočnicků jsou definovány v kapitole 2.6 této práce. Tlumočnický tedy není povinen provozovat průvodcovskou činnost. Pokud ano, měl by mít povědomí o prostředí a zemi, po které hosta provádí. Pokud se rozhodne přijmout požadavek pracovat navíc jako průvodce, měly by jeho povinnosti být ukotveny v pracovní smlouvě a měla by být stanovena odměna za tuto činnost.

Otázka č. 11: Máte vlastní vzorovou smlouvu, kterou uzavíráte se zaměstnavateli?

Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti jednohlasně záporně (viz. obrázek č. 11). Dá se tedy předpokládat, že tlumočníci mají smlouvu uzavřenou s agenturou či firmou, pro kterou pracují. Nepovažují tedy za nutné mít vlastní vzorovou smlouvu, která by jim zaručovala naprostou právní ochranu.

Otázka č. 12: Jste pojištěni v případě chyby v tlumočení?

Otázka byla zodpovězena z většiny kladně (viz. obrázek č. 12). Jak je pro ilustraci uvedeno ve vzorové smlouvě agentury Channel Crossings (viz. kapitola 2.6), tlumočníci jsou pojištěni proti poškození klienta, které bylo zaviněno chybným provedením tlumočení. Je navrhováno požadovat záznam v případě, že je to možné, aby bylo se dal případný spor vhodně řešit.

Závěr

V této práci jsem ve dvou částech poukázala na problematiku tlumočení v obchodním jednání a popsala, k jakým situacím může na obchodních jednání docházet.

Nejdříve jsem v teoretické části vysvětlila, co je to tlumočení a jak je možné ho dělit. Následně jsem popsala několik rolí tlumočnicka. Představila jsem tlumočnicka jako mediátora jednání, jazykového a kulturního experta. Dále byly popsány jeho role v kontextu verbální a neverbální komunikace. Tyto kapitoly se zabývají tím, jakou

funkci v tlumočení obchodním jednání hrají hlas, rychlost a tempo řeči, osobní prostor, proxemika, gestikulace, mimika a etika. Dále jsem ukázala sociologické vztahy ve společnosti jiných národností. Představila jsem také etický kodex a právní rámec, kterými by se měl tlumočnický řídit.

V praktické části jsem analyzovala anonymní dotazníkové šetření čerpající z názorů tlumočnicků, kteří mají bohaté zkušenosti s tlumočením v obchodním jednání. Každou otázku a odpověď na ni jsem detailně rozebrala tak, aby bylo možné ji vztáhnout k textu v první části mé bakalářské práce. Dále jsem zkoumala studii vypracovanou z nahrávek uskutečněného tlumočeného jednání mezi japonskými a australskými obchodními partnery. Sledovala jsem jakým způsobem účastníci jednání reagovali na neobvyklé chování tlumočnicka.

Došla jsem k závěru, že tlumočení v obchodním jednání je ovlivňováno řadou faktorů. Dotazníkové šetření a studie popisované v této práci jsem použila k tomu, abych objektivně zjistila, že tlumočnická má klíčovou funkci v obchodním jednání. Zjistila jsem, že pro úspěch obchodního jednání je zásadní tlumočnickova znalost jazyka, vystupování a kulturních zvyklostí.“

Resume

This thesis focuses on different roles of an interpreter in a business meeting.

Business is developing rapidly around the world and becoming more international. New business partnerships are arising, which evolves in a greater demand of experienced interpreters. Interpreters working in a business are required to be aware of intercultural communication principles. If a business cooperation is to be successful, it is necessary to include interpreter's role in a business meeting.

My thesis has two major parts, first of which concentrates on the theoretical background of the topic of the thesis. Second part discusses a practical use of the theme and focuses on analysis of a case study and a questionnaire.

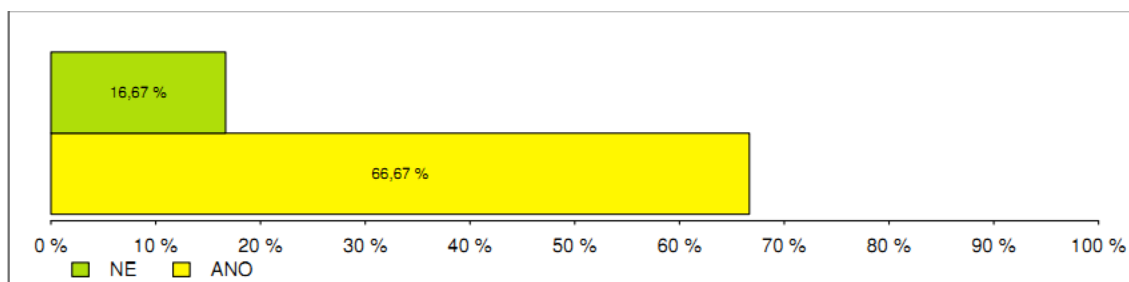
In the theoretical part, the models of interpreting and interpreters' roles are explained. Roles of an interpreter described are roles such as a negotiator, language and culture expert, and communication expert. The theoretical part also elaborates on social and legal issues of the process of interpreting. Case studies and research are incorporated in the first part of the thesis. Models and principles introduced by Takimoto and Koshiba, Sussman and Johnson, Kačmárová, Čeňková play a major role in explaining the importance of an interpreter in a business meeting.

As for the practical part of my thesis, it focuses on differences between the theory and naturalistic interpreting situations. Therefore it consists of a case study by professors at Monash University. Their study has revealed that an interpreter has a vital effect on a business negotiation at various levels. In the last part of the thesis, a questionnaire is introduced. The data on which the study is based is a segment of six experienced interpreters. The study investigates behaviour of interpreters and their opinions about their position in business negotiation. The study demonstrates that interpreters do have an influence on the behaviour of other participants and the overall direction of negotiation.

All parts of the thesis support the main argument of the thesis. And that is, we must realize that the interpreter is not a passive participant of a business meeting and may have a significant impact on intercultural communication.

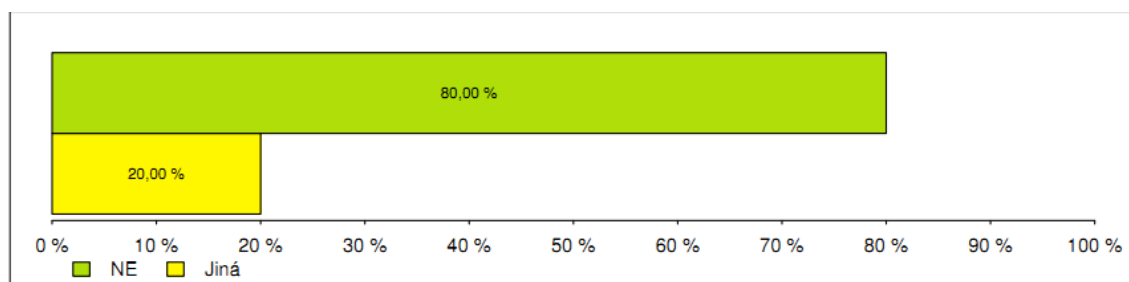
Přílohy

Obrázek č. 1: Máte pocit, že na Vašem tlumočnickém výkonu záleží výsledek obchodního jednání?



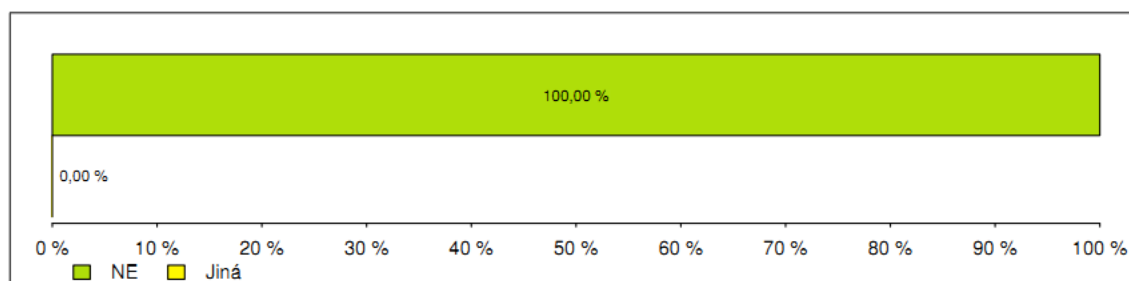
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Obrázek č. 2: Tlumočnick v obchodním jednání musí být často mediátorem diskuze – setkali jste se se situací, kdy jste měli pocit, že byste mohli způsobit škodu na výsledku obchodního jednání?



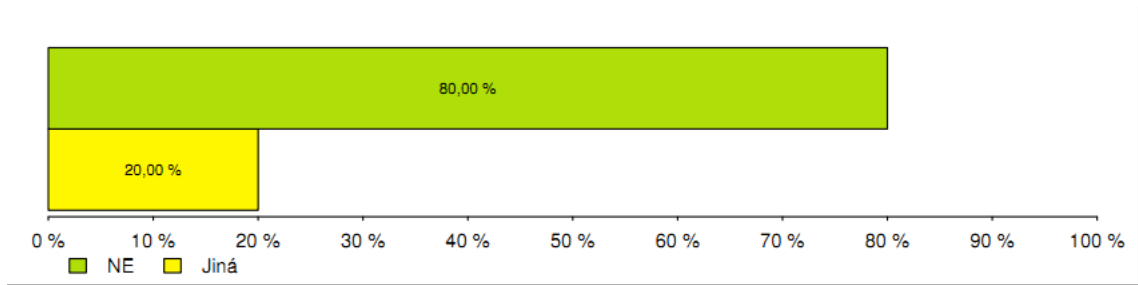
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Obrázek č. 3: Setkali jste se někdy se situací, kdy se obchodní společnost snažila svalit vinu za neúspěšný závěr obchodního jednání?



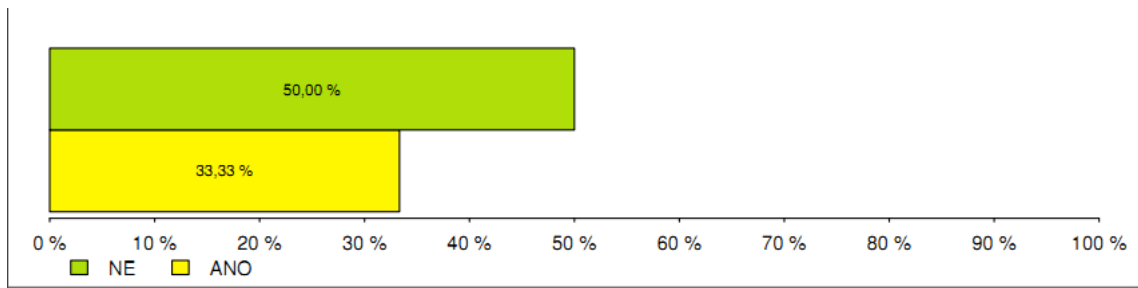
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Obrázek č. 4: Byly na Vás někdy kladeny požadavky, abyste jednali mimo etický kodex tlumočnicka?



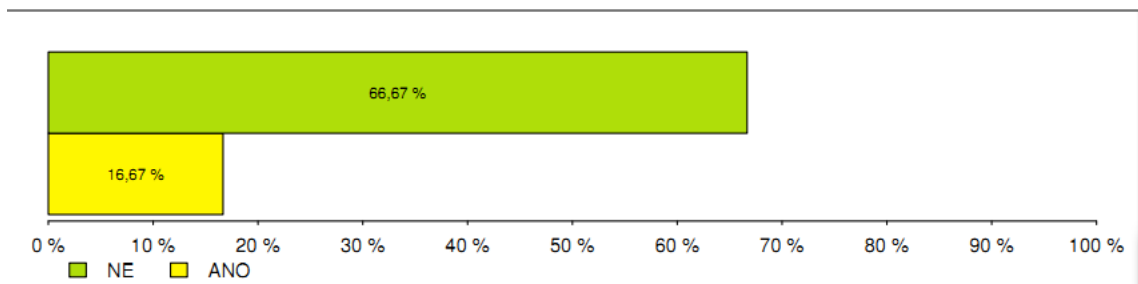
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Obrázek č. 5: Setkali jste se situací, kdy na Vás byl vyvíjen tlak prozradit důvěrné obchodní informace z tlumočeného jednání?



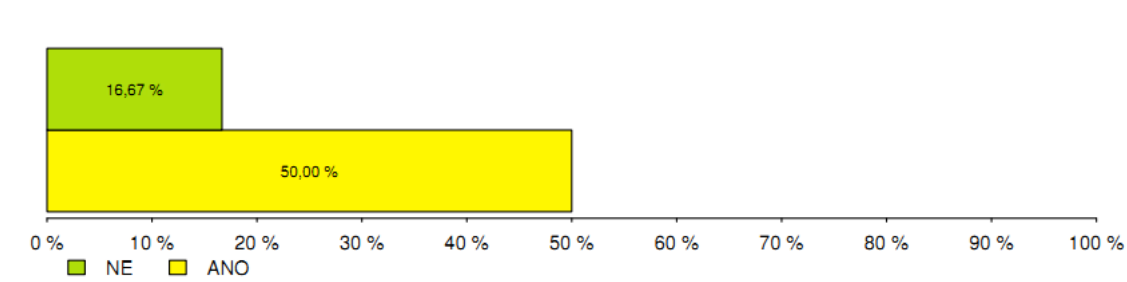
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Obrázek č. 6: Dostali jste se někdy do situace, kdy na Vás byl vyvíjen tlak ve smyslu úpravy tlumočené výpovědi ve prospěch jednoho z klientů?



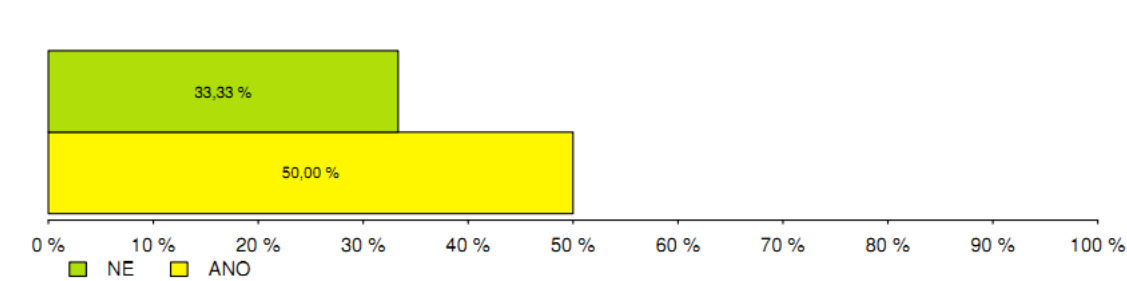
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Obrázek č. 7: Připadalo Vám někdy že vztah mezi tlumočnickem a klientem může mít dopad na výsledek jednání, ať už v negativním či pozitivním smyslu?



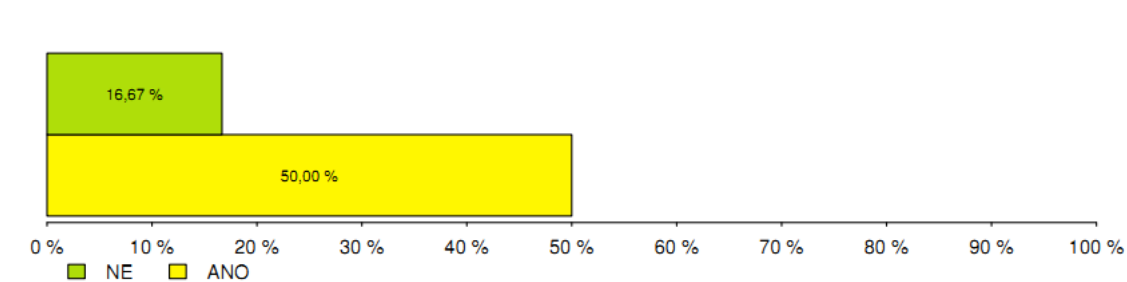
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Otázka č. 8: Museli jste někdy upravit výpověď tak, aby odpovídala kulturním zvyklostem, protože jste měli strach, že by mohlo dojít ke konfliktu, pokud byste překládali doslovně?



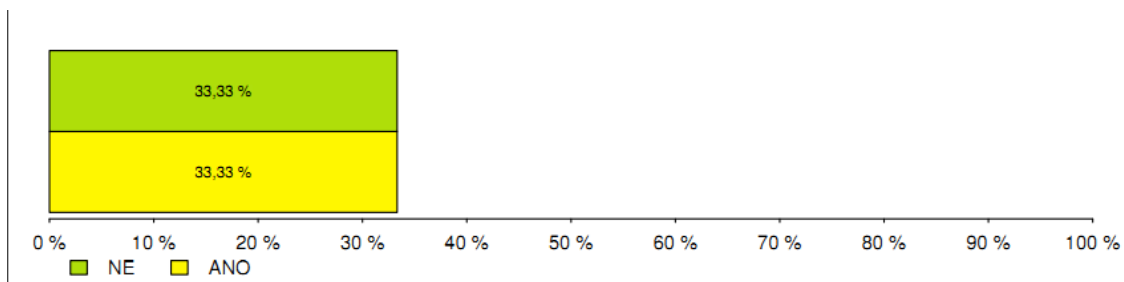
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Otázka č. 9: Přizpůsobujete Vy svůj projev při tlumočení, popř. i své oblečení kultuře, kterou reprezentují Vaši klienti či jejich partneři?



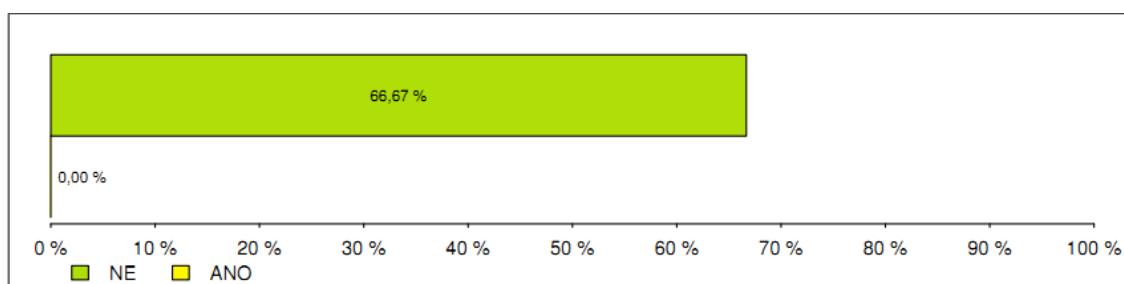
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Obrázek č. 10: Byli jste někdy požádáni působit jako průvodce pro zahraničního hosta v rámci tlumočení?



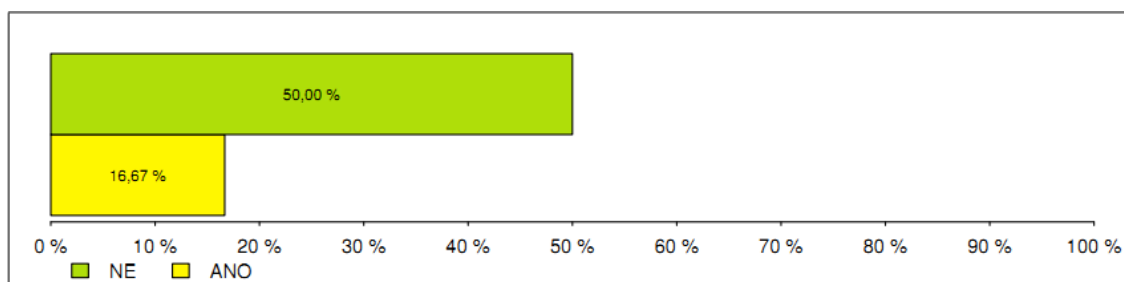
(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Otázka č. 11: Máte vlastní vzorovou smlouvu, kterou uzavíráte se zaměstnavateli?



(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Otázka č. 12: Jste pojištěni v případě chyby v tlumočení?



(Zdroj: autor – dotazníkové šetření)

Seznam použité literatury

Cejthamr Václav, Dědina Jiří. *Management a organizační chování*. Praha: Grada, 2010.

Čeňková, Ivana. „Některé psycholingvistické aspekty procesu tlumočení.“ *Acta Universitatis Carolinae, Philologica 1-3*, 1986: 855-868.

—. „Co by měl znát tlumočník - absolvent bakalářského studia v obchodně podnikatelské sféře.“ *Rossica Ostraviensia 95, Lingua*, 1995: 180-185.

—. *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008.

Eva Maria Hrdinová, Vítězslav Vilémek a kolektiv. *Úvod do teorie, praxe a didaktiky tlumočení*. Ostrava: Spisy Ostravské univerzity, 2008.

Channel, Crossings. *Obchodní podmínky pro oblast překladatelů a tlumočení společnosti Channel Crossings*. Praha: Channel Crossings, 2012.

JTP. *Jednota tlumočnicků a překladatelů*. http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=260&var_recherche=etick%C3%BD+kodex (přístup získán 19. 04 2013).

—. *Jednota tlumočnicků a překladatelů*. http://www.jtpunion.org/spip/article.php3?id_article=1 (přístup získán 18. 04 2013).

Kačmárová, Alena. „The Application of Hans's (2007) Ten Commandments of Intercultural Communication in Business Interaction.“ *Topics in Linguistics 3*, July 2009: 59-64.

Kolektiv autorů. *Connect Asia: Obchodní kultura a etika*. Praha: Investice do rozvoje vzdělání, 2010.

KSTCR. *Komora soudních tlumočnicků České republiky*. <http://www.kstcr.cz/> (přístup získán 18. 04 2013).

Lepilová, Květuše. *Řečová komunikace verbální a neverbální pro tlumočnický a průvodce ve sféře cestovního ruchu*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2001.

Lyle Sussman, Denis M. Johnson. „The Interpreted Executive: Theory, Models, and Implications.“ *The Journal of Business Communication*, 30. 4 1993: 416-434.

Masato Takimoto, Kenta Koshiba. „Interpreted's non-rendition behaviour and its effect on interaction: A case study for a multi-party interpreting situation.“ *The International Journal for Translation and Interpreting Research*, Vol 1, No 1 2009: 15-26.

Mikuláščík, Milan. *Komunikace v řídicí práci a v obchodním vyjednávání*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2002.

Nakonečný, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009.

Obchodní a cestovní ruch, OKM. *Oborová příručka pro živnost překladatelská a tlumočnická činnost*. Praha: Hospodářská komora ČR, 2009.

Šroněk, Ivan. *Etiketa a etika v podnikání*. Praha: Management Press, 1995.