

Filozofická fakulta Univerzity Palackého

**Komunitní tlumočení v širším mezinárodním
kontextu**

(Bakalářská práce)

2015

Eva Haasová

Filozofická fakulta Univerzity Palackého

Katedra anglistiky a amerikanistiky

Komunitní tlumočení v širším mezinárodním kontextu

Community Interpreting in a Wider International Context

(bakalářská práce)

Autor: Eva Haasová, Angličtina se zaměřením na komunitní tlumočení a překlad

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

Olomouc 2015

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

V Olomouci dne

.....

*Děkuji Mgr. Marii Sandersové, Ph.D. za pomoc při vedení této bakalářské práce,
podporu a cenné rady, které mi poskytla.*

Seznam zkratek

SeTIS	Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social
ITIA	The Irish Translators' and Interpreters' Association
DCU	Dublin City University
NBCMI	National Board of Certification for Medical Interpreters
CCHI	Certification Commission for Healthcare Interpreters
NCHIC	Natioanl Council on Interpreting in Health Care
LITP	Language Interpreting Training Program
HIN	Healthcare Interpretation Network
CTTIC	The Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council
CISOC	Cultural Interpretation Services for Our Communities
NAATI	National Accreditation Authority for Translators and Interpreters
AUSIT	The Australian Institute of Interpreters and Translators
AITI	Australian Institute of Translation and Interpretation

Obsah

1	Úvod.....	8
2	Komunitní tlumočení	10
2.1	Role komunitního tlumočnicka.....	10
2.2	Poptávka po komunitních tlumočnících	10
3	Komunitní tlumočení ve zdravotnictví.....	12
3.1	Belgie.....	12
3.1.1	Role mediátora	13
3.1.2	Požadavky	14
3.1.3	Školení a akreditace.....	14
3.1.3.1	SeTIS	15
3.1.3.2	Další organizace	16
3.2	Švýcarsko.....	17
3.2.1	Školení a akreditace.....	17
3.2.1.1	Národní standardy pro výcvik tlumočnicků	19
3.3	Irsko.....	19
3.3.1	Školení	21
3.3.1.1	The Irish Translators' and Interpreters' Association (ITIA).....	21
3.3.1.1.1	Kritéria pro členství profesionála.....	22
3.3.1.2	Vysokoškolské programy.....	23
3.3.1.2.1	Dublin City University (DCU).....	23
3.3.1.3	Kulturní mediátor vs. Tlumočnick	24
3.4	USA	25
3.4.1	Školení a akreditace.....	26
3.4.2	National Board of Certification for Medical Interpreters (NBCMI)	27
3.4.3	Certification Commission for Healthcare Interpreters (CCHI).....	29
3.4.3.1	Certifikační program CCHI	30
3.4.3.2	Podmínky pro certifikaci.....	30
3.4.4	Natioanl Council on Interpreting in Health Care (NCHIC).....	31
3.4.4.1	Standardy školení tlumočnicků ve zdravotnictví	32
3.5	Kanada.....	33
3.5.1	Školení	34
3.5.1.1	Language Interpreting Training Program (LITP).....	35
3.5.1.2	Healthcare Interpretation Network (HIN).....	36
3.5.1.2.1	National Standard Guide for Community Interpreting Services... ..	37
3.5.1.3	The Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council (CTTIC)	39
3.5.1.4	Cultural Interpretation Services for Our Communities (CISOC).....	40
3.5.1.4.1	Školení	41

3.6 Austrálie	42
3.6.1 Školení a akreditace.....	42
3.6.2 Organizace NAATI.....	43
3.6.2.1 Úrovně akreditace podle NAATI.....	44
3.6.2.2 Akreditace NAATI.....	45
3.6.3 The Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).....	46
3.6.4 Australian Institute of Translation and Interpretation (AITI).....	47
3.6.4.1 Diplom z tlumočení.....	47
4 Závěr	49
Seznam příloh	51
Summary	52
Bibliografie	54
Anotace	59

1 Úvod

Komunitní tlumočení je rozšířeným typem tlumočení, který se od typu konferenčního liší v mnoha aspektech. Jedná se o tlumočení v běžných každodenních situacích, které zahrnují například návštěvu lékaře, úřadu, banky a podobně. Ovšem jak píše Haleová, termín komunitní tlumočení má v každé zemi trochu jiný význam (2007, s. 28).¹

Tato bakalářská práce popisuje komunitní tlumočení v oblasti zdravotnictví v šesti zemích světa. Zaměřuje se na organizace zastupující tlumočnický a certifikační programy, které tyto organizace nabízejí. Pro výzkum byli vybráni čtyři zástupci anglicky mluvících zemí a pro srovnání dvě země s jiným úředním jazykem. Z evropských zemí se jedná o Belgii, Švýcarsko a Irsko. V Americe je výzkum zaměřen na USA a Kanadu a poslední zkoumanou zemi představuje Austrálie.

Hlavním cílem je zjistit, jak lze v daných zemích dosáhnout certifikace pro práci v oboru komunitního tlumočení či přímo konkrétně pro tlumočení ve zdravotnictví. Kompetentní a zdatný tlumočnický vzdělaný ve svém oboru, ale také v příslušné kultuře, lépe naslouchá svým klientům a dokáže výrazně dokonaleji formulovat jejich problémy, zatímco podle Čeňkové se může nedostatečně jazykově vybavený tlumočnický bez požadovaného vzdělání dopustit mnoha chyb (2008, s. 129). Postoj k potřebě profesionálního školení tlumočnicků je však v uvedených zemích rozlišný.

V práci vás dále seznámím s organizacemi, které tlumočnický ve zkoumaných zemích zastupují a školícími programy, které jsou pro tlumočnický v těchto zemích dostupné. Každá z organizací má ke školení vlastní přístup a na tlumočnický mají požadavky, které jsou zemi od země různé, jiné jsou zase totožné. Podmínky daných organizací popíšu v této práci. V některých ze zkoumaných zemí existují standardy pro výcvik tlumočnicků. V práci se o těchto standardech dozvíte více.

¹ Pokud není uvedeno jinak, jedná se o vlastní překlad.

Tato práce také obsahuje informace o podmínkách a potřebných znalostech a dovednostech pro získání certifikace v daných zemích, které mohou být užitečné pro budoucí tlumočníky, kteří by si jako místo působení vybrali jednu ze zkoumaných zemí.

2 Komunitní tlumočení

Komunitní tlumočení se také jindy nazývá tlumočení sociální nebo tlumočení ve veřejných službách. Od konferenčního tlumočení se typ komunitní liší určitými znaky, ať už prostředím, ve kterém se odehrává, tak užitou formou tlumočení. Zatímco tlumočení konferenční probíhá ve velké řadě případů simultánně, pro komunitní tlumočení není tato forma vhodná a tlumočení probíhá většinou konsekutivně. Někdy se také využívá tzv. šušotáž.

2.1 Role komunitního tlumočnicka

„Komunitní tlumočnick zprostředkovává komunikaci mezi jedincem, který vystupuje sám za sebe a zástupcem určité instituce.“² Účastníky komunikace často kromě jazykových rozdílů dělí také rozdíly sociální a kulturní. Komunitní tlumočnick musí tyto rozdíly mezi účastníky komunikace vyrovnat, aby nedošlo k nedorozuměním, která by mohla být kritická. Neobejde se tedy bez aktivního zapojení do probíhající konverzace, aby dodatečně vysvětlil nedorozumění, která vyplývají z kulturních rozdílů.

Komunitní tlumočnick se musí řídit „určitými profesními a etickými zásadami, které mohou být nepsané nebo výslovně uvedené v etickém kodexu tlumočnicka – záleží na tom, do jaké míry je komunitní tlumočení v dané zemi institucionalizováno.“³

2.2 Poptávka po komunitních tlumočnicích

Nejvíce potřební jsou tlumočnicki v zemích s vysokou mírou přistěhovalectví. Mezi tyto země patří například Spojené státy, Spojené království, Kanada, Austrálie, nebo Švédsko. V takových zemích existují mnohé vzdělávací programy a komunitní tlumočnicki mají rovněž vlastní profesní organizace. V zemích, kde je míra integrace

² HOLKUPOVÁ, Jiřina. *Komunitní tlumočení* [online]. 2014 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/11/koncept-komunitniho-tlumoceni.pdf>

³ Viz pozn. 1

nižší „není komunitní tlumočení takto rozvinuté nebo jako samostatná profese ani neexistuje.“⁴

⁴ HOLKUPOVÁ, Jiřina. *Komunitní tlumočení* [online]. 2014 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/11/koncept-komunitniho-tlumoceni.pdf>

3 Komunitní tlumočení ve zdravotnictví

Komunitní tlumočení ve zdravotnictví patří k jedné z nejrozšířenějších oblastí pro tento typ tlumočení. Cizinci se při návštěvě lékaře bez tlumočnicka neobejdou, neboť špatné porozumění by mohlo ohrozit zdraví pacienta.

Tlumočníci se pohybují v prostředí nemocnic či soukromých ordinací, jsou přítomni i konzultacím například s dermatology, logopedy, odborníky na výživu a dalšími. To vše spadá do oblasti zdravotnictví.

3.1 Belgie

Komunitní tlumočení v oblasti zdravotnictví je v Belgii nejčastěji označováno jako mezikulturní mediace a tlumočníci pak jako mediátoři. „Belgie je zatím jedinou evropskou zemí, kde je komunitní tlumočení v nemocnicích, na rozdíl od tlumočení v jiných sociálních službách, zajišťováno státem.“⁵ Nemocnice a psychiatrická zařízení mohou od roku 1999 požádat o finanční prostředky pro hrazení tlumočnických služeb, které jsou v Belgii organizovány Oddělením pro koordinaci mezikulturní mediace (Cellule de coordination de la médiation interculturelle) Státního zdravotního ústavu (SPF Santé publique).⁶

Mezikulturní mediátor při své práci kromě samotného tlumočení plní řadu důležitých úkolů. Klientům poskytuje praktickou pomoc i psychickou podporu. Náplň jeho práce často zahrnuje i návštěvy pacientů v nemocnicích, aby se přesvědčil, zda nepotřebují pomoc. Kromě detailního seznámení pacientů s jejich zdravotním stavem komunikují také s poskytovatelem zdravotní péče, které je nutno „upozornit na problémy,

⁵ CHVOJKOVÁ, Kristýna. *Dobrá praxe: komunitní tlumočení ve zdravotnictví – Belgie* [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08.]. Dostupné z:http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/chvojkova_dobra_praxe_komunitni_tlumoceni_ve_zdravotnictvi_-_belgie.pdf

⁶ Viz pozn. 4

se kterými se ve zdravotnických zařízeních zahraniční pacienti či příslušníci menšin setkávají.“⁷

Funkce mezikulturního mediátora je v Belgii považována za velice důležitou. Pacienti mají svá práva, která je nutno respektovat, proto je třeba ujistit se, že komunikace mezi pacientem a lékařem proběhne na té nejlepší možné úrovni. V roce 2009 získala funkce oficiální status a nemocnice mohou v případě potřeby požádat o finanční prostředky na najmutí mediátora. Finance zprostředkovává Generální ředitelství pro zdravotnická zařízení (DG1)⁸, oddělení Federální veřejné služby v oblasti zdraví, potravinové bezpečnosti a životního prostředí.

3.1.1 Role mediátora

Mediátor musí přetlumočit vše, co bude při konverzaci řečeno co nejpřesněji. Vyžaduje se od něj, aby vyvážil veškeré kulturní rozdíly a aby účastníkům konverzace vysvětlil rozdíly, mezi kulturou každého z nich. Mediátor je pacientům vždy k dispozici i mimo zdravotnické prostředí. Pacientům pomáhá s vyplňováním patřičných formulářů, vysvětluje zdravotnický systém v dané lokalitě a poradí kam se obrátit pro pomoc s daným typem problému.

Mediátor musí pacienty během vyšetření podporovat, aby zamezil pocitu izolace způsobeného jazykovou bariérou. Mediátor je povinen bránit zájmy pacientů a to především v případě, že se stanou obětí rasismu či diskriminace. Mediátor kontaktuje pacienty i mimo zdravotnické prostředí aby se ujistil, že jsou s jejich službami spokojeni a pokud mají pacienti jakékoliv dotazy ohledně svého zdravotního stavu, mediátor je následně směřuje na poskytovatele zdravotní péče.

⁷ CHVOJKOVÁ, Kristýna. *Dobrá praxe: komunitní tlumočení ve zdravotnictví – Belgie* [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08.]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/chvojkova_dobra_praxe_komunitni_tlumoceni_ve_zdravotnictvi_-_belgie.pdf

⁸ Originál: Directorate-General for Healthcare facilities Organisation (DG1)

Mediátor by měl o veškerých potížích, kterým pacient čelí informovat poskytovatele zdravotní péče, který na základě jeho zprávy zvolí patřičný postup při léčbě. Mediátor také s asistencí zdravotníků pořádá informativní sezení, při kterých mají pacienti možnost zeptat se na cokoliv ohledně svého zdravotního stavu.⁹

V Belgii se setkáme i s profesí sociálního tlumočnicka. Ti poskytují tlumočnické služby ve více oblastech než pouze zdravotnictví. V tom se častěji využívá právě mediátorů, kteří jsou pacientům větší oporou a jejich služby jsou v Belgii rozšířenější.

3.1.2 Požadavky

Aby se člověk v Belgii mohl stát komunitním tlumočnickem/mediátorem, musí dosáhnout „vzdělání v oblasti mezikulturní mediace ve zdravotnictví, v sociální či zdravotní oblasti či vzdělání filologické nebo tlumočnické.“¹⁰ Od roku 2005 hradí stát služby mediátora pouze v případě, že absolvoval teoretický program mezikulturní mediace nebo splnil dva roky praxe v podobné oblasti. Mediátoři jsou placení od hodiny a je jim také proplacena doprava.

3.1.3 Školení a akreditace

V Belgii neexistují národní standardy pro školení tlumočnicků. Školící programy jednotlivých organizací se liší. Je však snahou vytvořit pro francouzsky mluvící část Belgie zásadní body, které by měly školící programy sdílet.¹¹

⁹ NDACHI, Mbwéli. *Providing health care interpreting in the Department of Radiation Oncology, Charlotte Maxeke Johannesburg Academic Hospital*. University of the Witwatersrand. Faculty of Humanities, 2014. 359 s. Vedoucí diplomové práce Kim Wallmach.

¹⁰ CHVOJKOVÁ, Kristýna. *Dobrá praxe: komunitní tlumočení ve zdravotnictví – Belgie* [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08.]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/chvojkova_dobra_praxe_komunitni_tlumoceni_ve_zdravotnictvi_-_belgie.pdf

¹¹ *Comparative Study on Language and Culture Mediation in different European countries* [online]. c2007, [cit.2015-08-08.]. Dostupné z: http://transkom.info/pdf/transkom_en.pdf

3.1.3.1 *SeTIS*

Organizace SeTIS (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social)¹² zprostředkovává v Belgii školení mediátorů, a zároveň poskytuje služby tlumočnicků ve Francouzském i Vlámském společenství Belgie. Veškeré stížnosti a připomínky ke službám mediátorů jsou směřovány na organizaci SeTIS, jejíž odpovědností je docílit toho, aby jimi poskytované služby měly co nejlepší úroveň.

SeTIS přijímá komunitní tlumočnický na základě **subjektivních** a **objektivních** kritérií.

Subjektivním kritériem pro přijetí mediátorů je například osobnost kandidáta. Pro funkci je třeba dobrá schopnost komunikace s lidmi, spolupráce ve skupinách a také schopnost empatie, která je důležitá při práci s klienty. Další důležitou schopností, kterou organizace u kandidáta hodnotí je schopnost zachovat si odstup a zůstat nestranný. Při své práci se často setká se situací, kdy se názory jednotlivých stran budou rozcházet. Mediátor musí každý názor přetlumočit věrně a zachovat postoj jednotlivých stran. S tím také souvisí schopnost nevstupovat do projevu. Mediátor je zároveň vázán mlčenlivostí.

Mezi další hodnotící kritéria patří například dochvilnost, organizační schopnosti nebo přizpůsobivost (SeTIS Bxl, 2013).

V červnu 2007 byly organizací SeTIS schváleny ustálené požadavky na komunitní tlumočnický v dokumentu „Profil-métier de l'interprète en milieu social¹⁶, SeTIS Bxl, 2013.“ Obsahuje informace o požadovaných kvalitách mediátorů a o správném přístupu k vykonávání profese. Podle dokumentu je školení mediátorů rozděleno podle jednotlivých lingvistických skupin. Ve výsledku však budou všichni ovládat schopnosti nezbytné pro vykonávání své profese.

Mezi **objektivní kritéria** patří znalost jazyka. Účastník musí dokonale ovládat svůj mateřský jazyk. Kromě toho musí mít rozsáhlou znalost francouzštiny nebo alespoň

¹² Překlad: Překladačské a tlumočnické služby v sociálním prostředí

jednoho z oficiálních jazyků Belgie na úrovni B2. Požadovaná je také znalost několika dalších jazyků. Kandidát by měl dosáhnout minimálně středního vzdělání s maturitou.¹³

Účastník musí umět vyhledávat potřebné informace a ovládat nástroje, které k tomu slouží. Při práci v určitém sektoru musí vědět, jak daný sektor funguje. Mediátor musí znát a respektovat pracovní právní předpisy či zásady spolupráce.¹⁴

3.1.3.2 Další organizace

Mezi další organizace, které v Belgii nabízejí školicí programy pro tlumočnický a mezikulturní mediátory patří např.:

1. **Ce.R.A.I.C.** – Účastníky přijímá na základně ústních zkoušek z francouzského a jejich rodného jazyka.
2. **CRIPEL** – Účastníci splní 800 hodin praxe v roli mezikulturního mediátora. Komunitní tlumočníci se vzdělávají ve specializované oblasti, technikách překladu apod.
3. **CIRÉ** – Účastníci jsou přijímáni na základě jazykových testů a dalších kritérií, jako je schopnost soustředění, paměť apod.¹⁵

¹³ A-level v Belgii.

¹⁴ NDACHI, Mbwéli. *Providing health care interpreting in the Department of Radiation Oncology, Charlotte Maxeke Johannesburg Academic Hospital*. University of the Witwatersrand. Faculty of Humanities, 2014. 359 s. Vedoucí diplomové práce Kim Wallmach.

¹⁵ *Comparative Study on Language and Culture Mediation in different European countries* [online]. c2007, [cit.2015-08-08.]. Dostupné z: http://transkom.info/pdf/transkom_en.pdf

3.2 Švýcarsko

Pacienti ve Švýcarsku mají svá práva, která zahrnují například právo na ošetření, konzultaci s lékařem nebo právo vyžádat si druhý názor odborného lékaře. K tomu se klade také povinnost spolupráce s lékaři, poskytnutí kompletních informací týkajících se jejich zdravotního stavu a dodržování doporučení a nařízení lékařů. V této zemi však pacienti nemají právo na tlumočnicka. Nicméně jazyková bariéra ve zdravotnictví může představovat řadu problémů, proto většina nemocnic poskytuje zdarma tlumočnické služby a k dispozici jsou také agentury, u kterých je možné tyto služby objednat. Existuje také možnost tlumočení po telefonu, která se hodí ve chvílích, kdy pacient přijde bez objednání nebo si předem nezařídí tlumočnicka. Ve Švýcarsku jsou upřednostňovány tlumočnické služby školených profesionálů, zatímco například v Austrálii se často setkáváme s případy, kdy se do role tlumočnicka staví rodinní příslušníci.

3.2.1 Školení a akreditace

INTERPRET je nezávislé sdružení, které má na starosti služby tlumočení a školení v oboru v celém Švýcarsku. V zemi existuje celkem osm institucí uznávaných sdružením INTERPRET, které poskytují schválený školící modul pro komunitní tlumočení.

Školení se skládá ze dvou modulů:

- **První modul** obsahuje tlumočení v tzv. trojstranné situaci. To znamená, že se v něm věnuje pozornost jednotlivým tlumočnickým technikám a komunikaci.
- **Druhý modul** zahrnuje výuku potřebných informací o tlumočení a o systému zdravotnictví a sociálním prostředí. Tlumočníci se v něm dovědí o školících programech a institucích a o tom, jak se liší od institucí v jiných zemích. Součástí je také studium potřebné terminologie.

Když komunitní tlumočníci prokážou požadované znalosti nabyté praxí, které zahrnují oba moduly, může jim být udělen certifikát.

Ve Švýcarsku existují dva typy certifikátů z komunitního tlumočení. Prvním je *certifikát INTERPRET* a druhý je *Federální diplom* (brevet fédéral).

Federální diplom je udělován od roku 2009 Státním sekretariátem pro vzdělávání v oblasti výzkumu a inovace (SERI). Tento diplom odpovídá vysokoškolskému vzdělání, a pro jeho získání musí účastník projít ústní a písemnou zkouškou.

Pro získání federálního diplomu z komunitního tlumočení musí kandidát splňovat následující:

1. Maturitní vzdělání
2. Certifikát z Modulu 1 a 2 nebo ověřená zkušenost s komunitním tlumočením
3. Potvrzení o splnění minimálně 15 hodin praxe pod dohledem profesionála
4. Certifikát z pracovního jazyka kandidáta a oficiálního jazyka
5. Minimálně 150 hodin praxe s komunitním tlumočením a minimálně roční zkušenost práce v oblasti zdravotnictví, sociálních prací, školení či migrace.¹⁶

Držitel certifikátu je kompetentní zprostředkovat komunikaci mezi migranty a profesionály v oboru a je si vědom povinností a mezí role tlumočnicka/mediátora. Zná systém zdravotnictví, sociálních služeb a školství ve Švýcarsku a své znalosti stále prohlubuje. Má dobrou znalost místního jazyka a všech svých pracovních jazyků. Řídí se etickým kodexem a zná svá práva a povinnosti.¹⁷

¹⁶ NDACHI, Mbwéli. *Providing health care interpreting in the Department of Radiation Oncology, Charlotte Maxeke Johannesburg Academic Hospital*. University of the Witwatersrand. Faculty of Humanities, 2014. 359 s. Vedoucí diplomové práce Kim Wallmach.

¹⁷ *Comparative Study on Language and Culture Mediation in different European countries* [online]. c2007, [cit.2015-08-08.]. Dostupné z: http://transkom.info/pdf/transkom_en.pdf

3.2.1.1 Národní standardy pro výcvik tlumočnicků

Ve Švýcarsku existují instituce, které nabízejí školení pro tlumočníky. Jejich program se liší obsahem i délkou kurzů. V roce 2000 začala organizace INTERPRET pracovat na vytvoření národních standardů pro školící programy pro tlumočníky, aby jejich obsah sjednotila.¹⁸

Standardy jsou platné od dubna roku 2004. Pro získání certifikátu musí tlumočnick projít školením, splnit 50 hodin tlumočnické praxe a doložit znalost anglického a pracovního jazyka nejméně na úrovni B2.

Školení se skládá ze dvou modulů:

1. Mezikulturní překlad
2. Přehled ve zdravotnictví, sociálních službách a vzdělávacím systému

3.3 Irsko

V Irsku se využívá komunitních tlumočnicků nejvíce u soudů a ve zdravotnictví, nebo také pro osoby hledající azyl. Ministerstvo zdravotnictví v Irsku nevydalo žádný zákon týkající se tlumočnických služeb. Nicméně „pacienti mají právo být informováni o svém zdravotním stavu v jazyce, kterému plně rozumí.“¹⁹ Toto pravidlo je uvedeno v listině práv „Putting the Patient first“, která byla vydána v roce 1994 ještě v době, kdy v Irsku nebyla míra přistěhovalců tak vysoká, jako je dnes. Není však kladen důraz

¹⁸ *Comparative Study on Language and Culture Mediation in different European countries* [online]. c2007, [cit.2015-08-08]. Dostupné z: http://transkom.info/pdf/transkom_en.pdf

¹⁹ PHELAN, M. *Community interpreting in Ireland*.PDF [online]. Critical Link. c2001, [cit.2015-07-18]. Dostupné z: https://www.criticallink.org/s/CL3_Phelan.pdf

na odbornou kvalifikaci tlumočnicků a často tyto služby vykonávají osoby s pouhou znalostí jazyka bez znalosti etického kodexu a dalších technik tlumočení.²⁰

Znalost cizích jazyků zaměstnanců neměla požadovanou úroveň, proto nemocnice a zdravotnická zařízení žádala o poskytnutí služeb profesionálních tlumočnicků.

V Irsku je celkem deset zdravotních úřadů, jejichž odpovědností je tlumočnické služby hradit. Nemocnice si může u agentury objednat tlumočnicka, který tlumočí přímo na místě nebo po telefonu. Po tlumočnickovi se nevyžaduje, aby podepsal dohodu o mlčenlivosti, jména klientů pro něj však zůstanou neznámá.²¹

V Irsku se běžně využívá služeb tlumočnicků v porodnicích. „Podle rozhovoru ve večerníku Herald požadují porodnice u agentur jednoho tlumočnicka na den.“²² Nejčastěji se využívá tlumočení po telefonu. Nevýhodou této formy tlumočení je například chybějící vizuální podpora. Někteří lidé však upřednostňují anonymitu, kterou toto tlumočení poskytuje, a to zejména v případě muslimských žen.

V Irsku je stále mnoho doktorů, kteří o poskytování tlumočnicků nevědí. Vzhledem k tomu, že k právu na tlumočnicka se v Irsku nevztahuje žádný zákon, mnoho poskytovatelů zdravotní péče profesionální tlumočnické služby nevyužívá.

²⁰MARTÍN, Mayte C. a PHELAN, Mary. *Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles*. [online]. c2010, [cit.2015-07-31]. ISSN:2009-0420. Dostupné z: http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf

²¹ PHELAN, M. *Community interpreting in Ireland*. [online]. Critical Link. c2001, [cit.2015-07-22]. Dostupné z: https://www.criticallink.org/s/CL3_Phelan.pdf

²² Viz pozn. 21

3.3.1 Školení

Většina tlumočnicků v Irsku neprochází žádným školením, neboť tlumočení je považováno za druhořadou profesi, které brzy nebude potřeba.

3.3.1.1 *The Irish Translators' and Interpreters' Association (ITIA)*

ITIA je jedinou asociací v Irsku, která zastupuje profesionální tlumočnický a překladatelský. Vznikla v roce 1986 pouze jako asociace překladatelů, od roku 2002 však zastupuje i tlumočnický. V roce 2009 vydala ITIA etický kodex pro komunitní tlumočnický. Do té doby se v Irsku tlumočníci žádným etickým kodexem neřídili.²³

ITIA nabízí tlumočnickům možnost stát se jejími členy a tím možnost působit jako tlumočnický či překladatelský. Kandidáti se mohou stát jejími členy ve čtyřech různých kategoriích²⁴:

Profesionál – Tlumočnický se může stát členem organizace na úrovni profesionála tehdy, pokud splňuje kritéria ITIA. Hodnotí se jeho kvalifikace a pracovní zkušenosti. Zároveň musí účastník projít testem pro tuto kategorii, vytvořeným asociací ITIA.

Přidružené členství (Associate) – Členem v této kategorii se mohou stát tlumočníci s kvalifikací na úrovni 3 z tlumočení či jazykových schopností nebo kvalifikací na totožné úrovni získané pracovními zkušenostmi.

Partnerské členství (Affiliate) – Partnerskými členy se obvykle stávají osoby, které nejsou kvalifikovanými tlumočnickými a nemají pracovní zkušenosti, ale mají zájem v této oblasti pracovat.

²³ *Irish Translators and Interpreters Association*. [online]. c2010-2015, [cit.2015-07-28]. Dostupné z: <http://translatorsassociation.ie/content/view/2/6/>

²⁴ *Irish Translators and Interpreters Association*. [online]. c2010-2015, [cit.2015-07-28]. Dostupné z: <http://translatorsassociation.ie/content/view/7/17/>

Studentské členství – Členem na úrovni studenta se může stát kterákoliv osoba, která má studentský status v jakémkoliv oboru studia.

3.3.1.1.1 Kritéria pro členství profesionála

Členství profesionála je ze čtyř výše uvedených úrovní nejvyšší. Aby se tlumočnick mohl stát profesionálním členem asociace ITIA, musí splňovat jedno z následujících kritérií²⁵:

1. Tlumočnick musí mít postgraduální kvalifikaci třetího stupně, které dosáhl na instituci v Irsku nebo u zahraniční instituce uznané asociací ITIA. K tomu musí mít odpracovány minimálně dva roky jako tlumočnick na plný nebo poloviční úvazek.
2. Tlumočnick musí být držitelem vysokoškolského diplomu alespoň na úrovni bakaláře, který získal u instituce v Irsku nebo u zahraniční instituce uznané asociací ITIA. Dále musí mít odpracovány minimálně tři roky jako tlumočnick na plný úvazek nebo poloviční úvazek po odpovídající dobu.
3. Tlumočnick musí mít odpracováno minimálně pět let v daném oboru. Komise pro udělení členství rozhodne, zda je tlumočnick dostatečně zdatný pro udělení profesionálního členství.

Ke všem třem případům je také podmínkou úspěšné splnění testu ITIA. Roční minimum tlumočených hodin pro uznání pracovních zkušeností je 280 nebo v přepočtu celkem 40 dní za rok.²⁶

²⁵ *Criteria for admission as a Professional Member of the ITIA - Interpreter*. ITIA. c2014, [cit.2015-07-28]. Dostupné z:

www.translatorsassociation.ie/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,35/Itemid,16/

²⁶ Viz pozn. 23

3.3.1.2 Vysokoškolské programy

Nejlepší způsob jak se v Irsku stát školeným tlumočnickem je prostřednictvím studia na vysoké škole, nicméně většina univerzit nabízí spíše studijní programy v oblasti překladatelství. Jedna z univerzit s programem pro komunitní tlumočnický je Dublin City University.

3.3.1.2.1 Dublin City University (DCU)

Univerzita DCU poskytuje jazykové služby veřejnosti. Nabízí komunitní tlumočnický pro oblasti práva, zdravotnictví či sociálních služeb. Univerzita DCU poskytuje hodnocení schopností tlumočnicka pro jeho budoucí klienty a zaměstnavatele. Vzhledem k nedostatku školených tlumočnicků v Irsku přišla v roce 2004 univerzita DCU s kurzem komunitního tlumočení.²⁷

Jedná se o jediný absolventský program v Irsku na úrovni vysokoškolského bakalářského studia. Absolvování kurzu je doporučeno i pro již pracující tlumočnický. Celková délka trvání kurzu je dvanáct týdnů, v přepočtu celkem 100 hodin.²⁸

Kurz má čtyři moduly:

1. **Úvod do tlumočnické praxe** – Zahrnuje typy tlumočení, specifická prostředí a výsledky průzkumů
2. **Zásady etiky** – Hranice v tlumočení a etická dilemata
3. **Terminologie** – Nacházení vhodných termínů a řešení situace, kdy není dostupný jednoznačný termín v cílovém jazyce

²⁷ *A first for DCU – Graduate Certificate in Community Interpreting*. Dublin City University. [online]. c2006, [cit.2015-07-31]. Dostupné z: https://www.dcu.ie/news/dcutimes/summer_0506/14.pdf

²⁸ MARTÍN, Mayte C. a PHELAN, Mary. *Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles*. [online]. c2010, [cit.2015-07-31]. ISSN:2009-0420. Dostupné z: http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf

4. **Tlumočnická praxe**²⁹ - Studenti absolvují celkem čtyři hodiny tlumočnické praxe za týden.

Požadavky pro přijetí ke studiu zahrnují dobrou znalost rodného jazyka a dalšího cizího jazyka. DCU nabízí možnost studia tlumočení pro jazyk polský, ruský, francouzský, španělský a rumunský.³⁰ Pokud kandidát není držitelem certifikátu z cizího jazyka, musí jeho znalost na požadované úrovni prokázat. Ke studiu mohou být přijati mluvčí s rodným jazykem angličtiny i cizinci, kteří mluví anglicky na vysoké úrovni. Přijímání jsou na základě jejich kvalifikace nebo také testu a ústního pohovoru.³¹

3.3.1.3 *Kulturní mediátor vs. Tlumočnick*

Ve spoustě zemí, jako například ve Francii, Itálii a v částech Německa a Belgie se nerozlišuje mezi pojmy tlumočnick, kulturní mediátor nebo mezikulturní mediátor. Nicméně v těchto pojmech je jistý rozdíl, který je podle Pöchhackerova důležitý pro komunitní tlumočení a jeho správný vývoj (2008: 21).³²

V Irsku představují komunitní tlumočnick a mezikulturní mediátor dvě odlišné profese, ale hranice, které je rozdělují, nejsou zcela jasné. Irská zdravotnická organizace Health Service Executive zdůrazňuje důležitost obou komunitních tlumočnicků i kulturních mediátorů.³³ Jejich práce se vzájemně doplňuje.

²⁹ Viz pozn. 25

³⁰ Viz poznámka č.26

³¹ *Courses4U*. [online]. c2010, [cit.2015-07-31]. Dostupné z: http://www.courses4u.ie/Community_Interpreting_course-c16634.html

³² MARTÍN, Mayte C. a PHELAN, Mary. *Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles*. [online]. c2010, [cit.2015-07-31]. ISSN:2009-0420. Dostupné z: http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf

³³ Viz pozn. 30

Podle ITIA by měl mít komunitní tlumočnický všeobecnou znalost kultur všech jazyků, se kterými pracuje. Není však odborníkem na kulturu, proto by se měl vyvarovat přílišnému vysvětlování. Je také nutné zvážit, zda se při vyskytnutí problému jedná o problém jazykové či kulturní bariéry. Pouze ve druhém případě je na místě dodatečné vysvětlení.³⁴

Komunitní tlumočnický a kulturní mediátor sdílí některé z nejdůležitějších bodů etického kodexu a kodexu praxe (v případě mediátorů), mezi které patří důvěrnost informací, nestrannost, přesnost a profesionální přístup.³⁵

Podle Mayte C. Martín a Mary Phelan je vhodné využít služeb kulturního mediátora v případech, kdy je nutný větší zásah do situace, který ze strany tlumočnicků není podle jejich etického kodexu žádoucí. Jedná se například o situace, kdy klient potřebuje pomoc při využívání zdravotnických služeb a lékař ocení podrobnější obeznámení se situací pacienta. Mediátoři musí být stejně jako tlumočnický nestranní, mohou se však setkat s pacientem i lékařem zvlášť, aby mohli posoudit situaci a najít vhodné řešení kulturní bariéry.³⁶

3.4 USA

USA je země s pestrými diverzitou etnických menšin a potřeba komunitních tlumočnicků především ve zdravotnictví narůstá. Nemocnice a zdravotnická zařízení pacientům zdarma poskytují tlumočnické služby, které jsou hrazeny z federálních fondů. Pacienti s omezenou znalostí anglického jazyka mají ze zákona právo na tlumočnický.

³⁴ *ITIA Code of Ethics for Community Interpreters*. ITIA. [online]. c2009, [cit.2015-07-31]. Dostupné z: http://www.fit-europe.org/vault/ITIA_code_interpreters.pdf

³⁵ MARTÍN, Mayte C. a PHELAN, Mary. *Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles*. [online]. c2010, [cit.2015-07-31]. ISSN:2009-0420. Dostupné z: http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf

³⁶ Viz pozn. 33

Nicméně podle Úřadu občanských práv mohou pacienti pro tlumočení využít rodinného příslušníka. „V takových případech by měl pacient podepsat souhlas, kterým se vzdají služeb profesionálního tlumočnicka, protože špatný převod zprávy může mít vážné následky.“³⁷

V roce 2000 vydal Úřad menšinového zdraví (Office of Minority Health) první soubor standardů pod názvem National Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health Care (National CLAS Standards). Tento dokument obsahuje strukturu práce s lidmi z rozdílných kultur, podle které by se měli poskytovatelé zdravotnické péče řídit. Standardy byly v průběhu let upraveny a zatím finální podobu dostaly v roce 2013. Hlavním cílem je poskytnout kvalitní zdravotní péči a další služby pro pacienty z různých kultur a hovořící jinými jazyky než je angličtina.³⁸

3.4.1 Školení a akreditace

Ve Spojených státech je možnost dosáhnout vysokoškolského vzdělání v oboru tlumočení. Některé univerzity, například New York University nebo Bostonská univerzita, nabízí studium speciálně zaměřené na tlumočení ve zdravotnickém prostředí. Studium se na jednotlivých vysokých školách liší. Všichni studenti si však musí osvojit schopnost komunikace a tlumočení, znalost základních anglických lékařských termínů a ustálených spojení, systém zdravotní péče USA a také znalost etického kodexu. Například podle nařízení státu New York jsou tlumočnické služby poskytovány jednotlivými lékařskými institucemi. Studenti zde mají možnost praxe. Mimo univerzity nabízí možnost školení i další nezávislé instituce, například Arch Language Network, Nationalities Service Center či Minnesota Language Connection.

³⁷ NDACHI, Mbwéli. *Providing health care interpreting in the Department of Radiation Oncology, Charlotte Maxeke Johannesburg Academic Hospital*. University of the Witwatersrand. Faculty of Humanities, 2014. 359 s. Vedoucí diplomové práce Kim Wallmach.

³⁸ *The National CLAS Standards* [online]. Office of Minority Health. c2013 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.hdassoc.org/wp-content/uploads/2013/03/CLAS_handout-pdf_april-24.pdf

Ve Spojených státech existují dvě organizace, které udělují certifikaci na národní úrovni pro tlumočnický ve zdravotnictví.³⁹ Jedná se o *Národní certifikační radu pro tlumočnický ve zdravotnictví* (National Board of Certification for Medical Interpreters) a *Certifikační komisi pro tlumočnický ve zdravotnictví* (CCHI). Další významnou organizací je *Národní rada pro tlumočení ve zdravotnictví* (NCHIC), která vytvořila standardy pro národní certifikaci tlumočnicků ve zdravotnictví.⁴⁰

3.4.2 National Board of Certification for Medical Interpreters (NBCMI)

NBCMI nabízí certifikaci pro tlumočnický s pracovními jazyky španělština, ruština, mandarínština, kantonština, korejština a vietnamština.

Aby tlumočnický získal certifikaci NBCMI, musí splňovat následující podmínky:

1. Minimální věk 18 let
2. Dosažení minimálně středoškolského vzdělání s maturitou nebo úspěšné splnění testu General Education Development (GED), který dokládá úroveň středoškolských znalostí.⁴¹
3. Úspěšné ukončení vzdělávacího programu pro tlumočnický ve zdravotnictví s minimální dobou trvání 40 hodin.⁴²

³⁹ K roku 2010

⁴⁰ MARTÍN, Mayte C. a PHELAN, Mary. *Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles*. [online]. c2010, [cit.2015-07-31]. ISSN:2009-0420. Dostupné z: http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf

⁴¹ *Kaplan International English* [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.kaplaninternational.com/cz/informace/education-system/vzdelavaci-system-v-usa.aspx>

⁴² Přehled uznaných vzdělávacích programů je dostupný na <http://www.imiaweb.org/education/trainingnotices.asp>

4. Znalost anglického jazyka dokázaná:

- vzděláním na úrovni Bc., Mgr., PhD nebo jiného vysokoškolského vzdělání na instituci ve Spojených státech
- maturitním vzděláním dosaženým na střední škole v anglicky mluvící zemi či na americké škole v zahraničí
- Jeden ze schválených testů z anglického jazyka, například ELPT (English Language Proficiency Test), FCE (First Certificate in English, Úroveň 3), CAE (Certificate in Advanced English, Úroveň 4), CPE (Certificate of Proficiency in English, Úroveň 5)⁴³

5. Znalost cílového jazyka dokázaná:

- vzděláním na úrovni Bc., Mgr., PhD nebo jiného vysokoškolského vzdělání na instituci, kde se vyučuje v cílovém jazyce
- maturitním vzděláním dosaženým na střední škole v zemi, kde se mluví cílovým jazykem
- Ústní zkouškou ACTFL (Americká rada výuky cizích jazyků) na středně pokročilé úrovni

Aby kandidáti získali certifikát tlumočnicka ve zdravotnictví, musí splňovat pět výše uvedených bodů a k tomu musí úspěšně projít ústní i písemnou zkouškou.

- V písemné části se testuje znalost lékařské terminologie a významu termínů v pracovním jazyce, odvětví zdravotnictví v pracovním jazyce, zásady etiky

⁴³ *The National Board of Certification for Medical Interpreters: National Board Prerequisites* [online]. c2012. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/prerequisites>

tlumočení ve zdravotnictví, role tlumočnicka ve zdravotnictví, znalost kulturního prostředí, standardy práce tlumočnicka a právní předpisy.⁴⁴

- Ústní část se zaměřuje na znalost cizího a cílového jazyka, teoretické znalosti tlumočnické profese a tlumočnické dovednosti, znalost kultury a znalost lékařské terminologie a odvětví zdravotnictví v cílovém jazyce.⁴⁵

Certifikát CMI je platný po dobu pěti let. Tlumočnick musí během této doby minimálně třikrát absolvovat školení pro daný obor nebo musí do vypršení platnosti certifikátu splnit celkem 30 hodin praxe tlumočení ve zdravotnictví. Pokud tyto podmínky nesplní, musí opakovaně absolvovat zkoušky pro získání certifikátu.⁴⁶

3.4.3 Certification Commission for Healthcare Interpreters (CCHI)

CCHI je první organizací, která je akreditovaná NCCA (National Commission for Certifying Agencies) k tomu, aby udělovala certifikaci tlumočnickům v oblasti zdravotnictví. Jejím cílem je zařídit spolehlivý certifikační program pro tlumočnick v oblasti zdravotnictví a poskytovat tak spolehlivé služby zdravotnickým zařízením.

Tlumočnick mohou získat certifikaci Core Certification Healthcare Interpreter™ (CoreCHI™) nebo Certified Healthcare Interpreter™ (CHI™).⁴⁷ Testovací centra jsou rozmístěna celkem ve 29 státech USA. Mimo USA jsou také v Kanadě.⁴⁸

⁴⁴*The National Board of Certification for Medical Interpreters: Written Exam* [online]. c2012. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/written-exam>

⁴⁵ *The National Board of Certification for Medical Interpreters: Oral Exam* [online]. c2012. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/oral-exam>

⁴⁶ *Certified Medical Interpreter: Candidate Handbook* [online]. The National Board of Certification for Medical Interpreters, 2014 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/sites/default/files/national-board-candidate-handbook.pdf>

⁴⁷ *CCHI: Overview a Mission* [online]. c2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cchicertification.org/overview-a-mission/overview-a-mission>

3.4.3.1 *Certifikační program CCHI*

Tlumočníci mohou být certifikováni jako:

1. **Associate Healthcare Interpreter™ Credential (AHI™)** – Pověření podle základních znalostí, které je udělováno tlumočnickům jiných jazyků než španělština, arabština a mandarínština. Testují se základní znalosti tlumočení v oblasti zdravotnictví a schopnost kritického myšlení. Test obsahuje sto otázek, které účastník vyplňuje na počítači. Celková cena je 210 dolarů. 35 dolarů z této ceny je pouze za podání přihlášky a to platí i pro certifikát CHI.
2. **Certified Healthcare Interpreter™ Certification (CHI™)** – Tento certifikát je udělován právě tlumočnickům hovořících jazykem španělským, arabským či mandarínštinou.⁴⁹ Test, na jehož základě je certifikát udělován, zjišťuje tlumočnickovy znalosti v oblasti tlumočení ve zdravotnictví a zároveň testuje jeho tlumočnické schopnosti. Celá zkouška se skládá z testu a také ústní zkoušky, která probíhá přes počítač. Při praktické ústní části je tlumočnick testován na tlumočení konsektivní, simultánní i tlumočení z listu. Celková cena za tento certifikát je 485 dolarů.

3.4.3.2 *Podmínky pro certifikaci*

Aby mohl tlumočnick získat certifikaci CCHI, musí splňovat následující podmínky:

Musí mít nejméně 18 let a mít za sebou úspěšné ukončení středoškolského vzdělání. Nezbytná je dobrá znalost anglického a cílového jazyka a poslední podmínkou je splnění nejméně čtyřiceti hodin praxe tlumočení v oblasti zdravotnictví. Oba ze zmíněných certifikátů jsou platné po dobu čtyř let. Pro udržení platnosti se musí

⁴⁸ *CCHI: Testing Centers & Schedule* [online]. c2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cchicertification.org/testing-centers-a-schedule/testing-centers-a-schedule>

⁴⁹ *Certification Commission for Healthcare Interpreters: ILR Plenary Presentation* [online]. 2014 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: www.govtilr.org/Publications/2014_CCHI_presentation_ILR_Plenary-Final.pdf

tlumočník ve svém oboru dále vzdělávat a to minimálně 16 hodin za každé dva roky a zároveň musí každé dva roky splnit 20 hodin tlumočnické praxe.⁵⁰

3.4.4 National Council on Interpreting in Health Care (NCHIC)

Organizace NCHIC se snaží zapříčinit o poskytnutí lepšího přístupu k jazykovým službám ve zdravotnictví v USA. Jejich snahou je zvednout úroveň tlumočnických služeb ve zdravotnictví a sjednotit základní principy a zásady.⁵¹

NCHIC vyvinuli národní konsensus role tlumočnicka ve zdravotnictví (2001), později Národní etický kodex (2004) a Národní standardy praxe tlumočení ve zdravotnictví (2005). Po shrnutí a prozkoumání těchto důležitých bodů pro profesi tlumočnicka ve zdravotnictví mohli určit nejlepší postup pro školení a certifikaci tlumočnicků, který popsali v dokumentu *Národní standardy pro výcvik tlumočnicků ve zdravotnictví*, vydaném v roce 2011.

NCHIC věří, že proces certifikace tlumočnicků je složitější, než pouhé vytvoření testu. Je nutné vzít v úvahu mnoho aspektů, které tlumočení zahrnuje, jako je spojení kultury a lingvistiky. Jejich cílem je vytvořit národní certifikační program, který bude spolehlivý a celonárodně uznávaný.⁵² Vzhledem ke skutečnosti, že systém certifikačních programů se v mnoha bodech liší, ať se jedná o délku trvání kurzů nebo testovaných dovedností a znalostí, přišli NCHIC se standardy, které by měly být u certifikačních programů pro tlumočnický ve zdravotnictví ekvivalentní.⁵³

⁵⁰ Viz pozn. 47

⁵¹ *National Council on Interpreting in Health Care: Mission, Goals, and Values* [online]. 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.ncihc.org/mission-goals-and-values>

⁵² *National Council on Interpreting in Health Care: Certification* [online]. 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.ncihc.org/certification>

⁵³ *National Standards for Healthcare Interpreter Training Programs* [online]. National Council on Interpreting in Health Care, 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.ncihc.org/assets/documents/publications/National_Standards_5-09-11.pdf

3.4.4.1 Standardy školení tlumočnicků ve zdravotnictví

Po dvouletém procesu dala organizace NCHIC dohromady několik standardů, na které by měly školící programy brát ohled. Ty jsou pro výcvik tlumočnicků ve zdravotnictví užitečné pro vývojáře školících programů, kteří podle nich mohou upravit již existující programy a vytvářet nové. Školitelé je využijí při volbě postupu a obsahu školení. Kandidátům pomohou zhodnotit úroveň školení, které již absolvovali nebo jim pomohou se na školení a certifikaci správně připravit. V neposlední řadě jsou i dobrým indikátorem kvality tlumočnických služeb pro klienty.⁵⁴

Většina školících programů je nejednotná a nepokrývá všechny aspekty, které jsou v tlumočení důležité, proto jsou tyto standardy žádoucí. Je možné je aplikovat na školící kurzy nehledě na jejich délku či způsob tlumočení. „Nejdůležitějším cílem je překonat jazykovou bariéru mezi pacientem a poskytovatelem zdravotnických služeb.“⁵⁵

Optimální délku školících programů nelze jednoznačně určit. Kompetence tlumočnicka není určena trváním kurzu, ale nabytými zkušenostmi a znalostmi. Směrodatná je tedy úroveň jeho schopností nutných k tomu, aby mohl působit jako tlumočnick ve zdravotnictví.

Standardy byly rozděleny na tři oblasti⁵⁶:

1. **Obsahové zaměření** – Posuzují se teoretické znalosti z oboru, jazykové a komunikační schopnosti a základní tlumočnické dovednosti. Tlumočnick by se měl vzdělávat v oblasti etiky, kultury a systému zdravotnictví. Rozvíjí se tlumočnické dovednosti jako převod hlavní myšlenky, smazání kulturních

⁵⁴ *National Standards for Healthcare Interpreter Training Programs* [online]. National Council on Interpreting in Health Care, 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.ncihc.org/assets/documents/publications/National_Standards_5-09-11.pdf

⁵⁵ Viz pozn. 52

⁵⁶ Viz pozn. 52

rozdílů, proces rozhodování a různé typy tlumočení s hlavním zaměřením na konsekutivní tlumočení.⁵⁷

2. Metody výcviku – Tlumočnická profese je především dovednostní disciplínou. Vytvoření standardů pro výcvik je důležité především pro správnou přípravu tlumočnicků na působení v dané sféře, konkrétně v oblasti zdravotnictví. Důraz je kladen na rozvinutí dovedností a jejich efektivní využití v praxi. Toho je možné dosáhnout například metodou interakce nebo zpětnou vazbou školitele.

3. Programové standardy – Tyto standardy jsou důležité pro správné fungování školících programů na kvalitní úrovni. Určují, jakým způsobem by programy měly fungovat a jak by měly vypadat. Zahrnují taky oblast požadavků pro přijetí kandidátů, kvalifikace školitelů a hodnocení studentů. V této oblasti je však nutná jistá flexibilita pro správné posouzení tlumočnicků hovořících různými jazyky a pocházejících z rozmanitého prostředí.⁵⁸

3.5 Kanada

Kanada je země s dlouhou historií přistěhovalectví. Je cílovou destinací velkého množství migrantů a uprchlíků, je zde tedy vysoká poptávka po komunitním tlumočení. Komunitním tlumočnickům se v Kanadě říká „cultural interpreters.“ Klientům pomáhají s vyplňováním formulářů či jiných dokumentů. Tlumočníci musí mít rozsáhlou znalost lékařské terminologie, aby poskytli přesný převod. Pacienti si obvykle najímají tlumočnický stejného pohlaví, jako jsou oni sami.⁵⁹

⁵⁷ Viz pozn. 52

⁵⁸ Viz pozn. 52

⁵⁹ ŠINDELKOVÁ, Markéta. Komunitní tlumočení v kanadském zdravotnictví [online].META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/sindelkova_komunitni_tlumoceni_v_kanadskem_zdravotnictvi.pdf

Nejčastěji se využívá konsektivního tlumočení. Simultánní tlumočení se volí například u psychiatra, kdy není žádoucí přerušování projevu či v jiných citově vypjatých situacích. Šušotáž se také využívá při skupinových sezeních.

Poskytovatel zdravotnických služeb by měl sám obstarat tlumočnicka, pokud není schopen s pacientem komunikovat v jazyce, kterému oba plně rozumí.⁶⁰ Nicméně vzhledem k tomu, že nejsou zákonem vázáni k zajištění jazykových služeb, nejsou v mnoha zdravotnických centrech tlumočníci dostupní z důvodu nedostatku financí.⁶¹

Tlumočníci ve zdravotnictví se také setkávají s tlumočením z listu. Tlumočit by měli pouze jednodušší dokumenty a před samotným tlumočením by měli mít možnost si dokument přečíst. Složitější dokumenty je vhodnější předat zkušenému překladateli, který poskytne adekvátní překlad.

Zdravotnická organizace zodpovídá za to, že jakýkoliv tlumočnick, jehož služby využívá, je kompetentní pro daný úkol. Tlumočnick by měl být informován o rizicích a prevenci před infekčním onemocněním, když se pohybuje v rizikovém prostředí.

Tlumočnick sám odpovídá za jakékoliv chyby, které během vykonávání své práce učiní.

3.5.1 Školení

V Kanadě se vydělují tlumočníci ve zdravotnictví a soudní. Tlumočníci bez certifikace většinou tlumočnické práce vykonávat nemohou. Kromě toho je také až dvojnásobný rozdíl v jejich mzdě.

⁶⁰ *National Standard Guide for Community Interpreting Services* [online]. HIN, 2007 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.multiple-languages.com/materials/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.pdf

⁶¹ MARKSOVÁ, Romana. *Dobrá praxe: Komunitní tlumočení v sociálních službách – Kanada* [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/marksova_komunitni_tlumoceni_v_sociálních_sluzbách_-_kanada.pdf

Komunitní tlumočnick může získat certifikát v různých kurzech nabízených univerzitami či tlumočnickými asociacemi. Téměř všechny kurzy se obsahem liší hlavně podle zaměření na soudnictví či zdravotnictví.

3.5.1.1 *Language Interpreting Training Program (LITP)*

LITP je certifikační program v Kanadě, který je rozšířený v mnoha vzdělávacích institucích v provincii Ontario. Tento program je určen pro všechny tlumočnick, kteří chtějí pracovat v oblasti zdravotnictví, soudnictví či sociálních služeb.

Celková délka tohoto programu je 180 hodin a jeho cílem je naučit komunitní tlumočnick základní znalosti a dovednosti důležité pro jejich profesi. Program zahrnuje výuku s částí teoretickou i praktickou. Součástí vzdělávacího programu je šest kurzů, každý o délce třiceti hodin.

Tlumočnick absolvuje:

1. **Úvod do tlumočení** – V tomto kurzu se tlumočnick učí základy tlumočení poskytovaného v různém prostředí. Učí se o roli a odpovědnosti tlumočnicka a pravidla etiky. Tento kurz také učí základy tlumočnických dovedností jako je tlumočnická notace, aktivní poslech, uchovávání myšlenky v paměti a verbalizaci myšlenky v cílovém jazyce.⁶²
2. **Kurz konsekutivního tlumočení** – Kurz se okrajově věnuje teorii konsekutivního tlumočení, především se ale soustředí na rozvinutí schopností potřebných pro tento typ tlumočení. Účastníci trénují porozumění a paměť, tlumočnickou notaci, rozšiřují slovní zásobu a učí se, jak efektivně zvládat výzvy v oblasti odlišného jazykového a etického systému.
3. **Kurz simultánního tlumočení** – V kurzu simultánního tlumočení účastníci trénují aktivní poslech, tzv. shadowing, parafrázování a převyprávění textu, tlumočnickou notaci, paměť a sebehodnocení. Účastníci se také učí simultánně

⁶² *Interpretation Training Course Description* [online]. Healthcare Interpretation Network, 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://hintnet.org/wp-content/uploads/2012/03/Interpretation-Training-Course-Description.doc>

tlumočit bez využití technického vybavení. V kurzu se zaměřují na tlumočení různých témat v rozmanitém prostředí.

4. **Kurz tlumočení z listu** – Tlumočníci trénují dovednosti důležité pro tlumočení z listu, mezi které patří rychlé čtení, vyhledání hlavních myšlenek, čtení s porozuměním textu, analýza jazyka, obohacování slovní zásoby a parafrázování myšlenky. Stejně jako v předchozích kurzech se zde tlumočníci učí správnému vystupování a dodržování etických zásad.

5. **Kurz tlumočení ve specifickém prostředí** – V následujícím kurzu tlumočnick využívá schopností nabytých v předchozích kurzech a zaměřuje se na jejich využití v určitém prostředí. Tento vzdělávací program se zaměřuje na čtyři oblasti a ty zkoumá. Jedná se o soudnictví, zdravotnictví, tlumočení pro dětské oběti či svědky a tlumočení pro ženy, které se staly oběťmi násilí. Tlumočnick se na teoretických příkladech učí, jak efektivně zvládat vypjaté situace.

6. **Závěrečný kurz využití všech nabytých dovedností.** – V závěrečném kurzu si tlumočnick zrekapituluje znalosti a dovednosti, které získal v předchozích pěti kurzech a následně je využívá v praxi. Kurz také zahrnuje zvládnutí profesionálního vystupování a dovednosti v oblasti finančního řízení, které jsou potřebné pro nezávislého pracovníka.⁶³

3.5.1.2 *Healthcare Interpretation Network (HIN)*

HIN je síť organizací, jejichž cílem je poskytovat kvalitní zdravotnickou péči pro pacienty s omezenou znalostí angličtiny. Pro školení využívají vzdělávací program LITP. Podíleli se na publikaci Průvodce národními standardy pro služby komunitního tlumočení (*National Standard Guide for Community Interpreting Services*).

⁶³ Viz pozn. 60

3.5.1.2.1 National Standard Guide for Community Interpreting Services

Průvodce národními standardy pro služby komunitního tlumočení byl poprvé vydán v roce 2007. Byl vytvořen, aby jednoznačně popsal hlavní požadavky pro poskytování kvalitních služeb v komunitním tlumočení v národním měřítku.

Než byl tento průvodce vydán, neexistovala v Kanadě jasná a jednotná definice profese kvalifikovaného komunitního tlumočnicka a toho, co obnáší. Jako důsledek neměly tlumočnické služby v Kanadě požadovanou úroveň. Celonárodní dodržování těchto standardů je žádoucí pro zkvalitnění služeb komunitního tlumočení a pro zvednutí úrovně tlumočnické profese. Je možné je uplatnit při hodnocení tlumočnicků, jejich školení, najímání a sledování jejich výkonu.⁶⁴

1. Kvalifikace tlumočnicků – Tlumočníci by měli ovládat základní tlumočnické dovednosti, jako je aktivní poslech, notace, uchování informací v paměti a převod myšlenky v cílovém jazyce. K tomu jsou nutné znalosti v oblasti lingvistické, jako je dobrá znalost všech pracovních jazyků a rozsáhlé terminologie. Tlumočnick by měl být schopen dohledávat informace související s jeho prací. V neposlední řadě je důležitá tlumočnickova osobnost. Měl by být komunikativní, zdvořilý a taktní. Je žádoucí, aby se uměl do svých klientů vcítit a aby měl dobrý úsudek.⁶⁵

2. Odpovědnost klienta – Klient má k tlumočnickovi také jisté závazky, které by měl dodržovat. Předem by měl tlumočnicka nebo agenturu, která pro něj služby zajišťuje, upozornit na veškerá rizika, která se v situaci mohou objevit a poskytnout rady či ochranná opatření. Klient by měl dodržovat standardy

⁶⁴ *National Standard Guide for Community Interpreting Services* [online]. HIN, 2007 [cit. 2015-08-15].

Dostupné z: <http://www.multi->

[languages.com/materials/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.pdf](http://www.multi-languages.com/materials/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.pdf)

⁶⁵ Viz pozn. 62

vykonávání práce a etické zásady. Tlumočnickovi by měl poskytnout veškeré dostupné informace a dokumenty týkající se práce, která se po něm požaduje.

3. Odpovědnost poskytovatele tlumočnických služeb – Poskytovatelé tlumočnických služeb mají závazky vůči klientům i tlumočnickům. Klientům zaručují schopné a kvalifikované tlumočnické služby. Klient by měl být o úrovni tlumočnickovy kvalifikace zpraven. Agentura by ho měla krátce informovat o tom, jak spolupráce s tlumočnickými probíhá. Pokud není dostupný tlumočnický pro požadovaný jazyk, je třeba klienta informovat ihned. V neposlední řadě musí být klientovi poskytnuty informace o ceně požadovaných služeb a patřičných pravidlech, ke kterým se klient zavazuje podepsáním dohody.⁶⁶ Tlumočnickům musí předem poskytnout podrobné informace o zakázce a zajistit jim vhodné pracovní prostředí. Tlumočnickům dostanou zapláceno podle odpracovaných hodin nebo předem domluvenou částku. Poskytnou tlumočnickům jasné podmínky pracovního poměru.

4. Role tlumočnicka – Tlumočnick zprostředkuje komunikaci mezi oběma stranami. Musí se řídit standardy vykonávání praxe a etickými zásadami podle LITP. Přijímat by měl pouze zakázky, které jsou v jeho kompetenci. Měl by nadále rozvíjet své profesionální schopnosti a vzdělávat se v oblasti jazyka a terminologie. Tlumočnick musí mít také dobrou znalost kulturního prostředí všech svých pracovních jazyků. Předem by měl požádat o informace k zakázce. Na začátku by se měl přítomným stranám představit a vysvětlit jim svou roli. Tlumočnick musí být dochvilný a vystupovat na profesionální úrovni. Musí se řídit pravidly, která určuje poskytovatel tlumočnických služeb, který tlumočnicka zaměstnává.⁶⁷

⁶⁶ *National Standard Guide for Community Interpreting Services* [online]. HIN, 2007 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.multi-languages.com/materials/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.pdf

⁶⁷ Viz pozn. 64

3.5.1.3 *The Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council (CTTIC)*

CTTIC je národní orgán, který zastupuje a sdružuje profesionální tlumočníky, překladatele a terminology a stará se o to, aby jejich služby měly co nejvyšší kvalitu. Společnost se zabývá školením a uděluje také certifikaci pro tlumočníky, překladatele a terminology.

Pro získání certifikátu je nutné podat přihlášku a stát se členem jedné ze sedmi přidružených asociací:

1. Association of Translators and Interpreters of Alberta (ATIA)
2. Society of Translators and Interpreters of British Columbia (STIBC)
3. Association of Translators, terminologists and Interpreters of Manitoba (ATIM)
4. Corporation of Translators, Terminologists and Interpreters of New Brunswick (CTINB)
5. Association of Translators and Interpreters of Nova Scotia (ATINS)
6. Association of Translators and Interpreters of Ontario (ATIO)
7. Association of Translators and Interpreters of Saskatchewan (ATIS)⁶⁸

⁶⁸ *Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council: Membership* [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cttic.org/member.asp>

V Kanadě je možné získat certifikaci třemi způsoby:⁶⁹

1. **Spisem** – Kandidát doloží dokument, který potvrzuje, že získal diplom z daného oboru a má za sebou minimálně dva roky praxe. Tento typ certifikátu mohou získat i osoby bez diplomu, které prokážou splnění minimálně pětileté praxe.
2. **Na doporučení mentora** – V Québecu mentorský program nabízí společnost OTTIAQ (Ordre des traducteurs terminologues et interprètes agréés du Québec). Kandidát se účastní setkání s mentorem po dobu šesti měsíců. Mentor dohlíží na jeho práci a hodnotí jeho výkon. Sleduje pokrok v práci a nabízí tipy pro zlepšení. Po skončení dané doby mentor ohodnotí, zda je kandidát kompetentní vykonávat práci tlumočnicka a může jej doporučit komisi pro udělení certifikátu. Pokud tlumočnick splňuje všechny požadavky OTTIAQ, získá po dokončení mentorského programu certifikát.
3. **Zkouškou** – Tlumočnick musí úspěšně složit zkoušku v oboru tlumočení. Dělí se na tlumočení konferenční a tlumočení soudní, při kterém musí tlumočnick prokázat jazykové schopnosti, znalost právní terminologie a soudního řízení a schopnost konsektivně tlumočit při simulovaném soudním procesu.

CTTIC nenabízí školení pro tlumočnický v oblasti zdravotnictví.

3.5.1.4 *Cultural Interpretation Services for Our Communities (CISOC)*

Organizace CISOC sídlící v Ottawě byla založena v roce 1993 a jejím cílem je poskytovat kvalitní jazykové služby společnosti. Poskytuje možnost tlumočení na místě, po telefonu nebo přes video chat. Také je možné u ní získat certifikát z tlumočení i překladu.⁷⁰

⁶⁹ *Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council: Certification* [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cttic.org/certification.asp>

⁷⁰ *CISOC: Cultural Interpretation Services for Our Communities* [online]. 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cisoc.net/en>

3.5.1.4.1 Školení

Školení v oblasti komunitního tlumočení CISOC probíhá online a to prostřednictvím zakoupené učebnice, která není dostupná pro tisk ale pouze v online formě. Kurz zabere přibližně 70 hodin a účastník má k dispozici studijní materiály, případové studie, audionahrávky, videa a kvízy.⁷¹ Ty jsou mu dostupné po dobu 120 dnů, poté jsou soubory z poskytnutého odkazu smazány. Účastník tedy své studium a ukončení programu řídí sám. Po úspěšném zvládnutí závěrečného testu mu bude organizací CISOC udělen certifikát, který mu přijde prostřednictvím pošty. Neúspěšní kandidáti si mohou test zopakovat, po uplynutí doby čtyř měsíců již však nebudou mít přístup ke studijním materiálům.⁷²

Učebnice obsahuje celkem devět lekcí a jejich náplní je úvod do komunitního tlumočení, studium etického kodexu a norem. Ve třetí lekci se tlumočnick učí o své roli, hranicích a základních postupech při vykonávání své práce. V dalších dvou lekcích se tlumočnick učí teorii tlumočení, trénuje paměť a vyrovnávání kulturních rozdílů. V lekci šesté tlumočnick rozvíjí komunikační a tlumočnické schopnosti a v lekci sedmé trénuje tlumočnickou notaci a tlumočení z listu. Poslední dvě lekce se věnují zvládnutí techniky tlumočení a tlumočnické praxi.⁷³

Závěrečný test se dělí na šest částí a obsahuje celkem 91 otázek, které vycházejí z dostupných materiálů.⁷⁴ Účastník má na vyplnění testu celkem dvě hodiny a musí dosáhnout minimálně 75% úspěšnosti, aby mohl získat certifikát.⁷⁵

⁷¹ *CISOC: Cultural Interpretation Services for Our Communities* [online]. 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cisoc.net/en/training/online/community>

⁷² *Guide to the Online Community Interpreter Certification Program* [online]. Ottawa: CISOC, 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.cisoc.net/_files/CICP_Guide.pdf

⁷³ Viz pozn. 70

⁷⁴ Viz pozn. 70

3.6 Austrálie

Tlumočnické služby v oblasti zdravotnictví jsou pacientům v Austrálii poskytovány bezplatně, hradí je stát. To však platí pouze pro osoby, které již obdržely australské občanství.

Tlumočnické služby v Austrálii poskytuje instituce TIS (Translating and Interpreting Service). Aby zde člověk mohl působit jako tlumočnick, „musí úspěšně zvládnout zkoušku australského akreditačního úřadu pro překladatele a tlumočnický National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI).“⁷⁶

Tlumočení vyžaduje řadu schopností, i v Austrálii je však tato profese podceňovaná a špatně placená.

3.6.1 Školení a akreditace

V Austrálii se téměř výhradně setkáme jen s komunitním tlumočením. Vzhledem k poloze kontinentu se zde nepořádají velké mezinárodní konference, při kterých by se využívalo konferenčních tlumočnicků. Dříve se tlumočnicki školili především na Victoria College v Melbourne⁷⁷, existují však další tlumočnická výcviková centra a to například Sydney TAFE v Sydney, Australian Institute of Translation and Interpretation (AITI) v Adelaide či Sydney Institute of Interpreting and Translating (SIIT) v Brisbane a v Sydney, která nabízejí výcvikové programy schválené NAATI.

⁷⁵ CISOC: *Cultural Interpretation Services for Our Communities* [online]. 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cisoc.net/en/training/online/community>

⁷⁶ HERÁK, Jakub. *Komunitní tlumočení v oblasti cizinecké agendy – Austrálie*. [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/herak_komunitni_tlumoceni_v_oblasti_cizinecke_agendy_-_australie.pdf

⁷⁷ BURLEY, Patrizia. Community Interpreting in Australia. In: *Interpreting: Yesterday, Today, and Tomorrow*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 1990, s. 146 - 153. ISBN 9789027231796.

Bakalářské studium v Austrálii trvá stejně jako v České republice tři roky. Studenti rozvíjejí svou znalost angličtiny a jiného australského menšinového jazyka, mezi které patří například řečtina, čínština, chorvatština, italština nebo srbština. Studenti musí během svého studia splnit dvě praxe o délce sedmi týdnů, kterým se musí věnovat na plný úvazek. Po celou dobu praxe jsou pod dohledem odborníků.⁷⁸

V Austrálii není žádný školicí program pro konferenční tlumočnický a na školách se netrénuje ani simultánní tlumočení. Vzhledem ke geografické poloze kontinentu je to považováno za zbytečnost.

Pro práci ve zdravotnické sféře musí tlumočnický získat akreditaci organizace NAATI – National Accreditation Authority for Translators and Interpreters. Tlumočnický se zavazuje dodržovat etický kodex institutu pro překladatele a tlumočnický AUSIT a zároveň je jeho členem. Tlumočnický musí také mít maturitní vzdělání či vysokoškolský diplom z oboru tlumočení. Tlumočnický by měl dosáhnout vzdělání na úrovni profesionála, aby mohl pracovat v oblasti zdravotnictví.⁷⁹

3.6.2 Organizace NAATI

NAATI, neboli National Accreditation Authority for Translators and Interpreters, je profesní organizace v Austrálii, která sdružuje profesionální tlumočnický a překladatele. Tato organizace v Austrálii jako jediná uděluje tlumočnickým akreditaci, a to podle jejich profesní úrovně. Tlumočnický jsou zkoušeni pouze v tom, jak dobře dokážou převést význam a zkoušky nejsou zaměřené na žádné konkrétní odborné téma.

Dříve tato organizace ručila pouze za kompetenci tlumočnický, nikoliv za jejich praxi v oblasti etiky, proto byl zaveden nový systém, který dohlíží i na tuto stránku.

⁷⁸ Viz pozn. 75

⁷⁹ TEBBLE, Helen. *Medical interpreting improving communication with your patients*. Language Australia Ltd, 1998. ISBN 07-300-2483-0.

Znalost etického kodexu je nutná pro získání akreditace.⁸⁰ Tlumočnick se musí řídit jedním z primárních etických kodexů, které jsou:

1. **AUSIT's Code of Ethics and Code of Conduct** – kodex vydaný organizací AUSIT
2. **ASLIA's Code of Ethics and Guidelines for Professional Conduct** – kodex vydaný organizací ASLIA

Etický kodex AUSIT byl přijat Sdružením tlumočnicků a překladatelů na Novém Zélandu (NZSTI). V jiných zemích mohou vyžadovat dodržování jiného etického kodexu. Při práci pro mezinárodní organizace je nejvhodnější řídit se etickým kodexem organizace AIIC (International Association of Conference Interpreters).⁸¹

3.6.2.1 Úrovně akreditace podle NAATI

NAATI rozlišuje mezi čtyřmi úrovněmi akreditace pro tlumočnický podle jejich znalostí a dovedností. Úrovně akreditace, kterých tlumočnick může dosáhnout, jsou následující:⁸²

1. **Poloodborný tlumočnick** (dříve úroveň 2) – Tlumočnick s touto úrovní akreditace je kompetentní tlumočit běžné každodenní konverzace bez složitějšího zaměření.
2. **Profesionální tlumočnick** (dříve úroveň 3) – Tato úroveň je minimální doporučená úroveň pro práci ve většině oblastí, jako je například zdravotnictví,

⁸⁰ CHESHER, Terry. Rhetoric and Reality: Two Decades of Community Interpreting in Australia In. *The Critical Link: Interpreters in the Community*. 1995. John Benjamins Publishing

⁸¹ *Ethics of Interpreting and Translating* [online]. NAATI, 2013 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: https://www.naati.com.au/PDF/Booklets/Ethics_Booklet.pdf

⁸² *Submission to Family Law Council: Indigenous and culturally and linguistically diverse clients in the family law* [online]. NAATI, 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: [https://www.ag.gov.au/FamiliesAndMarriage/FamilyLawCouncil/Documents/National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\).pdf](https://www.ag.gov.au/FamiliesAndMarriage/FamilyLawCouncil/Documents/National%20Accreditation%20Authority%20for%20Translators%20and%20Interpreters%20(NAATI).pdf)

soudnictví apod. Tlumočníci jsou kompetentní tlumočit odborněji zaměřené konverzace a to především formou konsekutivní.

3. **Konferenční tlumočník** (dříve úroveň 4) – Tlumočník, který dosáhl této úrovně akreditace je schopen tlumočit složitější konverzace a projevy s odbornou tematikou a to jak formou konsekutivní tak i simultánní. Tito tlumočníci nejčastěji tlumočí jednání na vysoké úrovni, konference nebo také soudní jednání. Mohou se dále specializovat ve vybraných oblastech.
4. **Nejvyšší konferenční tlumočník** (dříve úroveň 5) – Jedná se o nejvyšší úroveň akreditace NAATI pro tlumočnický. Tlumočník, který dosáhne této úrovně má rozsáhlé zkušenosti s konferenčním tlumočením.

3.6.2.2 *Akreditace NAATI*

Existuje pět způsobů, jak může tlumočník získat akreditaci NAATI. Každým z jednotlivých způsobů lze dosáhnout jiné úrovně akreditace.⁸³

1. **Projít akreditační zkouškou NAATI** – Tímto způsobem může tlumočník dosáhnout polo odborné a profesionální úrovně akreditace. Akreditační zkoušky NAATI je možné absolvovat i na území mimo Austrálii a Nový Zéland. V Evropě jsou dostupné v Anglii a Řecku. Na rozdíl od Austrálie a Nového Zélandu zde probíhají zkoušky pouze pro úroveň profesionální. Zkouška sestává z části teoretické a praktické.
2. **Úspěšné ukončení kurzu z tlumočení nebo překladu na Australské instituci, která byla uznána NAATI** – Střední odborné a vysoké školy mohou zažádat NAATI o schválení svých kurzů v oblasti tlumočení a překladatelství. Pro schválení musí splňovat standardy NAATI.

⁸³National Accreditation Authority for Translators and Interpreters: Accreditation [online]. 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <https://www.naati.com.au/accreditation.html>

3. **Předložení důkazu o úspěšném absolvování vysokoškolského studia tlumočení a překladu v zahraničí** – Na jeho základě tlumočnick může získat akreditaci na úrovni konferenčního tlumočnicka.
4. **Předložení důkazu o členství mezinárodní uznávané tlumočnické a překladatelské asociace** – Tímto způsobem může tlumočnick dosáhnout akreditace na úrovni nejvyššího konferenčního tlumočnicka.
5. **Předložení důkazu o pokročilé úrovni v překladatelské a tlumočnické činnosti** – Na základě pokročilé úrovně tlumočnicka a jeho rozsáhlých zkušeností NAATI uděluje akreditaci na úrovni konferenční a nejvyšší konferenční tlumočnick.

3.6.3 The Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT)

AUSIT je národní organizací, která zastupuje překladatele a tlumočnicky. Úzce spolupracuje s NAATI na tom, aby tlumočnické služby v Austrálii měly co nejvyšší úroveň, jedná se však o dvě samostatné organizace s podstatnými rozdíly. Organizace AUSIT přijímá členy právě na základě akreditace, a akreditaci získanou u NAATI uznává jako základní úroveň akreditace pro tlumočnicky. NAATI na druhou stranu vychází z etického kodexu vydaného organizací AUSIT.⁸⁴

AUSIT neuděluje certifikace, ale pro své členy nabízí školení pro neustálý rozvoj tlumočnických schopností.⁸⁵

⁸⁴ NDACHI, Mbwéli. *Providing health care interpreting in the Department of Radiation Oncology, Charlotte Maxeke Johannesburg Academic Hospital*. University of the Witwatersrand. Faculty of Humanities, 2014. 359 s. Vedoucí diplomové práce Kim Wallmach.

⁸⁵ *Australian Institute of Interpreters and Translators Inc.* [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.ausit.org/AUSIT/About/AUSIT/About/About.aspx>

3.6.4 Australian Institute of Translation and Interpretation (AITI)

Školící organizace AITI funguje od roku 2006 a její školící program je celonárodně uznávaný. Organizace nabízí studium tlumočení pro angličtinu a mandarínštinu. AITI je jedna z největších organizací v Austrálii, která poskytuje kvalitní školení pro tlumočnický a překladatelský. Všichni školitelé jsou držiteli certifikátu NAATI na úrovni profesionálního tlumočnicka.⁸⁶

3.6.4.1 *Diplom z tlumočení*

Účastníci kurzu mohou nejprve získat základní diplom z tlumočení a po jeho získání také diplom na pokročilé úrovni. Obsah kurzu zahrnuje výuku základních znalostí a dovedností potřebných pro tlumočnickou profesi. Kurzy poskytují především trénink v oblasti komunitního tlumočení s obsahem zaměřeným na nejčastější prostředí, kde je tlumočnicků potřeba. Tlumočníci se učí hlavně tlumočení dialogů, které je běžné v komunitním tlumočení.⁸⁷

Kurz má celkem deset lekcí, kterými musí student úspěšně projít. Z toho je šest povinných a čtyři volitelné.

Podmínky pro absolvování školení a získání certifikátu:

Účastník musí být starší 18 let. Účastníci s jiným rodným jazykem než je angličtina musí prokázat dobrou úroveň znalosti anglického jazyka a to dosažením skóre minimálně 6.0 v testu IELTS (International English Language Testing System) nebo musí být držitelem certifikátu či diplomu na stejné úrovni. Všichni kandidáti také musí

⁸⁶ *Australian Institute of Translation and Interpretation* [online]. 2004 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.aiti.edu.au/about.php>

⁸⁷ *Australian Institute of Translation and Interpretation* [online]. 2004 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.aiti.edu.au/course.php>

projít testem z anglického jazyka a svého pracovního jazyka. K testu se účastníci musí dostavit na určené místo konání.⁸⁸

Kurz se vyučuje po dobu jednoho semestru. Studenti získají znalosti z oblasti teorie a také se procvičí v tlumočnické praxi.

⁸⁸ Viz pozn. 85

4 Závěr

Podstatou této bakalářské práce bylo zjistit a popsat, jak funguje komunitní tlumočení ve světě. Práce se konkrétně zaměřuje na tlumočení ve zdravotnictví a hlavním cílem bylo zjistit, jak lze v daných zemích dosáhnout certifikace v oblasti komunitního tlumočení či přímo tlumočení ve zdravotnictví.

Ve čtyřech ze šesti zkoumaných zemí existují národní standardy, podle kterých jsou vytvářeny školící programy pro komunitní tlumočníky. Ve Švýcarsku byly vytvořeny sdružením INTERPRET. V USA vytvořila organizace NCHIC přímo standardy pro školení tlumočnicků ve zdravotnictví, na jejichž základě zde poskytují školící a certifikační programy dvě organizace. V Kanadě existují národní standardy služeb komunitního tlumočení, které se rovněž vztahují na školení tlumočnicků. Navíc zde většina institucí využívá školící program LITP. V Austrálii certifikaci poskytuje národně uznávaná organizace NAATI, která jako jediná v této zemi uděluje akreditaci pro tlumočnický.

Ve zbylých zemích, které představují Belgie a Irsko, neexistují národní standardy pro školení tlumočnicků. V Belgii však byly organizací SeTIS vydány ustálené požadavky na komunitní tlumočnický.

Zatímco v ostatních zkoumaných zemích se využívá především služeb tlumočnicků, v Belgii je častější využití mezikulturních mediátorů. V Irsku se pak doporučuje práci tlumočnicků a mediátorů kombinovat, jako jedna z mála zemí v Evropě však mezi těmito profesemi rozlišuje.

Irsko jako jediná ze zkoumaných zemí nenabízí možnost školení skrze tlumočnickou organizaci. Jediný absolventský program nabízí univerzita DCU v Dublinu. Na profesionální školení a certifikaci se zde neklade příliš velký důraz, což je především opakem Kanady, kde je certifikace pro tlumočnickou profesi nutná. Také ve Švýcarsku jsou upřednostňovány služby školených profesionálů, zatímco například v Austrálii se do role tlumočnicka často staví rodinní příslušníci. V USA mají pacienti také možnost

využít rodinného příslušníka, musí se ale písemným souhlasem vzdát svého práva na tlumočnicka.

V USA, Austrálii a Belgii mají pacienti ze zákona právo na tlumočnicka a služby jsou jim poskytovány bezplatně. V Irsku, Kanadě a ve Švýcarsku se k právu na tlumočnicka žádný zákon nevztahuje, nicméně v Irsku mají pacienti právo na informace o svém zdravotním stavu v jazyce, kterému rozumí a většina nemocnic ve Švýcarsku svým pacientům zdarma poskytuje tlumočnické služby.

I když se vzdělávací programy ve zkoumaných zemích liší, všechny zahrnují stejné základní body, které musí tlumočnicka zvládnout pro získání certifikátu. Jedná se o teoretické znalosti z oboru, jazykové znalosti, tlumočnické dovednosti a znalost terminologie a etického kodexu. Každý musí v rámci školení splnit také část praxe. Zkouška se vždy skládá z části teoretické i praktické. Tlumočnicka se učí tlumočení konsektivní, simultánní i z listu. Výjimku tvoří pouze Austrálie, kde se simultánní tlumočení trénuje pouze okrajově a komunitní tlumočení je zde převládajícím typem tlumočení.

Tlumočnicka, kteří by chtěli působit v dané sféře jinde ve světě a konkrétně v jedné ze zkoumaných zemí, mohou tuto práci využít pro zvolení nejvhodnější tlumočnické organizace a také jako pomoc při přípravě na získání certifikace.

Seznam příloh

K práci je přiloženo CD s elektronickou verzí této práce ve formátu PDF.

Summary

This bachelor thesis describes community interpreting in the healthcare sector in six countries of the world. Those countries represent Belgium, Switzerland and Ireland in Europe, USA and Canada in America and the last is Australia. The thesis focuses on organisations representing interpreters and training programs available to community and healthcare interpreters and institutions providing those programs.

The main focus was to find out how the interpreters could get certified to work as a community interpreter in the health care sector. Each organisation has its own approach to the training. Some of the countries have developed national standards for training and interpreters' work, some not.

In four of six countries that are researched in this thesis there are national standards for community interpreters and training programs as well. In Switzerland it was the INTERPRET association which developed these standards. In USA the organisation NCHIC developed National Standards for Healthcare Interpreter Training Programs. Based on those standards two organisations in USA provide training programs and certification for healthcare interpreters. Healthcare Interpretation Network in Canada came up with National Standard Guide for Community Interpreting Services which serves as a guide for community interpreting profession, its providers, clients and interpreters. It is also used for developing uniform training programs. Most of Canadian interpretation institutions use LITP program for the training and certification. In Australia it is the National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) that provides accreditation for interpreters.

In Belgium and Ireland there are no national standards for training of community interpreters. However SeTIS in Belgium issued requirements that all interpreters should fulfil on which the training program developers could base their training.

There is a similarity between community interpreters and intercultural mediators; however their role differs in some points. The interpreters' code of ethics is more strict about the distance from the clients. In Belgium unlike in the other five countries

intercultural mediators' services are more used in the healthcare sector. In Ireland community interpreter and intercultural mediator are two different professions but they overlap. For the rest of Europe the line between them is vague.

The level of community interpreting in Ireland is rather low. The possibilities of getting certified as an interpreters are limited because interpreting there is considered unnecessary. However the need for professionally trained interpreters is becoming more acknowledged which is the reason why the Graduate Certificate in Community Interpreting was set up at DCU. It is also the only third level interpreting qualification available in Ireland. On the other hand in Canada the certification is necessary for the job of community interpreter as well as in Switzerland where the services of professional interpreters are preferred. In Australia family members usually interpret instead which is also possible in USA, however the patients must give up their right to an interpreter by a written consent.

Training programs in the six examined countries differ but they all cover the same fundamental points. All exams comprise of theoretical and practical part. In all training programs the interpreters learn consecutive, simultaneous interpreting and sight translation except for Australia where only consecutive interpreting is trained for community interpreting is the only type of interpreting used.

Bibliografie

BURLEY, Patrizia. Community Interpreting in Australia. In: *Interpreting: Yesterday, Today, and Tomorrow*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 1990, s. 146 - 153. ISBN 9789027231796.

ČEŇKOVÁ, Ivana, 2008. *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. 72 s.

HALE, Sandra Beatriz, 2007. *Community Interpreting*. Hampshire: Palgrave Macmillan. 301 s.

HERÁK, Jakub. *Komunitní tlumočení v oblasti cizinecké agendy – Austrálie*. [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/herak_komunitni_tlumoceni_v_oblasti_cizinecke_agendy_-_australie.pdf

HOLKUPOVÁ, Jiřina. *Komunitní tlumočení* [online]. 2014 [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/11/koncept-komunitniho-tlumoceni.pdf>

CHESHER, Terry. Rhetoric and Reality: Two Decades of Community Interpreting in Australia. In: *The Critical Link: Interpreters in the Community*. 1995. John Benjamins Publishing

CHVOJKOVÁ, Kristýna. *Dobrá praxe: komunitní tlumočení ve zdravotnictví – Belgie* [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08.]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/chvojkova_dobra_praxe_komunitni_tlumoceni_ve_zdravotnictvi_-_belgie.pdf

NDACHI, Mbwéli. *Providing health care interpreting in the Department of Radiation Oncology, Charlotte Maxeke Johannesburg Academic Hospital*. University of the Witwatersrand. Faculty of Humanities, 2014. 359 s. Vedoucí diplomové práce Kim Wallmach.

MARKSOVÁ, Romana. *Dobrá praxe: Komunitní tlumočení v sociálních službách – Kanada* [online]. META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/marksova_komunitni_tlumoceni_v_socialnich_sluzbach_-_kanada.pdf

MARTÍN, Mayte C. a PHELAN, Mary. *Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles.*[online]. c2010, [cit.2015-07-31]. ISSN:2009-0420. Dostupné z: http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf

PHELAN, M. *Community interpreting in Ireland.*PDF [online]. Critical Link. c2001, [cit.2015-07-18]. Dostupné z: https://www.criticallink.org/s/CL3_Phelan.pdf

ŠINDELKOVÁ, Markéta. *Komunitní tlumočení v kanadském zdravotnictví* [online].META, o.p.s. c2014, [cit.2015-07-08]. Dostupné z: http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/sindelkova_komunitni_tlumoceni_v_kanadskem_zdravotnictvi.pdf

TEBBLE, Helen. *Medical interpreting improving communication with your patients.* Language Australia Ltd, 1998. ISBN 07-300-2483-0.

Comparative Study on Language and Culture Mediation in different European countries [online]. c2007, [cit.2015-08-08.]. Dostupné z: http://transkom.info/pdf/transkom_en.pdf

Irish Translators and Interpreters Association. [online]. c2010-2015, [cit.2015-07-28]. Dostupné z: <http://translatorsassociation.ie/content/view/2/6/>

Irish Translators and Interpreters Association. [online]. c2010-2015, [cit.2015-07-28]. Dostupné z: <http://translatorsassociation.ie/content/view/7/17/>

Criteria for admission as a Professional Member of the ITIA - Interpreter. ITIA. c2014, [cit.2015-07-28]. Dostupné z: www.translatorsassociation.ie/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,35/Itemid,16/

A first for DCU – Graduate Certificate in Community Interpreting. Dublin City University. [online]. c2006, [cit.2015-07-31]. Dostupné z: http://www.dcu.ie/news/dcutimes/summer_0506/14.pdf

Courses4U. [online]. c2010, [cit.2015-07-31]. Dostupné z: http://www.courses4u.ie/Community_Interpreting_course-c16634.html

ITIA Code of Ethics for Community Interpreters. ITIA. [online]. c2009, [cit.2015-07-31]. Dostupné z: http://www.fit-europe.org/vault/ITIA_code_interpreters.pdf

The National CLAS Standards [online]. Office of Minority Health. c2013 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.hdassoc.org/wp-content/uploads/2013/03/CLAS_handout-pdf_april-24.pdf

Kaplan International English [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.kaplaninternational.com/cz/informace/education-system/vzdelavaci-system-v-usa.aspx>

The National Board of Certification for Medical Interpreters: National Board Prerequisites [online]. c2012. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/prerequisites>

The National Board of Certification for Medical Interpreters: Written Exam [online]. c2012. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/written-exam>

The National Board of Certification for Medical Interpreters: Oral Exam [online]. c2012. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/oral-exam>

Certified Medical Interpreter: Candidate Handbook [online]. The National Board of Certification for Medical Interpreters, 2014 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/sites/default/files/national-board-candidate-handbook.pdf>

CCHI: Overview a Mission [online]. c2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cchicertification.org/overview-a-mission/overview-a-mission>

CCHI: Testing Centers & Schedule [online]. c2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cchicertification.org/testing-centers-a-schedule/testing-centers-a-schedule>

Certification Commission for Healthcare Interpreters: ILR Plenary Presentation [online]. 2014 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: [www.govtilr.org/Publications/2014/CCHI_presentation ILR Plenary-Final.pdf](http://www.govtilr.org/Publications/2014/CCHI_presentation_ILR_Plenary-Final.pdf)

National Council on Interpreting in Health Care: Mission, Goals, and Values [online]. 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.ncihc.org/mission-goals-and-values>

National Council on Interpreting in Health Care: Certification [online]. 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.ncihc.org/certification>

National Standards for Healthcare Interpreter Training Programs [online]. National Council on Interpreting in Health Care, 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.ncihc.org/assets/documents/publications/National_Standards_5-09-11.pdf

National Standard Guide for Community Interpreting Services [online]. HIN, 2007 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.multiple-languages.com/materials/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.pdf

Interpretation Training Course Description [online]. Healthcare Interpretation Network, 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://hintnet.org/wp-content/uploads/2012/03/Interpretation-Training-Course-Description.doc>

Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council: Membership [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cttic.org/member.asp>

Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council: Certification [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cttic.org/certification.asp>

CISOC: Cultural Interpretation Services for Our Communities [online]. 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cisoc.net/en>

CISOC: Cultural Interpretation Services for Our Communities [online]. 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.cisoc.net/en/training/online/community>

Guide to the Online Community Interpreter Certification Program [online]. Ottawa: CISOC, 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: http://www.cisoc.net/files/CICP_Guide.pdf

Ethics of Interpreting and Translating [online]. NAATI, 2013 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: https://www.naati.com.au/PDF/Booklets/Ethics_Booklet.pdf

Submission to Family Law Council: Indigenous and culturally and linguistically diverse clients in the family law [online]. NAATI, 2011 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: [https://www.ag.gov.au/FamiliesAndMarriage/FamilyLawCouncil/Documents/National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\).pdf](https://www.ag.gov.au/FamiliesAndMarriage/FamilyLawCouncil/Documents/NationalAccreditationAuthorityforTranslatorsandInterpreters(NAATI).pdf)

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters: Accreditation [online]. 2015 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <https://www.naati.com.au/accreditation.html>

Australian Institute of Interpreters and Translators Inc. [online]. [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.ausit.org/AUSIT/About/AUSIT/About/About.aspx>

¹ *Australian Institute of Translation and Interpretation* [online]. 2004 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.aiti.edu.au/about.php>

Australian Institute of Translation and Interpretation [online]. 2004 [cit. 2015-08-15]. Dostupné z: <http://www.aiti.edu.au/course.php>

Anotace

Autor: Eva Haasová

Katedra: Katedra anglistiky a amerikanistiky, FF UPOL

Název česky: Komunitní tlumočení v širším mezinárodním kontextu

Název anglicky: Community Interpreting in a Wider International Context

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

Počet stran: 59

Počet znaků: 57 049

Anotace:

Tato práce pojednává o komunitním tlumočení ve světě, a to konkrétně ve státech Belgie, Švýcarsko, Irsko, Spojené státy, Kanada a v Austrálii. Konkrétním předmětem zkoumání je školení komunitních tlumočnicků v těchto státech a organizace či instituce, které zde tlumočnický zastupují a nabízejí možnost školení a získání certifikátu. Práce je blíže zaměřená na tlumočení ve zdravotnictví.

Klíčová slova: Komunitní tlumočení, tlumočení ve zdravotnictví, školení, certifikace

Abstract:

This thesis deals with community interpreting in the world; namely in Belgium, Switzerland, Ireland, USA, Canada and Australia. The main focus of the theses is training of community interpreters in these countries and institutions which represent interpreters and which also provide training programs and certification for community interpreters. The thesis is focused mainly on healthcare interpreting.

Key Words: Community interpreting, healthcare interpreting, training programs, certification